

# **IMPACTO PSICOLÓGICO POR LA CRISIS COVID-19 EN LOS TRABAJADORES DEL SECTOR FERROVIARIO**

**INFORME FINAL**



**ESM**  
Investigación y  
Formación  
en Seguridad y  
Factores humanos

---

AUTORES.- PILAR CALVO HOLGADO, BALTASAR GIL DE EGEA, ANTONIO CASTELLANO COLMENERO, HENART GONZÁLEZ RONDEROS

MAQUETACIÓN, DISEÑO E IMPRESIÓN.-



[ [stylo@stylo.digital.com](mailto:stylo@stylo.digital.com) ]

IMPRESO EN ESPAÑA / PRINTED IN SPAIN

---

© 2020 Reservados todos los derechos. El contenido de esta obra está protegido por la ley, que establece penas de prisión y/ o multas, además de las correspondientes indemnizaciones por daños y perjuicios, para quienes reprodujeran, plagiaran, distribuyeran o comunicasen públicamente, en todo o en parte, una obra literaria, artística o científica, o su transformación, interpretación o ejecución artística fijada en cualquier medio, sin la preceptiva autorización. Ninguna parte de esta publicación, incluido el diseño de la cubierta, puede ser reproducida, almacenada o transmitida de ninguna forma, ni por ningún medio, sea éste electrónico, electro-óptico, grabación, fotocopia o cualquier otro, sin la previa autorización por parte del autor. V 01.

---

---

# ÍNDICE

---

<b>AGRADECIMIENTOS .....</b>	<b>005</b>
<b>1. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>006</b>
<b>1.1</b> Presentación de ESM.....	006
<b>1.2</b> La Covid-19, una pandemia a nivel sanitario con afectación a todos los ámbitos.....	006
<b>1.3</b> La evolución y gestión de la pandemia en España.....	007
<b>1.4</b> El transporte ferroviario como sector esencial.....	008
<b>1.5</b> Afectación psicológica de la pandemia.....	008
<b>1.6</b> Objetivos del estudio .....	009
<b>2. METODOLOGÍA.....</b>	<b>010</b>
<b>3. RESULTADOS.....</b>	<b>013</b>
<b>3.1</b> Resultados generales .....	013
<b>3.2</b> Resultados 1ª parte.....	019
<b>3.3</b> Resultados 2ª Parte .....	030
<b>3.4</b> Resultados 3ª Parte .....	051
<b>4. CONCLUSIONES.....</b>	<b>090</b>
<b>4.1</b> Salud psicofisiológica.....	093
<b>4.2</b> Salud Psicosocial.....	100



## INFORME FINAL: IMPACTO PSICOLÓGICO DE LA COVID-19 EN EL SECTOR FERROVIARIO.

---

4.3	Gestión Organizativa.....	106
4.4	Competencias, Habilidades No Técnicas.....	110
4.5	Cultura de Seguridad .....	112
4.6	Seguridad Operacional.....	117
4.7	Conclusiones generales sobre los factores estudiados .....	119
<b>5.</b>	<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>126</b>
5.1	Actividades que la alta dirección y los líderes de las Entidades Ferroviarias, organismos ferroviarios nacionales y de las distintas Comunidades Autónomas pueden implementar para reducir el impacto psicológico de la crisis sanitaria:.....	126
5.2	Recomendaciones dirigidas a áreas o departamentos responsables de seguridad operacional, prevención de resgos laborales, factores humanos y organizacionales, recursos humanos, formación y comunicación en función de las dimensiones y los factores humanos y organizativos estudiados. ....	128
<b>6.</b>	<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>144</b>
<b>7.</b>	<b>RESUMEN EJECUTIVO.....</b>	<b>149</b>

---

## AGRADECIMIENTOS

---

**R**ealizar un Estudio en un sector de actividad conlleva un trabajo colectivo donde todas las partes aporten desde sus roles. El sector ferroviario español se ha volcado con este trabajo, conscientes de que el bienestar de sus trabajadores redundará en muchos aspectos, comenzando por la salud psicosocial de quienes están más expuestos, sus preocupaciones, su fiabilidad en el trabajo, el rendimiento y la seguridad. Pero también porque dicho bienestar afectará al servicio que se preste, siendo este el servicio ferroviario esencial en nuestras necesidades de movilidad, siempre tratando de que la experiencia del cliente sea satisfactoria.

Deseamos agradecer en primer lugar a la Agencia Estatal de Seguridad Ferroviaria el impulso y la difusión de la encuesta, gracias a su apoyo pudo llegar a los agentes implicados de la Red Ferroviaria de Interés General (RFIG) tanto a Empresas y Administradores de Infraestructuras como a Sindicatos.

A las Autoridades de Movilidad de las Comunidades Autónomas de Cataluña, Valencia y País Vasco.

A las asociaciones y grupos de trabajo y difusión: GEOFS, Railgroup, Asociación de Empresas Ferroviarias Privadas (AEFP), Vía Libre, FFE y CEFF.

A los sindicatos: SEMAF, SFF-CGT, SCF, SF Intersindical, UGT, CCOO y Sindicato de Conductores de Metro de Madrid, que lo han difundido entre sus afiliados.

A TMB, en especial, por testear nuestro borrador inicial de encuesta. Al personal de FGC, Euskotren, MLO, Transita, TRAM, Tranvía de Murcia, FGV, Renfe, Metro de Málaga, Alsa Rail, Metro de Madrid, Adif, ETS, Metro de Bilbao y Metro de Sevilla.

A todas aquellas personas que a título individual han querido difundir y participar en la encuesta.

Y, sobre todo, a las trabajadoras y trabajadores del sector ferroviario que han estado en primera línea ofreciendo sus servicios a la ciudadanía, a pesar de toda la incertidumbre, en plena crisis sanitaria.

¡¡Gracias por vuestras 1.611 respuestas!!

# 1. INTRODUCCIÓN

---

## 1.1 PRESENTACIÓN DE ESM

ESM, Instituto de Investigación en Seguridad y Factores Humanos, es una organización internacional especializada en los aspectos humanos, organizativos y culturales relacionados con la seguridad en el trabajo.

ESM cuenta con 30 años de experiencia en proyectos y servicios relacionados con la seguridad al servicio de la industria y el transporte. Los profesionales que trabajan en ESM son en su mayor parte psicólogos, especialistas en Prevención de Riesgos Laborales, Factores Humanos, Cultura de Seguridad, Seguridad Operacional y Ergonomía. Han realizado numerosos estudios relacionados con la fiabilidad humana, condiciones de salud y seguridad, así como aspectos organizacionales, culturales, psicosociales y de gestión de la seguridad.

## 1.2 LA COVID-19, UNA PANDEMIA A NIVEL SANITARIO CON AFECTACIÓN A TODOS LOS ÁMBITOS

La crisis sanitaria por la infección del virus SARS-COV-2 (COVID-19) es una pandemia sobrevenida a escala global, que amenaza la salud y la vida de las personas, y que cuenta con una alta capacidad de contagio. En la actualidad existe aún incertidumbre acerca de cómo se comporta y transmite el virus, pero según datos del Ministerio de Sanidad, en España ha habido más de medio millón de casos detectados y 29.628 muertes a 10 de septiembre de 2020.

La Covid-19 es una enfermedad infecciosa causada por un coronavirus descubierto en diciembre de 2019 y que a principios de este año fue declarado pandemia, afectando a la mayoría de países del mundo.

La enfermedad se propaga principalmente de persona a persona a través de las gotículas que salen despedidas de la nariz y boca de la persona infectada al toser, estornudar o hablar. Una persona puede contraer Covid-19 si inhala esas gotículas o aerosoles procedentes de una persona infectada por el virus. El contagio también se puede producir si esas gotículas caen sobre superficies u objetos como mesas, pomos, barandillas, teclados etc., y posteriormente la persona que las ha tocado se toca la nariz, la boca, o los ojos. En la actualidad se está debatiendo la posible transmisión del virus por el aire. Los científicos aseguran que la transmisión es mucho mayor en espacios cerrados y con aire acondicionado recirculando que en espacios abiertos.

Esta forma de transmisión hace más vulnerables a colectivos que trabajan con presencia de usuarios y en espacios cerrados, como ocurre en el transporte ferroviario.

En cuanto a la sintomatología, los síntomas más habituales de la COVID-19 son la fiebre, la tos seca y el cansancio. Otros síntomas menos frecuentes que afectan a algunos pacientes son los dolores y molestias, la congestión nasal, el dolor de cabeza, la conjuntivitis, el dolor de garganta, la diarrea, la pérdida del gusto o el olfato y las erupciones cutáneas o

---

cambios de color en los dedos de las manos o los pies. Estos síntomas suelen ser leves y comienzan gradualmente. Algunas de las personas infectadas solo presentan síntomas leves o son asintomáticas.

La mayoría de las personas (alrededor del 80%) se recuperan de la enfermedad sin necesidad de tratamiento hospitalario. Las personas mayores y las que padecen afecciones médicas previas, como hipertensión arterial, problemas cardíacos o pulmonares, diabetes o cáncer tienen más probabilidades de presentar cuadros graves. Se está investigando si aumenta la probabilidad de contagio en algunos grupos sanguíneos. Sin embargo, cualquier persona puede contraer la Covid-19 y caer gravemente enferma.

Es precisamente el hecho de que la mayoría de los casos pasen de forma asintomática, sumado al tiempo de incubación del virus, lo que ha facilitado su rápida propagación por todo el mundo.

### 1.3 LA EVOLUCIÓN Y GESTIÓN DE LA PANDEMIA EN ESPAÑA

El Gobierno aprobó el 14 de marzo de 2020 declarar el Estado de Alarma en todo el territorio español para afrontar la situación de emergencia sanitaria provocada por la Covid-19.

Durante el periodo establecido se restringió la circulación de los ciudadanos, se garantizó el suministro de alimentos y productos necesarios para la salud pública, se reguló la apertura de comercios y locales donde se realizasen actividades culturales, artísticas, deportivas y

similares, se priorizó el trabajo a distancia y se suspendió la actividad escolar presencial. El objetivo de estas medidas era proteger la salud de la ciudadanía, contener la progresión de la enfermedad y reforzar el sistema de salud público.

El 15 de marzo el número de positivos por COVID-19 en España era de 7.793 y el de fallecidos 292. El 16 de marzo se cerraron las fronteras terrestres del país salvo para el retorno de residentes. El 20 de marzo, las víctimas mortales superaban el millar y comenzaron a instalarse hospitales de campaña con el fin de hacer frente a la saturación del sistema sanitario.

El 28 de marzo el Gobierno decretó la prohibición de todas las actividades no esenciales. Los casos registrados en esa fecha ya alcanzaban los 72.248 y las víctimas mortales ascendían a 5.690. Durante todo el mes de abril, el país permaneció en sus casas, esperando a que la curva descendiese lo suficiente como para poder empezar a retomar de nuevo sus vidas.

A principios de mayo, con la situación más controlada, comenzaron a levantarse algunas de las medidas de aislamiento, permitiendo las salidas a pasear y a hacer ejercicio. El 4 de mayo se inició la desescalada en algunas de las islas, y el 11 de mayo se inició la Fase 1 de desescalada en aquellos territorios que cumplieren con los requisitos. El 21 de junio se dio por concluido el Estado de Alarma y gran parte del territorio nacional entró en la denominada "Nueva Normalidad".

## 1.4 EL TRANSPORTE FERROVIARIO COMO SECTOR ESENCIAL

Se entiende por servicios esenciales los necesarios para el mantenimiento de las funciones sociales básicas, la salud, la seguridad, el bienestar social y económico de los ciudadanos y el funcionamiento de las instituciones y administraciones públicas.

Los sectores esenciales como el sanitario, el de transporte ferroviario, la logística o el agroalimentario han sido esenciales para mantener las estrictas normas de confinamiento, asegurando los desplazamientos necesarios para dar servicio y cubrir las necesidades de la población.

Como consecuencia de ello, las personas más expuestas, como los sanitarios, los dependientes de alimentación y el personal del transporte terrestre, han estado en contacto con la población sin poder estar confinados.

Durante el Estado de Alarma, se consideró servicio esencial a todos aquellos que realizaran los servicios de transporte, tanto de personas como de mercancías, que se continuasen desarrollando desde la declaración del Estado de Alarma, así como de aquéllas que debiesen asegurar el mantenimiento de los medios empleados para ello, al amparo de la normativa aprobada por la autoridad competente y las autoridades competentes delegadas desde la declaración del Estado de Alarma.

El sector ferroviario, como parte de los sectores esenciales que no han visto paralizada su actividad, es uno de los más golpeados por esta crisis. Entre el personal ferroviario más expuesto se encuentra el personal que presta servicio directamente a los usuarios y el personal a

turnos: maquinistas/conductores, personal de estaciones, personal de intervención, puesto de mando y personal de mantenimiento. Esta población constituye un grupo vulnerable.

Para analizar y paliar el impacto de la crisis, en Reino Unido, la Rail Safety and Standards Board (RSSB) ha llevado a cabo varias iniciativas. Por un lado, ha puesto en marcha iniciativas de divulgación de información que pueda ser de utilidad para el cuidado del bienestar de los empleados de la industria ferroviaria, así como aspectos psicosociales de la crisis, incluyendo recomendaciones para que los managers potencien el bienestar de sus empleados, así como ofertas de formación online.

También ha publicado algunas de las políticas llevadas a cabo por empresas del sector para tratar de paliar los efectos de la pandemia o pequeñas píldoras de formación acerca de posibles consecuencias en el bienestar y guías para combatirlas.

## 1.5 AFECTACIÓN PSICOLÓGICA DE LA PANDEMIA

Además de la evidente afectación a nivel sanitario y económico que supone la crisis sanitaria, ésta también está suponiendo un fuerte impacto emocional para la población, tanto para las personas que han visto sus vidas paralizadas de un día para otro, sin demasiadas certezas de hacia dónde iría la situación, como para aquellas que no han podido parar debido a su carácter esencial, sanitarios, transportistas, dependientes o el personal del transporte terrestre, los cuales se han visto expuestos en mayor medida al contagio.

Aunque aún es pronto para hablar de los efectos a largo plazo que tendrá esta crisis, algunos estudios ya apuntan a un aumento de los síntomas de estrés postraumático, así como la confusión y el enfado. Algunos de los estresores más destacados por un estudio realizado por The Lancet para este tipo de situaciones son los largos periodos de cuarentena, el miedo a la infección, la frustración, la falta de suministros, información inadecuada o pérdida de ingresos.

Entre las primeras reacciones de las personas se encuentran el miedo y la incertidumbre extremos. Estos estados y conductas pueden dar pie a problemas en salud mental pública, incluidas reacciones de angustia (insomnio, ira, miedo extremo a la enfermedad incluso en personas no expuestas) y de comportamientos riesgosos para la salud, como mayor uso de alcohol y tabaco y aislamiento social, trastornos específicos como trastorno de estrés postraumático, trastornos de ansiedad, depresión, y somatizaciones.

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

*"Durante dos meses el Ministerio de Sanidad ha puesto tres líneas de teléfono a miles de personas afectadas psicológicamente por la pandemia, el resultado, más de 13.000 llamadas atendidas, algunas con intento de suicidio. Se estima que el 10% de la población española podría necesitar ayuda psicológica para superar lo vivido durante la Covid-19"*

García- Vera María Paz,  
catedrática de Psicología y  
coordinadora de la atención  
psicológica a las víctimas  
de Covid-19 (Niusdiario).

A nivel nacional se estima, según estudios de la Universidad Complutense que cuatro millo-



nes de españoles podrían necesitar ayuda profesional para superar lo vivido durante el coronavirus, y que un 42% de la población afectada va a desarrollar una sintomatología psicopatológica por esa causa. Se ha comprobado, según los citados estudios, que hay más ansiedad, depresión, insomnio o estrés, que está aumentando el nivel de somatizaciones y la sintomatología obsesivo-compulsiva en cuanto a rituales de limpieza o seguridad. Así mismo se calcula un aumento del 53% en cuadros de estrés postraumático en los profesionales más expuestos.

## 1.6 OBJETIVOS DEL ESTUDIO

En base a lo expuesto, se hace necesario conocer cuál ha sido el nivel del impacto emocional que ha sufrido el personal ferroviario

que se ha visto más expuesto a la situación. Con este estudio se pretende:

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

## 2. METODOLOGÍA

---

### ➤ UNIVERSO

Personas trabajadoras del sector del transporte ferroviario en el ámbito territorial de España, de la Red Ferroviaria de Interés General, de compañías ferroviarias de ámbito autonómico, así como de empresas metropolitanas de transporte (Metro, Metro Ligero y Tranvía). También se incluyen los trabajadores y trabajadoras de empresas de mantenimiento ferroviario.

Los puestos de trabajo a quienes va dirigida la encuesta son: Maquinistas, Personal de Puesto de Mando, Personal de estaciones, Interventores y Personal de Mantenimiento.

### ➤ TAMAÑO MUESTRAL

Se corresponde con el total de cuestionarios completados. El tamaño muestral final ha sido de 1.611 participantes (N=1.611).

### ➤ TRABAJO DE CAMPO

El período de realización de la Encuesta fue

de 45 días. La Encuesta on-line fue accesible desde el 8 de mayo hasta el 21 de junio de 2020, transcurridas ocho semanas de la declaración del estado de alarma.

### ➤ VARIABLES REGISTRADAS

El cuestionario recoge al principio una serie de preguntas para obtener información de carácter sociobiográfico de los participantes. Estas preguntas se refieren a:

- Puesto de trabajo principal
- Sexo
- Edad
- Convivencia durante la crisis
- Personas dependientes a su cargo
- Provincia de residencia
- Realización de pruebas diagnósticas de Covid-19
- Antecedentes personales de enfermedades

A continuación, se presentan un total de 50 preguntas (items) diseñadas ad hoc, distribui-

das en tres partes, con el objeto de evaluar diferentes aspectos individuales (constructos psicológicos) y otros aspectos relacionados con la percepción de los participantes respecto al comportamiento de la organización durante la pandemia. Estos ítems están a su

vez divididos en dimensiones y factores, según lo que se quiere analizar con cada uno de ellos. Estas dimensiones serán utilizadas para estructurar las conclusiones. A continuación, se adjunta una tabla en la que se puede observar la distribución de los ítems:

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

\* Preguntas genéricas: 29,31,32 y 42

El cuestionario finaliza con una pregunta abierta en la cual el participante que lo desee puede hacer algún comentario. Estos comentarios son de gran interés, ya que permiten matizar algunas de las preguntas iniciales y aportan un valor cualitativo muy interesante. En el momento en el que se cerró la encuesta se habían recibido 300 comentarios.

## ➤ ANÁLISIS

Los resultados se obtienen a través de las puntuaciones directas de cada ítem y, cuando se considere relevante, ponderando los resultados según sexo, edad, puesto de trabajo y Comunidad Autónoma de residencia. En el apartado de resultados se plasman únicamente aquellos datos que se han considerado de relevancia. En el análisis descriptivo se presentan las variables cuantitativas con frecuencias absolutas y porcentajes.

### ➤ PARTICIPANTES

Los datos para la realización del estudio se obtuvieron de una muestra de 1.611 personas trabajadoras del sector ferroviario en todo el territorio nacional. Los participantes pertenecían a diferentes puestos de trabajo: maquinistas, personal de conducción, personal de puesto de mando, personal de estaciones, personal de mantenimiento e interventores. La edad de los participantes comprendía desde los 18 hasta los 65. La muestra estuvo compuesta en un 84,6% (n= 1636) por hombres y en un 15,4% (n=248) por mujeres.

### ➤ PROCEDIMIENTO

El formulario fue elaborado ad hoc por los expertos de ESM, tomando como referencia otras encuestas similares llevadas a cabo en otros sectores. Posteriormente se contó con la colaboración de responsables del sector ferroviario, para asegurar que la encuesta se adaptaba a la realidad del sector.

La encuesta fue distribuida de forma online mediante la herramienta Google Forms. Se envió a diferentes contactos de empresas y sindicatos del sector ferroviario, los cuales se encargaron de la distribución a los empleados.

La recogida de datos que se inició el 8 de mayo y se prolongó hasta el 21 de junio se realizó de forma totalmente anónima y voluntaria.

Previamente al cierre de la recogida de datos se compartieron dos breves informes con algunos datos de interés, los cuales se encuentran disponibles en la web de ESM ([www.esm.es](http://www.esm.es)).

Una vez finalizada la recogida de datos, se hizo un volcado de los mismos a una base de datos, utilizando para ellos el software IBM SPSS Statistics 25. Con dicho software se llevaron a cabo los análisis descriptivos necesarios para extraer los datos reflejados en el apartado de Resultados.

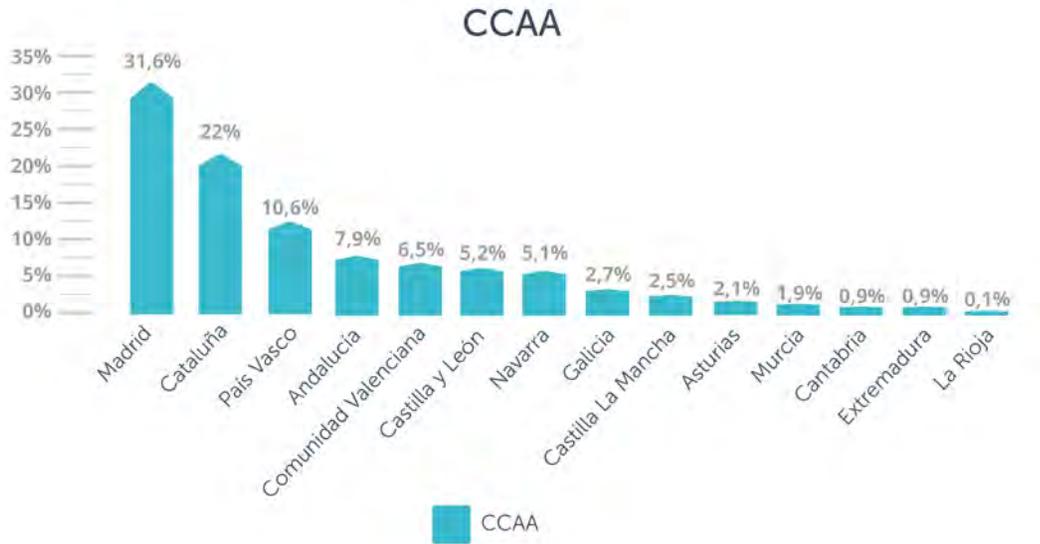


### ➤ LIMITACIONES

A pesar del esfuerzo realizado por contar con personas de todas las áreas geográficas, la diferente implantación de la Red Ferroviaria en unas Comunidades y otras ha hecho que en los resultados predomine la participación de las ciudades más grandes y medianas, que son a fin de cuentas las que tienen más trabajadores ferroviarios. Es por ello por lo que entendemos que el estudio tiene validez general en su conjunto y específicamente para Madrid, Cataluña, País Vasco, Andalucía y la Comunidad Valenciana.

En el siguiente gráfico se puede observar cómo se distribuye el porcentaje de partici-

pación por Comunidades Autónomas



Respecto al sexo, y a falta del dato exacto para las profesiones encuestadas, tomamos como referencia el estudio “Fuentes de información para el Estudio de las mujeres en el Ferrocarril” de la Fundación de Ferrocarriles Españoles, donde se cita que, en el 2018, el 13,9% de la plantilla total de Renfe

eran mujeres, siendo la representación en los colectivos de conducción y talleres de tan solo el 3,3% y el 4,9% respectivamente. Según el estudio “Woman in rail” la proporción de mujeres maquinistas era de un 2,7% en 2018.

## 3. RESULTADOS

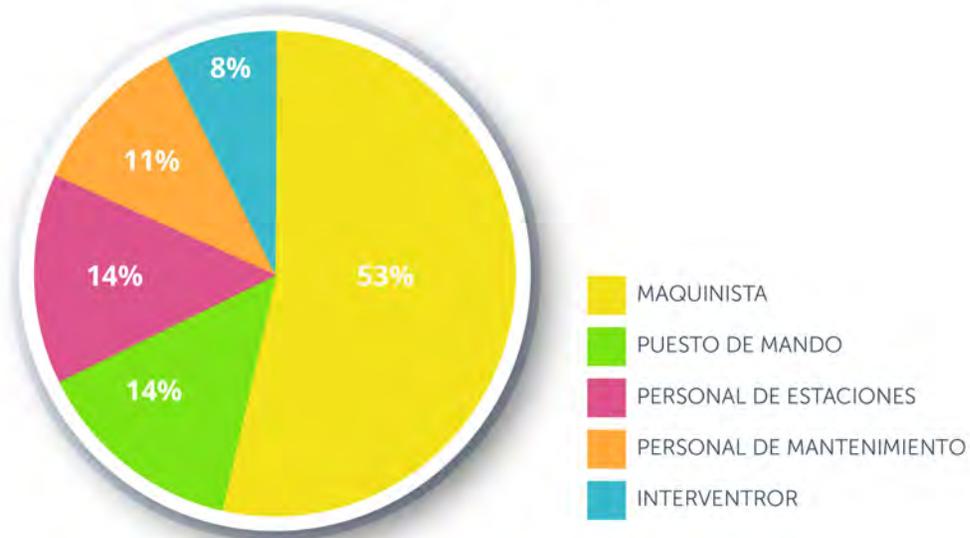
### 3.1 RESULTADOS GENERALES

A continuación, se presentan los resultados obtenidos para los diferentes ítems en función de las variables sociodemográficas de: puesto de trabajo, sexo, Comunidad Autónoma, edad. Los resultados se presentan en términos porcentuales.

### ➤ PUESTO DE TRABAJO PRINCIPAL

Tal como se refleja en el gráfico, el mayor porcentaje de participantes se corresponde con el puesto de Maquinista. Este dato es proporcionalmente acorde con una mayor representación del puesto de Maquinista en el sector ferroviario.

### PUESTO DE TRABAJO PRINCIPAL

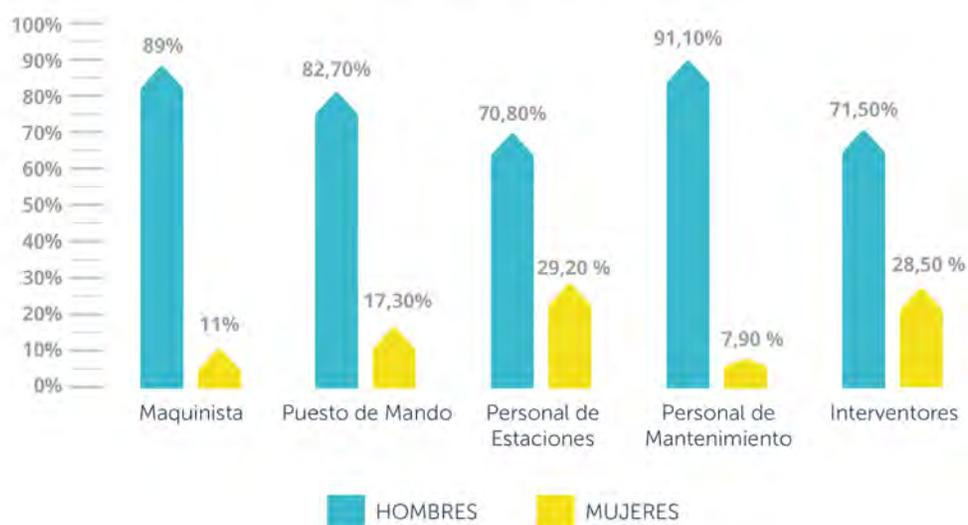


#### ➤ SEXO

Aunque ya empieza a ser normal la incorporación de la mujer en puestos operativos (maquinistas, personal de estaciones), el sector del transporte ferroviario aún está fuertemente masculinizado. Tal como se desprende del gráfico, la participación de hombres ha sido considerablemente más alta respecto a la participación de mujeres.

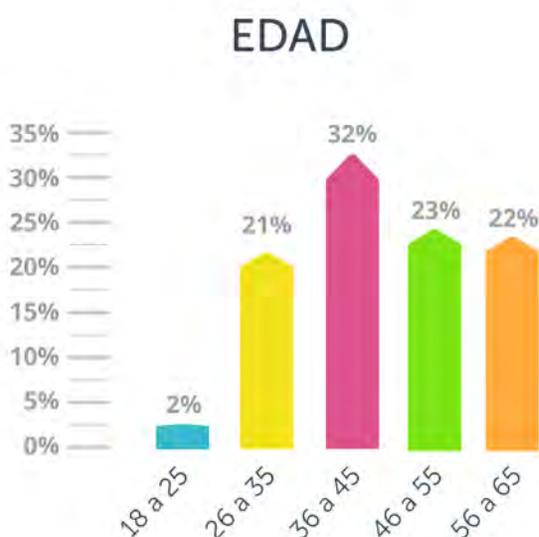
Si bien es cierto que hay una mayor presencia de hombres, hay puestos en los que la presencia de mujeres es mayor que en otros, lo cual ha de ser tenido en cuenta en la posterior interpretación de los datos. Así, entre el Personal de Estaciones y los Interventores es donde, proporcionalmente, más mujeres hay.

### PUESTO DE TRABAJO -SEXO



## ➤ EDAD

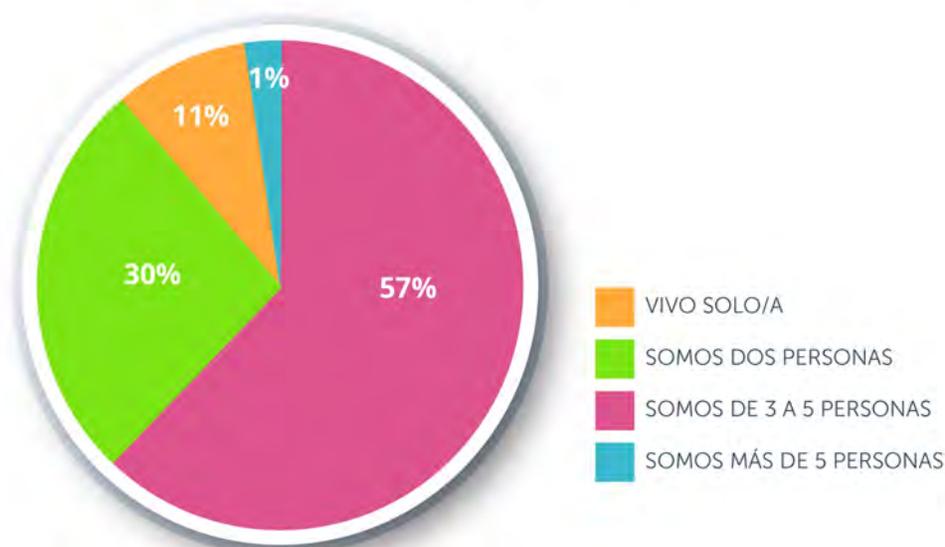
En cuanto a la edad de los participantes, se dividieron en los grupos de edad mostrados en el gráfico. Los grupos de edad con mayor representación son los de 36 a 45 años (31,80%) y los de 46 a 55 años (23,10%), y el que tienen menor representación de 18 a 25 años (2,40%).



## ➤ CONVIVENCIA

Al tratarse de una actividad esencial, este colectivo de trabajadores ha estado realizando su jornada de trabajo. Es importante conocer qué porcentaje de participantes conviven con dos o más personas, ya que este dato puede ser crítico para provocar cierto estado de angustia en los trabajadores, al verse muy expuestos a la probabilidad de contagio debido a la realización de su trabajo habitual y existir la posibilidad de contagiar a sus familiares. El gráfico muestra que el 88% de los participantes convive con dos o más personas. Por otro lado, también se ha de tener en cuenta que la convivencia es un factor de protección frente a problemas psicológicos.

### CONVIVENCIA



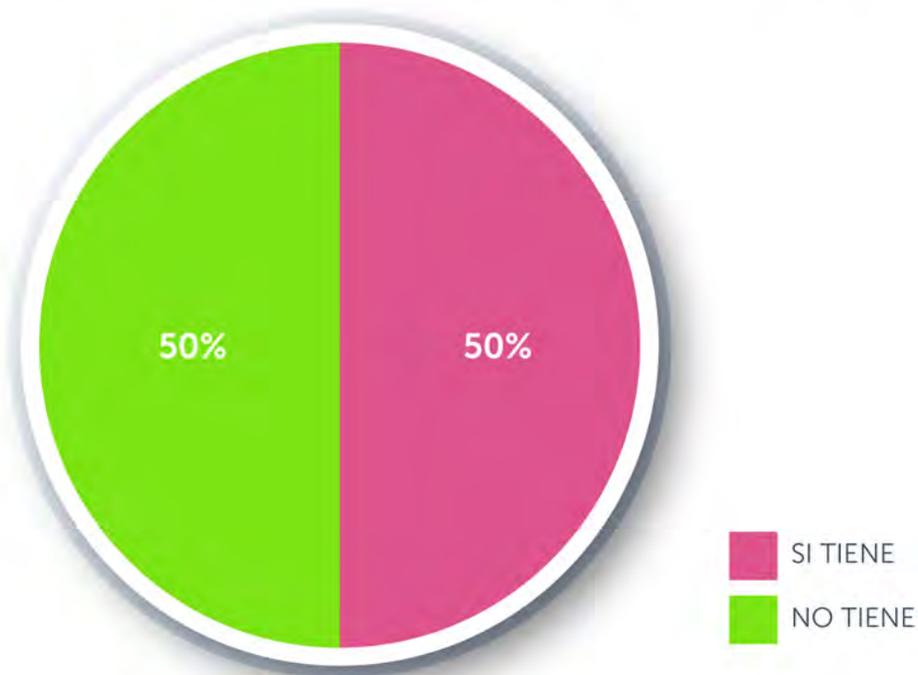
### ➤ PERSONAS DEPENDIENTES A CARGO

El dato anterior se complementa con otra variable crítica. Además, a los participantes se les preguntó si tienen personas dependientes a su cargo (hijos, personas mayores, mujer embarazada, personas discapacitadas, otro tipo de persona dependiente). Realmente, el dato importante es conocer si tenían o no algún tipo de persona dependiente a su cargo, independientemente del perfil de ésta. Por este motivo, y de cara

al análisis, hemos dicotomizado los resultados de este ítem agrupándolos en % de participantes que sí tienen personas dependientes a su cargo y % que no tienen.

El 50 % de participantes, más de 800, manifiesta tener personas dependientes a su cargo. Este dato será relevante a la hora de analizar la magnitud del impacto emocional de los participantes que han estado realizando su actividad habitual en un contexto de alarma sanitaria.

## PERSONAS DEPENDIENTES A CARGO



### ➤ DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA

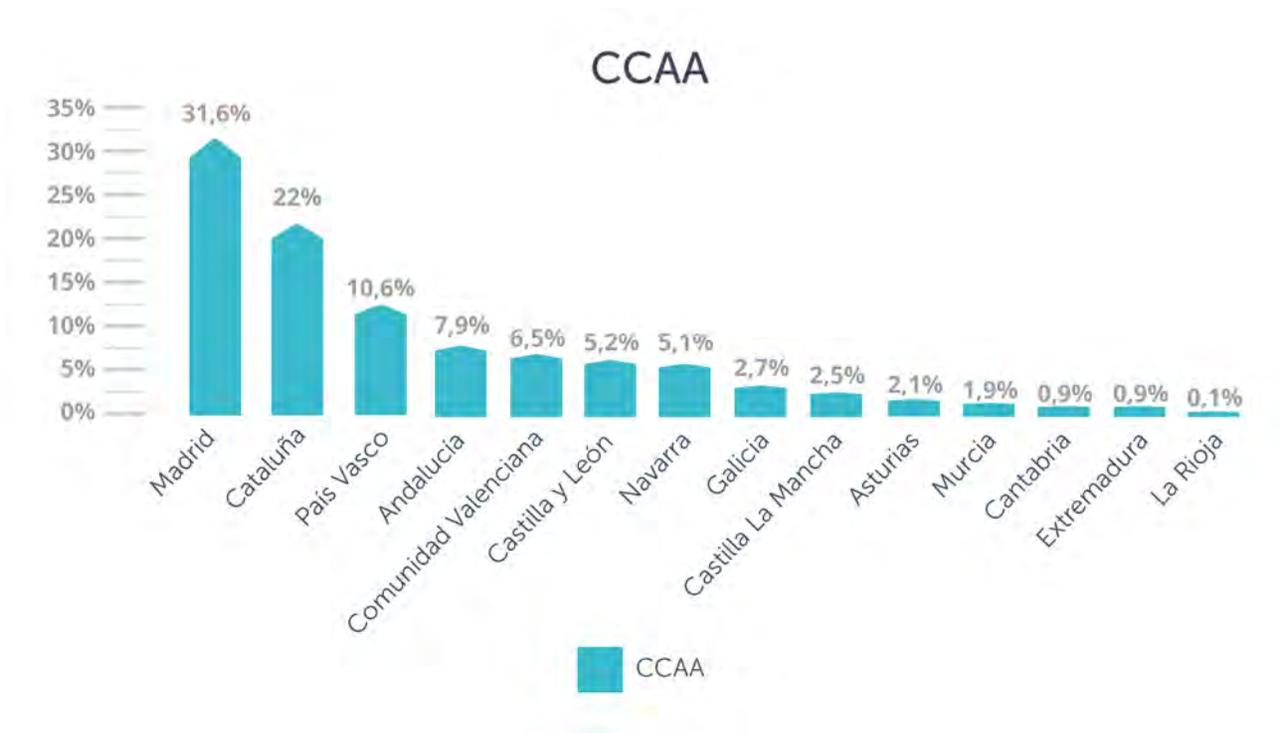
El siguiente gráfico muestra la CCAA de procedencia de los participantes en la encuesta, ordenados de mayor a menor. Obviamente se han excluido las Ciudades Au-

tónomas de Ceuta y Melilla por no contar con ningún tipo de transporte ferroviario.

La mayor participación se corresponde con las CCAA que cuentan con mayor presencia de redes de transporte ferroviario en todas

sus modalidades. Es el caso de Madrid, Cataluña, País Vasco, Andalucía y Comunidad Valenciana. Debido a los diferentes niveles de participación obtenidos, en los posteriores análisis que se realicen teniendo en cuenta la Comunidad Autónoma de proce-

dencia, se tendrán únicamente en cuenta los datos de aquellas Comunidades que hayan superado los 100 participantes, siendo éstas Madrid, Cataluña, País Vasco, Comunidad Valenciana y Andalucía.



### ➤ REALIZACIÓN PRUEBAS DEL COVID-19

De los 1.611 participantes, 1535 manifiestan no haber podido acceder a ninguna prueba en el momento de contestar esta encuesta. Los resultados deben ser muy tenidos en cuenta a la hora de explicar aspectos como puedan el nivel de incertidumbre sentido por los participantes.

A la contundencia de las respuestas se le añaden algunos de los comentarios aportados por los y las participantes, donde se hace hincapié en su condición de trabajadores esenciales para demandar que se les

realicen las pruebas. Algunos ejemplos:

*"Faltan test al personal (se supone que somos trabajadores esenciales.)"*

*"No sé si lo pasé, o no, ya que no me hicieron test. Ya estoy de alta y trabajando."*

*"Fui baja preventiva por posible coronavirus. No me realizaron test."*

### REALIZACIÓN DE LAS PRUEBAS DE COVID-19



#### ➤ ANTECEDENTES DE ENFERMEDADES

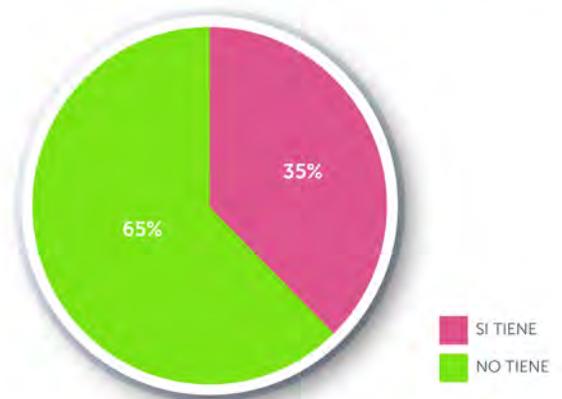
Finalmente, el apartado de preguntas relativo a los datos sociobiográficos de los participantes se cerró con una cuestión relativa a la propia salud, consultando si contaban con antecedentes personales de enfermedades (hipertensión, diabetes, enfermedad cardiovascular-respiratoria, cáncer-inmunodepresión, enfermedad mental, otras) debido a su interés como factor de vulnerabilidad frente al Covid-19.

El tratamiento de los resultados de este ítem también se dicotomizó, ya que no es tan determinante el tipo concreto de enfermedad como el hecho en sí de haberla padecido.

Si bien es más alto el porcentaje de participantes que no cuentan con antecedentes de enfermedades, el 35 % (n= 585) que sí

manifiesta contar con antecedentes, un número considerable ya que podrían pertenecer al grupo de población con mayor riesgo de desarrollar un caso grave si se contagiasen. Además, también pueden mostrar una mayor vulnerabilidad frente a las posibles consecuencias de un mayor impacto emocional debido a la mayor probabilidad de desarrollar la enfermedad.

### ANTECEDENTES DE ENFERMEDADES



### 3.2 RESULTADOS 1ª PARTE

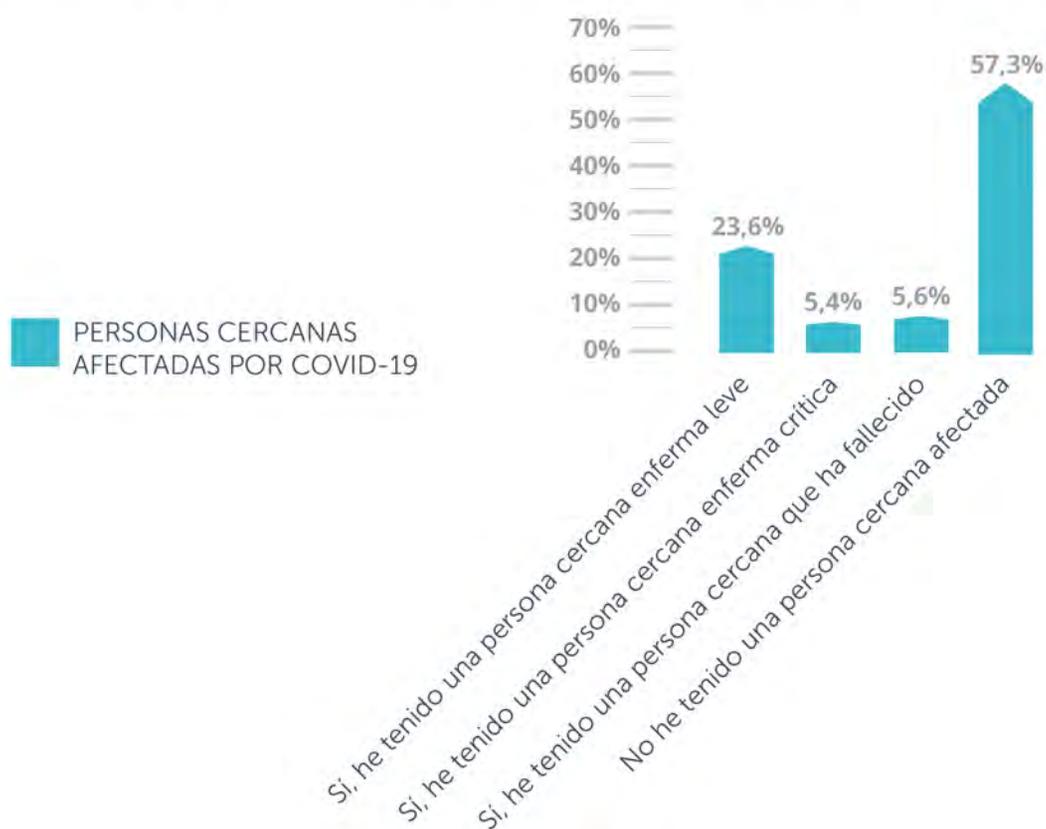
#### ➤ 1.-¿TIENE O HA TENIDO ALGUNA PERSONA CERCANA ENFERMA DE CORONAVIRUS?

La tabla muestra que el 32,7 % de todos los participantes manifiestan que sí han tenido

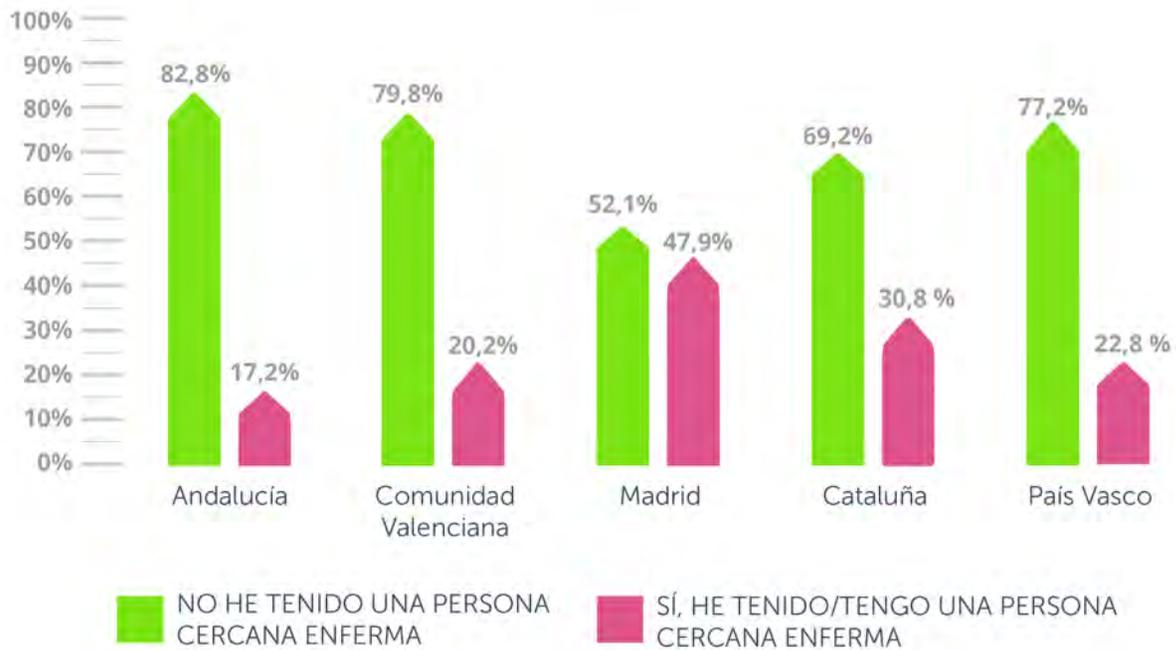
alguna persona cercana enferma de coronavirus. Además, el 6,6% han tenido una persona cerca que ha fallecido. Este dato nos permite comparar con los resultados obtenidos por CCAA, dónde vemos que Comunidades como Madrid, están muy por encima de ese porcentaje medio del 32,7%.

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
VÁLIDO	Sí, he tenido/tengo una persona cercana enferma	526	32,7	32,7	32,7
	No he tenido una persona cercana enferma	1085	67,3	67,3	100,0
	Total	1611	100,0	100,0	

### PERSONAS CERCANAS AFECTADAS POR COVID-19



**CCAA**



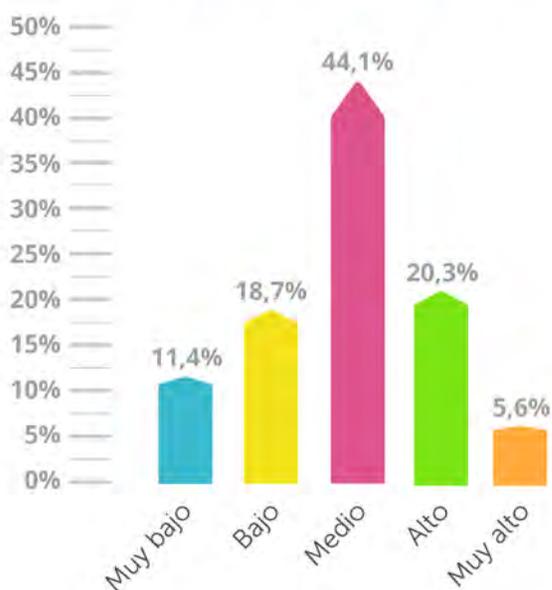
➤ **2.-VALORE EL NIVEL DE VERACIDAD DE LA INFORMACIÓN SOBRE EL CORONAVIRUS QUE LE HA LLEGADO A TRAVÉS DE LOS DIFERENTES MEDIOS DE COMUNICACIÓN?**

A la vista de los resultados obtenidos, los participantes tienen una valoración sobre

el nivel de veracidad de la información se ajustan a una distribución normal, donde los valores medios son los que más respuestas acumulan y los valores extremos los que menos. Las opciones medio, alto y muy alto suman el 70% de los participantes.

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
VÁLIDO	Muy bajo	183	11,4	11,4	11,4
	Bajo	301	18,7	18,7	30,0
	Medio	710	44,1	44,1	74,1
	Alto	327	20,3	20,3	94,4
	Muy alto	90	5,6	5,6	100,0
	Total	1611	100,0	100,0	

## NIVEL DE VERACIDAD DE LA INFORMACIÓN



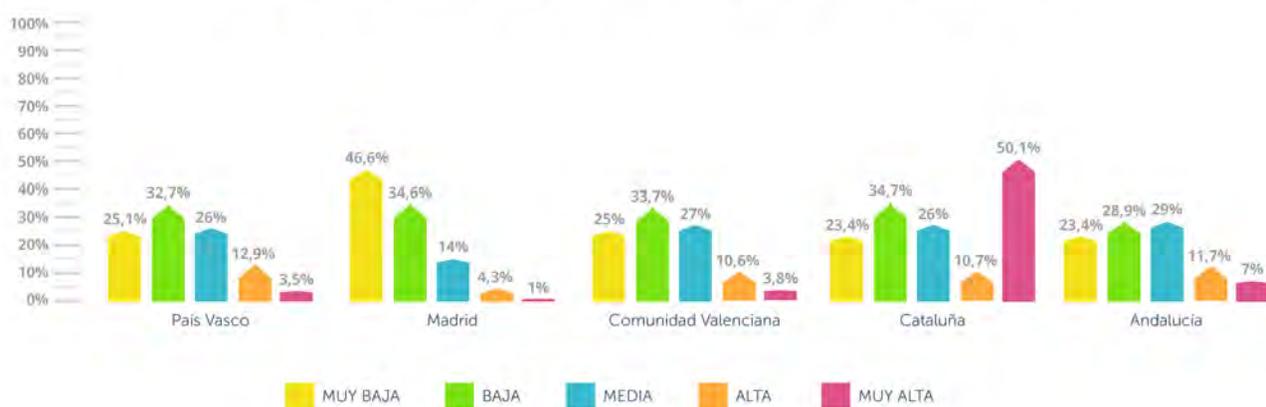
### 3.-¿QUÉ PROBABILIDAD CREE QUE TIENE DE CONTAGIARSE, DENTRO DE SU ACTIVIDAD LABORAL?

Sobre el total de la muestra la suma de los valores medio, alta y muy alta representa al 86% de los participantes. Este dato puede llevarnos a intuir que existe una elevada creencia de tener probabilidad de contagiarse en la actividad laboral.

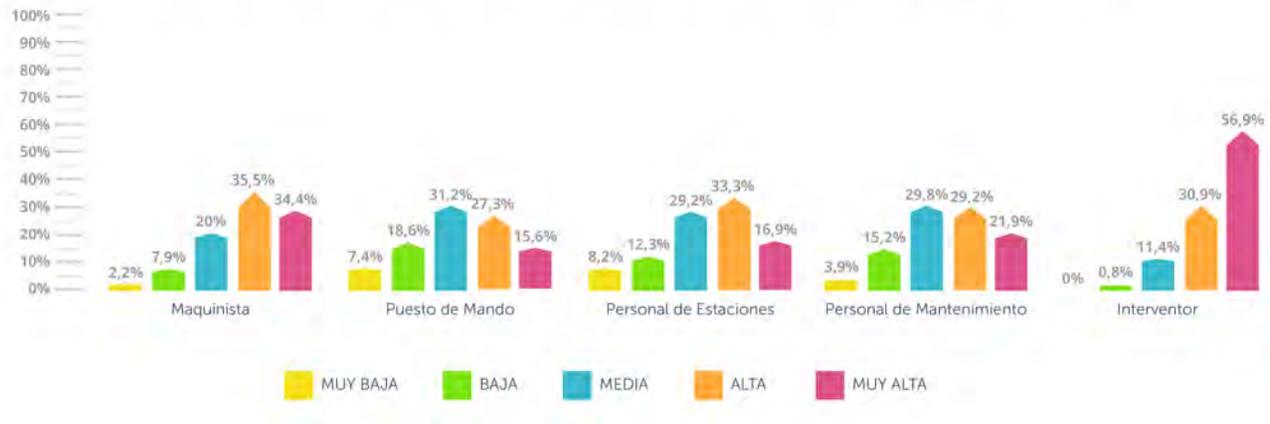
El dato anterior aún se hace más acusado en comunidades como Madrid, que superan ese porcentaje del 86%. Además, Interventores y Maquinistas son quienes más creen tener una alta probabilidad de contagiarse mientras realizan su actividad laboral.

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
VÁLIDO	Muy baja	61	3,8	3,8	3,8
	Baja	166	10,3	10,3	14,1
	Media	375	23,3	23,3	37,4
	Alta	531	33,0	33,0	70,3
	Muy alta	478	29,7	29,7	100,0
	Total	1611	100,0	100,0	

### PROBABILIDAD QUE CREEN TENER DE CONTAGIARSE - CCAA



**PROBABILIDAD QUE CREEN TENER DE CONTAGIARSE - PUESTO DE TRABAJO**



➤ **4.-SI SE INFECTARA ¿QUÉ PROBABILIDAD CREE TENER DE INMUNIZARSE?**

Respecto a este ítem cabe destacar que, a lo largo de crisis sanitaria, y aun actualmente, el conocimiento acerca de la inmunidad generada por el virus se ha ido modificando a medida que se iba teniendo más información acerca de cómo se comporta el virus, por ello, las respuestas a este ítem han podido verse influenciadas por este motivo.

Atendiendo a las respuestas, estas se ase-

mejan bastante a una distribución normal, siendo los valores medios los que más destacan, aunque el valor "alta" y "muy alta" se sitúan por encima de los valores "baja" y "muy baja".

Es más, infectarse de coronavirus no es lo mismo que desarrollar la enfermedad del COVID-19. Aún no se sabe con precisión cómo funciona ni cuánto dura la inmunidad frente a este virus y el sistema inmunitario de cada persona es diferente.

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
VÁLIDO	Muy baja	95	5,9	5,9	5,9
	Baja	236	14,6	14,6	20,5
	Media	780	48,4	48,4	69,0
	Alta	383	23,8	23,8	92,7
	Muy alta	117	7,3	7,3	100,0
	Total	1611	100,0	100,0	

## PROBABILIDAD QUE CREEN TENER DE INMUNIZARSE



## 5.-¿EN QUÉ GRADO LE PREOCUPA INFECTARSE DE CORONAVIRUS?

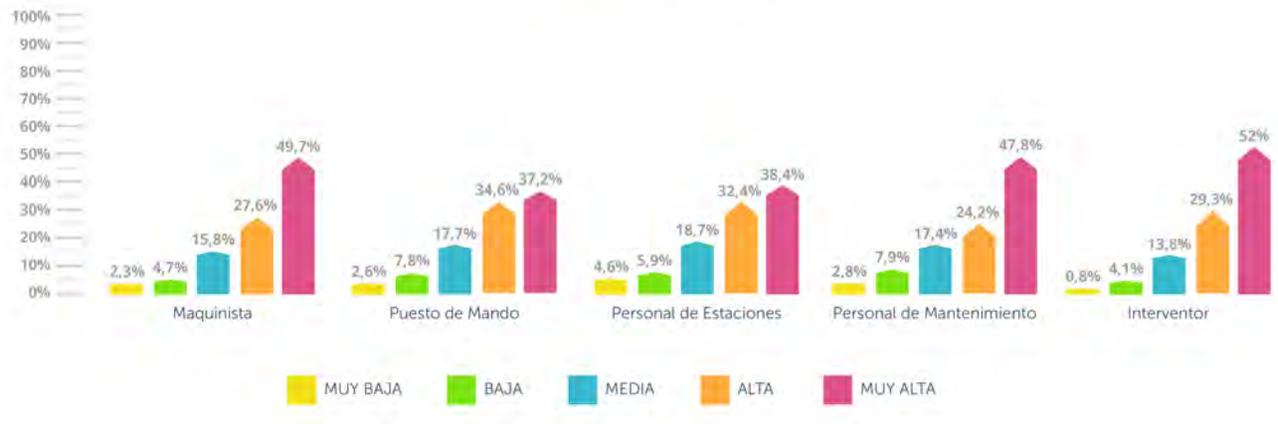
El grado de preocupación por infectarse puede considerarse elevado. La suma de los valores de medio, alto y muy alto es de un 91,8%.

Por puesto de trabajo se reproduce el mismo patrón de respuestas que en la muestra general. Quizás podríamos destacar que el grado de preocupación aún es mayor en el caso de los Interventores y Maquinistas.

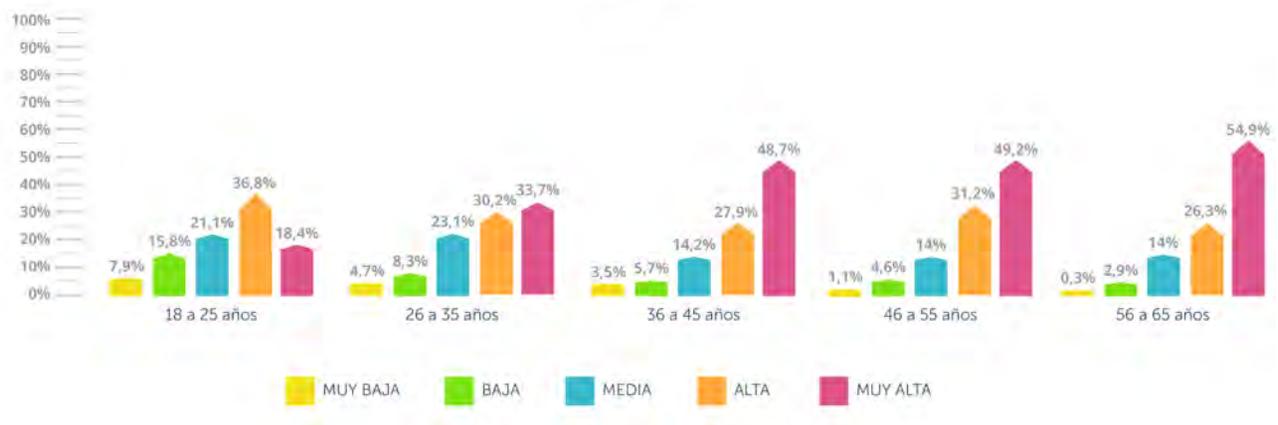
En la mayoría de los grupos de edad también se reproduce el mismo patrón de resultados que en la muestra general. Sin embargo, llama la atención el contraste entre el grupo de edad más joven, 18 a 25 años, donde un 18,4% dice tener una preocupación muy alta de infectarse, y el grupo de 56 a 65 años, donde este porcentaje es del 54,9%, habiendo una diferencia de 36 puntos porcentuales. Por lo tanto, se puede ver como el grado de preocupación aumenta con la edad.

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
VÁLIDO	Muy bajo	42	2,6	2,6	2,6
	Bajo	90	5,6	5,6	8,2
	Medio	266	16,5	16,5	24,7
	Alto	467	29,0	29,0	53,7
	Muy alto	746	46,3	46,3	100,0
	Total	1611	100,0	100,0	

**PUESTO DE TRABAJO**



**EDAD**



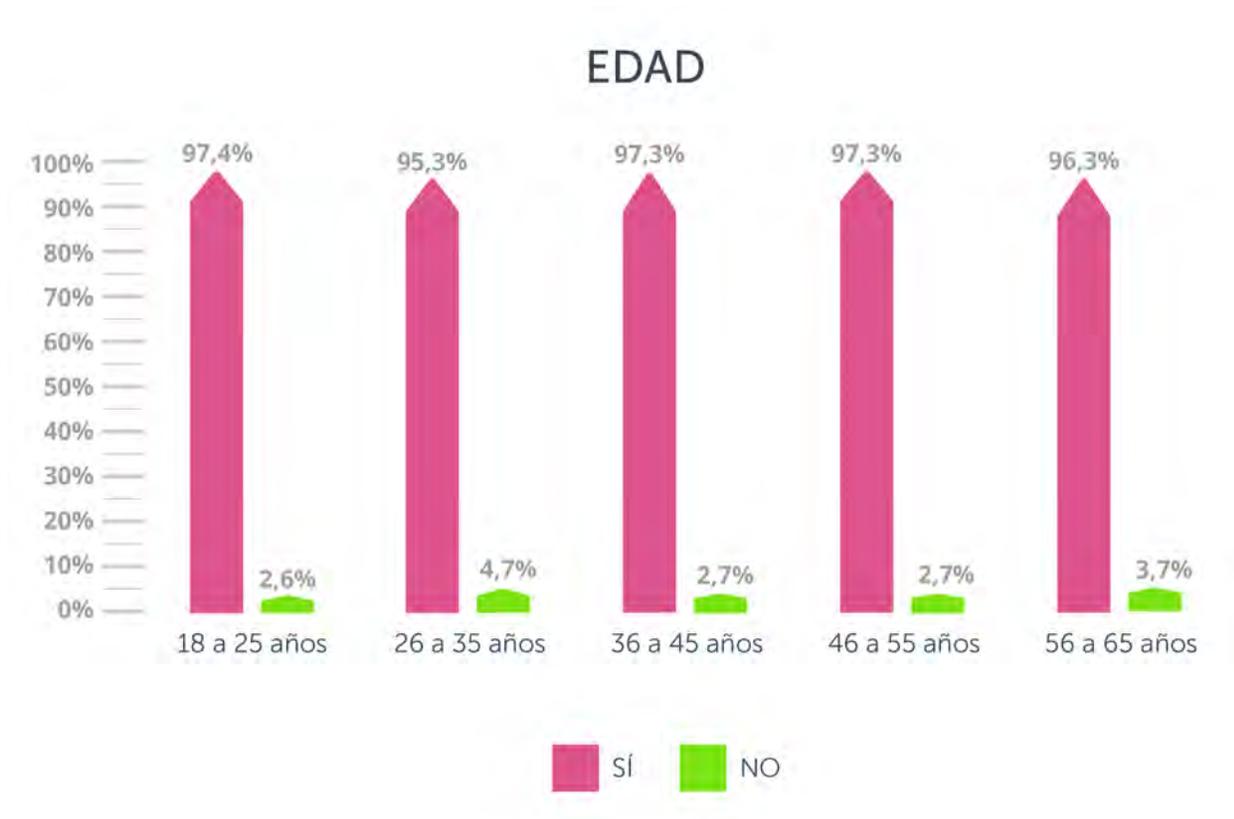
➤ **6.-¿LE PREOCUPA TRANSMITIR EL VIRUS A FAMILIARES O PERSONAS CERCANAS AL RETORNAR A CASA?**

Prácticamente la totalidad de los participantes manifiestan su preocupación por transmitir el virus a familiares. Además, es

destacable el hecho de que cause más preocupación el hecho de que se infecte una persona cercana que infectarse uno mismo.

La edad no es una variable que arroje diferencias significativas, pues todos los grupos de edad muestran valores próximos al porcentaje de media del 96,6%.

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
VÁLIDO	Sí	1557	96,6	96,6	96,6
	No	54	3,4	3,4	100,0
	Total	1611	100,0	100,0	



➤ **7.- EN CASO DE HABER ESTADO EN CONTACTO CON ALGUNA PERSONA AFECTADA, ¿ESO LE CAUSA O HA CAUSADO TEMOR?**

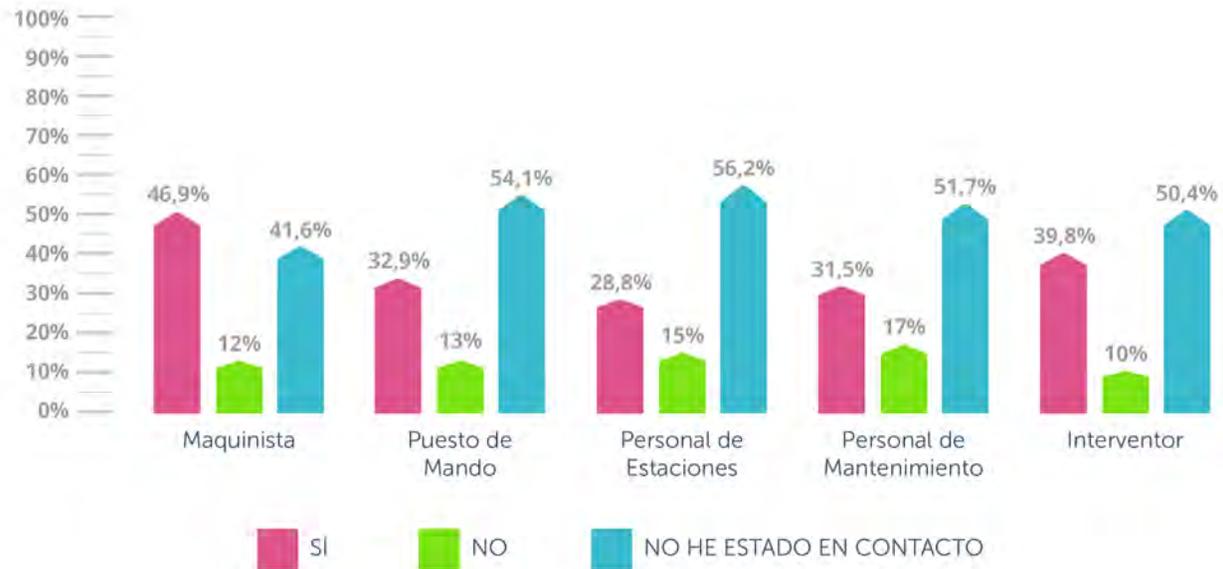
El temor es una emoción fundamental de la que debemos dar cuenta en el presente estudio, por la directa relación con el impacto psicológico que puede tener sobre las personas y sus comportamientos. Debemos prestar atención al porcentaje del 40,2% de participantes que reconocen

sentir temor por haber estado en contacto con alguna persona afectada. Además, si únicamente tenemos en cuenta a aquellas personas que han tenido contacto con alguna persona afectada, este porcentaje asciende hasta el 76%.

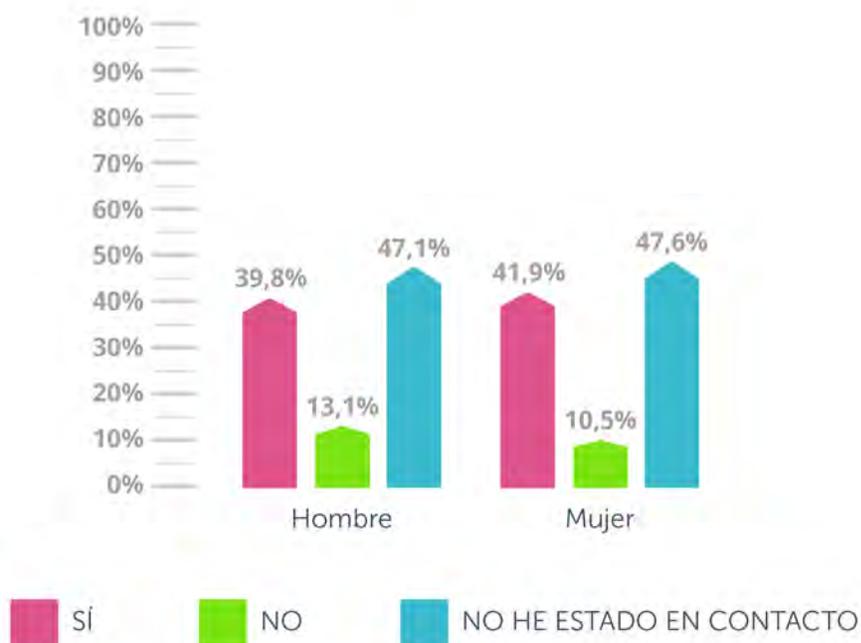
Es especialmente destacable el porcentaje de Maquinistas, 46,9%, que manifiestan su temor, mientras que la variable sexo no muestra diferencias significativas respecto a la muestra general.

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
VÁLIDO	Sí	647	40,2	40,2	40,2
	No	204	12,7	12,7	52,8
	No he estado en contacto	760	47,2	47,2	100,0
	Total	1611	100,0	100,0	

## PUESTO DE TRABAJO



## SEXO



➤ **8.-¿ESTÁ ORGULLOSO/A DEL TRABAJO QUE HACE EN LAS CIRCUNSTANCIAS ACTUALES?**

Aunque un porcentaje alto de participantes reconoce que hace el trabajo convencido (65,5%), no debemos descuidar al grupo que manifiesta que preferiría no hacer el trabajo, el cual supone el 27,8% de las respuestas.

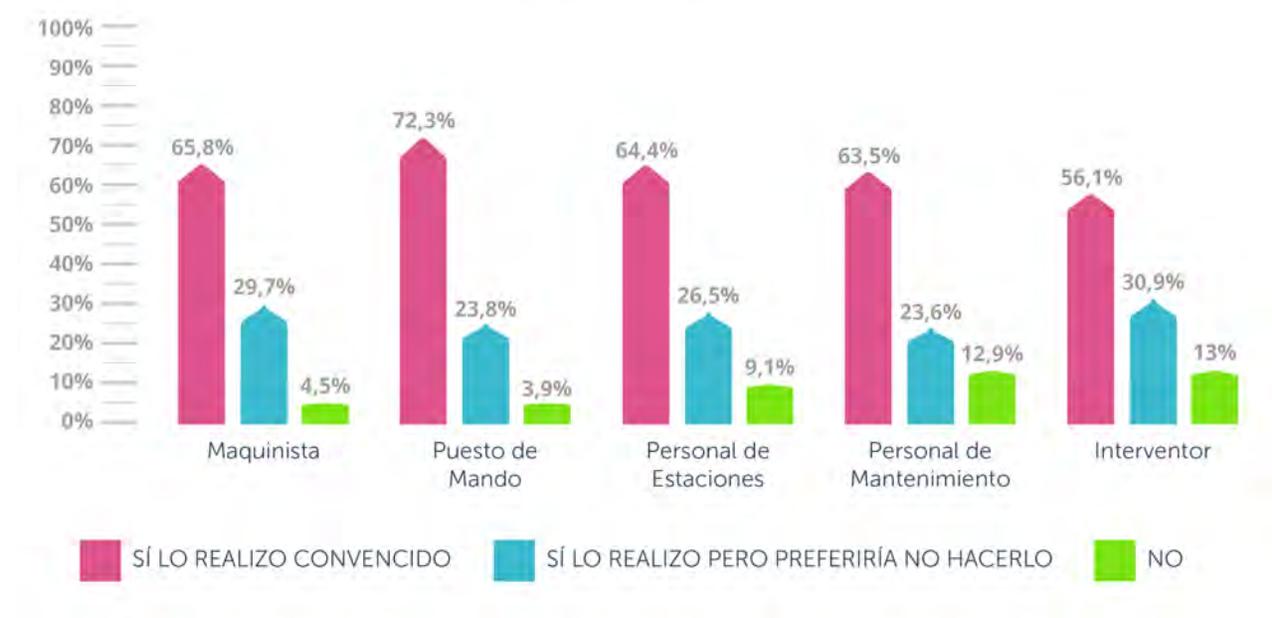
En la variable puesto de trabajo destaca positivamente el Puesto de Mando, siendo el

colectivo que más dice realizar su trabajo convencido (72,3%). En cambio, la variable sexo no muestra diferencias significativas respecto a la muestra general.

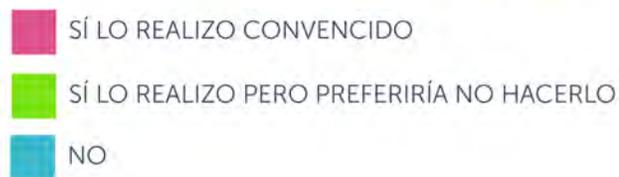
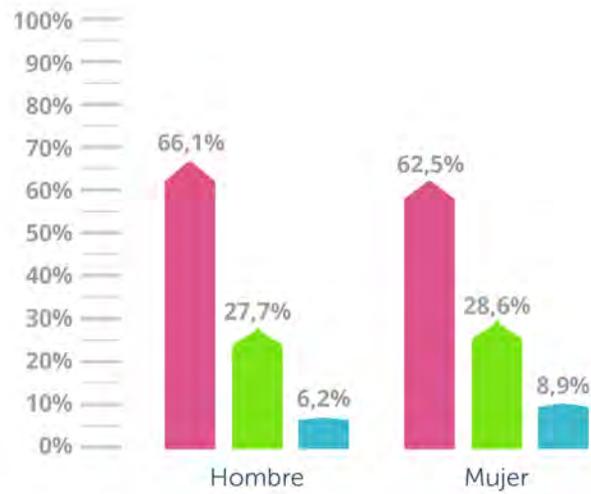
En la variable edad podríamos destacar que los grupos más jóvenes, 18 a 25 años y 26 a 35 años, manifiestan un sentimiento de orgullo con porcentajes que se encuentran 13 y 5 puntos por encima de la media respectivamente.

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
VÁLIDO	Sí, lo realizo convencido	1056	65,5	65,5	65,5
	Sí, lo realizo, pero preferiría no hacerlo	448	27,8	27,8	93,4
	No	107	6,6	6,6	100,0
	Total	1611	100,0	100,0	

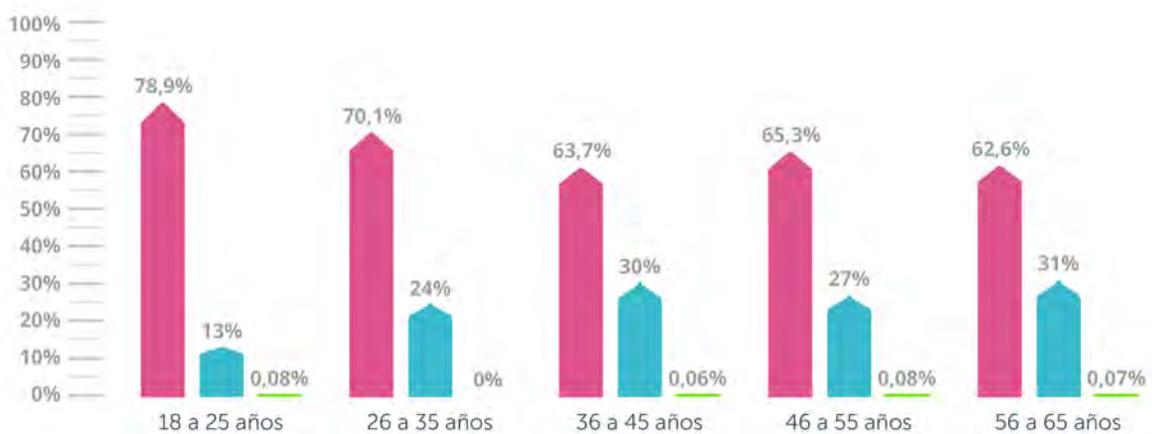
**PUESTO DE TRABAJO**



## SEXO



## EDAD



➤ **9.-¿CONSIDERA QUE EL RIESGO DE CONTAGIO FORMA PARTE DE SU TRABAJO?**

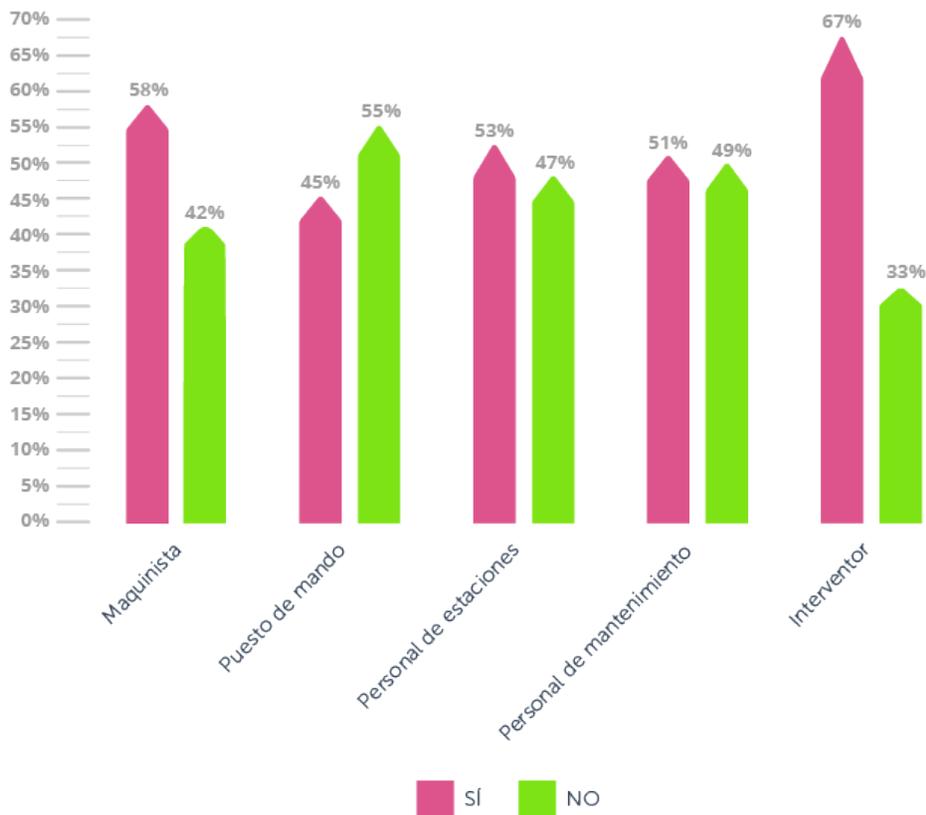
Los resultados obtenidos en este ítem son coherentes con resultados obtenidos en el ítem 7, relacionado con el temor por haber estado en contacto con alguien infectado. El 55,3% de los participantes siente que sí está expues-

to a contagiarse debido a su trabajo.

Como en ítems anteriores, son de nuevo los Interventores (66,7%) y los Maquinistas (58%) los arrojan resultados muy por encima de la media.

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
VÁLIDO	Sí	891	55,3	55,3	55,3
	No	720	44,7	44,7	100,0
	Total	1611	100,0	100,0	

**PUESTO DE TRABAJO**



### 3.3 RESULTADOS 2ª PARTE

#### ➤ 10.-¿LE HA FACILITADO SU EMPRESA MASCARILLAS, GUANTES, DESINFECTANTE, ACCESO A LAVADO DE MANOS, TENIENDO EN CUENTA EL CONTEXTO DE LA INFORMACIÓN Y SIGUIENDO LAS RECOMENDACIONES SANITARIAS QUE SE TENÍAN EN CADA MOMENTO?

El dato es contundente respecto al comportamiento de las empresas en relación el suministro los EPIs necesarios. Cabe destacar que, a medida que el uso de EPIs se fue haciendo obligatorio, el suministro por parte de las empresas fue avanzando.

Analizado este dato por puestos de trabajo observamos que no se aprecian diferencias significativas, con porcentajes en todos los casos superiores al 90% de respuestas positivas.

En este punto contrastan repetidos comentarios en los que se incide en la falta de EPIs aportados por las empresas, así como la mala adecuación de estos.

*“En la empresa a los empleados no se nos han ofrecido EPIs hasta pasado el primer mes. Actualmente tenemos EPIs, pero algunos como los guantes talla S no son adecuados. La desinfección de las cabinas que ahora es un hecho, hasta hace tres semanas se decía que se realizaba, pero no sé hacía.”*

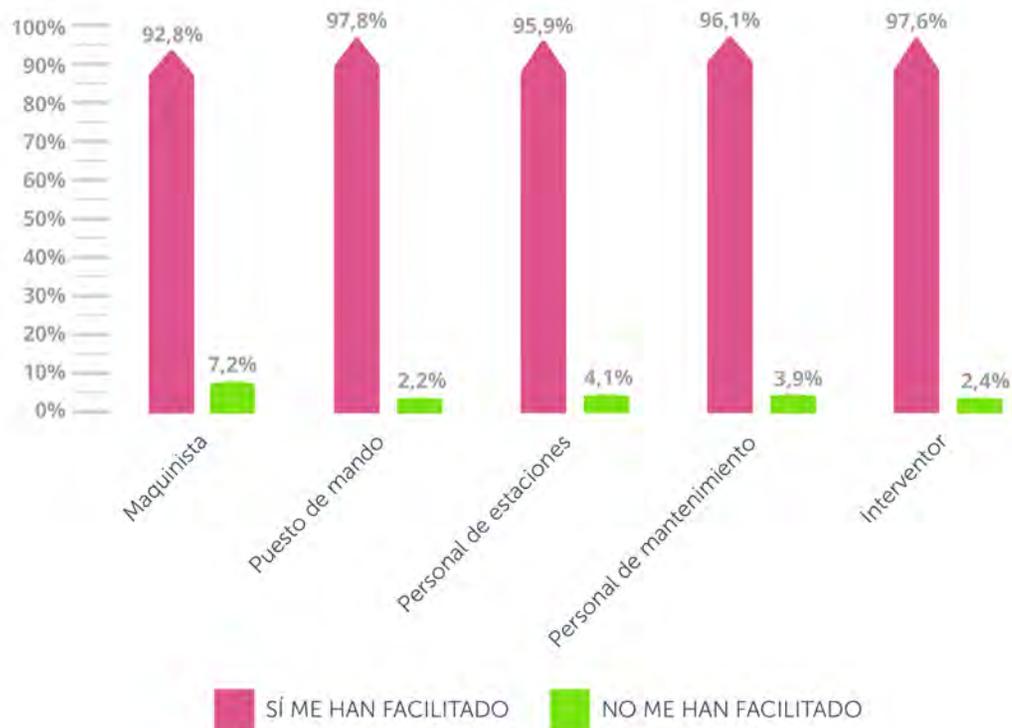
*“EPIs insuficientes (sin mascarillas para todos los días de trabajo) y entregados sin medidas de higiene.”*

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

En el estudio llevado a cabo por el ISTAS (Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud) se preguntó a los encuestados si habían acudido a trabajar sin medidas de protección, obteniendo como respuesta que el 71,2% de los encuestados creían que habían estado trabajando en algún momento sin las medidas de protección adecuadas. El estudio realizado por el ISTAS se llevó a cabo a principios de mayo, coincidiendo también con el inicio de la recogida de datos de este estudio, aunque es necesario tener en cuenta que esta encuesta permaneció abierta dos meses, mayo y junio, tiempo durante el cual la situación respecto a los EPIs fue modificándose, por lo que estos comentarios pueden estar influenciados por el momento en el que se contestó la encuesta.

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
VÁLIDO	Sí, me han facilitado material	1525	94,7	94,7	94,7
	No me han facilitado material	86	5,3	5,3	100,0
	Total	1611	100,0	100,0	

### PUESTO DE TRABAJO



➤ **11.- ¿CREE QUE CON LOS EPIs ADECUADOS SE ELIMINA EL RIESGO DE INFECTARSE EN EL TRABAJO?**

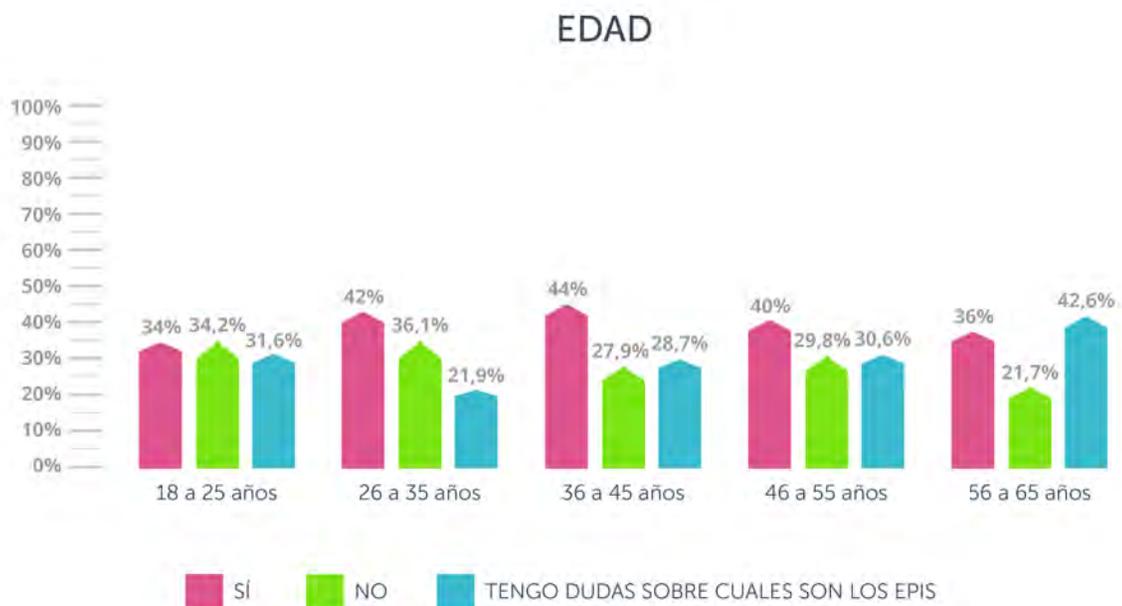
El dato que cabe destacar sobre los resultados obtenidos en este ítem es el alto porcentaje de participantes (30,8%) que manifiesta tener dudas sobre cuáles son los EPIs adecuados. Si a ello le sumamos el porcentaje de participantes que considera que los EPIs no eliminan el riesgo de contagio, obtenemos un 59,7%, lo que nos deja con que sólo el 40,3% de los participantes cree

que los EPIs eliminan el riesgo de contagio.

Cabe destacar que, en relación al funcionamiento de los EPIs, la información disponible fue variando a medida que avanzaba la situación, por lo que ello puede haber repercutido en las respuestas de los participantes.

El dato anterior es si cabe más sorprendente en el grupo de edad de 56 a 65 años con un porcentaje de participantes del 42,6% que tiene dudas sobre los EPIs.

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
VÁLIDO	Sí	650	40,3	40,3	40,3
	No	465	28,9	28,9	69,2
	Tengo dudas sobre cuáles son los EPIs	496	30,8	30,8	100,0
	Total	1611	100,0	100,0	



➤ **12.- ¿CREE QUE LA EMPRESA LE HA PROPORCIONADO INFORMACIÓN CLARA Y PRECISA, TENIENDO EN CUENTA EL CONTEXTO DE LA INFORMACIÓN SANITARIA QUE SE TENÍA EN CADA MOMENTO, SOBRE CÓMO PUEDE AFECTAR EL CORONAVIRUS A SU TRABAJO?**

Un 53,8% de los participantes considera que la información no ha sido clara y precisa. Estos son algunos de los comentarios aportados al respecto:

*“Me he sentido muy abandonada por la empresa al inicio de esta pandemia, sin información clara, y como trabajador de segunda, porque en otras dependencias se ha protegido más a otros compañeros.”*

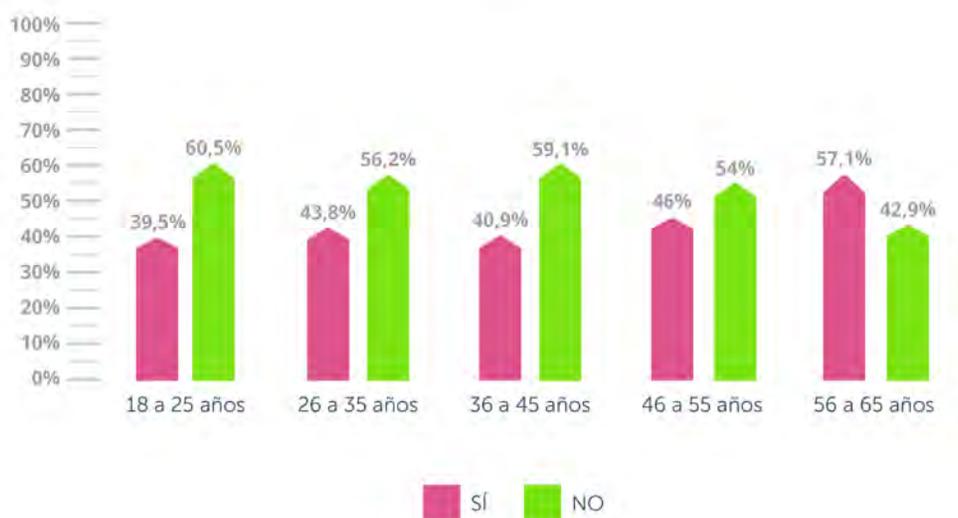
Salvo el grupo de edad de 56 a 65 años, en el resto de los grupos de edad se mantiene la valoración negativa que hacen los participantes respecto a esta cuestión.

Si cruzamos este ítem con los resultados obtenidos en el ítem 11, se confirma la valoración que hacen los participantes. Coincide que entre los participantes que manifiestan que no han recibido información clara por parte de la empresa también es más alto el porcentaje de participantes que tienen dudas sobre cuáles son los EPIs adecuados.

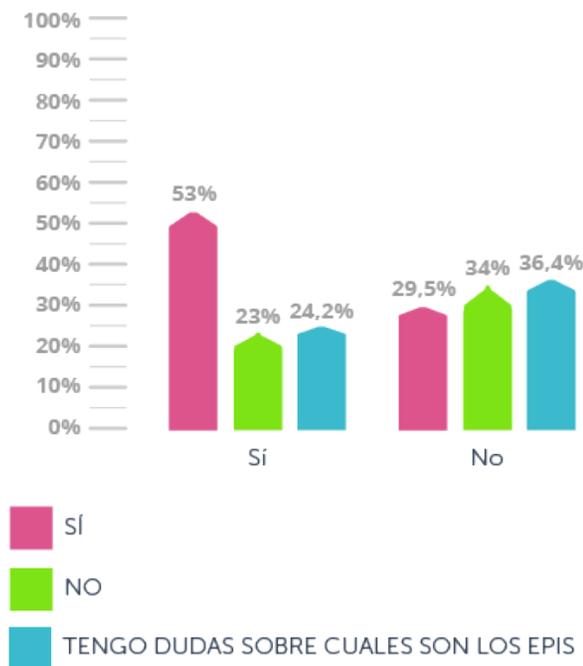
Por lo tanto, cuanto más clara y precisa sea la información aportada por la empresa, menos dudas tienen los empleados sobre cuáles son los EPIs adecuados.

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
VÁLIDO	Sí	744	46,2	46,2	46,2
	No	867	53,8	53,8	100,0
	Total	1611	100,0	100,0	

**EDAD**



## FACILITAR INFORMACIÓN PRECISA POR PARTE DE LA EMPRESA - EPIs ADECUADOS



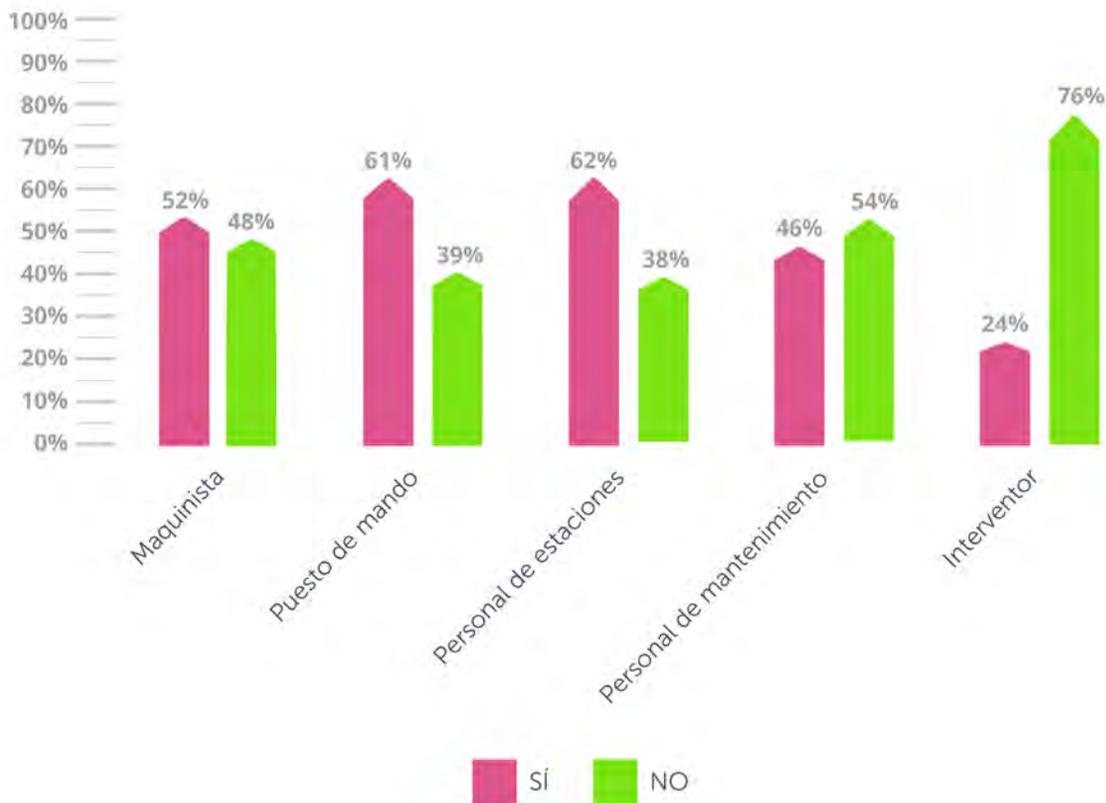
### ➤ 13.- ¿GENERALMENTE, LE ES POSIBLE MANTENER LA DISTANCIA INTERPERSONAL DE SEGURIDAD CON OTRAS PERSONAS EN SU LUGAR DE TRABAJO?

Casi uno de cada dos participantes que afirma que no le es posible mantener la

distancia interpersonal. observamos las respuestas por puesto de trabajo, vemos que son los Interventores, con un 76,4% de respuestas afirmativas, quienes manifiestan mayores problemas para mantener la distancia interpersonal.

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
VÁLIDO	Sí	834	51,8	51,8	51,8
	No	777	48,2	48,2	100,0
	Total	1611	100,0	100,0	

## PUESTO DE TRABAJO



### ► 14.- ¿CONSIDERA QUE LAS MEDIDAS DE DISTANCIAMIENTO INTERPERSONAL PUEDEN AFECTAR A LA FIABILIDAD DE LAS COMUNICACIONES?

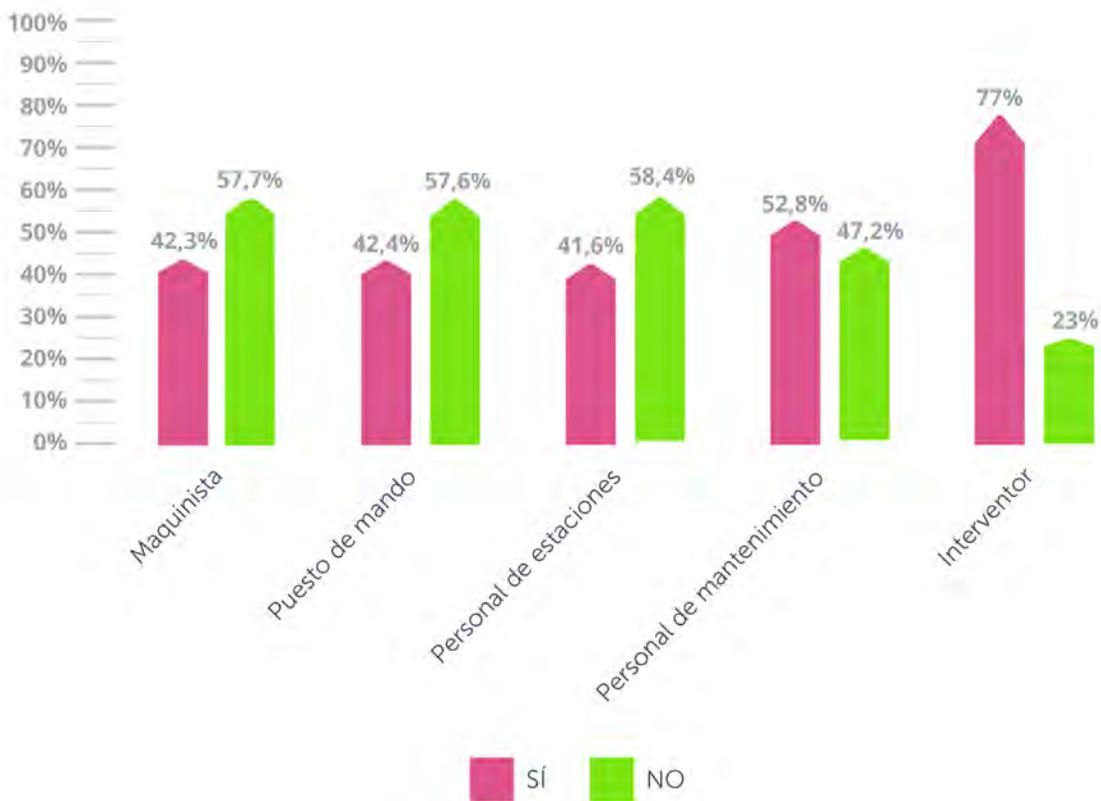
Este ítem tiene una relación muy directa con la operación, y especialmente con la seguridad operacional, y debemos prestar especial atención al porcentaje de participantes que confirma que las medidas de

distanciamiento pueden afectar a la fiabilidad de las comunicaciones, el cual supone el 45,9% de las respuestas.

Cabe destacar el grupo de los Interventores, donde el 77% considera que las medidas de distanciamiento pueden afectar a la fiabilidad de las comunicaciones, si bien en el resto de los puestos el porcentaje supera el 40% en todos los casos.

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
VÁLIDO	Sí	740	45,9	45,9	45,9
	No	871	54,1	54,1	100,0
	Total	1611	100,0	100,0	

### PUESTO DE TRABAJO



**➤ 15.- SI TRABAJA A TURNOS, ¿SABE SI SE DESINFECTAN EQUIPOS, TECLADOS, DISPLAYS... ENTRE UNO Y OTRO TURNO?**

Algo más de la mitad de los participantes declara que no se desinfectan los equipos o que lo desconoce, siendo sólo un 40% de los trabajadores los que saben a ciencia cierta que sus puestos de trabajo se desinfectan tras cada turno (esto nos indica una

falta de claridad en la información acerca de la desinfección). Además, algunos participantes señalan en las observaciones que esta desinfección se inició un mes después de dar comienzo la crisis sanitaria, por lo que las respuestas pueden estar influenciadas por el momento de la crisis en el que se respondió a la encuesta.

*“La desinfección en las cabinas ahora es un hecho, hasta hace tres semanas se decía que se realizaba, pero no se hacía.”*

*“La desinfección entre turnos la realizamos nosotros como mejor podemos.”*

*“La limpieza de los puestos de trabajo casi un mes después de declararse el Estado de Alarma, sin facilitar material de limpieza.”*

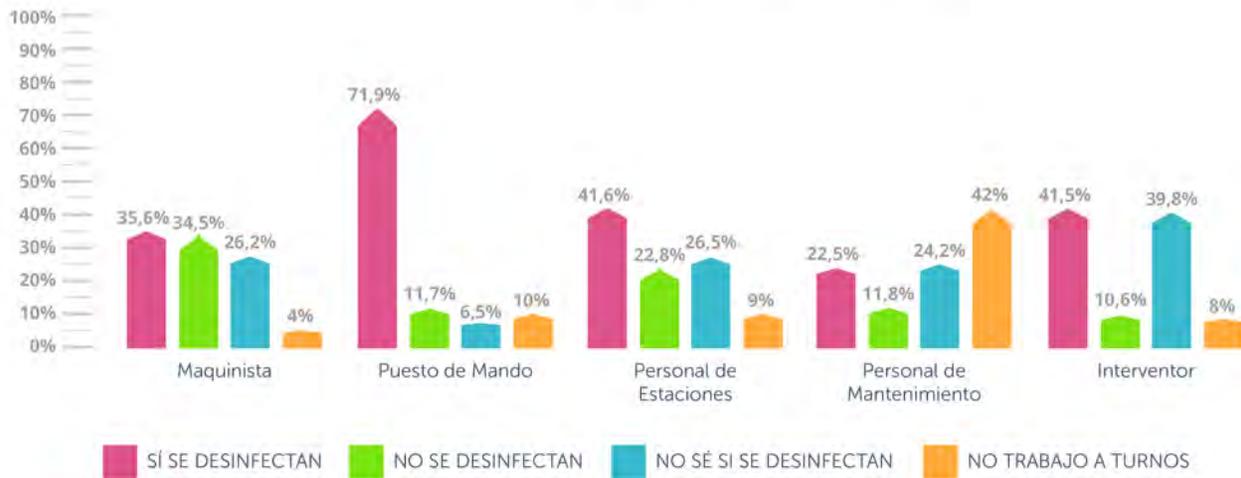
*“Más limpieza en las cabinas de conducción.”*

*“Como particularidad de mi puesto de trabajo, no tengo un puesto fijo que pueda desinfectar una vez para toda la jornada. Cada poco tiempo me tengo que hacer cargo de un tren que han ocupado antes varias personas, teniendo que desinfectar mi lugar de trabajo yo mismo, una cabina de mandos con decenas de botones y palancas, con productos de limpieza de dudosa eficacia y en tan solo un minuto. Sin tiempo para ventilar las cabinas y respirando los vapores que desprenden estos productos.”*

Por otro lado, se observa una gran variabilidad entre puestos de trabajo, de tal forma que en el Puesto de Mando es donde más certeza hay acerca de la desinfección de equipos (71,9%), situándose muy por encima del resto de puestos de trabajos, donde en ningún caso se supera el 50%, pese a que esto pueda estar influenciado por la mayor o menor turnicidad de los trabajadores. Por otro lado, son los Maquinistas quienes afirman que hay menos desinfección en su puesto de trabajo (34,5%).

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
VÁLIDO	Sí se desinfectan	654	40,6	40,6	40,6
	No se desinfectan	408	25,3	25,3	65,9
	No sé si se desinfectan	390	24,2	24,2	90,1
	No trabajo a turnos	159	9,9	9,9	100,0
	Total	1611	100,0	100,0	

**PUESTO DE TRABAJO**



➤ **16.- ¿SE HAN VISTO MODIFICADOS SUS TURNOS DE TRABAJO POR LA ACTUAL SITUACIÓN?**

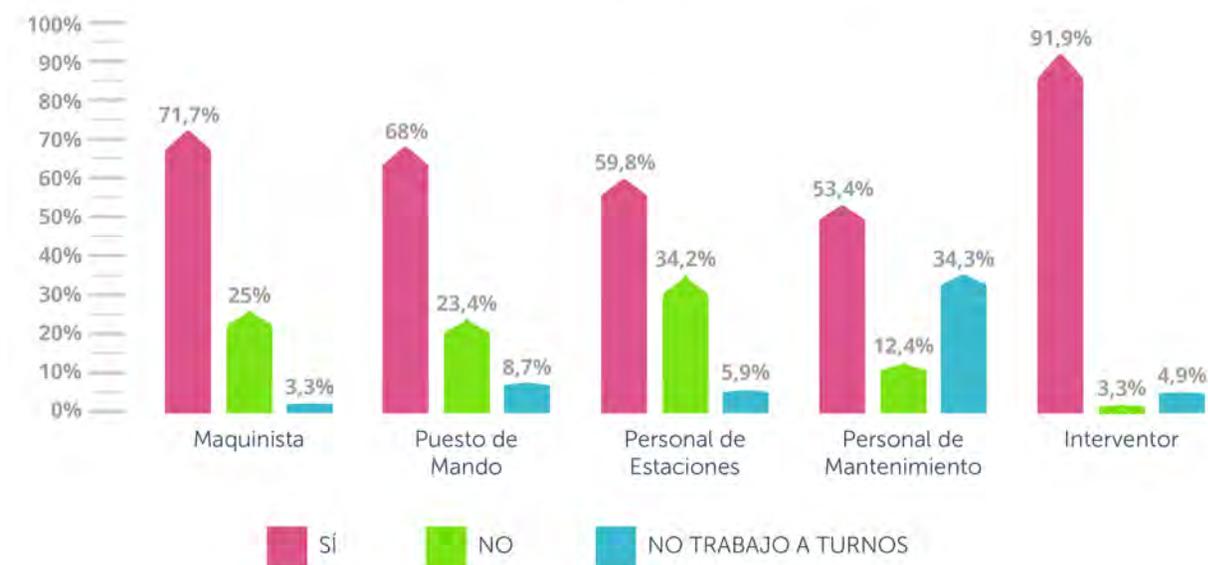
Más de dos de cada tres trabajadores han visto modificados sus turnos a causa de la crisis.

Por puesto de trabajo, quienes más han

visto sus modificados sus turnos son los Interventores, donde más 91% han estado afectados, y los Maquinistas, con un 71,7%, coincidiendo con los grupos que más dependen de la frecuencia de trenes. El grupo menos afectado es el Personal de Mantenimiento, pese a que la cifra sigue siendo superior al 50%

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
VÁLIDO	Sí	1113	69,1	69,1	69,1
	No	370	23,0	23,0	92,1
	No trabajo a turnos	128	7,9	7,9	100,0
	Total	1611	100,0	100,0	

## PUESTO DE TRABAJO



### ► 17- ¿LE HA FACILITADO SU EMPRESA ACCESO AL SERVICIO MÉDICO SI PRESENTA SÍNTOMAS DE COVID 19?

Un 20,4% de los participantes afirma que su empresa le ha facilitado acceso al servicio médico, pero, en cambio, destaca que un 17,3% manifiesta que esto no ha ocurrido. Por otro lado, más de un tercio declara que no ha sido necesario y más de una cuarta parte desconoce si eso es posible. En general destaca la disparidad de opinión, así como el alto porcentaje de trabajadores que desconoce los servicios facilitados por la empresa.

Por puesto de trabajo, quienes más manifiestan haber acudido al servicio médico han sido los trabajadores del Puesto de Mando (27,7%), mientras que los que manifiestan que menos han acudido son los Maquinistas (16,7%). En la mayoría de los puestos, la respuesta más común es que no ha

sido necesario acudir al servicio médico. Por otro lado, en las observaciones aportadas por algunos participantes se menciona que únicamente se avisó al servicio médico una vez se había reincorporado al trabajo.

En cuanto a Comunidades Autónomas, destaca el País Vasco como la Comunidad que más ha proporcionado acceso al servicio médico a sus trabajadores, con casi un 39,2% de respuestas afirmativas y un 8,8% de negativas. Por detrás estaría la Cataluña, con el 24,3% de afirmaciones y un 12,10% de negativas. En este caso aumenta mucho el número de empleados que desconoce si existe dicho servicio. A la cola estaría la Comunidad Valenciana, con un 11,5% de síes y un 17,3% de noes. Además, el desconocimiento alcanza a casi la mitad de los participantes de esta Comunidad.

En este punto destacan comentarios dejados por los participantes como los siguientes:

*“Me llamó el médico de la empresa cuando ya me habían dado de alta y sinceramente lo que creo que habría sido correcto es que en cuanto informé a la empresa de mi situación lo primero debería de haberme llamado el médico.”*

*“Fui al médico 3 veces para que me dieran la baja y no me la quisieron dar porque decían que al ser personal prioritario estaba expuesto como ellos.”*

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
VÁLIDO	Sí	329	20,4	20,4	20,4
	No	279	17,3	17,3	37,7
	No ha sido necesario	571	35,4	35,4	73,2
	Desconozco si existe la posibilidad	432	26,8	26,8	100,0
	Total	1611	100,0	100,0	

### PUESTO DE TRABAJO



## CCAA



### ➤ 18.- ¿LE HA FACILITADO SU EMPRESA ACCESO A UN PSICÓLOGO/A SI PRESENTA ANSIEDAD?

El 18,6% afirma haber tenido acceso al psicólogo, siendo un porcentaje aún inferior al de la pregunta sobre el acceso al servicio médico. Además, uno de cada cuatro declara que la empresa no le ha facilitado dicho servicio, y para más del 50% no ha sido necesario o desconoce si existe la posibilidad. Se entiende que, salvo que se haya contestado "no ha sido necesario", la persona sí ha sentido ansiedad.

Por puesto de trabajo, destaca que el 39% de los Interventores afirma que su empresa le ha facilitado el acceso al psicólogo a causa de la ansiedad. Por el contrario, quienes manifiestan que menos han tenido ac-

ceso han sido el Personal de Mantenimiento (11,2%) y los Maquinistas (16,4%), donde más de un 30% afirma que no ha tenido acceso. Al igual que en la pregunta anterior, la mayoría de las respuestas indican que no ha sido necesario acudir al psicólogo o desconocen si tienen la posibilidad.

Respecto a las Comunidades Autónomas, Andalucía es la Comunidad donde más se afirma que se ha dado acceso al psicólogo (33,6%), seguida por la Cataluña (29,1%). País Vasco y Madrid serían las Comunidades con donde menos se afirma, con tan sólo un 4,1% en el caso del País Vasco y un 9,8% en el de Madrid. Además, estas dos Comunidades, País Vasco y Madrid, son las que más porcentaje de respuestas negativas acumulan (28,7% y 45,6%).

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
VÁLIDO	Sí	299	18,6	18,6	18,6
	No	406	25,2	25,2	43,8
	No ha sido necesario	465	28,9	28,9	72,6
	Desconozco si existe la posibilidad	441	27,4	27,4	100,0
	Total	1611	100,0	100,0	

### PUESTO DE TRABAJO



### CCAA



➤ **19.- ¿TIENE COMPAÑEROS/AS QUE SE HAN CONTAGIADO?**

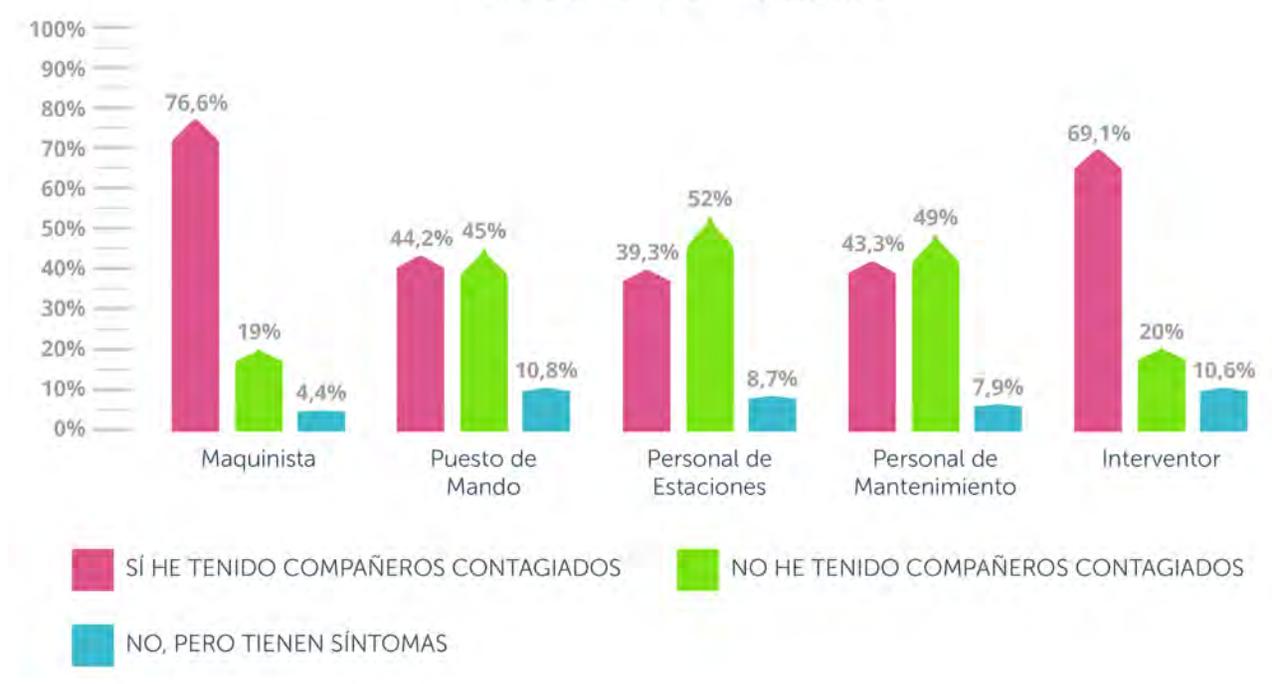
Más del 60% de los encuestados afirma que ha tenido compañeros/as de trabajo que se han contagiado, lo cual, teniendo en cuenta que es un sector esencial, parece un dato muy elevado. Además, existen grandes diferencias por puesto de trabajo. El puesto donde más compañeros contagiados ha habido es el de Maquinistas, donde más del 80% ha tenido compañeros

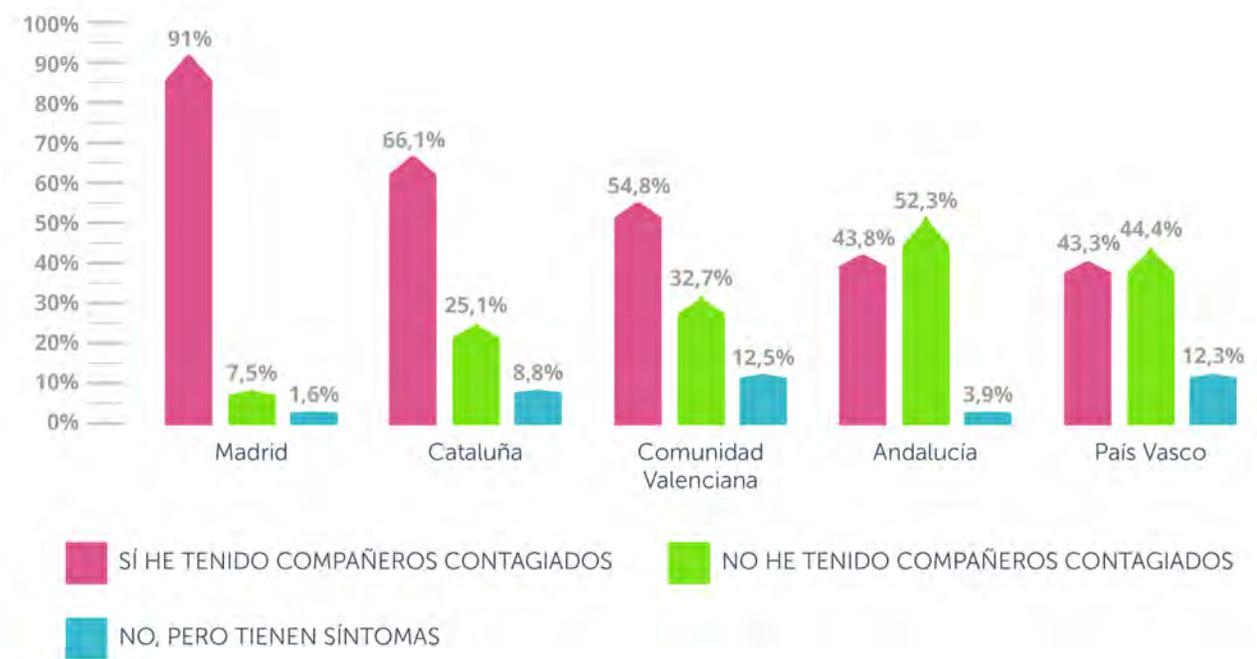
contagiados o con síntomas. Seguidos de ellos estarían los Interventores, donde el 69,1% ha tenido compañeros contagiados y el 10,6% ha tenido síntomas.

Por Comunidades Autónomas existen diferencias significativas, destacando Madrid como la Comunidad más afectada, con un 91% de trabajadores que responden que han tenido compañeros contagiados. La segunda más afectada es Cataluña, donde el porcentaje se sitúa en el 66,1%.

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
VÁLIDO	Sí	1009	62,6	62,6	62,6
	No	493	30,6	30,6	93,2
	No, pero tienen síntomas	109	6,8	6,8	100,0
	Total	1611	100,0	100,0	

**PUESTO DE TRABAJO**





## ➤ 20.- ¿HA SENTIDO SÍNTOMAS DURANTE LA PANDEMIA?

Más de la mitad del personal trabajador consultado ha experimentado algún tipo de síntoma de malestar a lo largo del Estado de Alarma, lo cuales no tienen por qué ser necesariamente compatibles con Covid-19.

Los síntomas más comunes fueron el dolor de cabeza (33,8%) y el insomnio (33,2%). Cabe destacar que algunos de estos síntomas presentan una estrecha relación con la seguridad, como es el caso del insomnio, uno de los que más han sufrido los participantes. Resulta también llamativo que casi una cuarta parte de los trabajadores encuestados haya sufrido fiebre (23,5%) y casi un 10% manifieste dificultades respiratorias.

Por puesto de trabajo, quienes más síntomas manifiestan son los Maquinistas,

donde el 58,3% ha sufrido alguno de los citados anteriormente, seguido por los Intervenores (54,5%). En cambio, el grupo que menos síntomas manifiesta es el del Personal de Estaciones, pese a que sigue superando la barrera del 50% de afectados. Cabe destacar que, en el caso del insomnio, un síntoma estrechamente relacionado con la seguridad debido a sus posibles consecuencias, fue seleccionado por el 34,6% del personal del Puesto de Mando y el 32% de los Maquinistas.

En cuanto al sexo, son las mujeres las que más síntomas manifiestan, con un 70% de trabajadoras afectadas frente a un 53% en el caso de los hombres.

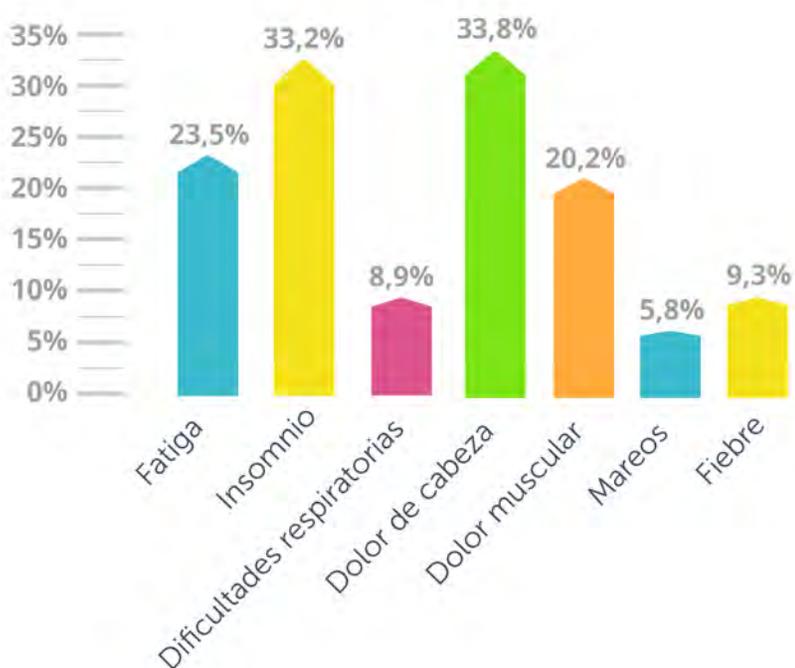
Respecto a los grupos de edad, destaca el grupo de mayor edad (56 a 65 años) como el que menos dice estar afectado, con un 45% de participantes que responden que

han manifestado síntomas, siendo el único grupo que se encuentra por debajo de la barrera del 50%. Por el contrario, los grupos más jóvenes (18 a 25 y 26 a 35 años)

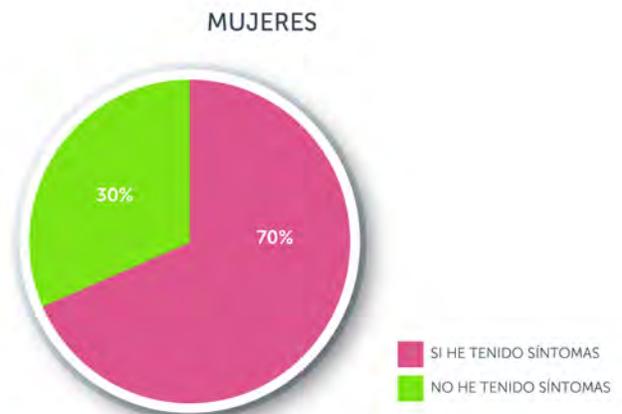
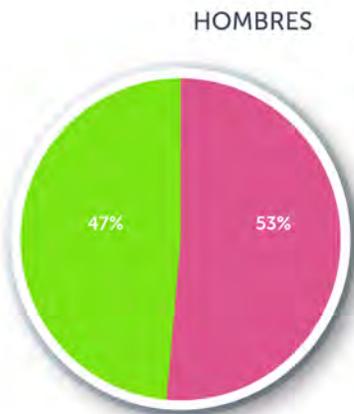
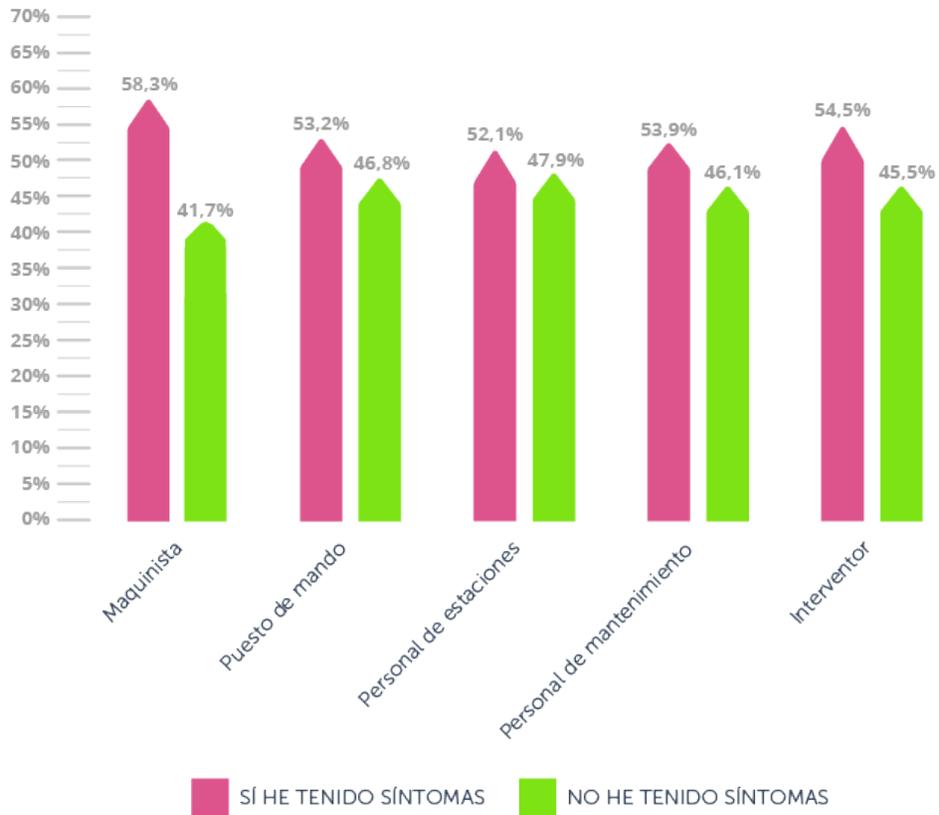
manifiestan más afectación superando el 55% en todos los casos, pese a que el grupo más afectado es el de mediana edad (36 a 45 años), con más del 60% de afectación.

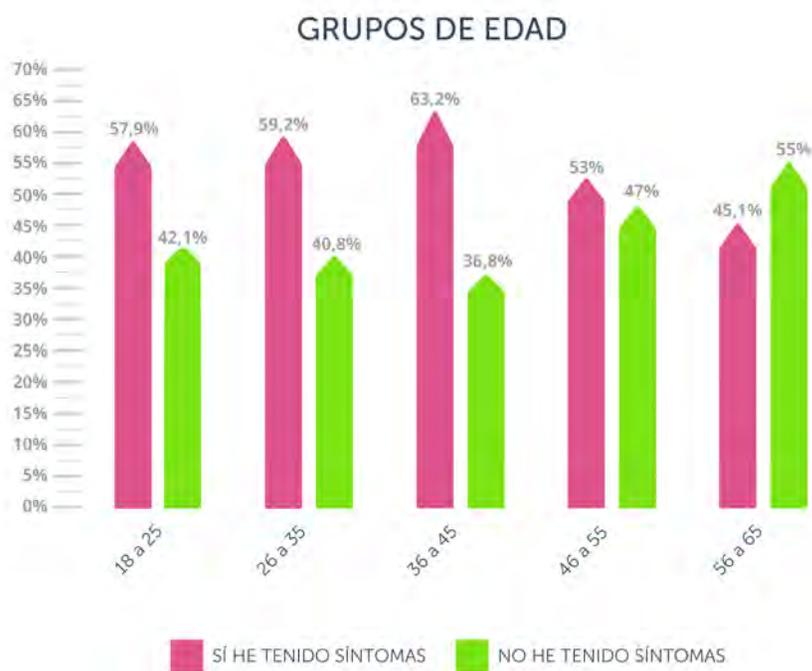
		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
VÁLIDO	Sí he sentido síntomas	901	55,9	55,9	55,9
	No he sentido síntomas	710	44,1	44,1	100,0
	Total	1611	100,0	100,0	

## SÍNTOMAS



### PUESTO DE TRABAJO





➤ **21.- ¿TOMA ACTUALMENTE ALGÚN MEDICAMENTO QUE NO TOMARA CON ANTERIORIDAD?**

Al consultar por la ingesta de medicamentos que no se estuviesen tomando con anterioridad, apenas un 4% responde que sí ha comenzado a tomar algún medicamento nuevo. Estos datos contrastan positivamente con los obtenidos por otros estudios

elaborados en otros sectores o en la población general, como el llevado a cabo por la Universidad Autónoma de Barcelona y el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud, donde el 12% de los participantes comenzó a consumir tranquilizantes y el 10% analgésicos opioides. Esto puede ser debido a que el colectivo ferroviario está sometido a controles y ocupan puestos de responsabilidad.

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
VÁLIDO	Sí	63	3,9	3,9	3,9
	No	1548	96,1	96,1	100,0
	Total	1611	100,0	100,0	

➤ **22.- ¿CÓMO PUNTUARÍA EL GRADO DE SATISFACCIÓN CON SU EMPRESA DURANTE EL MANEJO DE LA CRISIS, TENIENDO EN CUENTA QUE ES UNA CRISIS GLOBAL Y NUEVA NUNCA ANTES VIVIDA?**

Al preguntar a los participantes por el nivel de satisfacción con la empresa, el resultado se ajusta al de una distribución normal. Más de la mitad de los encuestados consideran que el nivel de satisfacción es medio o alto, y más de un 35% lo sitúan en un nivel alto o muy alto. Por otro lado, un 17% informa de que su satisfacción ha sido muy baja y un 20% de que ha sido baja. A continuación, se muestran algunos comentarios al respecto:

*“Mi empresa no valora mi trabajo, no me proporciona medios suficientes para ir seguro, no me facilita la conciliación familiar, no me hacen test habiendo estado de baja con síntomas (...).”*

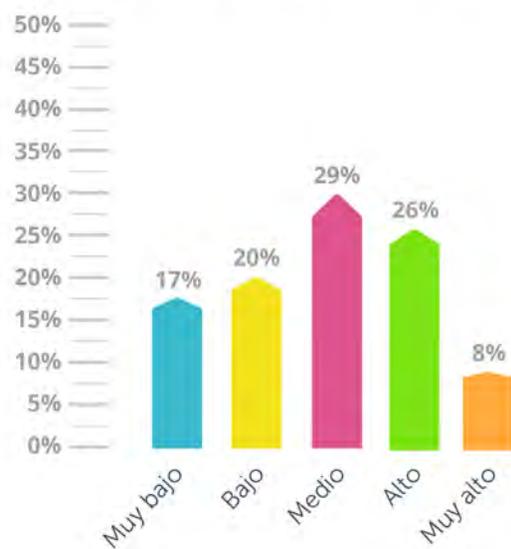
*“En mi opinión la empresa ha reaccionado tarde y mal con respecto a las medidas con sus empleados.”*

*“(...) Pese a estas críticas también cabe destacar que actualmente la empresa ha proporcionado los recursos sanitarios necesarios y ha facilitado la conciliación familiar desde un primer momento de la crisis, motivo por el cual también lo agradezco en este sentido.”*

*“Me he sentido abandonado por mi empresa, más que eso, desprecio, como si o valiésemos nada, muy frustrante.”*

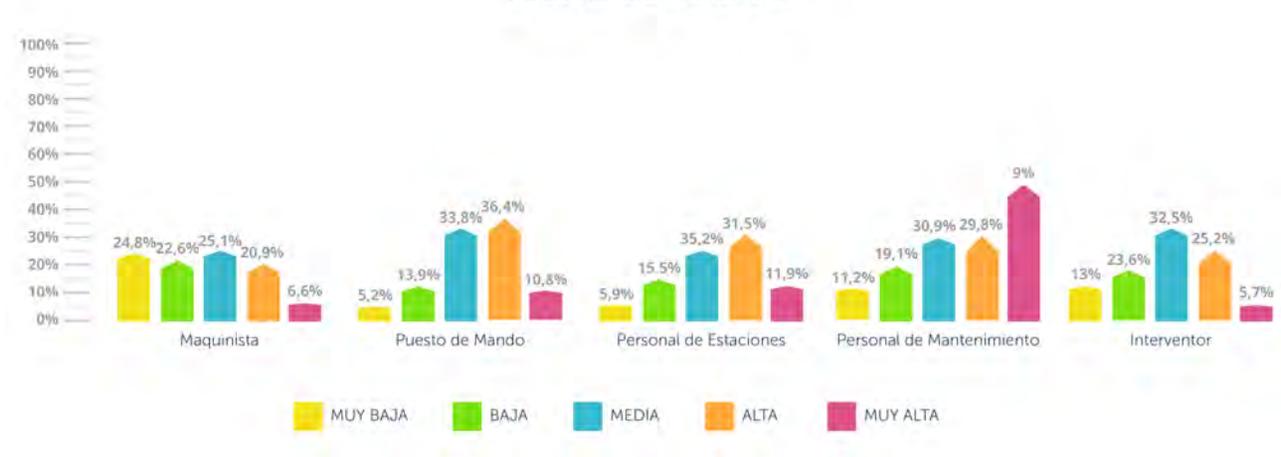
Respecto a los puestos de trabajo, quienes más satisfechos se muestran con la empresa son los trabajadores del Puesto de Mando, donde el casi el 50% considera que su nivel de satisfacción es alto o muy alto. En el otro extremo estarían los Maquinistas donde el 47,4% indica un nivel de satisfacción bajo o muy bajo.

**NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LA EMPRESA**



		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
VÁLIDO	Muy bajo	274	17,0	17,0	17,0
	Bajo	323	20,0	20,0	37,1
	Medio	466	28,9	28,9	66,0
	Alto	417	25,9	25,9	91,9
	Muy alto	131	8,1	8,1	100,0
	Total	1611	100,0	100,0	

### PUESTO DE TRABAJO



### ► 23.- ¿HA OBTENIDO ALGÚN RECONOCIMIENTO VERBAL O ESCRITO A SU LABOR POR PARTE DE SU EMPRESA DURANTE ESTA CRISIS?

El 39,4% de los participantes afirman haber recibido algún reconocimiento durante la crisis por parte de su empresa, aunque los datos difieren ligeramente si los analizamos por grupos de trabajo. Así, los puestos que indican que han recibido un reconocimiento en mayor proporción son los Interventores (50,4%), el Personal de Estaciones (48,4%) y el Puesto de Mando (47,6%). Por el contrario, quienes menos reconocidos se han visto por la empresa son el Personal de Mantenimiento (25,3%) y los Maquinistas (36,7%).

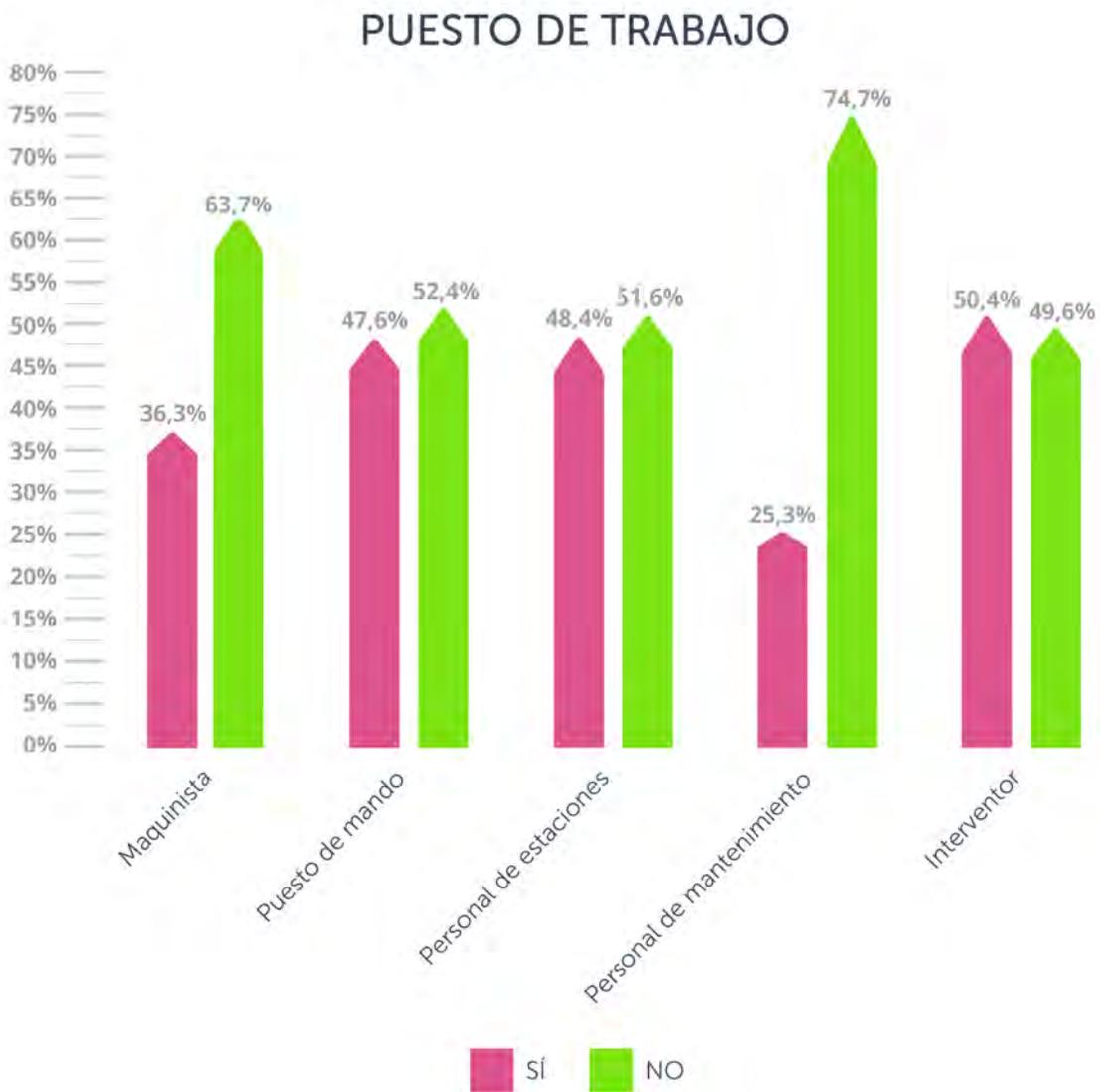
Algunos de los comentarios al respecto:

*“Por más mensajes de motivación que se reciban uno sigue sintiéndose un número en la empresa debido a la situación de incertidumbre y desconocimiento a la que se nos ha sometido.”*

*“La motivación a los trabajadores brilla por su ausencia, sería tan fácil como un correo, unas palabras a título personal de agradecimiento hace que te recargues de energía (...).”*

*“El reconocimiento de la empresa ha sido generalista, no particularizado.”*

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
VÁLIDO	Sí	635	39,4	39,4	39,4
	No	976	60,6	60,6	100,0
	Total	1611	100,0	100,0	



### 3.4 RESULTADOS 3ª PARTE

#### ➤ 24.- ¿CREE QUE EN ALGÚN MOMENTO DURANTE ESTA CRISIS HA NECESITADO, NECESITA O NECESITARÁ APOYO PSICOLÓGICO?

El 40,6% de los participantes cree que en algún momento de esta crisis ha necesitado apoyo o lo está considerando. Si analizamos por puestos de trabajo, se observan que los puestos más afectados son los Interventores, donde hasta uno de cada dos encuestados manifestaron haber necesitado apoyo psicológico o estar considerándolo. Le seguiría por detrás el grupo de Personal de Mantenimiento, con un 46,1% en la misma situación, y los Maquinistas con un 39,1%, siendo este grupo además los que más afirman haber necesitado apoyo, con un 11,4% de respuestas afirmativas. Esto nos deja ver una gran vulnerabilidad de los trabajadores y las trabajadoras del sector.

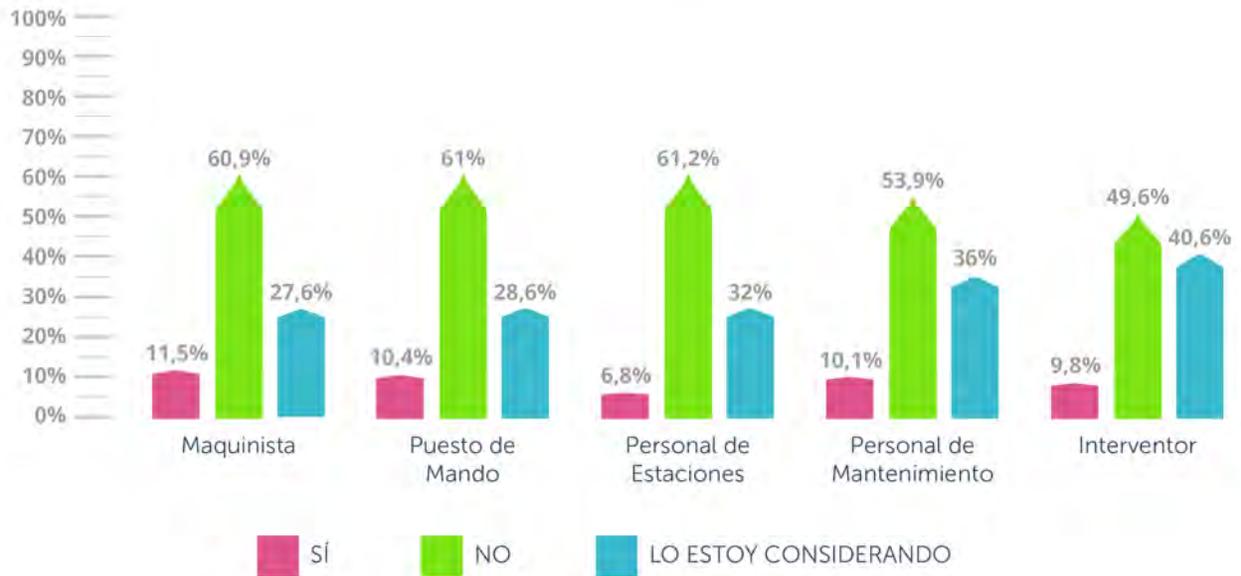
Si se comparan los resultados por sexo también se observan grandes diferencias, siendo las mujeres las que más afirman haber necesitado apoyo psicológico, du-

plicando el porcentaje (18%) respecto a los hombres (9%). Igualmente, también son las mujeres las que más afirman que aún están considerando poder necesitar apoyo psicológico (37%), encontrándose ocho puntos por encima de los hombres (29%). Si se acumulan los porcentajes, más de la mitad de las mujeres afirman necesitar apoyo o estar considerándolo, mientras que en los hombres este porcentaje se reduce al 38%. Por consiguiente, pese a que en ambos sexos el porcentaje es considerablemente alto, las mujeres se desmarcan como las que más creen necesitar apoyo psicológico.

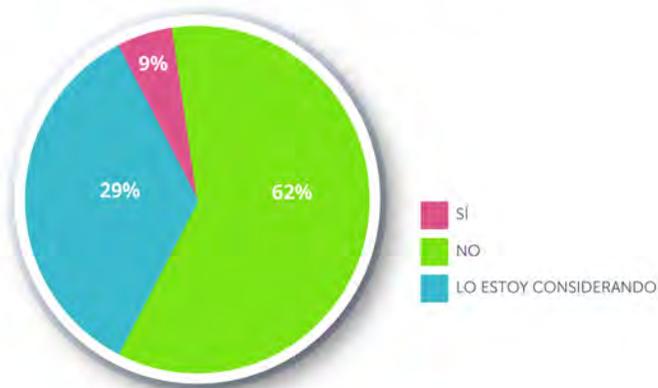
Respecto a los grupos de edad, el grupo más afectado es el de 36 a 45 años. En el grupo de 36 a 45 años, el 44,8% de las personas encuestadas manifiestan necesitar apoyo o estar considerándolo, siendo a su vez el grupo que en mayor proporción afirma necesitarlo (14%). También destaca el bajo porcentaje de personas del grupo de 56 a 65 años que manifiestan no haber necesitado apoyo (61,4%). Todo ello nos indica una mayor vulnerabilidad del grupo de 36 a 45 años frente al resto de grupos.

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
VÁLIDO	Sí	168	10,4	10,4	10,4
	No	956	59,3	59,3	69,8
	Lo estoy considerando	487	30,2	30,2	100,0
	Total	1611	100,0	100,0	

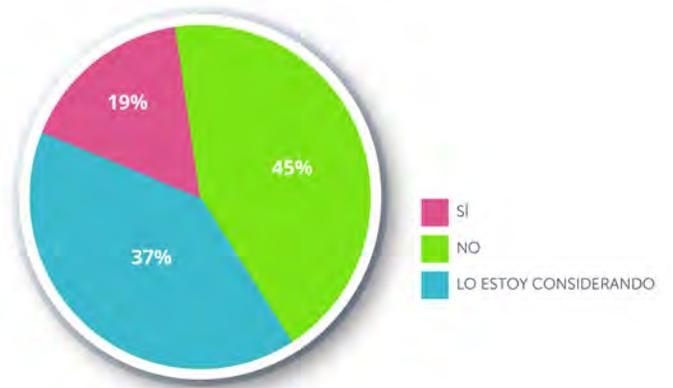
## PUESTO DE TRABAJO



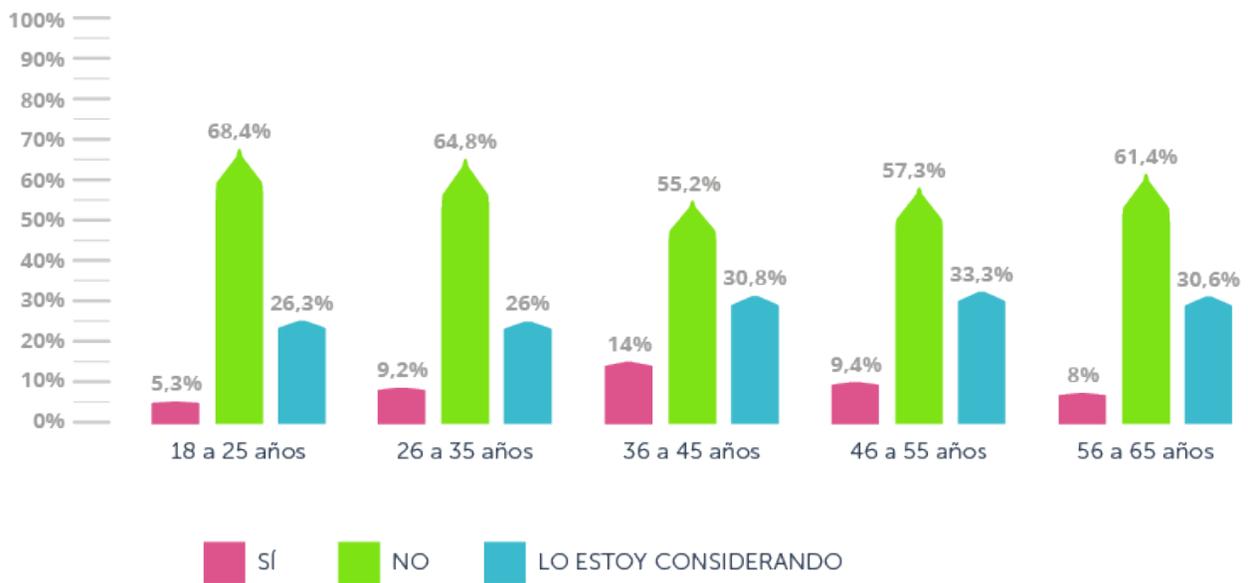
### HOMBRES



### MUJERES



## EDAD



### ➤ 25.- ¿CREE QUE LE AYUDARÍA A AFRONTAR MEJOR LA SITUACIÓN RECIBIR INFORMACIÓN MOTIVADORA POR PARTE DE SU EMPRESA?

En términos generales se observa que la mayoría de los encuestados creen que les ayudaría recibir información motivadora, con un 72,1% de respuestas afirmativas. En cuanto a los puestos de trabajo, los que más demandan información motivadora son los Maquinistas (74%), seguidos por el Puesto de Mando (73,2%).

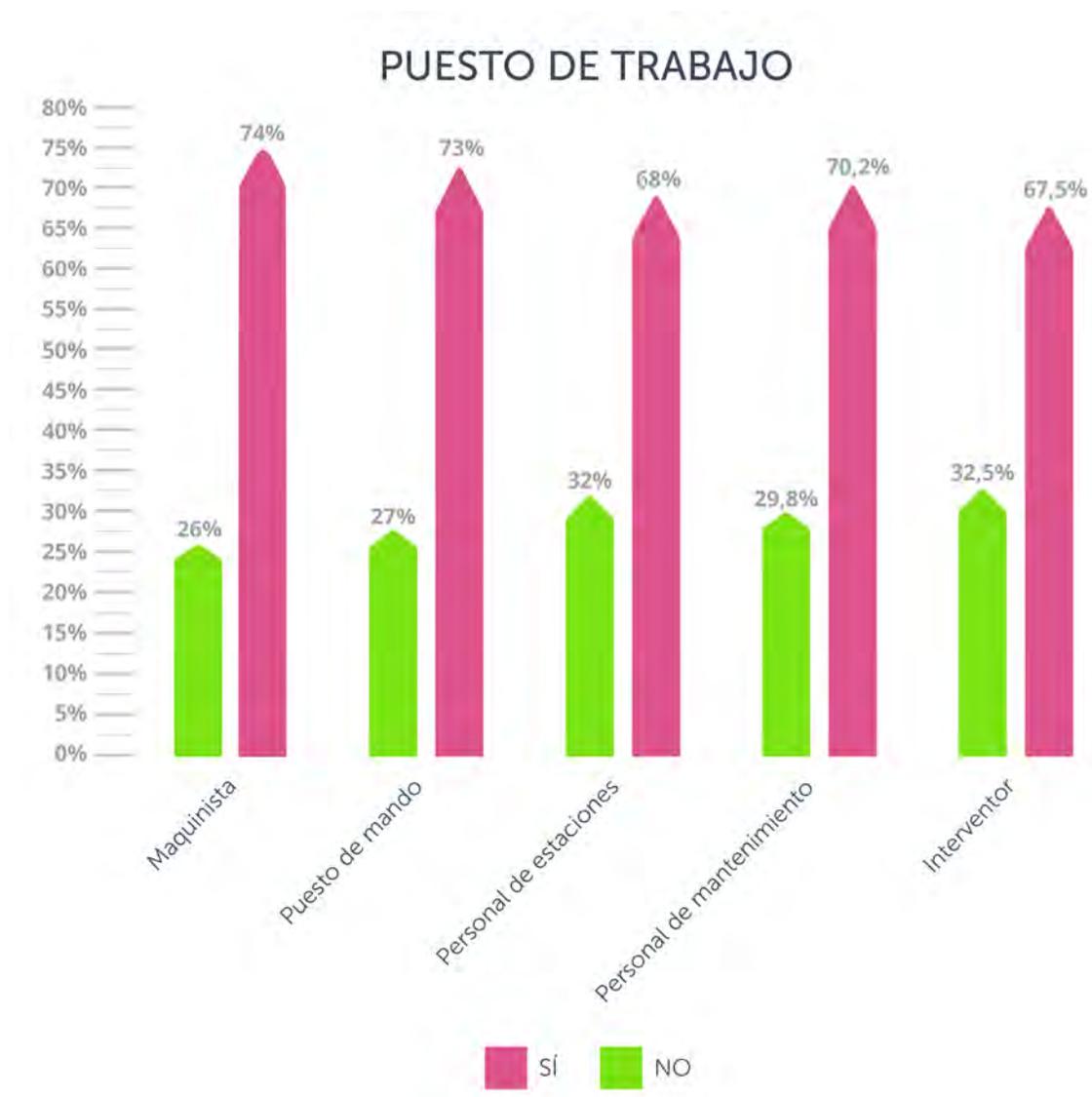
En este punto son llamativos algunos de los mensajes aportados por quienes han participado, repitiéndose frases como:

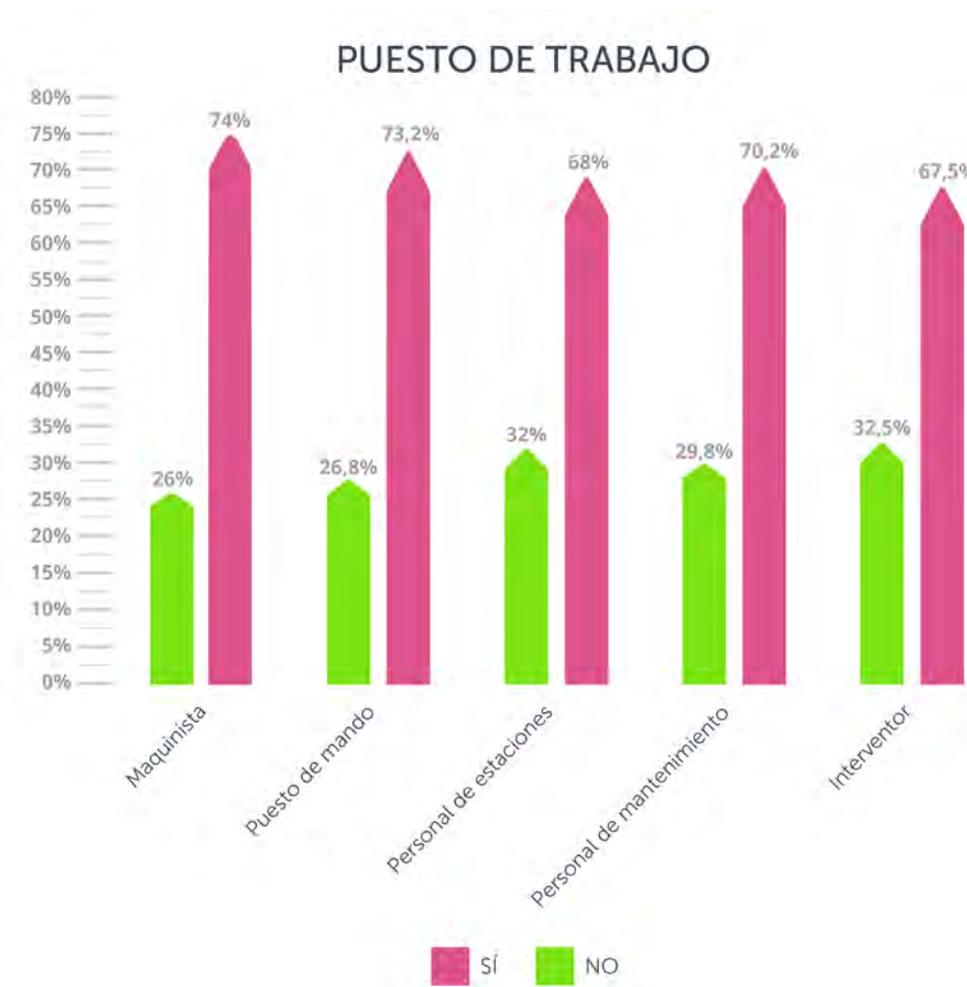
*"Me han hecho sentir un número más"*

*"No estamos reconocidos ni por los nuestros"*

*"La motivación a los trabajadores brilla por su ausencia."*

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
VÁLIDO	Sí	1162	72,1	72,1	72,1
	No	449	27,9	27,9	100,0
	Total	1611	100,0	100,0	





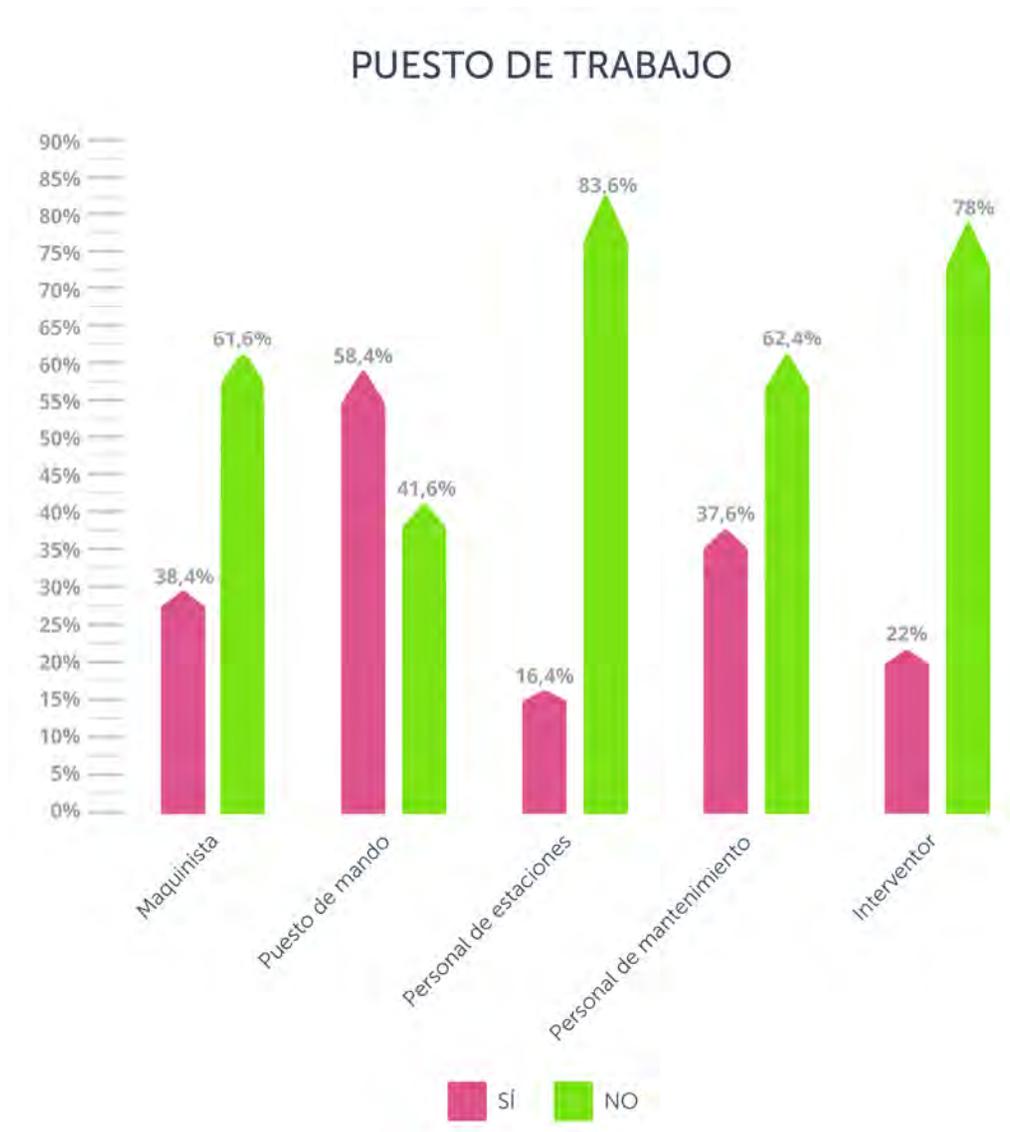
➤ **26.- ¿SINTIÓ/ SIENTE MÁS CARGA DE TRABAJO LABORAL?**

En cuanto a si han sentido más carga de trabajo, casi dos tercios de los encuestados (63,1%) respondieron que no. Esto puede mostrar un buen ajuste, ya que, si bien en el ítem 27 si se manifiesta un aumento del

estrés, éste no es debido a un aumento de la carga de trabajo en este período.

Si se analiza por puestos de trabajo, se observa que los trabajadores del Puesto de Mando sí han experimentado más carga de trabajo durante la crisis (58,40%).

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
VÁLIDO	Sí	595	36,9	36,9	36,9
	No	1016	63,1	63,1	100,0
	Total	1611	100,0	100,0	



➤ **27.- ¿SINTIÓ/ SIENTE MÁS ESTRÉS EN GENERAL?**

En cuanto al estrés, las respuestas parecen invertirse respecto a la pregunta anterior, ya que en este caso la mayoría de los encuestados afirman haber tenido más estrés (67,8%). El hecho de que haya aumentado tan notablemente la percepción del estrés pese a no haber aumentado la carga de trabajo en la mayoría de los casos nos da

un indicador de la afectación psicológica de la crisis en otros contextos.

Analizando los datos por puestos de trabajo, se observa que los trabajadores en los que más ha aumentado el estrés son los Maquinistas (69,90%) y los Interventores (69,10%). También se percibe un gran incremento entre el personal de Puesto de Mando (68,40%).

Respecto a los grupos de edad, el grupo que con diferencia más ha manifestado un aumento del estrés ha sido el 36 a 45 años (77,40%), seguido por el de 46 a 55 (66,90%). Por el contrario, el grupo de edad en el que menos ha aumentado el estrés es en el de personas más mayores (56 a 65 años).

En la distribución en cuanto a sexos, se observa que las mujeres respondieron en mayor proporción que sí habían experimentado más estrés que los hombres, habiendo una diferencia entre ambos de 14 puntos. Además, ellos se sitúan ligeramente por debajo de la media (67,80%), mientras que ellas están muy por encima.

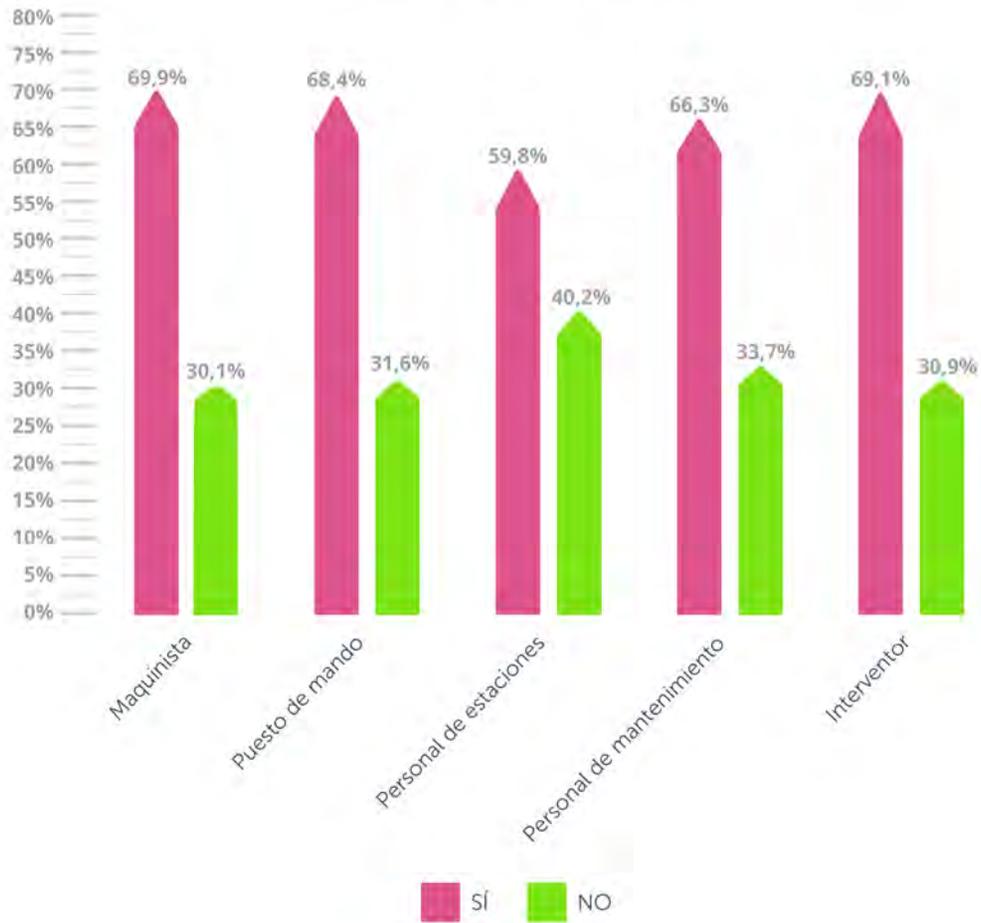
Si se analiza por Comunidades Autónomas, se puede observar que Madrid es la comunidad más afectada, donde un 80,40% de los encuestados han manifestado sentir más estrés, situándose muy por encima de la media. Por detrás le sigue País Vasco con un 71,90% de respuestas afirmativas. En

contraposición, el resto de comunidades se encuentran por debajo de la media, pase a que los datos superan el 60% en todos los casos.

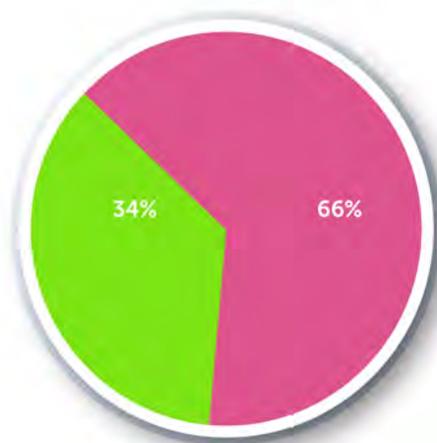
Por último, analizando la afectación en función de si se tienen personas dependientes a cargo o personas cercanas afectadas se puede ver que en ambos casos hay impacto, aunque estaca tener una persona cerca afectada, ya que el 78,10% de las personas que tienen o han tenido una persona cercana afectada han manifestado un aumento en el estrés, mientras que en las personas que tienen personas dependientes este aumento se dio en el 74,40% de los casos. Por el contrario, las personas que no tienen personas dependientes a cargo o que no han tenido una persona cercana afectada muestran un incremento del 61,30% y el 62,90% respectivamente, pese a que en todos los casos se trata de un aumento muy significativo.

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
VÁLIDO	Sí	1093	67,8	67,8	67,8
	No	518	32,2	32,2	100,0
	Total	1611	100,0	100,0	

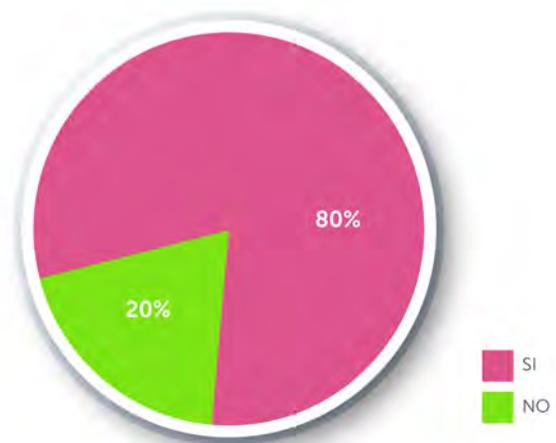
### PUESTO DE TRABAJO



### HOMBRES



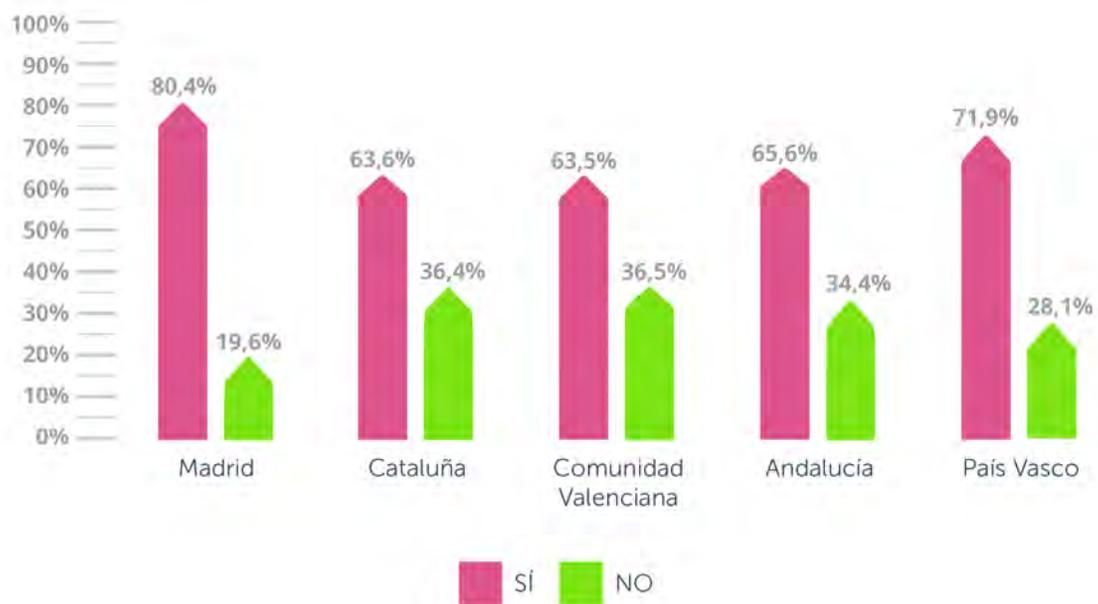
### MUJERES

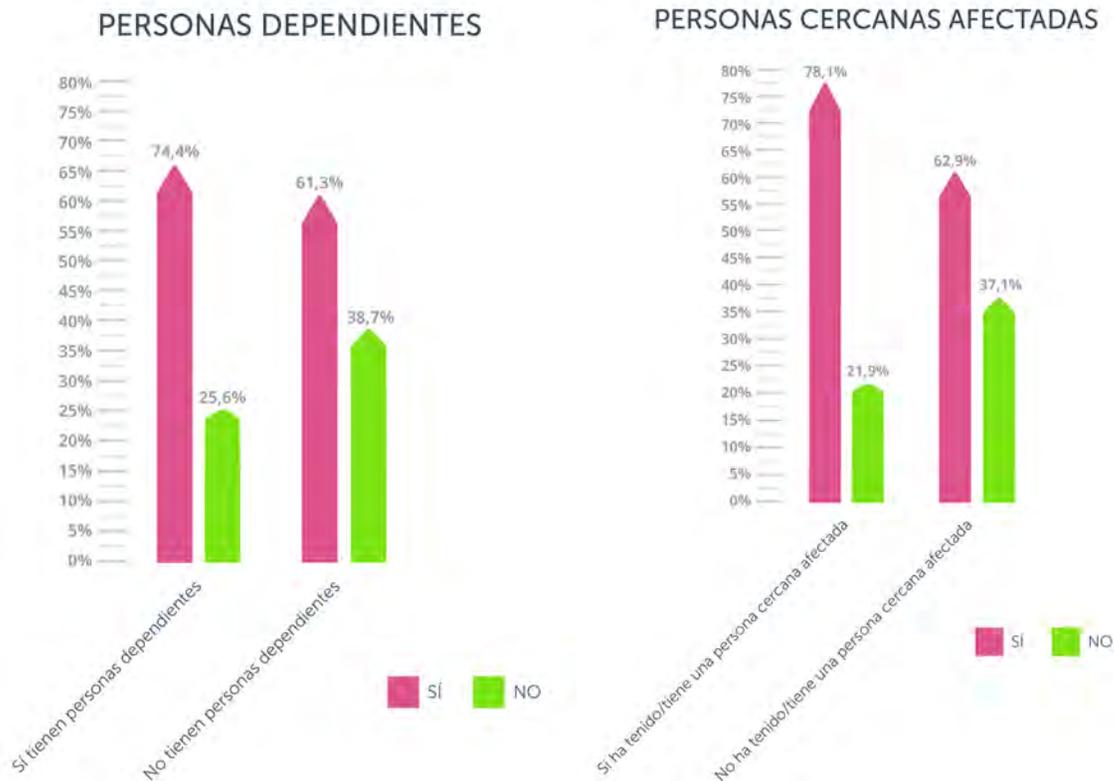


## GRUPOS DE EDAD



## CCAA





➤ **28.- ¿SE HA SENTIDO CON MENOS ENERGÍA EN EL TRABAJO ESTOS DÍAS?**

Más de la mitad de los encuestados afirman que no se han sentido con menos energía en su trabajo. El 47,5% asume que sí se ha sentido con menos energía, siendo así mismo un porcentaje significativo.

En este caso no se aprecian grandes diferencias por puesto de trabajo, aunque son los Maquinistas (49,40%) y los Interventores (48,80%) los que más se han sentido sin energía.

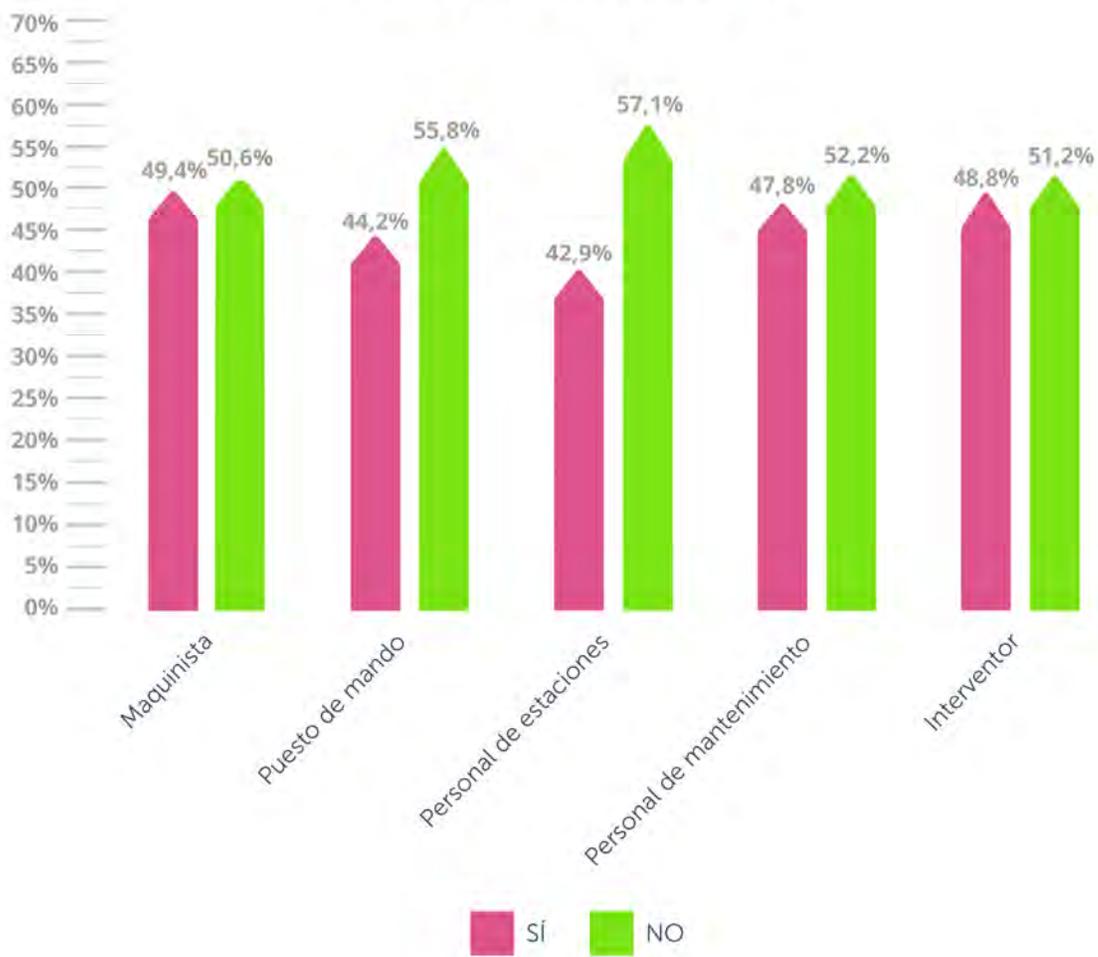
Respecto a los grupos de edad, nuevamen-

te los grupos de mediana edad (36 a 45 años y 46 a 55 años) son los más afectados por la falta de energía, mientras que los jóvenes (18 a 25 años y 26 a 35 años) y los más mayores (56 a 65 años) son los menos afectados.

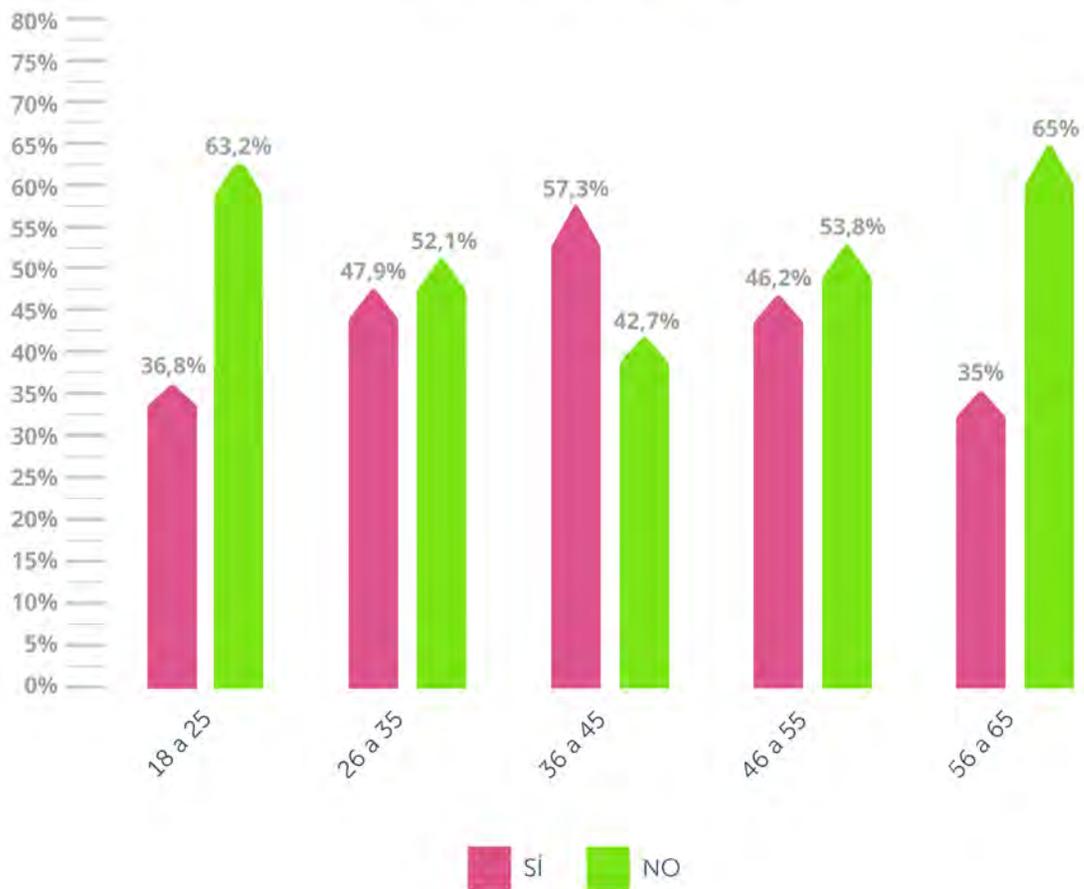
En la distribución por sexo se observa una distribución similar a los ítems anteriores, siendo las mujeres las más afectadas, con un 63% de mujeres que afirman haber sentido menos energía y situándose muy por encima de la media (47,5%), mientras que ellos se encuentran por debajo de la media con un 45% de respuestas afirmativas.

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
VÁLIDO	Sí	766	47,5	47,5	47,5
	No	845	52,5	52,5	100,0
	Total	1611	100,0	100,0	

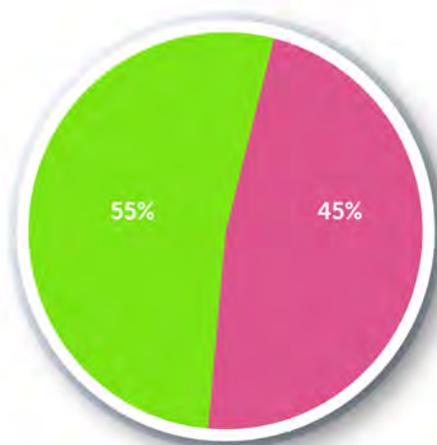
### PUESTO DE TRABAJO



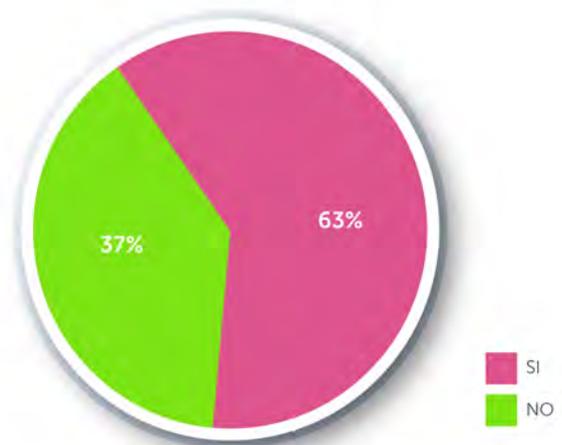
## GRUPOS DE EDAD



## HOMBRES



## MUJERES



➤ **29.- ¿CÓMO PUNTUARÍA EL IMPACTO PSICOLÓGICO Y EMOCIONAL QUE LE HA CAUSADO ESTA CRISIS?**

En cuanto al impacto psicológico y emocional causado por la crisis, se observa un gran impacto, con un 86,80% de encuestados que afirman que el impacto ha sido medio, alto o muy alto, y un 58,10% admiten que el impacto ha sido alto o muy alto.

En cuanto a puestos de trabajo, el grupo que más impacto manifiestan es el de los Maquinistas, donde hasta un 60% indican que el impacto es alto o muy alto, seguido por los Interventores, donde es este porcentaje asciende hasta el 59,3%. Por el contrario, el grupo con menor afectación es el Personal de Estaciones, donde el porcentaje se sitúa en un 54,4%. Pese a esto, es destacable que, en todos los grupos, el porcentaje de respuestas que indican que el impacto ha sido alto o muy alto es superior al 50%.

Si se realiza el análisis en base a grupos de edad se observa que, nuevamente, el grupo que ha sufrido un mayor impacto es el de 36 a 45 años, donde el 64% de las personas han sufrido un impacto alto o muy alto. En contraposición, destaca positivamente la baja afectación entre los más jóvenes (18 a 25 años), donde solo el 34,2% indica un impacto alto o muy alto.

En cuanto a la distribución por sexo, son las mujeres las que manifiestan un mayor impacto, alcanzando el 69% la muestra que indica un impacto alto o muy alto, muy por encima de ese porcentaje en el total de la muestra (58%). Ese mismo porcentaje en el caso de los hombres representa el 56%.

Si se observa el impacto por Comunidades Autónomas, Madrid aparece nuevamente como la más afectada, con un 68,6% de participantes que han sufrido un impacto alto o muy alto. Por detrás le sigue País Vasco con un 58,5%.

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
VÁLIDO	Muy bajo	59	3,7	3,7	3,7
	Bajo	153	9,5	9,5	13,2
	Medio	463	28,7	28,7	41,9
	Alto	584	36,3	36,3	78,2
	Muy alto	352	21,8	21,8	100,0
	Total	1611	100,0	100,0	

## IMPACTO PSICOLÓGICO Y EMOCIONAL DE LA CRISIS



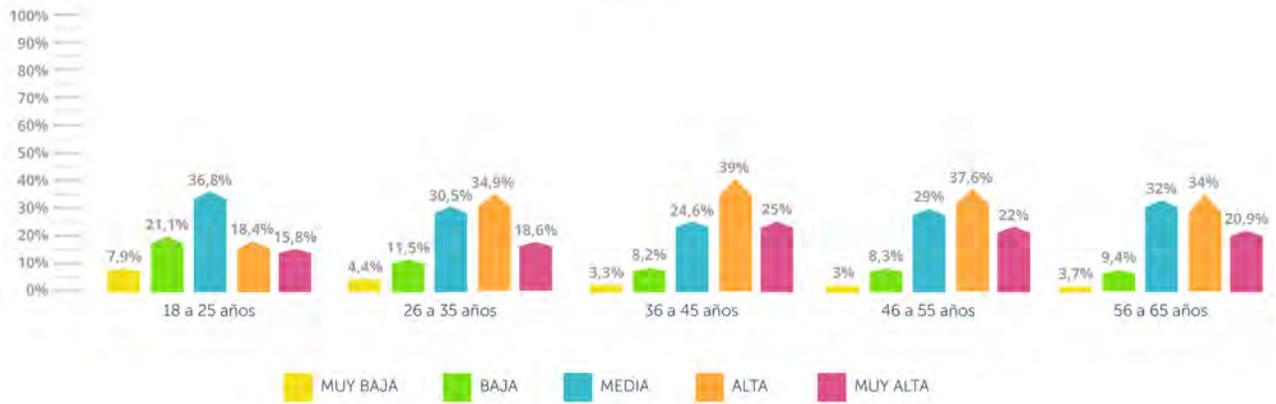
### PUESTO DE TRABAJO



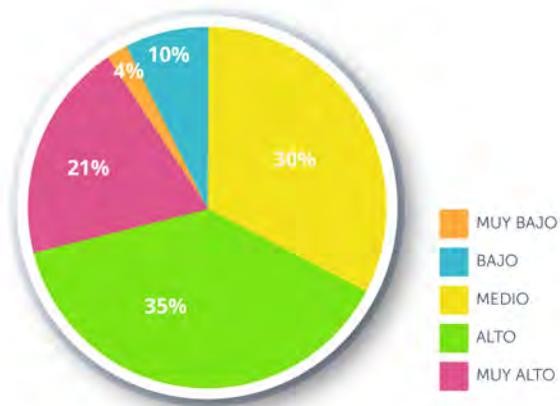
### PUESTO DE TRABAJO



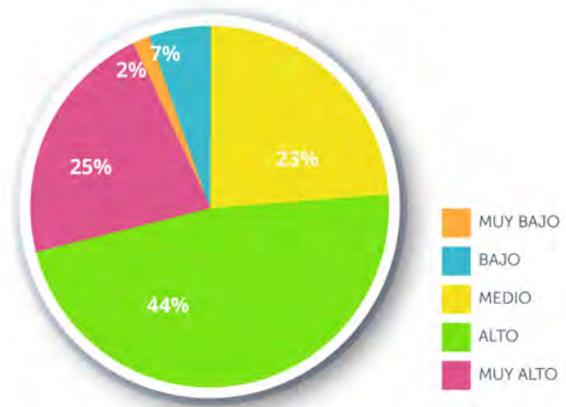
## EDAD



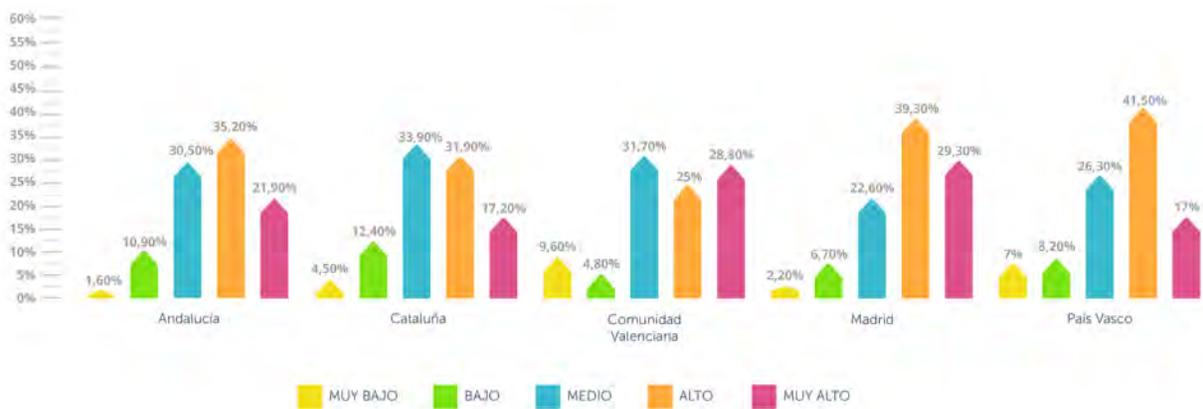
## HOMBRES



## MUJERES



## CCAA



➤ **30.- ¿CÓMO HA EVOLUCIONADO SU ESTADO ANÍMICO DESDE EL INICIO DEL ESTADO DE ALARMA?**

En este ítem se observa que casi la mitad de las personas encuestadas ha mantenido estable su estado anímico a lo largo del Estado de Alarma, mientras que el 38,2% se vio empeorado y tan solo el 15,8% apreció una mejoría.

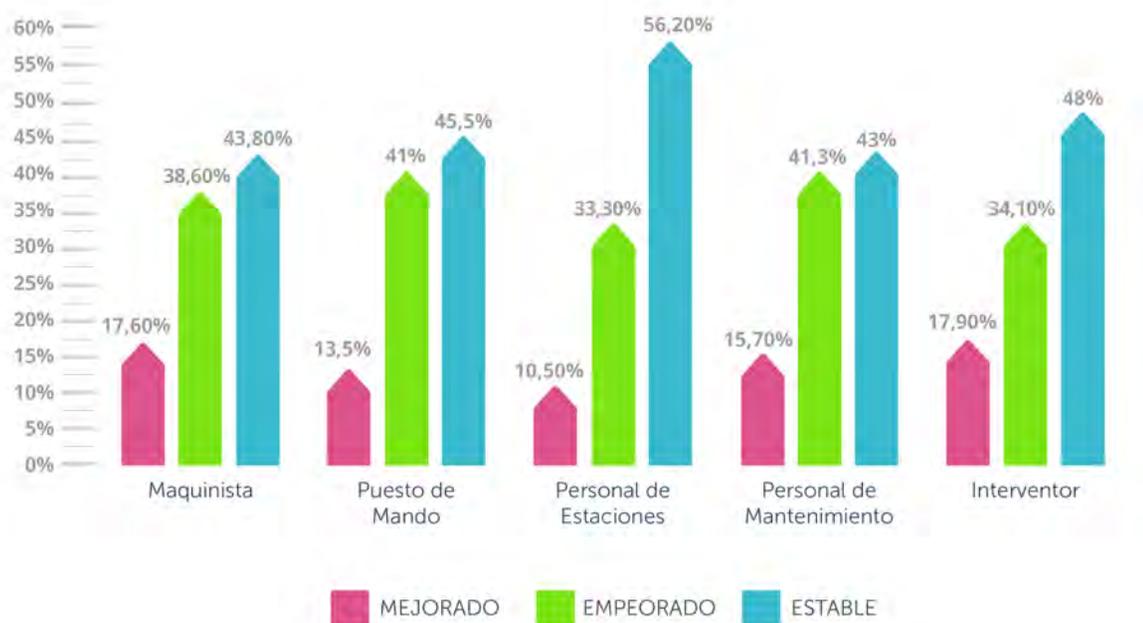
Si se analiza por puestos de trabajo, se observa que los puestos en los que se ha visto un mayor empeoramiento en el estado anímico son el Puesto de Mando y el Personal de Mantenimiento, donde un 41% de los participantes manifiesta haber empeorado.

Por grupos de edad, es llamativo que el grupo en el que más estabilidad ha habido sea el de personas de mayor edad (56 a 65 años), teniendo en cuenta que la edad es un factor de riesgo para desarrollar la enfermedad. Ello indica una gran resiliencia emocional por parte de este grupo de edad. Por el contrario, donde más ha empeorado el estado anímico es en los grupos de mediana edad (36 a 45 años).

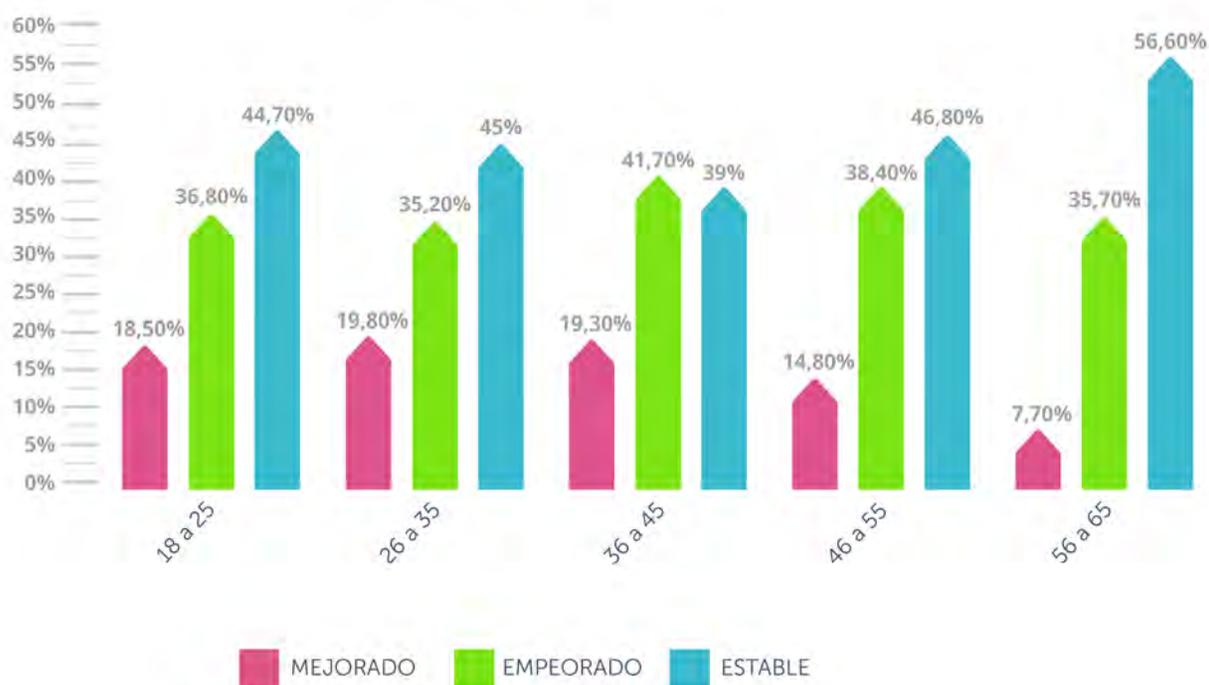
En cuanto al sexo, son las mujeres las que refieren más empeoramiento su estado anímico, aunque, al mismo tiempo, también hay más mujeres que hombres han mejorado su estado anímico. Ellos refieren en mayor medida mantener el estado anímico.

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
VÁLIDO	Mejorado	255	15,8	15,8	15,8
	Empeorado	615	38,2	38,2	54,0
	Estable	741	46,0	46,0	100,0
	Total	1611	100,0	100,0	

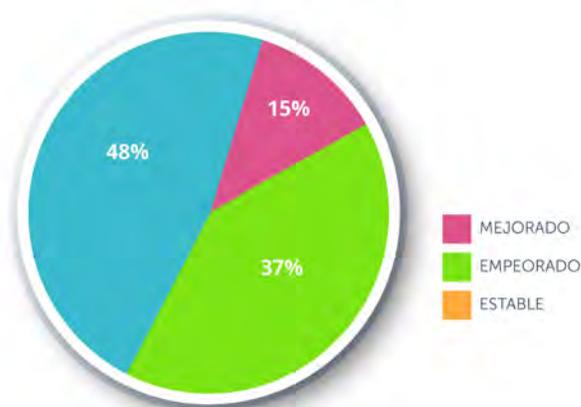
**PUESTO DE TRABAJO**



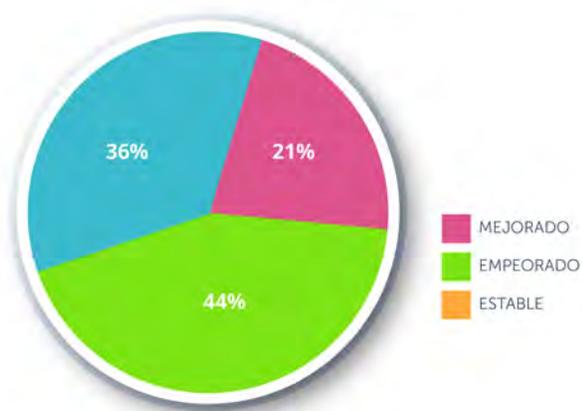
## GRUPOS DE EDAD



### HOMBRES



### MUJERES



### ➤ 31.- ¿HA TENIDO EN EL PASADO IMPACTOS EMOCIONALES FUERTES, COMO PRESENCIAR UN ACCIDENTE, LA MUERTE DE UN FAMILIAR, ETC.?

En el ítem 31 se preguntaba si se había sufrido algún impacto emocional fuerte pre-

vio a esta crisis, obteniéndose que el 63,9% de los encuestados sí habían sufrido algún impacto emocional fuerte frente a un 36,1% que no. Este ítem debe ponerse en relación con el ítem 32, de tal forma que nos sirva como punto de comparación.

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
VÁLIDO	Sí	1030	63,9	63,9	63,9
	No	581	36,1	36,1	100,0
	Total	1611	100,0	100,0	

➤ **32.- ¿CÓMO CONSIDERA LA MAGNITUD DEL IMPACTO EMOCIONAL DE ESTA CRISIS SANITARIA EN COMPARACIÓN CON OTROS IMPACTOS EMOCIONALES VIVIDOS?**

Al comparar dicho impacto con la actual crisis sanitaria, la mayoría de las personas responden que ésta ha supuesto un impacto mayor, y solo uno de cada cuatro considera que ha sido menor. Si se suma el porcentaje de personas que han respondido que el impacto ha sido mayor o igual, alcanza el 74,4% de las respuestas.

Si se analizan los datos de quienes sí han tenido otros impactos emocionales fuertes vemos que el porcentaje de personas que consideran que el impacto de esta crisis ha sido mayor o igual es el 64,2%. Por otro lado, si observamos las respuestas de quienes han tenido una persona cercana enferma, el porcentaje de respuestas que consideran que el impacto emocional ha sido igual o mayor alcanza el 76,4% de las respuestas. Entre los que no han tenido una persona cercana enferma es del 73,4%.

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
VÁLIDO	Menor	412	25,6	25,6	25,6
	Mayor	744	46,2	46,2	71,8
	Igual	455	28,2	28,2	100,0
	Total	1611	100,0	100,0	

**MAGNITUD DEL IMPACTO EMOCIONAL**



➤ **33.- ¿HA PUESTO EN MARCHA RECURSOS PSICOLÓGICOS APRENDIDOS O DESARROLLADOS CON ANTERIORIDAD COMO CONSECUENCIA DE OTROS IMPACTOS EMOCIONALES?**

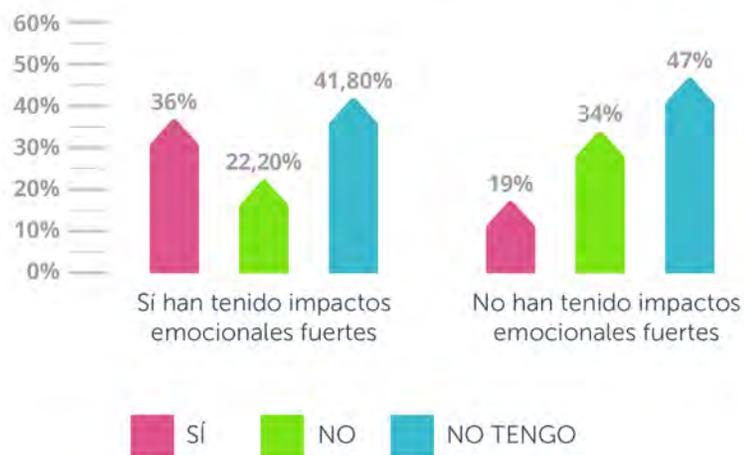
Al preguntar por la puesta en marcha de recursos psicológicos aprendidos a raíz de otros impactos se observa que casi la mitad de los encuestados (43,7%) no dispone de ningún recurso aprendido para gestionar este tipo de situaciones, y tan solo el 29,8% afirma haberlos puesto en marcha. Además, el 70,2% declara que no los tiene o no los ha puesto en marcha. Esto muestra una clara falta de estrategias de afrontamiento, así como una laguna en el aprendizaje de

Habilidades No Técnicas (Non-Technical Skills).

Si se comparan los datos entre los que han tenido impactos emocionales y los que no los han tenido se puede ver que en ambos casos hay muy poco aprendizaje de recursos psicológicos o habilidades de afrontamiento a situación no deseadas. Además, en ambos casos la mayoría de las personas carece de estas habilidades o no las ha puesto en marcha, pese a que en el caso de quienes sí han tenido impactos previos el porcentaje de personas que sí ha puesto en marcha recursos psicológicos es mayor que entre quienes no han tenido impactos previos.

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
VÁLIDO	Sí	480	29,8	29,8	29,8
	No	427	26,5	26,5	56,3
	No tengo	704	43,7	43,7	100,0
	Total	1611	100,0	100,0	

### APLICACIÓN DE RECURSOS PSICOLÓGICOS APRENDIDOS



➤ **34.- MIENTRAS ESTUVO/ESTÁ TRABAJANDO DURANTE EL PERIODO DE ALARMA ¿TIENDE A DESVIAR EL PENSAMIENTO Y TENER PREOCUPACIONES POR LA SALUD, LOS SERES QUERIDOS O EL FUTURO?**

Como se ha comentado ya en otros puntos de informe, el personal del sector ferroviario asume puestos de responsabilidad, en los que es indispensable un alto nivel de concentración para no poner en riesgo la seguridad. Por ello, este concepto está muy ligado a lo que se pregunta en este ítem. En la pregunta acerca del desvío del pensamiento durante el desarrollo de la actividad laboral, casi el 66% respondió que había desviado el pensamiento durante su trabajo o había tenido preocupación por la salud, la familia o el futuro.

Si comparamos por puestos de trabajo, el

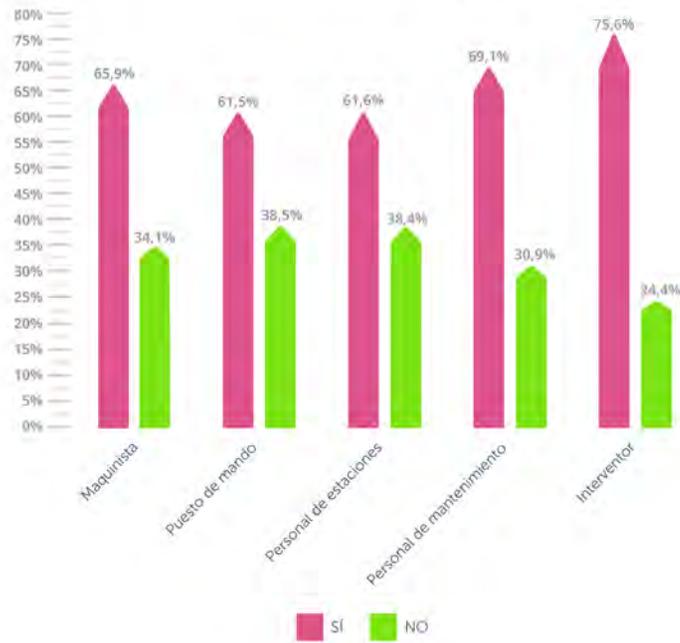
grupo que más sufrió el desvío del pensamiento fue el de los Interventores (75,60%), seguido por el Personal de Mantenimiento (69,10%), los Maquinistas (65,9%) y el Puesto de Mando (61,5%), aunque cabe destacar que en todos los casos los porcentajes son muy altos, teniendo en cuenta la naturaleza del trabajo que desempeñan estos profesionales.

En la distribución en base al sexo, son las mujeres quienes más refieren haber desviado su pensamiento durante el trabajo, pese a que en este caso las diferencias no son tan marcadas como en otros ítems.

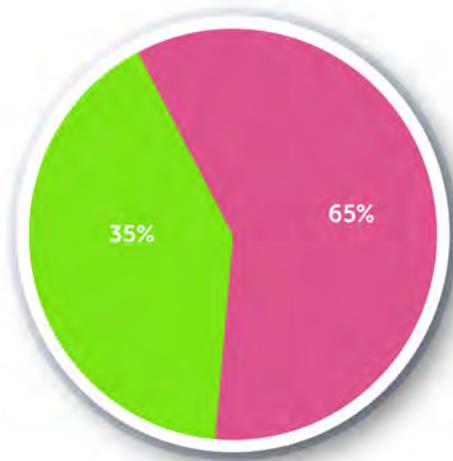
Por grupos de edad, las personas de entre 36 a 45 años son las que más dicen haber desviado el pensamiento (71,9%, 65,3%), mientras que, nuevamente, las personas jóvenes (18 a 25 años) y mayores (56 a 65 años) son las menos afectadas.

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
VÁLIDO	Si	1060	65,8	65,8	65,8
	No	551	34,2	34,2	100,0
	Total	1611	100,0	100,0	

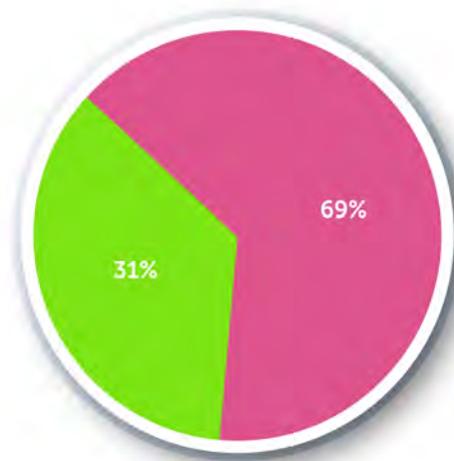
### PUESTO DE TRABAJO

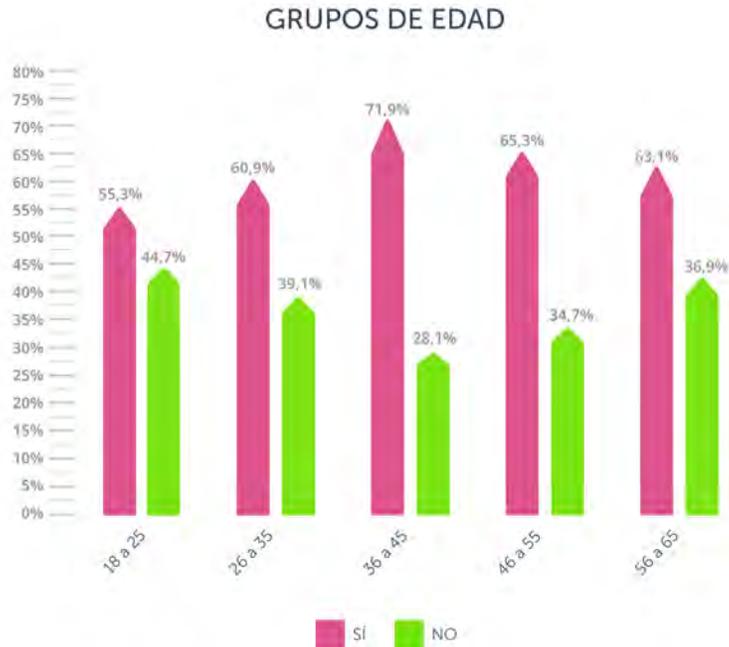


### HOMBRES



### MUJERES





➤ **35.- ¿HA PODIDO/ PUEDE CONCENTRARSE BIEN EN LAS TAREAS DE SU PUESTO DE TRABAJO?**

En línea con la pregunta anterior, se preguntó a los participantes si habían podido concentrarse bien en sus tareas, resultando que el 77,3% consideró que sí había podido concentrarse. Este dato resulta sorprendente si lo comparamos con la pregunta anterior, donde la mayoría admite que desvió su pensamiento durante la jornada laboral. Esto nos puede estar indicando una percepción del riesgo inadecuada, así como un exceso de confianza en las propias capacidades o complacencia.

Por puestos de trabajo, es el Personal de Estaciones (82,6%), seguido del Puesto de Mando (79,2%) quienes más afirman que sí se han podido concentrar. Estos datos

coinciden con las respuestas en la pregunta anterior, donde son estos dos puestos de trabajo los que menos decían desviar su pensamiento. Pese a ello, cabe destacar que más del 20% del personal de Puesto de Mando afirma no haber podido concentrarse, lo cual, dada la exigencia de su trabajo, puede considerarse un dato alto. Además, a ello hay que sumar que el Puesto de Mando fue uno de los puestos de trabajo donde más afirmaban haber sufrido insomnio (34,6%), así como mayor carga de trabajo.

En este caso no se encontraron diferencias significativas por sexo, aunque sí por grupo de edad, donde las personas de mediana edad (36 a 45 años) destacan por ser las que menos afirman que se han podido concentrar.

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
VÁLIDO	Sí	1245	77,3	77,3	77,3
	No	366	22,7	22,7	100,0
	Total	1611	100,0	100,0	

### PUESTO DE TRABAJO



### GRUPOS DE EDAD



➤ **36.- ¿SUS PREOCUPACIONES DURANTE ESTE PERÍODO LE HAN HECHO PERDER EL SUEÑO?**

Siguiendo con las preguntas relativas a la afectación psicofisiológica, encontramos que más de la mitad de las personas participantes han visto afectado su sueño debido a la preocupación derivada de la situación.

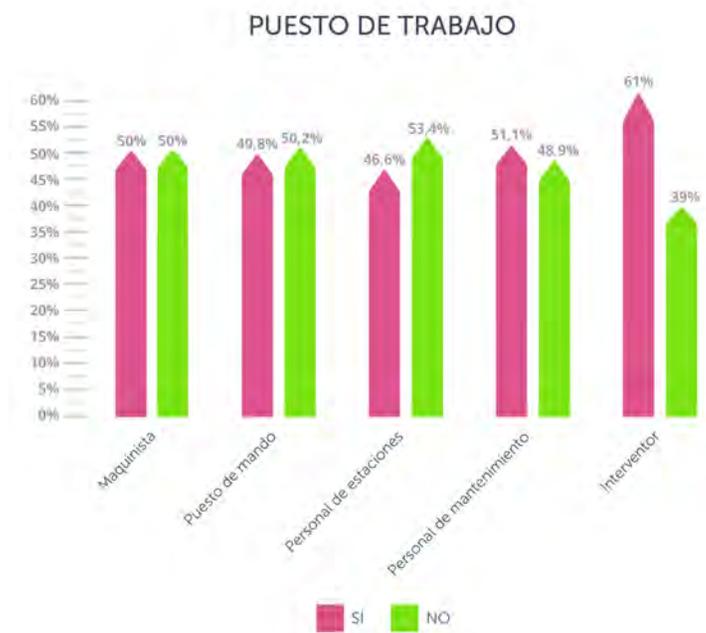
En este caso las diferencias por puesto de trabajo son más reducidas, siendo los Interventores los que más se vieron afectados (61%), pese a que los datos son elevados en

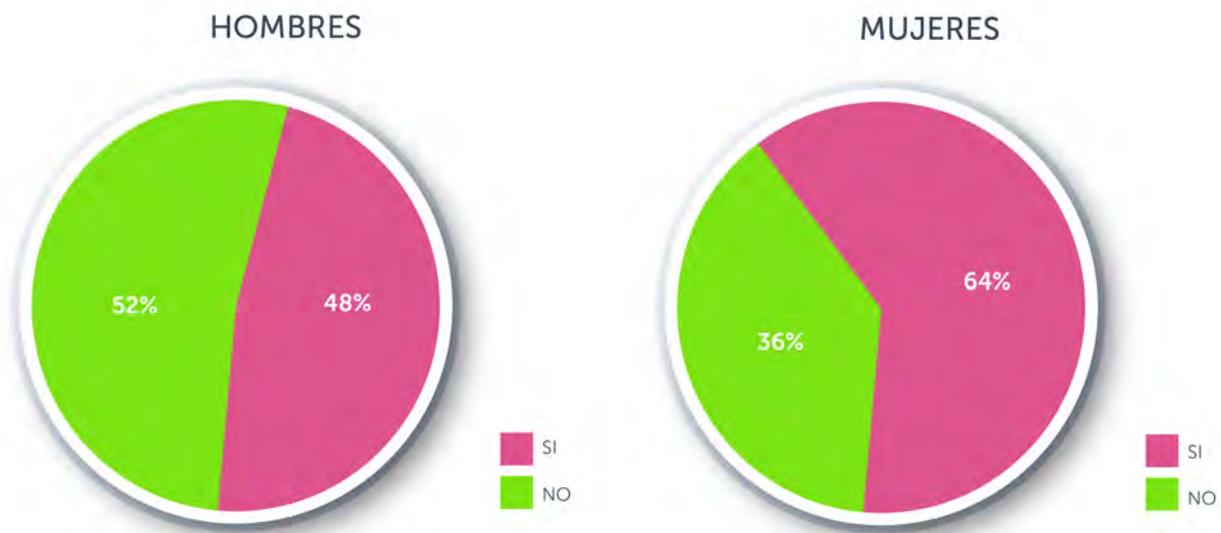
todos los casos.

Respecto al sexo, son las mujeres las que más manifiestan que han visto alterado su sueño, situándose 15 puntos porcentuales por encima de los hombres y 13 puntos por encima de la media.

Si se compara por grupos de edad, son las personas de mediana edad (36 a 45 años) las que más dicen haber visto afectado su sueño, frente a las personas más jóvenes, que son las menos afectadas.

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
VÁLIDO	Sí	813	50,5	50,5	50,5
	No	798	49,5	49,5	100,0
	Total	1611	100,0	100,0	





➤ **37.- ¿LE HA RESULTADO FÁCIL ORGANIZAR SUS TAREAS DOMÉSTICAS Y CONCILIAR LA VIDA FAMILIAR Y LABORAL CON ESTA NUEVA SITUACIÓN?**

En cuanto a la conciliación de la vida familiar y laboral, más de la mitad consideran que sí han podido compaginar ambos aspectos de su vida, aunque que hasta un

40% ha tenido dificultades.

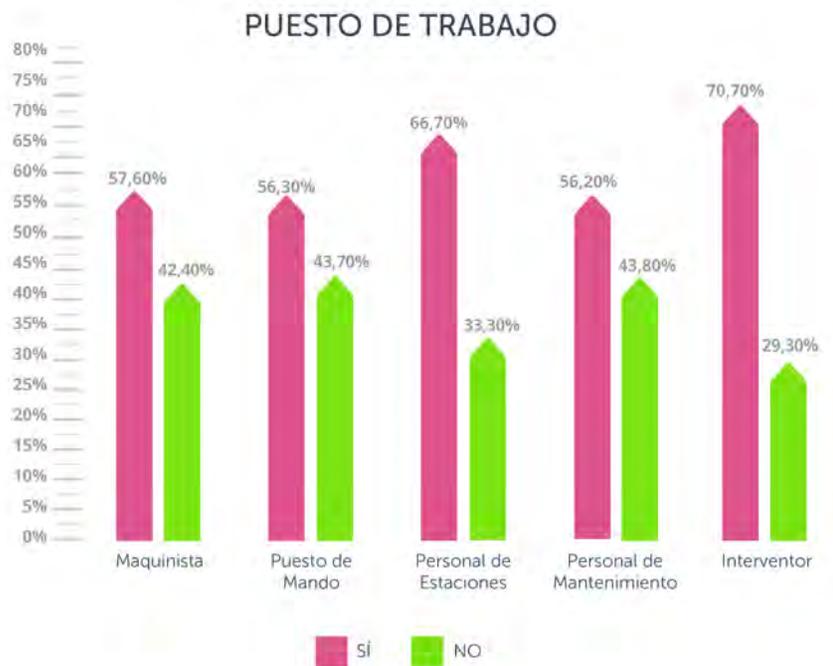
Por puestos de trabajo no se aprecian grandes diferencias, aunque son los Interventores quienes mejor han podido conciliar (66,7%), frente al Personal de Mantenimiento (56,2%), que son los que más dificultades han tenido.

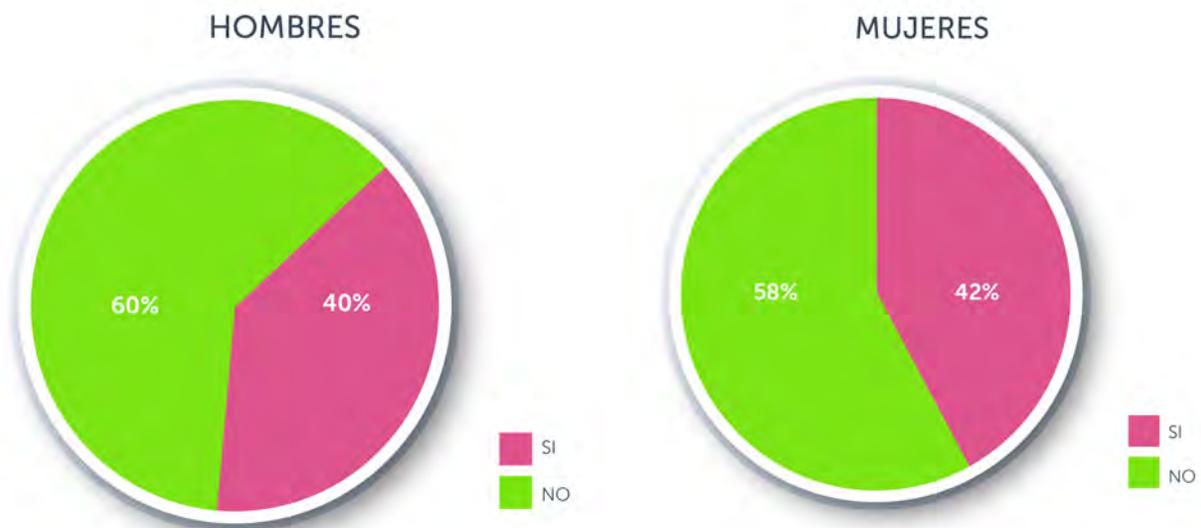
En la distribución respecto al sexo las diferencias son muy reducidas, habiendo un 40,2% de hombres que han tenido dificultades para conciliar, frente a un 42,3% en el caso de las mujeres.

Las diferencias sí son más acuciadas ente grupos de edad, siendo los grupos de me-

diana edad (36 a 45 años) los que más dificultades muestran y siendo el único grupo en el que más de la mitad de las personas no ha podido conciliar (55,2%). Esto es coherente ya que este grupo de personas son quienes más responsabilidades familiares tienen.

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
VÁLIDO	Sí	958	59,5	59,5	59,5
	No	653	40,5	40,5	100,0
	Total	1611	100,0	100,0	





➤ **38.- ¿HA NECESITADO REDUCIR LA JORNADA LABORAL PARA ATENDER CARGAS FAMILIARES?**

vieron que solicitar una reducción de jornada para atender causas familiares. Además, no se encontraron diferencias remarcables en base al puesto de trabajo o el sexo.

Solo un 8,2% de las personas encuestadas tu-

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
VÁLIDO	Si, totalmente	34	2,1	2,1	2,1
	Si, parcialmente	99	6,1	6,1	8,3
	No	1478	91,7	91,7	100,0
	Total	1611	100,0	100,0	

➤ **39.- ¿HA TENIDO/TIENE LA SENSACIÓN DE NO PODER SUPERAR LAS DIFICULTADES?**

Al preguntar si en algún momento habían sentido que no podían superar las dificultades,

un 15,7% respondió que sí, lo cual indica que una gran mayoría sí ha sentido que puede superar la situación. Esto es un buen indicador de resiliencia.

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
VÁLIDO	Sí	253	15,7	15,7	15,7
	No	1358	84,3	84,3	100,0
	Total	1611	100,0	100,0	

➤ **40.- ¿HA MANTENIDO/MANTIENE COMUNICACIÓN Y CONVERSACIONES TRANQUILIZADORAS CON COMPAÑEROS/AS O AMIGOS/AS?**

Respecto al apoyo entre compañeros/as, es altamente positivo que más del 80% de las personas que han participado hayan acudido a sus compañeros en busca de apoyo, ya que ello indica que existe un vínculo y sentimiento de pertenencia al grupo, lo que supone un factor de protección y algo a fortalecer.

En cuanto a puestos de trabajo, ningún puesto baja del 80%, lo cual es un dato muy positivo. El grupo con mayor porcentaje de respuestas afirmativas es el del

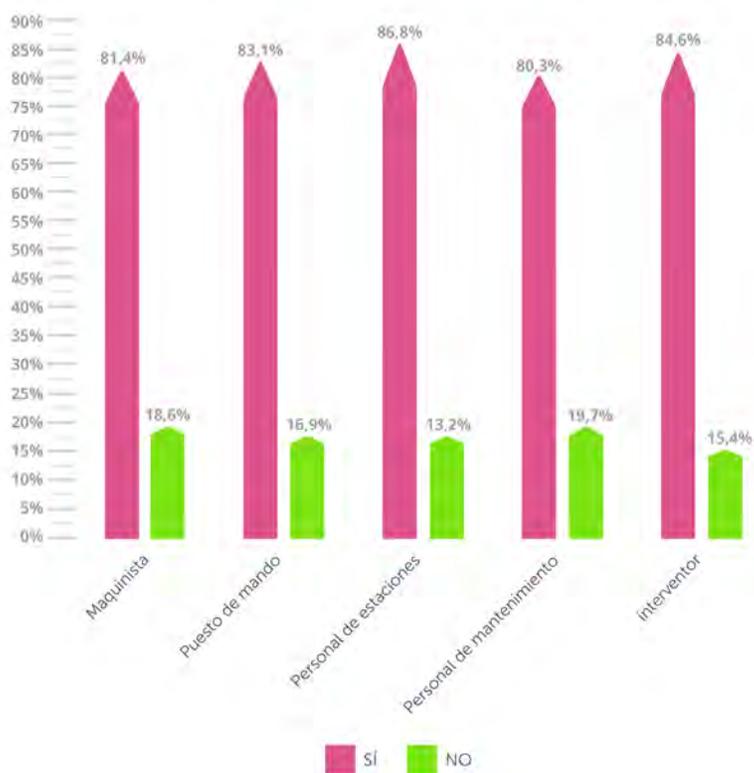
Personal de Estaciones, con un 86,80% de personas que han acudido a compañeros en busca de apoyo, seguido por los Interventores (84,6%) y el Puesto de Mando (83,10%).

Respecto al sexo, se puede observar que son las mujeres las que afirman que han buscado apoyo en compañeros en mayor proporción, siendo casi el 90% las que lo han realizado, frente a un 81,3% en el caso de los hombres, los cuales se sitúan ligeramente por debajo de la media.

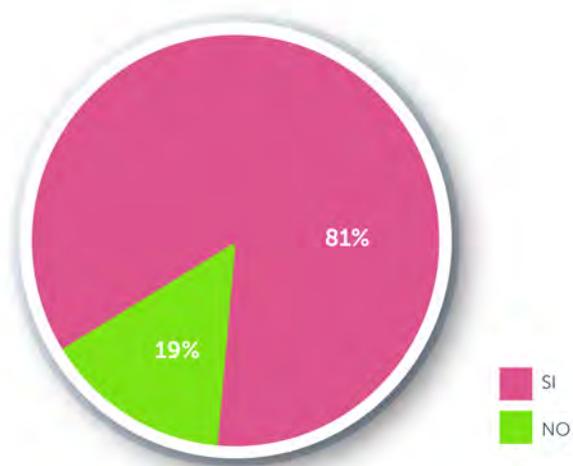
En cuanto a los grupos de edad no se observaron diferencias reseñables, estando todos los grupos entre el 81% y el 84%.

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
VÁLIDO	Sí	1329	82,5	82,5	82,5
	No	282	17,5	17,5	100,0
	Total	1611	100,0	100,0	

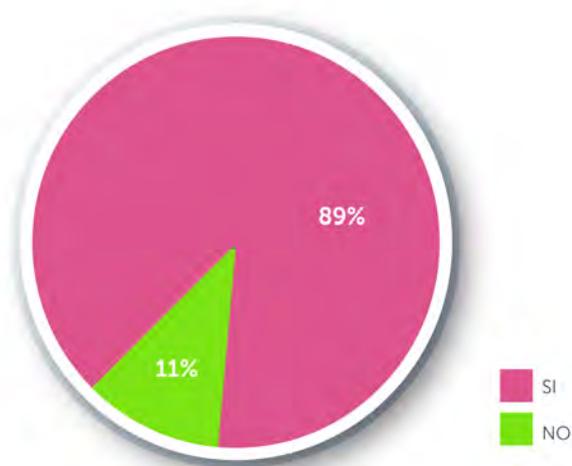
### PUESTO DE TRABAJO



### HOMBRES



### MUJERES



#### ➤ 41.- ¿SE HA SENTIDO DEPRIMIDO/A?

Un 30,9% de los encuetados manifiestan haberse sentido deprimidos durante esta

crisis, lo cual es un dato alto, teniendo en cuenta la incidencia que esto puede tener en el resto de los ámbitos de desarrollo de estas personas, incluyendo el ámbito labo-

ral. Este es un de un factor de vulnerabilidad al cual habría que realizar seguimiento.

Atendiendo a los diferentes puestos de trabajo, el grupo más afectado fue el del personal de Mantenimiento, donde casi el 40% de los encuestados manifestó haberse sentido deprimido. Por el contrario, el grupo menos afectado fue el Personal de Estaciones, con un 28,3% de respuestas afirmativas.

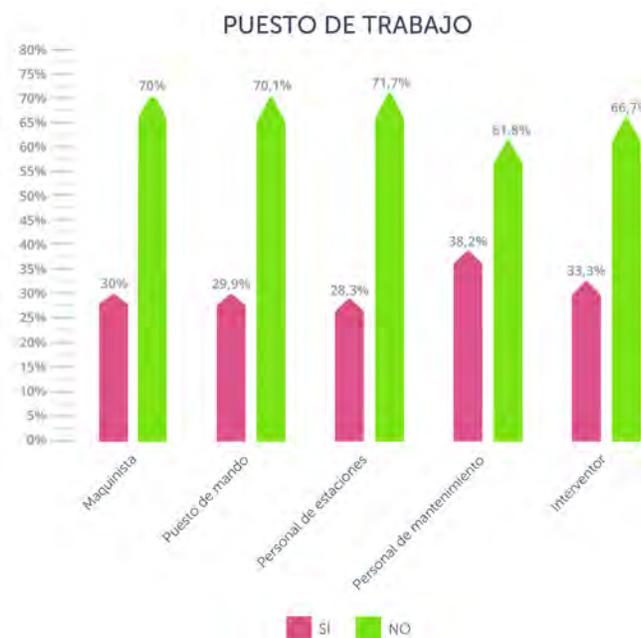
En este caso las diferencias por sexo son mucho más profundas, hasta el punto de que, en el caso de las mujeres, sentirse deprimida afectó a casi la mitad de la muestra (45,2%). En el caso de los hombres la afectación se reduce al 28,3%, una cifra bastante inferior a la de las mujeres, pese a seguir

siendo alta.

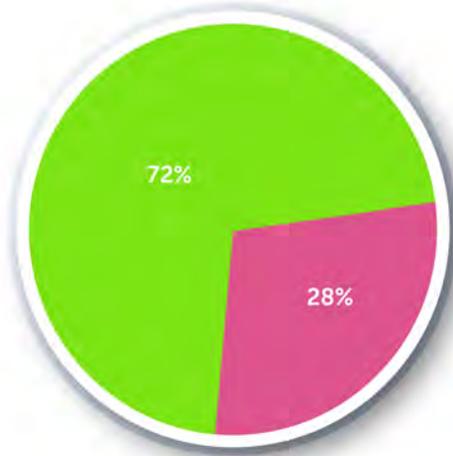
Entre los grupos de edad las diferencias son más discretas, pese a que nuevamente el colectivo más afectado es el de personas de 35 a 45 años (34,5%).

Si se comparan las respuestas de aquellas personas con o sin antecedentes de enfermedad se observa que aquellas que sí tienen antecedentes se han sentido más deprimidas (38,9%) que las que no (26,6%). Lo mismo ocurre en el caso de haber tenido una persona cercana enferma (40,1%) o no (26,5%). Además, se puede observar que tener una persona cercana enferma (40,1%) incide más que estar uno mismo enfermo (28,9%).

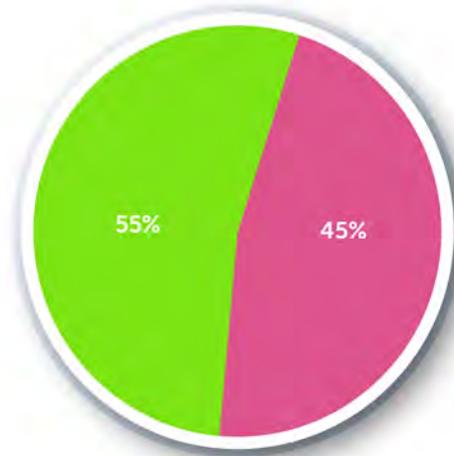
		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
VÁLIDO	Sí	498	30,9	30,9	30,9
	No	1113	69,1	69,1	100,0
	Total	1611	100,0	100,0	



### HOMBRES



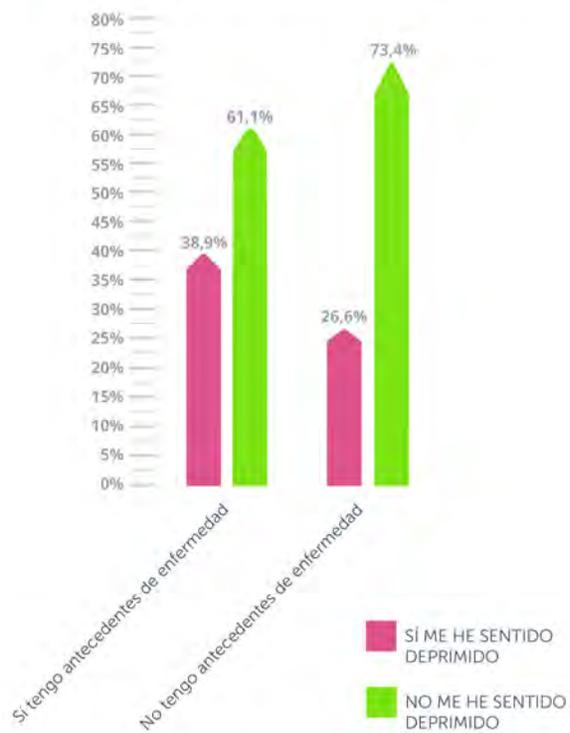
### MUJERES



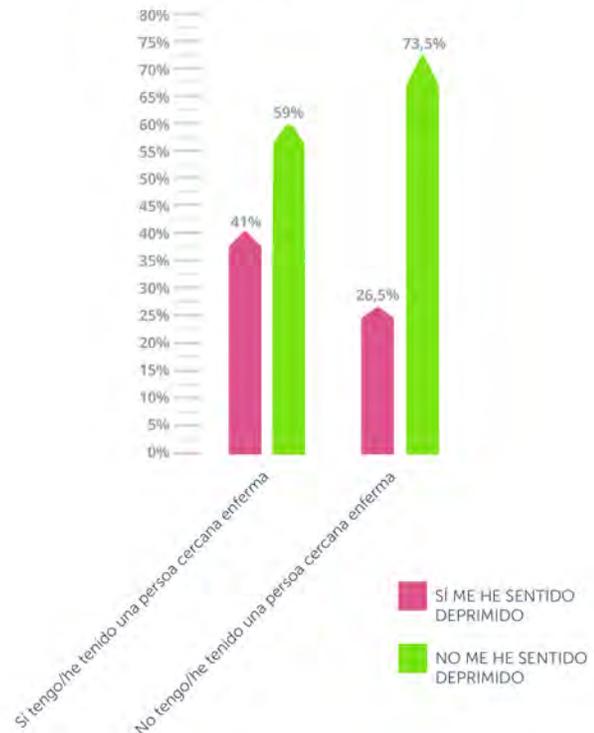
### GRUPOS DE EDAD



**ANTECEDENTES ENFERMEDADES**



**PERSONAS CERCANAS AFECTADAS**



➤ **42.- ¿SE ENCUENTRA RAZONABLEMENTE ESTABLE, DADAS LAS CIRCUNSTANCIAS?**

En contraposición, se preguntó a los participantes si, pese a la situación, se sentían

razonablemente estables, obteniendo una respuesta abrumadoramente positiva, donde tan solo el 5% responde que no se sienten estables.

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
VÁLIDO	Sí	1529	94,9	94,9	94,9
	No	82	5,1	5,1	100,0
	Total	1611	100,0	100,0	

➤ **43.- ¿VALORA MÁS LA ACTUACIÓN DE OTROS PROFESIONALES COMO LOS SANITARIOS QUE LA SUYA PROPIA DURANTE ESTA CRISIS?**

Respecto a la valoración que hacen los trabajadores del sector ferroviario de la actua-

ción de otros profesionales, se observa que valoran muy superiormente la actuación de otros profesionales frente a la suya propia.

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
VÁLIDO	Sí	1338	83,1	83,1	83,1
	No	273	16,9	16,9	100,0
	Total	1611	100,0	100,0	

➤ **44.- ¿CREE QUE SU SERVICIO A LA COMUNIDAD HA ESTADO/ESTÁ RECONOCIDO SOCIALMENTE DURANTE ESTA CRISIS?**

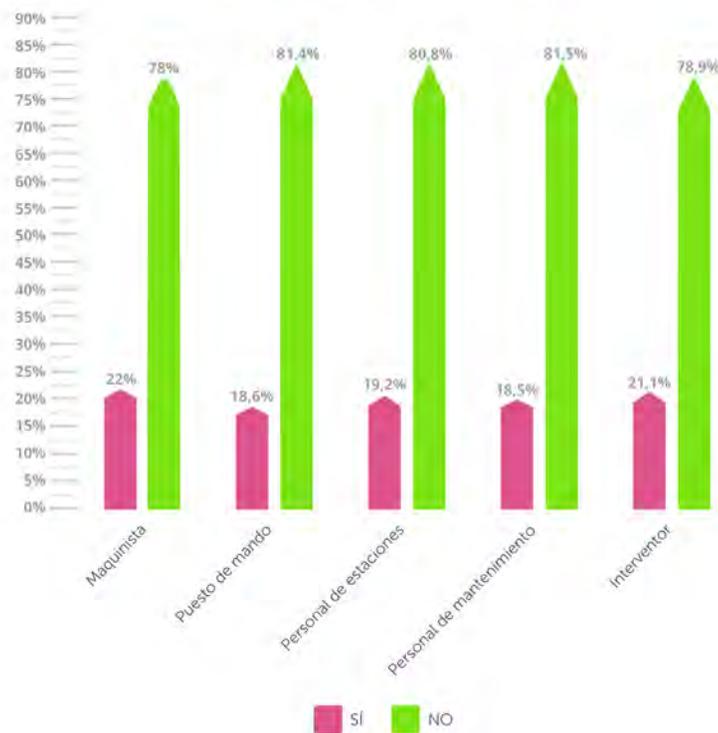
Al preguntarles si consideran que la sociedad ha reconocido su servicio durante la crisis, consideran en una amplia mayoría (79,2%) que no se ha reconocido su labor.

Esto se trata de un indicar negativo que debería trabajarse a través de la comunicación.

Si se analiza esta pregunta por puestos de trabajo, se observa que, aunque no existen grandes diferencias, los que menos valorados se sienten son el Personal de Mantenimiento y el Personal de Puesto de Mando.

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
VÁLIDO	Sí	333	20,7	20,7	20,7
	No	1278	79,3	79,3	100,0
	Total	1611	100,0	100,0	

**PUESTO DE TRABAJO**



➤ **45.- ¿LE HA PROPORCIONADO LA EMPRESA, EN LOS ÚLTIMOS 5 AÑOS, FORMACIÓN EN HABILIDADES PARA LA GESTIÓN DEL ESTRÉS?**

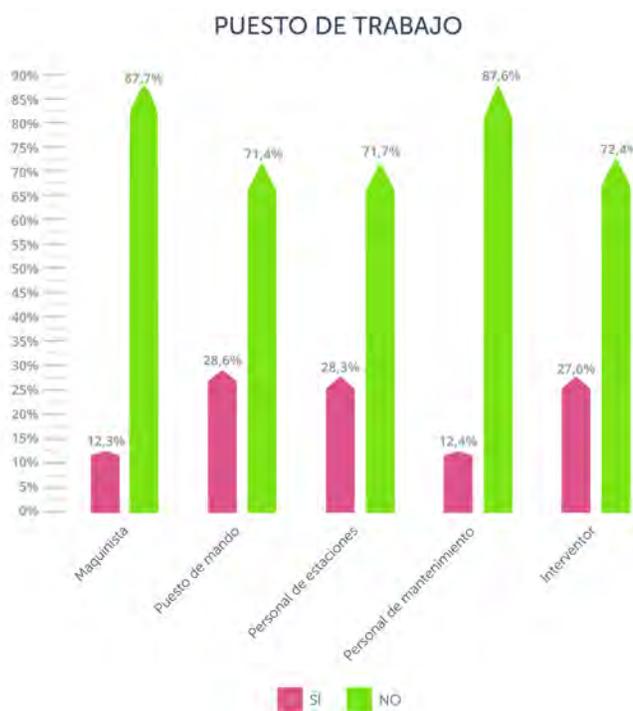
En cuanto a la formación de los trabajadores en habilidades para la gestión del estrés, más del 80% declara que no ha recibido formación por parte de la empresa en los últimos cinco años.

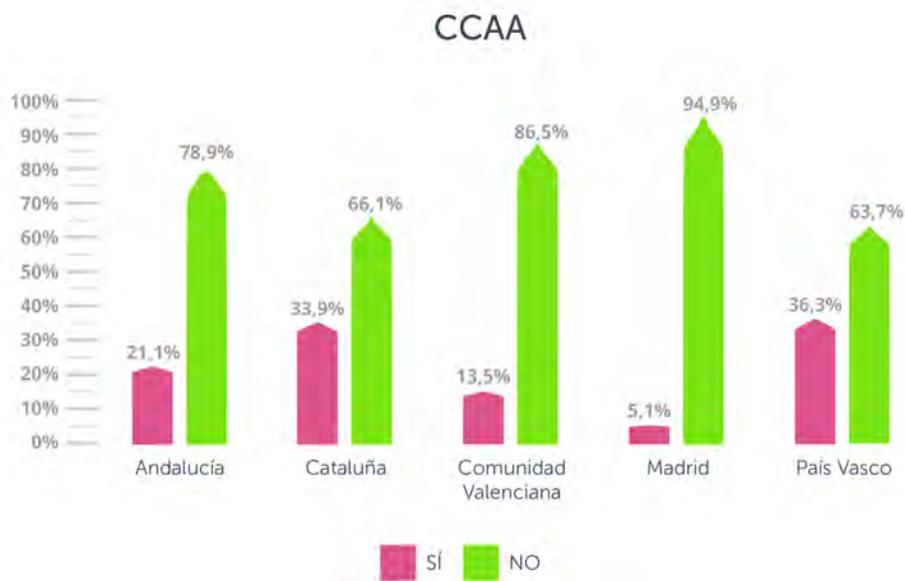
Desglosando la información por puestos de trabajo, el grupo que menos formación ha recibido es el de Maquinistas (12,3%), seguido por el Personal de Mantenimiento

(12,4%). En contraposición, los trabajadores que más han recibido formación en gestión del estrés en los últimos cinco años son los del Puesto de Mando (28,9%), seguidos del Personal de Estaciones (28,3%). Aun así, en ningún caso se supera el 30% de trabajadores con formación en gestión del estrés.

Por Comunidades Autónomas, destaca el País Vasco como la Comunidad que más forma a sus trabajadores con un 36,3%, seguida por Cataluña con un 33,9%. En el otro extremo se encontraría Madrid, donde tan solo el 5,1% del personal ha recibido formación en gestión del estrés.

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
VÁLIDO	Sí	290	18,0	18,0	18,0
	No	1321	82,0	82,0	100,0
	Total	1611	100,0	100,0	





➤ **46.- ¿SIENTE QUE DESEARÍA CONOCER ALGUNA TÉCNICA EFECTIVA DE RELAJACIÓN TRAS ESTA CRISIS?**

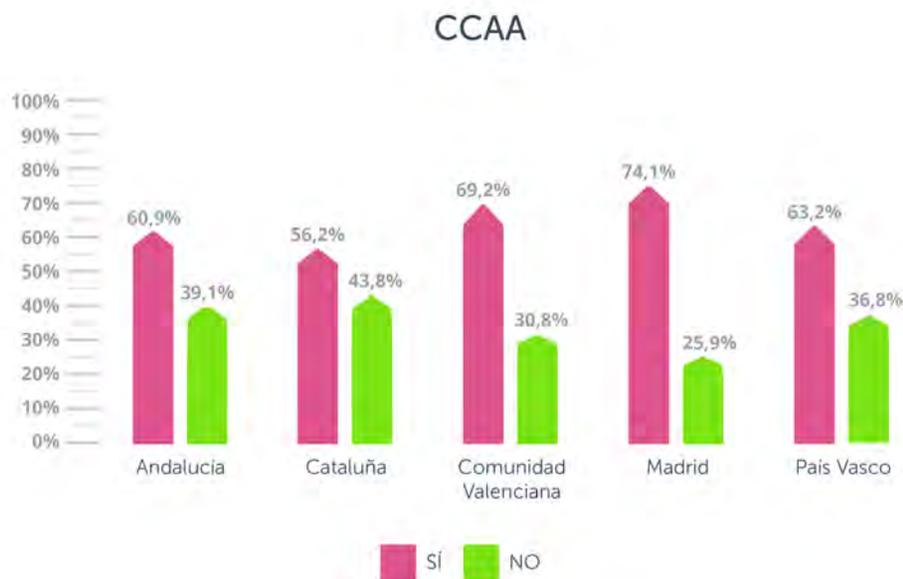
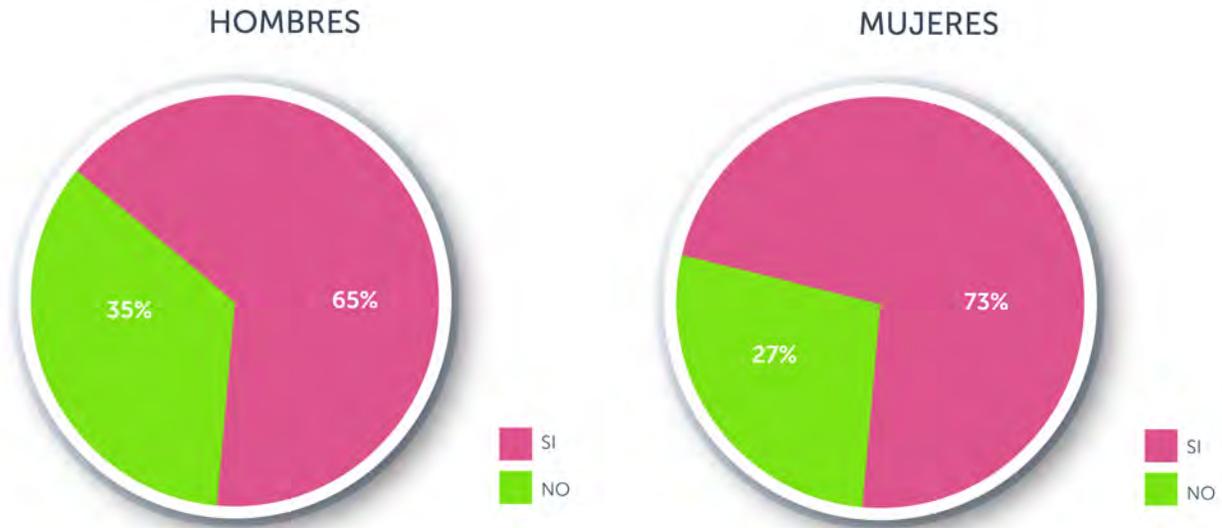
En línea con la anterior pregunta, el 65,8% de los encuestados desearía conocer alguna técnica efectiva de relajación, lo cual podría ser una buena oportunidad de formación para los trabajadores del sector. En este caso, las diferencias de las demandas por puestos de trabajo son bajas, situándose todos los puestos ente el 65 y el 69%,

siendo los Interventores quienes más las demandan (69,9%)

Sí se ven, en cambio, más diferencias en cuanto al sexo, siendo las mujeres (72,6%) las que más demandan la formación frente a los hombres (64,6%).

Por Comunidades Autónomas, es Madrid la que más demanda la formación, con un 74,1% de respuestas que lo respaldan, seguida por la Comunidad Valenciana (69,2%).

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
VÁLIDO	Sí	1060	65,8	65,8	65,8
	No	551	34,2	34,2	100,0
	Total	1611	100,0	100,0	



➤ **47.- ¿HA UTILIZADO ALGUNA ESTRATEGIA PERSONAL PARA CONTROLAR SU PREOCUPACIÓN DURANTE ESTA CRISIS?**

Continuado con las preguntas relativas a las habilidades de afrontamiento, más de la mitad de las respuestas afirmas que no han usado ninguna estrategia personal para controlar su preocupación.

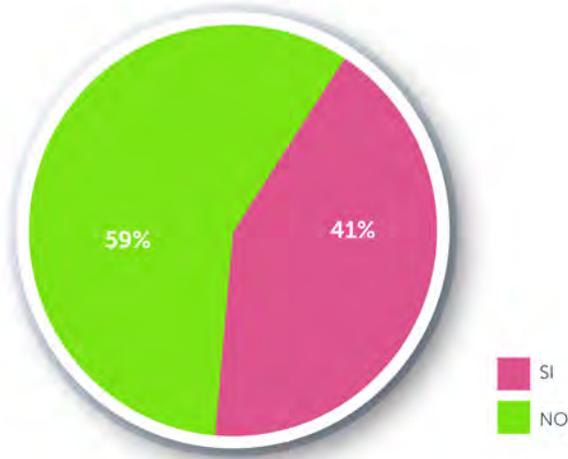
Si se desglosan los datos en función del sexo, se observa que las mujeres se encuentran muy por encima de la media en el uso de estrategias de autocontrol (63%), situándose 23 puntos porcentuales por encima de los hombres, los cuales se encuentran por debajo de la media (40,8%) en estrategias personales para controlar la preocupación.

Por grupos de edad, son los grupos de mediana edad (36 a 45 años) los que más dicen haber utilizado estrategias para controlar la preocupación (49,1% y 46,5%),

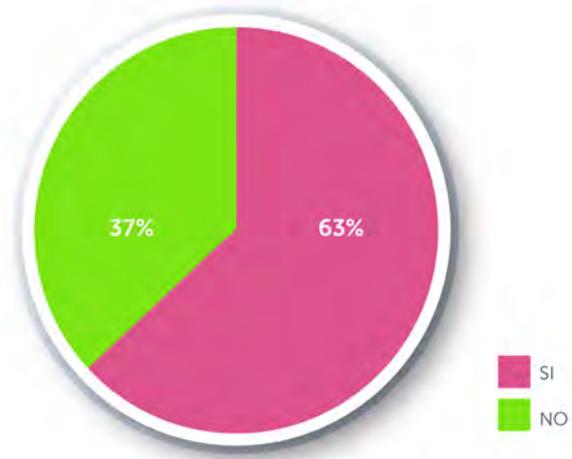
situándose por encima de la media. Por el contrario, los grupos más jóvenes (39,5% y 42,10%) y más mayores (36,6%) son los que se sitúan por debajo de la media.

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
VÁLIDO	Si	713	44,3	44,3	44,3
	No	898	55,7	55,7	100,0
	Total	1611	100,0	100,0	

HOMBRES



MUJERES



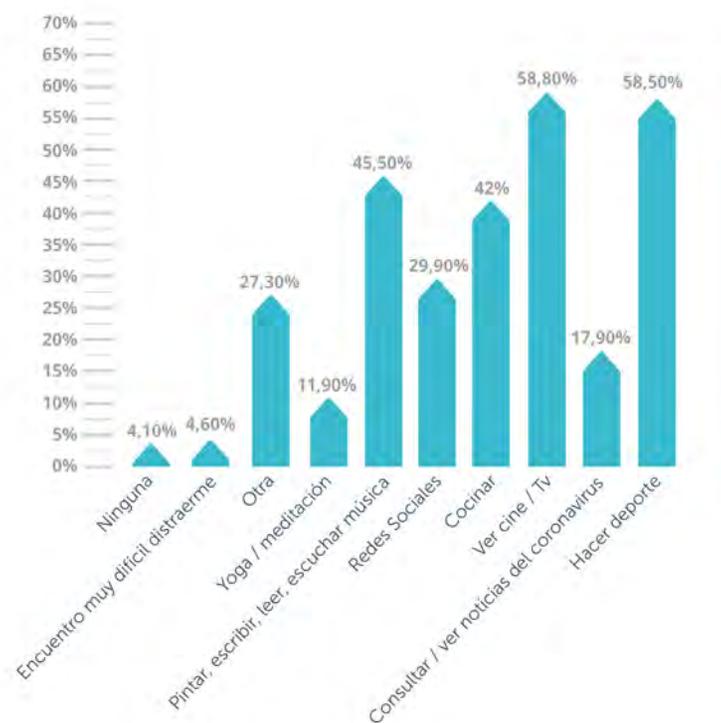
GRUPOS DE EDAD



➤ **48.- ¿QUÉ PRÁCTICA RELACIONADA CON LOS HÁBITOS DE VIDA Y SALUD CREE QUE LE AYUDA O AYUDÓ EN ESTOS MOMENTOS?**

El 95,3% de las personas consultadas puso en práctica alguno de los hábitos de vida expuestos en el gráfico anterior para tra-

tar de sobre llevar la situación. Además, el hábito más comúnmente utilizado fue ver la televisión con fines de entretenimiento (58,5%), seguido por el deporte (58,5%), la lectura, pintura o música (45,5%), cocinar (42%), las redes sociales (29,9%) y el yoga o meditación (11,9%).



➤ **49.- ¿SIENTE QUE GRACIAS A SU TRABAJO HA PODIDO AYUDAR A OTRAS PERSONAS A LLEVAR MEJOR ESTA CRISIS?**

Menos de la mitad de los trabajadores (41,8%) considera que su trabajo ha sido de ayuda para otras personas, y casi el mismo porcentaje no lo sabe (39,5%). Esto no muestra una baja motivación. Esto puede estar en relación con la valoración social de los puestos asociados al sector ferroviario.

En este caso se observan diferencias bastante significativas en relación con el puesto de trabajo, siendo el personal de Puesto de Mando el grupo que más claro tiene que su labor ha ayudado a la sociedad (46,8%), pese a que el porcentaje no alcanza a la mitad de los participantes. Por detrás de ellos se encontrarían los Maquinistas, donde el 45% considera que su actuación ha sido positiva. Por el contrario, el Personal de Mantenimiento es el grupo donde menos respuestas positivas se acu-

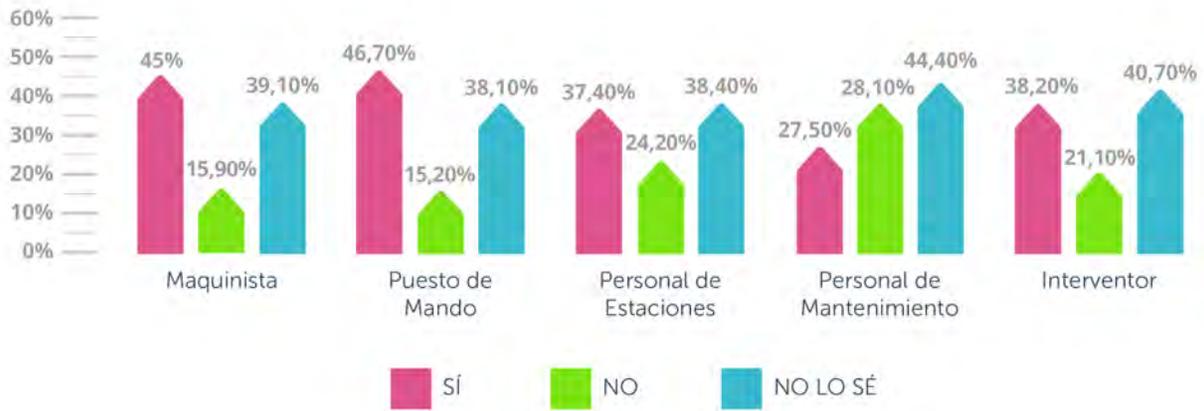
mulan (27,5%), encontrándose significativa por debajo de la media (41,8%). Es también significativo el porcentaje de trabajadores que no sabe si su actuación ha sido de utilidad, ya que en ningún caso baja del 38%.

En cuanto al sexo, son los hombres quienes más consideran que su trabajo ha sido

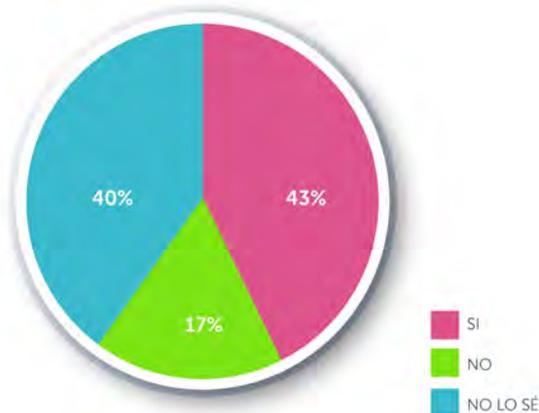
de utilidad para otras personas, situándose siete puntos por encima de las mujeres. Además, el porcentaje de mujeres que considera que no ha sido de ayuda (29%) casi duplica al de hombres (16,8%). No se encontraron diferencias reseñables por grupos de edad.

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
VÁLIDO	Sí	673	41,8	41,8	41,8
	No	301	18,7	18,7	60,5
	No lo sé	637	39,5	39,5	100,0
	Total	1611	100,0	100,0	

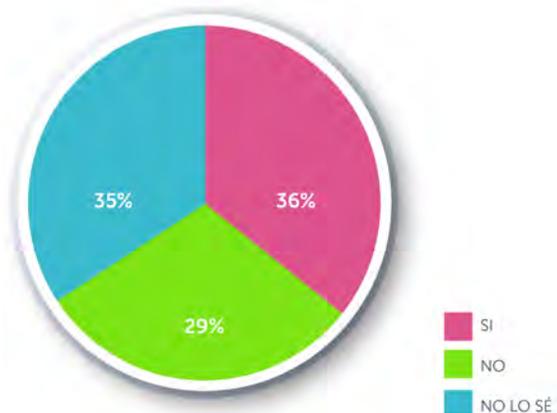
### PUESTO DE TRABAJO



### HOMBRES



### MUJERES



➤ **50.- ¿SIENTE QUE GRACIAS A SU ACTITUD POSITIVA HA PODIDO AYUDAR A OTRAS PERSONAS A LLEVAR MEJOR ESTA CRISIS?**

En relación con la pregunta anterior, casi la mitad de los participantes siente que su actitud positiva ha sido de ayuda para otras

personas, mientras que casi el 40% no lo sabe y un 10% cree que no ha podido ayudar con su actitud.

En este caso no se muestran diferencias en base al sexo o los grupos de edad, situándose el porcentaje de respuestas afirmativas entre el 47% y el 51%.

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
VÁLIDO	Sí	800	49,7	49,7	49,7
	No	172	10,7	10,7	60,3
	No lo sé	639	39,7	39,7	100,0
	Total	1611	100,0	100,0	

## 4. CONCLUSIONES

El objetivo del estudio, determinar el impacto psicológico de esta crisis en un colectivo de trabajadores, se concibe en un sentido amplio y relacionado con la posible afección a la salud mental y cómo ésta puede influir tanto en el bienestar de las personas como en su ejecución en el trabajo. Entendemos aquí el término “salud mental” desde su acepción amplia, acorde con la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2001, p.1), que la define como “un estado de bienestar en el cual el individuo es consciente de sus propias capacidades, puede afrontar las tensiones normales de la vida, puede trabajar de forma productiva y fructífera y es capaz de hacer una contribución a su comunidad”.

La dimensión positiva de la salud mental se destaca en la definición de salud que figura en la constitución de la OMS (s.f.): “La salud es un estado de completo bienestar físico, mental y

social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades”.

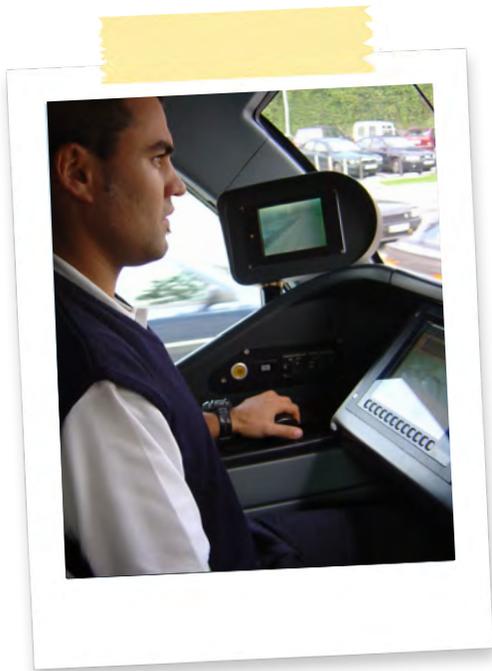
Es por ello que este estudio explora aspectos relacionados con la salud psicofisiológica, pero también la salud psicosocial, así como aspectos ligados al trabajo y a las propias capacidades de los individuos para afrontar, en este caso, la afectación ante una situación de pandemia.

La conclusión principal de este Estudio es que la crisis de la COVID-19 sí ha afectado de manera notable a los trabajadores de primera línea del sector ferroviario español, con diversos impactos Emocionales, Cognitivos y Conductuales, de forma general pero también específica en función de las variables de puesto de trabajo, edad, sexo y Comunidad Autónoma, como ya hemos comentado en el apartado de Resultados.

---

Existen varias dimensiones y factores que conviene analizar como resultado del estudio, sobre todo para plantear recomendaciones para las organizaciones e instituciones, así como para autoridades o sindicatos que puedan realizar un papel amortiguador del impacto sufrido y tomar un papel activo en la prevención de sucesos similares o mantenidos en el tiempo.

Estas dimensiones abarcan tanto aspectos de la seguridad laboral y la salud psicosocial como de la seguridad operacional y temas como la motivación, el reconocimiento profesional o puramente de gestión de personas.



En todos los casos nos gustaría interesar con este informe a los niveles más altos de la dirección de organizaciones ferroviarias, ya que es en las decisiones de más alto nivel donde se tratan las crisis, se asignan recursos y se establecen las prioridades como parte de la gestión.

Así mismo, este informe es interesante para quienes coordinan o dirigen los Sistemas de Gestión de Seguridad Operacional, los Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud y los Sistemas de Gestión de Competencias. No olvidemos que esta crisis ha afectado al bienestar de las personas y por tanto a su capacidad de respuesta habitual tal y como la conocemos.

Podemos agrupar estas dimensiones, que abarcan a su vez varios factores, de la siguiente manera:

- 1. Dimensión relacionada con la Salud Psicosfísica:** Ansiedad, Estrés, Depresión, Fatiga, Afectación clínica de la enfermedad, Problemas de sueño.
- 2. Dimensión relacionada con la Salud Psicosocial:** Estado de Ánimo, Incertidumbre, Conciliación, Apoyo psicosocial.
- 3. Dimensión relacionada con la Gestión Organizativa:** Liderazgo, Información, Gestión del personal y Capacitación.
- 4. Dimensión relacionada con las Competencias, las Habilidades No Técnicas (Soft skills):** Gestión del estrés.
- 5. Dimensión relacionada con la Cultura de Seguridad:** Percepción del Riesgo, Comunicación de Riesgos.
- 6. Dimensión relacionada con Seguridad Operacional:** Fiabilidad de las Comunicaciones Críticas.



Estos factores pueden entenderse y abordarse individualmente, pero a su vez están interrelacionados, puede apreciarse la influencia de unos factores en otros.

Dada la experiencia de ESM hemos querido evidenciar cómo todos estos factores, además, influyen en la Seguridad Operacional, de modo que ésta puede ser explicada en gran parte por las valoraciones en los otros factores.

La conducta humana, la salud y las cuestiones organizativas son factores de influencia en la Seguridad Operacional y pueden realizar contribuciones positivas o negativas.

Tomemos los límites humanos como posibles causas de errores humanos. Cualquier aspecto de la salud que merme nuestras capacidades cognitivas y/o físicas y psicológicas influirá negativamente en la ejecución de tareas de seguridad.

Tomemos también las capacidades de los in-

dividuos, las habilidades para reaccionar ante lo inesperado, las habilidades para hacer frente a las dificultades, la resiliencia individual, etc., todo ello influirá positivamente en la ejecución de las tareas de seguridad.

Pensemos también en las aportaciones positivas y negativas de las organizaciones y en la robustez de sus Sistemas de Gestión de Seguridad Operacional, los cuales pueden tener integrados los Factores Humanos en todos sus apartados, así como disponer de una Estrategia de Cultura de Seguridad o, por el contrario, no disponer de una comprensión completa de los Factores Humanos y su influencia en la seguridad, o ni siquiera haber valorado su cultura de seguridad.

A lo largo de estas conclusiones se observará que un mismo ítem puede explicar dos o más factores, por ejemplo: ¿qué quiere decir que casi un 68% de los encuestados sienta más estrés en general? Quiere decir que los trabajado-

---

res del sector ferroviario están experimentando síntomas a nivel fisiológico, cognitivo y conductual, y que esto influirá en su salud, pero también en sus relaciones, en la ejecución de sus tareas laborales y en su capacidad de atención en tareas que quizá conlleven riesgo.

Estas respuestas son coherentes con que el dato de que uno de cada dos trabajadores consultados no duerme bien debido a las preocupaciones y un 58% manifiesta que el impacto psicológico y emocional de esta crisis ha sido alto o muy alto. Casi el 56% no ha utilizado ninguna estrategia personal para controlar su preocupación durante esta crisis. Un 66% desearía conocer alguna técnica efectiva de relajación tras esta crisis y un 82% no han recibido por parte de la empresa en los últimos 5 años formación en habilidades para la gestión del estrés.

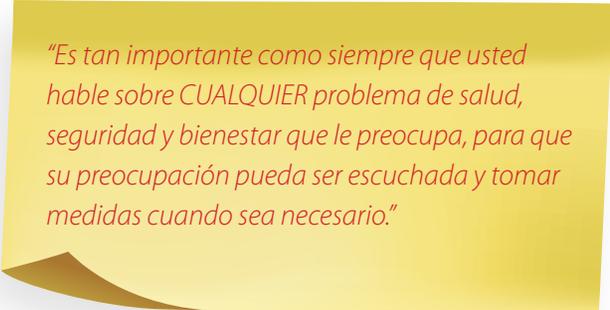
Parece evidente que el estrés es un indicador que las organizaciones no deben olvidar, aún más teniendo en cuenta que el periodo de prolongación de la pandemia va más allá del momento del estado de alarma y aún meses más tarde hay gran incertidumbre sobre cuándo será el fin de esta situación.

Estos datos manifiestan un impacto en la salud psicofísica, la salud psicosocial, las habilidades del personal, la gestión organizacional y de competencias, la cultura de seguridad y la seguridad operacional.

Por otro lado, la escasa cultura del reporte confidencial de riesgos en el sector ferroviario nacional puede enmascarar la incidencia del estrés en las organizaciones.

En este sentido, CIRAS (Confidential Reporting

for Safety) ha lanzado en Reino Unido una campaña con el siguiente mensaje:



*“Es tan importante como siempre que usted hable sobre CUALQUIER problema de salud, seguridad y bienestar que le preocupa, para que su preocupación pueda ser escuchada y tomar medidas cuando sea necesario.”*

Por su parte, la RSSB ha pedido apoyar el bienestar de las personas como parte de una estrategia integral con múltiples beneficios organizativos.

## 4.1 SALUD PSICOFISIOLÓGICA

Cabe recordar que existen factores de vulnerabilidad psicopatológica que incidirán en aquellas personas que presentan alguna desventaja por edad, enfermedades previas físicas o trastornos psicológicos.

También existen factores de protección para el caso de la vulnerabilidad psicológica, como convivir con más personas o el apoyo social entre compañeros.

Se realiza una breve definición de los diferentes factores al comienzo de cada uno.

### ➤ ANSIEDAD

Podemos definir Ansiedad como el estado de malestar o sufrimiento emocional ante la anticipación de una posible estimulación aversiva en el futuro, la cual genera reacciones cognitivas, fisiológicas y conductuales.

La ansiedad puede presentarse de forma aislada o puntual y no ser preocupante, pero también puede formar parte de cuadros psicopatológicos más graves si cursa con otros síntomas adicionales.

El **ítem 18** (¿Le ha facilitado su empresa acceso al psicólogo/a si presenta ansiedad?) se refiere expresamente al factor ansiedad. En las respuestas un 44% refieren tener ansiedad, lo cual es un dato preocupante.

El ítem 18 también destaca porque el 27% de los encuestados desconoce tener la opción de acceder a un psicólogo a través de su empresa. Cabe recordar que la afectación psicológica también forma parte del concepto de salud, y por lo tanto contrasta que dicho porcentaje de trabajadores desconozca si en su empresa se ofrece ese servicio.

A un 25% del total, habiendo manifestado que tiene ansiedad, no se le facilitó acceso a un psicólogo. Presentan peores resultados Madrid y País Vasco.

También es interesante recordar que los procesos de habilitación y renovación de la habilitación han de incluir un reconocimiento psicológico en varios de los puestos sobre los que se ha realizado el estudio. Por ejemplo, el colectivo de maquinistas es el que más manifiesta que, teniendo ansiedad, no se le facilitó acceso a un psicólogo (32,7%).

La relación entre ansiedad y problemas de sueño es coherente en este estudio. En el caso del Puesto de Mando un 49% afirma que han perdido el sueño, en el caso de los Maquinistas es un 50%, en el Personal de estaciones un 46%, en el Personal de Manteni-

miento un 51% y en los Interventores un 61%.

También existe relación entre ansiedad y estrés, ya que un 68% manifiestan tener más estrés general.

Estos datos nos permiten concluir que el nivel de ansiedad alcanzado durante esta pandemia es significativo. Mantener estos niveles de ansiedad entre los trabajadores es claramente un indicador de vulnerabilidad/riesgo dada la naturaleza de los trabajos desempeñados por este colectivo.

## ➤ ESTRÉS

Podemos definir el Estrés como un estado de intensa activación fisiológica que pretende actuar como mecanismo para afrontar una situación amenazante. Si se prolonga en el tiempo puede generar cansancio y agotamiento ante el desgaste provocado por el uso continuado de recursos energéticos tanto a nivel físico como mental.

El **ítem 27** (¿Sintió/siente más estrés en general?) hace una pregunta directa acerca del estrés, a la cual un 68 % respondió que sí, llegando a alcanzar en el caso de Madrid un 80% y seguido de Euskadi con un 71%. El resto de CCAA están por debajo de la media, pese a que los datos superan el 60% en todos los casos. Es cierto que en las grandes ciudades como Madrid la afectación del virus fue mucho más elevada que en otras Comunidades Autónomas.

Cuando analizamos estos resultados por puesto de trabajo, destacan los Maquinistas (70%) y los Interventores (69%) como los roles que más se identifican con la situa-

---

ción de estrés.

Por otro lado, el grupo de edad más afectado por el estrés es el de 36-45 años, y se revela como factor de protección frente al estrés tener una mayor edad (56-65 años), con una ventaja de 17 puntos porcentuales.

Este dato es sorprendente, ya que en relación a la COVID-19 parece existir mayor vulnerabilidad en las personas de más edad, pero curiosamente son quienes menos han visto aumentado su nivel de estrés por esta causa, aunque sí haya aumentado el estrés para un 60%.

Sí aparece como factor de vulnerabilidad/riesgo pertenecer al sexo femenino, con puntuaciones muy por encima de la media.

Las condiciones que acompañan a una pandemia incluyen distintas fuentes de estrés: miedo a la infección, manifestación de sentimientos de frustración, no disponer de información ni de pautas de actuación claras o la presencia de problemas de salud mental previos. El estigma y rechazo social en el caso de personas expuestas puede ser un desencadenante de una peor adaptación (et al., 200).

Así mismo, cabe destacar que no todos los tipos y respuestas de estrés son iguales, ni conllevan el mismo grado de afectación. Por un lado, estaría el Trastorno por Estrés Agudo (TEA), que se caracteriza por ser un trastorno transitorio, aunque de gravedad elevada, que surge como respuesta a una situación de estrés excepcional, como podría ser la actual crisis sanitaria. Por otro lado, tendríamos el Trastorno de Estrés Postrau-

mático (TEPT), que sería el resultado de una cronificación de un TEA mal gestionado, haciendo que las respuestas de estrés vinculadas a la situación o el evento traumático vivido se alarguen el tiempo, siendo indispensable la ayuda profesional para superarlo. Mientras que el TEA aparece en el momento en el que se experimenta el evento traumático, el TEPT puede llegar a aparecer varios meses después de la finalización del mismo. Se calcula que un 35% de las personas que son sometidas a un hecho traumático acabará desarrollando TEPT.



Es posible que la actual crisis sanitaria haya causado que muchos trabajadores sufran Trastornos por Estrés Agudo, pero si se realiza un buen diagnóstico e intervención sobre ello, se podrá evitar que dichas afecciones se cronifiquen, evitando que den lugar a Trastornos de Estrés Postraumático, que tendrían implicaciones mucho más graves tanto para las personas afectadas como para el conjunto de la organización.

Una de las principales preocupaciones manifestadas en este estudio es la de transmitir el virus a familiares o personas cercanas al retornar a casa, con un 97% de respuestas afirmativas. Este resultado es acorde con los resultados obtenidos por Sandín et al. (2020, 1 p.).

Existen otros ítems relacionados con éste que conformarían y darían robustez a las conclusiones.

El ítem 46 (¿Siente que desearía conocer alguna técnica efectiva de relajación?) también nos da información interesante, ya que un 66 % da una respuesta afirmativa, de la que se deriva que 2 de cada 3 personas no disponen de estrategias efectivas frente al estrés. Además, el ítem 45 (¿Le ha proporcionado la empresa en los últimos 5 años, formación en habilidades para la gestión del estrés?) profundiza en esta idea, ya que el 82% afirma que no le han proporcionado formación en habilidades para la gestión del estrés.

Tradicionalmente, algunos puestos de trabajo que se ven más sometidos a estrés (como el Puesto de Mando y el Centros de Regulación y Control de Tráfico) pueden haber recibido formación en gestión de estrés. Además, en este ítem algunas Comunidades como País Vasco arroja resultados más favorables, con un 36% de respuestas afirmativas, estando al otro extremo Madrid, con un 5%.

Con la nueva situación parece evidente que las organizaciones deben ofrecer ayuda a todo el personal, ya que esta formación es altamente transferible no sólo a una situación

de crisis como la vivida, sino a múltiples escenarios profesionales y relacionales donde disponer de estrategias de afrontamiento supone una habilidad imprescindible.

Cabe recordar también que el 44% de las personas encuestadas afirma no disponer de ningún recurso aprendido para gestionar este tipo de situaciones.

Otras preguntas genéricas continúan señalando esta problemática, ya que el 87% de los participantes responde que el impacto psicológico y emocional que le ha causado esta crisis ha sido medio, alto o muy alto, de los cuales un 58% que admite que ha sido alto o muy alto.

En el caso del estrés no debemos olvidar otro factor que puede estar influyendo como estímulo relacionado en el contexto de esta crisis, y es que las familias también se pueden haber visto afectadas económicamente porque sus parejas u otros miembros de la familia hayan perdido el trabajo o hayan dejado de percibir ingresos.

El estrés no siempre está delimitado, ya que puede verse debido a factores psicosociales asociados al trabajo o bien a factores domésticos o de otra índole. En el caso de esta pandemia la exposición viene marcada por una situación sobrevenida que afecta a toda la sociedad y trasciende a todos los ámbitos. Si bien el estrés no afecta a todas las personas del mismo modo, no debemos "culpar" a aquellos que sufren las consecuencias.

En ocasiones las personas hacen frente al estrés consumiendo tabaco, alcohol o drogas, lo cual se convierte en un problema añadido.

---

Una enfermedad grave, la pérdida de un familiar o un amigo es una situación habitual de estrés. En este estudio, una de cada tres personas ha manifestado tener una persona enferma de coronavirus (33%), si bien los resultados varían entre Comunidades. Un 7% ha tenido una persona cercana que ha fallecido por esta causa.



Para detectar este efecto en los trabajadores, como apunta la Guía electrónica para la gestión del estrés y de los riesgos psicosociales de la Agencia Europea para la Salud y Seguridad en el Trabajo (OSHA, s.f.), podemos observar efectos emocionales, como irritabilidad, ansiedad, desánimo, fatiga, relaciones problemáticas con compañeros; efectos cognitivos, como dificultades para concentrarse, problemas de memoria, dificultades para aprender cosas nuevas, dificultades a la hora de tomar decisiones, presentar un pensamiento negativo; conductuales, como adoptar hábitos nerviosos, consumir alcohol, taba-

co, drogas, torpeza o negligencia, faltas de puntualidad, volverse violento o agresivo. Además, una exposición prolongada puede provocar problemas de salud físicos y mentales como reducir la inmunidad natural y hacer que seamos más propensos a sufrir otros problemas de salud.

Esto puede resultar problemático tanto si las personas acuden al trabajo cuando no se encuentran bien, como si de ello se acaban derivando más bajas laborales/ausencias más largas y/o frecuentes.

Las empresas pueden verse afectadas de maneras diferentes, incluyendo aumento en los costes de personal y reducción de la producción. Aproximadamente la mitad de las bajas laborales pueden estar asociadas al estrés y el estrés puede provocar hasta cinco veces más accidentes (fatiga, falta de concentración, comportamiento arriesgado, apremio, ausencia de comunicación). A mayores, las bajas laborales provocadas por estrés duran mucho más tiempo que las causadas por otros factores.

Para concluir, podemos decir que esta crisis ha provocado un aumento muy significativo del estrés entre los trabajadores consultados. Teniendo en cuenta que esta situación no está aún controlada, mantener estos niveles de estrés sin habilidades de afrontamiento resulta un factor de vulnerabilidad/riesgo para desarrollar patologías graves y/o crónicas.

## ➤ **DEPRESIÓN**

Según la OMS (2017), la depresión es una afectación frecuente, que se caracteriza

por la presencia de tristeza, pérdida de interés o placer, sentimientos de culpa o falta de autoestima, trastornos del sueño o del apetito, sensación de cansancio y falta de concentración. Puede llegar a dificultar sensiblemente el desempeño en el trabajo o la capacidad para afrontar la vida diaria.

El **ítem 41** (¿Se ha sentido deprimido?) aborda directamente sentimientos de depresión, siendo el 31% de los participantes quienes manifiestan haber experimentado estos sentimientos. En cuanto al sexo, el 28% de los hombres manifiestan que sí se han sentido deprimidos, frente a un 45% de las mujeres, las cuales superan a los hombres en 17 puntos porcentuales.

Además, los sentimientos depresivos pueden ir acompañados de otros sentimientos. Esto nos lo indicarían las respuestas a los siguientes ítems: ítem 28 (¿Se ha sentido con menos energía en el trabajo estos días?), ítem 29 (¿Cómo puntuaría el impacto psicológico y emocional que le ha causado esta crisis?), ítem 30 (¿Cómo ha evolucionado su estado anímico desde el inicio del estado de alarma?), ítems 31 (¿Ha tenido en el pasado impactos emocionales fuertes como presenciar un accidente, la muerte de un familiar etc.?), ítem 36 (¿Sus preocupaciones durante este periodo le han hecho perder el sueño?). Recordemos que puede tratarse de un individuo vulnerable por acontecimientos pasados.

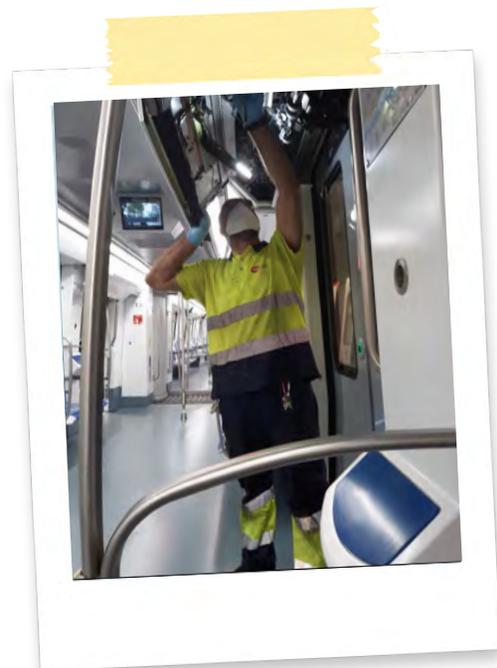
De todos ellos destacan las respuestas en el ítem 29, con un alto impacto de la crisis, y en el ítem 36, con un alto impacto en pérdida de sueño por preocupaciones, donde ha respondido afirmativamente uno

de cada dos encuestados.

Estos datos nos permiten concluir que los sentimientos de depresión también constituyen un factor de vulnerabilidad/riesgo significativo.

### ➤ FATIGA

La fatiga hace referencia a un estado psico-físico de capacidad física o mental reducida como consecuencia de la falta de sueño, o bien por una inadecuada carga de trabajo, que puede disminuir el nivel de alerta o la capacidad para actuar de forma segura. La fatiga constituye un riesgo importante desde la perspectiva de los factores humanos porque influye sobre el desarrollo de las tareas y puede afectar a la seguridad ferroviaria.



Si bien no hay una pregunta específica sobre fatiga, sí se recoge en varios ítems síntomas compatibles con la misma. El **ítem 28** (¿Se ha sentido con menos energía en

---

el trabajo estos días?), donde las respuestas se distribuyen al 50%, siendo los jóvenes y los mayores los menos afectados. En cuanto al sexo, casi dos de cada tres mujeres manifiestan sentir menos energía.

En el **ítem 26** (¿Sintió/siente más carga de trabajo laboral?), un tercio afirma haber sentido más carga de trabajo, si bien en el Puesto de Mando perciben un incremento del 58%, siendo la puntuación más elevada respecto a otros profesionales. Este dato es significativo ya que de por sí el Puesto de Mando suele acusar como posible riesgo la carga de trabajo y en este estudio más de la mitad de los trabajadores de este puesto así lo manifiestan.

Destacan también la tendencia de las respuestas sobre el desvío de pensamiento, donde el 66% afirma que desvía el pensamiento. Esto además puede ir asociado a fatiga y a pérdida de sueño, ya que prácticamente la mitad de las personas encuestadas se han visto afectados por ello. Estas tres variables asociadas, fatiga, desvío del pensamiento y cambios en los hábitos del sueño resultan preocupantes.

## ➤ AFECTACIÓN CLÍNICA DE LA ENFERMEDAD

En este constructo se recogerán aquellos ítems en los que se valoren cómo ha afectado la enfermedad a las personas encuestadas desde un punto de vista físico.

En las preguntas sociobiográficas, las respuestas a la pregunta "¿Le han hecho la prueba para saber si estaba o ha estado infectado de coronavirus?" dejan ver que a un 95% no le han hecho la prueba, por lo que no es posible determinar la incidencia

real de la enfermedad entre los trabajadores, a no ser que se haya desarrollado la enfermedad presentando sintomatología.

Damos cuenta también de dicha afectación en el **ítem 20** (¿Ha tenido síntomas durante la pandemia?) donde un 56% respondió que sí, aunque ha de tenerse en cuenta que la sintomatología enumerada era variada. Sólo un 9% tuvo dificultades respiratorias y un 9% fiebre, destacando en cambio dolor de cabeza con un 34% e insomnio con un 33%.

La sintomatología física sin una clara relación con una enfermedad médica pudiera estar asociada a factores psicológicos como ocurre en la ansiedad, la depresión, el estrés o sintomatología somatomorfa.

Otros ítems que pueden dar cuenta de mayor probabilidad de contagio es el ítem 1 (¿Tiene o ha tenido alguna persona cercana enferma de coronavirus?) donde el 33% respondió que sí y el 67% que no. Destaca Madrid con un porcentaje afirmativo del 48%. Un 7% tuvo personas cercanas fallecidas por esta causa, lo que hace necesario plantearse un acompañamiento del duelo para estos casos.

El **ítem 21**, hace referencia a la ingesta de nuevos medicamentos, nos indica que únicamente un 4% afirma haberlos tomado, si bien tampoco se especifica qué tipo de medicamento este resultado contrasta con datos de la población general.

## ➤ PROBLEMAS DE SUEÑO

Los problemas de sueño se corresponden con la falta anormal de sueño y dificultad

para conciliarlo que se sufre en el momento en que corresponde dormir. Además, se puede acompañar de preocupaciones y alteraciones en las esferas social y ocupacional.

El descenso en la calidad y cantidad de sueño es un efecto conductual que posee múltiples afectaciones a la salud, el bienestar relacional y a la seguridad.

Preguntamos por este factor en el **ítem 36** (¿Sus preocupaciones durante este periodo le han hecho perder el sueño?), donde uno de cada dos encuestados afirman que sí han perdido el sueño. Esto es un dato preocupante, dadas las responsabilidades en seguridad, al menos de tres de los puestos de trabajo consultados.

Nuevamente, en la variable sexo existe una diferencia significativa, situándose las mujeres 15 puntos porcentuales por encima de los hombres.

En cuanto a la edad, es el grupo de edad comprendido entre 36 y 45 el más afectado, con más de la mitad de las personas encuestadas.

La relación de esta variable con otras como el estrés es muy elevada, dado que el 68% manifiestan sufrirlo. En el caso de los Maquinistas, Puesto de Mando e Interventores, están por encima de la media.

Conocer técnicas de relajación favorecería una higiene del sueño adecuada, lo que viene respaldado porque el 66% afirma estar dispuesto a conocer alguna técnica efectiva para ello.

Dado que esta variable afecta claramente a la seguridad, como conclusión cabe llamar la atención sobre su significatividad.

## 4.2 SALUD PSICOSOCIAL

### ➤ ESTADO DE ÁNIMO

Los estados de ánimo son estados en los que experimentamos determinadas emociones que predominan durante algún tiempo. Es una actitud que tenemos no solo en nuestra vida personal, sino en la profesional, en los diferentes contextos donde nos encontramos.

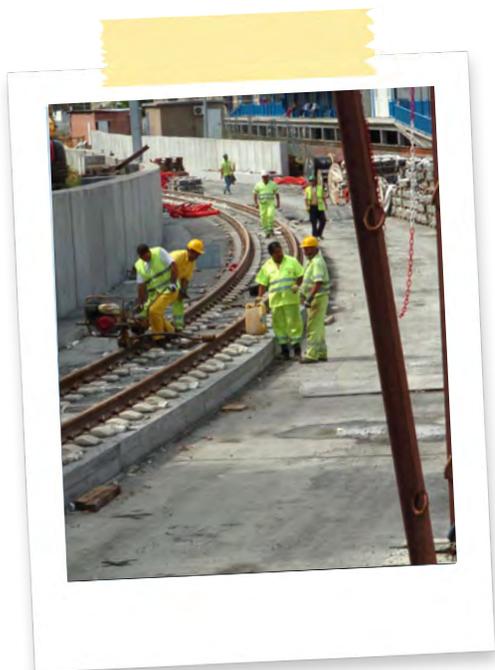
El **ítem 30** (¿Cómo ha evolucionado su estado anímico desde el inicio del estado de alarma?) pregunta específicamente por la evolución del estado de ánimo, que en general se ha mantenido estable (46%), si bien el 38% lo ha empeorado, siendo más elevado este dato en el Puesto de Mando y el Personal de Mantenimiento. En cuanto a la edad, aparece como más estable el grupo de mayor edad mientras que en la variable sexo, son las mujeres las que peor puntúan.

El **ítem 39** (¿Ha tenido/tiene la sensación de no poder superar las dificultades?) matiza la respuesta anterior porque aun habiendo empeorado el estado de ánimo, el 84% sí siente que puede superar las dificultades.

Este factor puede estar ligado a ítems relacionados con el primer grupo, referente a la salud psicofísica, pero también al ítem 25 (¿Cree que le ayudaría a afrontar mejor la situación recibir información motivadora por parte de su empresa?) donde contes-

taron afirmativamente el 72 %. Otro ítem ligado al estado de ánimo es el ítem 23 (¿Ha obtenido algún reconocimiento verbal o escrito a su labor por parte de su empresa durante esta crisis?), donde se indica que sólo han recibido reconocimiento por parte de su empresa el 39%.

El estado de ánimo puede explicarse en parte por el alto grado de incertidumbre asociado a esta crisis sanitaria, que afectó a múltiples ámbitos psicosociales y económicos.



En cuanto al reconocimiento social, el ítem 44 (¿Cree que su servicio a la comunidad ha estado/está reconocido socialmente durante esta crisis?), un 79% manifestó que no se ha reconocido su labor en la comunidad. El reconocimiento social suele ir ligado a la percepción de los usuarios en cuanto a la vocación de servicio, una mejora en cuanto a la comunicación de servicio a la comunidad puede devolver un feedback más satisfactorio.

El efecto emocional de empeorar el estado de ánimo puede ir acompañado de irritabilidad o enfado y sensación de irrealidad, pero podría mejorarse, por ejemplo, con información motivadora o reconocimiento, donde se ve un campo de mejora.

Un factor positivo que puede contrarrestar el dato es el resultado del ítem 40 (¿Ha mantenido/mantiene comunicación y conversaciones tranquilizadoras con compañeros/as o amigos/as?), donde el 82,5% indica que ha mantenido conversaciones tranquilizadoras.

Para concluir, el empeoramiento en el estado de ánimo es significativo. Cabe recordar, como indican algunos estudios, que el confinamiento, a pesar de sus efectos negativos, también favoreció algunas experiencias personales positivas. Los profesionales aquí encuestados se vieron privados de esta medida, ya que en muchos casos tuvieron que seguir acudiendo a su puesto de trabajo, aumentando así el estrés psicosocial.

## ➤ INCERTIDUMBRE

La situación de crisis sanitaria, económica y social ha generado con más intensidad si cabe que en los últimos tiempos un estado general de incertidumbre, entendiendo ésta como la desconfianza de la ocurrencia de un resultado esperado. Esta falta de certidumbre, tan lesiva para la motivación hacia metas, viene influyendo sobre el comportamiento de los trabajadores y se asocia con una mayor probabilidad de desarrollar síntomas físicos y psicológicos propios de un estado de estrés (trastornos del sueño, cefaleas, cambios de humor, ansiedad, etc.).

Es esencial aceptar la incertidumbre y los cambios a lo largo de la vida, pero eso no quiere decir que no reaccionemos con alarma y angustia.

La crisis económica adherida a la crisis sanitaria desencadena un nuevo escenario de incertidumbre que incide sobre el comportamiento organizacional de individuos y equipos de trabajo. El rendimiento organizacional se deteriora en contextos de incertidumbre. El efecto de la incertidumbre sobre el rendimiento y los estados afectivos de los trabajadores, así como las estrategias cognitivas, afectivas y de personalidad (orientación hacia los errores) para afrontar contextos de incertidumbre pueden ser oportunidades para aprender o situaciones a evitar.

La literatura científica indica que la intolerancia a la incertidumbre desempeña un papel importante en la severidad de los síntomas de las personas que sufren, por ejemplo, un trastorno de ansiedad generalizada.

La intolerancia a la incertidumbre se compone de diferentes dominios, con aspectos asociados con el estrés y con inseguridad, fuertemente asociados con los síntomas de ansiedad generalizada.

La incertidumbre ante una situación emergente está en función de la magnitud del evento y puede causar indefensión y desestabilización. La novedad de la pandemia genera nuevas demandas no cubiertas por los recursos habituales ante accidentes o emergencias predecibles. La victimización, el número de personas implicadas, la afectación al sistema social y el grado de impacto afecta al grado de incertidumbre.

Si esta situación se alarga en el tiempo, bien por reiteración o prolongación de sus efectos derivados, así como por los efectos epidemiológicos del virus, esto agravaría la incertidumbre.

Si bien en la encuesta no se preguntó directamente por este factor, quizá los ítems que mejor pueden dar cuenta de Incertidumbre sean los relacionados con la información, la probabilidad de contagiarse, los Equipos de Protección Individual, las preocupaciones y miedos.

#### ➤ **Información:**

El **ítem 2** (Valore el nivel de veracidad de la información sobre el coronavirus que le ha llegado a través de los diferentes medios de comunicación), donde los valores medios son los que más respuestas acumulan.

El **ítem 12** (¿Cree que la empresa le ha proporcionado información clara y precisa teniendo en cuenta el contexto de la información sanitaria que se tenía en cada momento, sobre cómo puede afectar el coronavirus a su trabajo?), donde para el 54% la información no ha sido clara y precisa.

#### ➤ **Probabilidad de contagio:**

El **ítem 3** (¿Qué probabilidad cree que tiene de contagiarse dentro de su actividad laboral?) donde los datos relativos a valoraciones alta y muy alta acumulan el 63% de las respuestas, mantienen la creencia de tener una elevada probabilidad de contagiarse en el trabajo, y de ahí la incertidumbre cuando además este colectivo no se ha visto confinado.

El **ítem 4** (Si se infectara ¿qué probabilidad cree tener de inmunizarse?), donde si bien en las respuestas destacan los valores medios, esto ha supuesto una gran incertidumbre a lo largo de los meses y aún no existen datos científicos contundentes que avalen la inmunización, al menos en su totalidad y teniendo en cuenta que el virus puede mutar.

El **ítem 5** (¿En qué grado le preocupa infectarse de coronavirus?), donde los valores medio, alto y muy alto suman el 92% de las respuestas, pero aún es más alta la preocupación por transmitir el virus a familiares o personas cercanas al retornar a casa, con 97%. Estas respuestas indican con contundencia la incertidumbre por la enfermedad en el entorno laboral.

El **ítem 11** (¿Cree que con los EPIs adecuados se elimina el riesgo de infectarse en el trabajo?), donde el 40% responde que sí, el 29% que no y el 31% tiene dudas. Esto viene explicado por la poca confianza dada por los medios oficiales en los EPIs al principio de la pandemia. Por otro lado, más que eliminar el riesgo, un equipo de protección reduce el riesgo, pero no lo elimina en su origen.

El **ítem 9** (¿Considera que el riesgo de contagio forma parte de su trabajo?), donde el 55% se manifiesta afirmativamente.

Los siguientes grupos de preguntas relacionados con los EPIS también manifiestan tendencia a la incertidumbre:

El **ítem 10** (¿Le ha facilitado su empresa mascarillas, guantes, desinfectante, ac-

ceso al lavado de manos, teniendo en cuenta el contexto de la información y siguiendo las recomendaciones sanitarias que se tenían en cada momento?), donde 95% manifiesta que sí, si bien cabe la matización de que en las respuestas abiertas aparece frecuentemente que no fue así en los primeros momentos de la crisis.

El **ítem 13** (¿Generalmente, le es posible mantener la distancia interpersonal de seguridad con otras personas en su lugar de trabajo?), donde el 48% dice que no.



El **ítem 15** (Si trabaja a turnos ¿sabe si se desinfectan equipos, teclados, displays... entre uno y otro turno?), donde el 25% refiere que no y el 24% no lo sabe.

El **ítem 19** (¿Tiene compañeros/as que se han contagiado?), donde el 63% responde de forma afirmativa.

El **ítem 20** (¿Ha sentido síntomas durante

la pandemia?), donde el 23,5% fiebre y 10% dificultades respiratorias y, por tanto, compatibles con COVID- 19.

El **ítem 34** (Mientras que estuvo / está trabajando durante el periodo de alarma ¿tiende a desviar el pensamiento y tener preocupaciones por la salud los seres queridos o el futuro?), donde el 66% manifiesta que sí ha desviado el pensamiento.

El **ítem 36** (¿Sus preocupaciones durante este periodo le han hecho perder el sueño?), donde el sí alcanzó el 50,5% de las respuestas.

El **ítem 24** (¿Cree que en algún momento durante esta crisis ha necesitado, necesita o necesitará apoyo psicológico?), donde más del 40% de los participantes afirma que lo ha necesitado o lo está considerando.

El **ítem 7** (¿En caso de haber estado en contacto con alguna persona afectada eso le causas o le ha causado temor?), donde el 76% de los que sí han estado en contacto, les causó temor.

Destaca, en general, una tendencia elevada a la incertidumbre en relación a las cuestiones relativas a la información de la enfermedad, su lugar de trabajo y a la posible afectación de la enfermedad.

Según el estudio "Las consecuencias psicológicas de la COVID-19 y el confinamiento" (Balluerka Lasa et al., 2020), realizado por varias universidades españolas y coordinado por la Universidad del País Vasco, donde se encuestaba a la pobla-

ción en general, la variable en la que se observó un mayor incremento fue el grado de incertidumbre experimentado.

Se concluye por tanto que incertidumbre es un factor predictor de impacto psicológico, y sería preciso indagar en la intolerancia a la incertidumbre. Junto con la exposición a medios de comunicación, pueden ser dos indicadores de impacto psicológico negativo, como cita en este caso el estudio de et al. (2020):

*"Aspectos como la ambigüedad y la incontrolabilidad de la amenaza, su carácter invisible e impredecible, la letalidad del invasor por la posible falta de rigor de la información aportada por los medios de comunicación, pueden generar por sí mismos alteraciones psicológicas relacionadas con la percepción de amenaza de la propia salud personal."*

## ➤ CONCILIACIÓN

La conciliación personal, familiar y laboral se basa en la participación equilibrada entre hombres y mujeres en la vida familiar y el mercado de trabajo, con el fin de alcanzar la igualdad de oportunidades en el empleo y variar los roles y estereotipos tradicionales.

En el **ítem 37** se pregunta directamente por la conciliación (¿Le ha resultado fácil organizar sus tareas domésticas y conciliar la vida familiar y laboral con esta nueva situación?). Casi para el 60% sí ha sido fácil. Pero esto tienen matizaciones, ya que los grupos de

---

edad que demográficamente tienen más carga familiar, como es el comprendido entre 36-45 años, sí refieren haber tenido dificultades en un 55% de los casos.

En cuanto a la distribución respecto al sexo las diferencias no son significativas. Este dato es positivo, ya que no se aprecia una brecha de género en desventaja para las mujeres.

En el caso del **ítem 38** (¿Ha necesitado reducir la jornada laboral para atender cargas familiares?) el 91,75% respondió que no fue necesario.

Por lo tanto, esto nos lleva a concluir que las políticas de conciliación podrían mejorar, por ejemplo, en los casos de parejas que trabajan en la misma organización, como así lo manifiestan los comentarios realizados en la encuesta.

## ➤ APOYO PSICOSOCIAL

El término "psicosocial" denota la interconexión entre los procesos psicológicos y sociales, y el hecho de que cada uno interactúa constantemente con el otro, influyéndose recíprocamente.

El apoyo psicosocial es el conjunto de interacciones y apoyos cuyo efecto es ayudar psicológicamente a los demás, especialmente después de un impacto o suceso no deseado, para mantener o recuperar las habilidades necesarias para el desarrollo de una vida cotidiana en comunidad, así como en el manejo de las diferentes funciones sociales y demandas que supone vivir, trabajar y relacionarse.

Una interacción sana y frecuente con familiares y amigos constituye una red que protege de posibles impactos emocionales. Esto es considerado un factor protector.

Hemos explorado esta dimensión a través de varias preguntas:

### ➤ Datos sociobiográficos:

Respecto a la convivencia durante la crisis, un 87% de los encuestados afirmaron que convivían con otras personas, y sin obviar que puede haber diferencias en la satisfacción de la misma, en principio partimos de un colectivo que cuenta con el factor de protección familiar.

En el **ítem 40** (¿Ha mantenido /mantiene comunicación y conversaciones tranquilizadoras con compañeros/as o amigos/as?), las respuestas nos indican que el colectivo ferroviario se ha caracterizado por el compañerismo y el apoyo mutuo, ya que el 82,5% de participantes dice haber tenido conversaciones tranquilizadoras con los compañeros.

En el **ítem 49** (¿Siente que gracias a su trabajo ha podido ayudar a otras personas a llevar mejor esta crisis?), el 42% indicó que sí sintió que había ayudado a los demás, mientras que el 19% opinó que no, y el 39,5% no sabía. Estas respuestas nos indican que no hay demasiada claridad al respecto. En cuanto al sexo, las mujeres sienten en menor medida que ayudan a otras personas, lo cual podría explicarse por una menor autoestima social con carácter general (brecha de autoestima).

En el **ítem 50** (¿Siente que gracias a su actitud positiva ha podido ayudar a otras personas a llevar mejor esta crisis?), las respuestas se distribuyeron equitativamente entre el sí (50%) y el no (50%), por lo que la conclusión es similar a la del ítem anterior.

Cabe destacar que la actitud positiva, ligada al afecto positivo, funciona como factor de protección y puede tener significación como predictor frente a la vulnerabilidad/riesgo.

El factor de apoyo psicosocial realiza contribuciones positivas a la Seguridad y la Salud actuando como factor de protección.

La disposición a ayudar a otros debería de alentarse en todos los casos, tanto desde la propia Cultura Organizativa como desde el trabajo de la vocación de servicio. Recordemos las numerosas muestras de apoyo, solidaridad y agradecimiento durante el confinamiento, lo que podría ponerse de muestra como buenas prácticas.

El miedo al aislamiento social es uno de los temores que surgió del confinamiento, si bien el apoyo entre compañeros en este colectivo para quienes tuvieron que trabajar se presenta como una fortaleza.

## 4.3 GESTIÓN ORGANIZATIVA

### ➤ LIDERAZGO

Entendemos por liderazgo las habilidades que un individuo debe tener para dirigir e influir a un grupo de personas, de tal forma que sus acciones se encaminen hacia el

logro de sus metas u objetivos. La alta dirección ha de mostrar liderazgo y compromiso. Debe tener en cuenta las consultas del personal, la información y el **feedback**. La alta dirección garantizará que el personal sea consciente de las consecuencias e importancia de sus actividades.



Suele afirmarse que el verdadero liderazgo emerge en épocas de crisis y ante circunstancias cambiantes, cuando se rompe el ritmo normal de los acontecimientos se requieren altas dosis de capacidad humana, técnica e intelectual.

La gestión del cambio cobra una gran importancia ya que el impacto de la pandemia ha afectado a la movilidad de forma importante, lo cual ha requerido cambios organizativos.

Para los líderes tampoco se trata de una situación fácil. Si bien ellos no han participado en esta encuesta, de forma indirecta se ha recabado información de cómo ha sido

este liderazgo durante los primeros meses de la pandemia.

En el **ítem 23** (¿Ha obtenido algún reconocimiento verbal o escrito a su labor por parte de su empresa?), más del 60% han manifestado que no ha tenido ningún tipo de reconocimiento. En los comentarios abiertos algunas personas han afirmado que en los casos donde ha habido reconocimiento ha sido genérico.

En el **ítem 25** (¿Cree que le ayudaría a afrontar mejor la situación recibir información motivadora por parte de su empresa?), los participantes respondieron que sí en un 72% de los casos.

En el **ítem 22** (¿Cómo puntuaría el grado de satisfacción con su empresa durante el manejo de la crisis, teniendo en cuenta que es una crisis global y nueva nunca antes vivida?), las respuestas estadísticas presentan una distribución normal, más elevada en las puntuaciones medias. Las matizaciones que se realizan en los comentarios indican sobre todo la tardanza de las organizaciones en facilitarles equipos de protección o acceso a pruebas para detectar si se estaba infectado. También aparecen en los comentarios quejas por la desatención psicológica.

Durante el estado de alarma se vivió como una diferenciación importante la separación entre quienes podían realizar teletrabajo y quienes tenían que continuar en sus puestos de trabajo expuestos. Si bien esta situación fue impuesta por las autoridades, no siempre fue bien entendida por quienes debían acudir a su puesto para continuar dando

el servicio, valorando como "un privilegio" poder realizar el trabajo desde sus casas. Fundamentalmente, coincidía que los niveles jerárquicos más elevados eran quienes hacían teletrabajo y eso se interpretó como abandono en muchos casos.

*"La empresa nos tiene olvidados, ni desinfecta nuestra cabina del tren, ni nos da mascarillas hasta pasado más de un mes. Y apoyo psicológico cero."*

*"Solo hemos trabajado los conductores, cuando se podría haber repartido la carga de trabajo con los inspectores, los cuales ha estado la mayor parte de la crisis en su casa cobrando el 100%."*

*"He sentido abandono por parte de mis jefes superiores."*

*"A los maquinistas, la categoría sobre la que recae el peso de la empresa, nos han tenido día y noche trabajando al pie del cañón, mientras el personal de oficinas en casa teletrabajando."*

El reconocimiento y la información motivadora es claramente una oportunidad de mejora que fortalece el liderazgo al tiempo que optimiza el sentido de pertenencia y el compromiso con la organización. El agradecimiento a personas individuales o la visualización de colectivos concretos ante la sociedad es una buena práctica de gestión organizativa.

Un liderazgo efectivo busca información

que aparece muchas veces inconexa, analiza fallos en lecciones aprendidas y en un contexto en constante evolución se gana la confianza de los demás escuchando antes de que estallen los problemas. La comunicación en época de crisis ha de ser coherente, estructurada, concreta y específica y el tono seguro y enérgico. Es fundamental pisar el terreno y hablar con los protagonistas.

### ➤ INFORMACIÓN

La organización definirá canales de comunicación adecuados para garantizar y poner en común las cuestiones de seguridad. A fin de que la información llegue a las personas que toman decisiones la organización la buscará, la procesará y la difundirá.

En el **ítem 12** (¿Cree que la empresa le ha proporcionado información clara y precisa, teniendo en cuenta el contexto de la información sanitaria que se tenía en cada momento sobre cómo puede afectar el coronavirus a su trabajo?), las respuestas afirmativas y negativas han estado bastante igualadas, si bien las últimas han superado ligeramente a las primeras.

Ofrecer información clara y precisa es uno de los mejores medios para combatir la incertidumbre. Entre los comentarios recogidos encontramos:

*“La falta de medios, comunicación y atención por parte de la empresa hace que sea más difícil llevar la situación que hemos vivido”.*

Por otra parte, y además de ofrecer infor-

mación relacionada directamente con la prevención del riesgo biológico, se echa en falta información para controlar el estrés, cómo afrontar el duelo, cómo mantener el bienestar en otros aspectos relacionados con la salud física, mental y social, practicando el autocuidado. Este punto es otra clara oportunidad de mejora de cara a futuras situaciones similares.

### ➤ GESTIÓN DEL PERSONAL Y CAPACITACIÓN

Recogemos en esta dimensión aquellos ítems relacionados con los EPIs, los turnos de trabajo, con el acceso al médico y al psicólogo, sentimiento de orgullo por el servicio prestado en la empresa, y con la formación en habilidades y en concreto en gestión del estrés.

En el **ítem 10** (¿Le ha facilitado su empresa mascarillas, guantes, desinfectante, acceso a lavado de manos, teniendo en cuenta el contexto de la información y siguiendo las recomendaciones sanitarias que se tenían en cada momento?), el 95% de los encuestados manifiestan que sí, si bien en los comentarios abiertos se habla de retraso en el suministro de EPIs.

En el estudio llevado a cabo por el ISTAS (Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud) se preguntó a los encuestados si habían acudido a trabajar sin medidas de protección, obteniendo como respuesta que el 71,2% de los encuestados creían que habían estado trabajando en algún momento sin las medidas de protección adecuadas. Este estudio se llevó a cabo a principios de mayo, coincidiendo también con el inicio de la recogida de datos de nuestra encues-

---

ta, aunque es necesario tener en cuenta que nuestra encuesta permaneció abierta dos meses, mayo y junio, tiempo durante el cual la situación respecto a los EPIs fue modificándose, por lo que estos comentarios pueden estar influenciados por el momento en el que se contestó la encuesta.

En el **ítem 13** (¿Generalmente, le es posible mantener la distancia interpersonal de seguridad con otras personas en su lugar de trabajo?), las puntuaciones están muy equilibradas afirmativa y negativamente, salvo en el caso de los interventores, donde un 76% afirman que no les es posible mantener la distancia con otras personas.

En el **ítem 15** (Si trabaja a turnos, ¿sabe si se desinfectan equipos, teclados, displays... entre uno y otro turno?), casi la mitad de los entrevistados afirman que en el momento de realizar esta encuesta o no se realizaba la desinfección o no lo sabían. Estas respuestas podrían explicar los altos porcentajes de incertidumbre relativos al lugar de trabajo.

De la misma manera que se aprecia un mayor impacto psicológico en los estados mentales del personal y esto requiere de nuevas evaluaciones de riesgos psicofísicos (habilitaciones) parece claro también con respecto al riesgo biológico que si ha habido una modificación del riesgo debe hacerse una nueva evaluación ya que este peligro no existía con anterioridad.

En el **ítem 16** (¿Se han visto modificados sus turnos de trabajo por la actual situación?) el 69% respondió que sí. Este ítem se ha valorado en los comentarios abiertos tanto positiva como negativamente, si

bien por un lado permite ser más flexibles y conciliar mejor, por otro lado, manifiestan que algunos turnos los abocaban a un peor descanso, viéndose alejados de toda relación social, incluida la familia.

En el **ítem 17** (¿Le ha facilitado su empresa acceso al servicio médico si presenta síntomas de COVID-19?), el 20% responde que sí y el 17% que no. El 27% desconoce si existe esa posibilidad. Este último dato deja ver una oportunidad de mejora en cuando a la comunicación de los servicios que ofrece el área de prevención de riesgos entre el personal. Quizá puedan haberse visto desbordados en esta pandemia o trabajen con plantillas muy numerosas.

Respecto a los puestos de trabajo, los operadores, supervisores e inspectores del Puesto de Mando son quienes más han acudido al médico (28 %). Este puesto también había tenido una incidencia significativa de carga de trabajo. Se debería indagar más en las patologías consultadas por si este dato es aleatorio o relacionado con su actividad.

En el **ítem 18** (¿Le ha facilitado su empresa acceso al psicólogo/a si presenta ansiedad?) el 19% indica que sí, el 25% que no y el 27% desconoce si existe esa posibilidad.

Si analizamos conjuntamente el acceso a los profesionales de la salud, vemos un desconocimiento significativo de los servicios sanitarios de la empresa, lo que implica una pobre información interna de los servicios de salud de la empresa. Durante esta crisis la posibilidad de acceder a estos servicios sin duda hubiera rebajado el nivel de incertidumbre.

Recordemos, por ejemplo, que el 50,5% de las personas participantes manifiestan que las preocupaciones le han hecho perder el sueño; un 31 % manifiesta haberse sentido deprimido; un 66% tendió a desviar el pensamiento, un 58% reconocen que el impacto ha sido alto o muy alto y un 68% sintió estrés.

Existe la posibilidad de que quienes acuden a los servicios de salud sean o se sientan estigmatizados. Una campaña en este enfocada a normalizar estas consultas sería muy adecuada, especialmente si se trata de prevenir problemas mayores.

Algunos aspectos relacionados con la motivación y el reconocimiento interno pueden estar ligados a las respuestas al **ítem 8** (¿Está orgulloso/a del trabajo que hace en las circunstancias actuales?), donde, si bien la mayoría lo realiza convencido y sólo un porcentaje del 7% no está orgulloso, es de destacar ese 28% que manifiesta que sí está orgulloso, pero preferiría no hacerlo. Casi 1 de cada 3 personas están necesitando más vinculación con la labor que desempeñan, dadas las circunstancias.

En el **ítem 45** (¿Le ha proporcionado su empresa, en los últimos 5 años, formación en habilidades para la gestión del estrés?), el 82% afirma que no ha recibido formación en habilidades para gestionar el estrés.

Este dato indica claramente un campo de mejora, y si ya en condiciones normales es una capacitación indicada, mucho más cuando se trata de una pandemia, que ha afectado tan significativamente a la población que ha de desempeñar servicios esenciales.

## 4.4 COMPETENCIAS, HABILIDADES NO TÉCNICAS

### ➤ GESTIÓN DEL ESTRÉS

Existen un buen número de habilidades blandas, que en el contexto de la seguridad operacional se denominan Habilidades No Técnicas. Las Habilidades No Técnicas son habilidades sociales, cognitivas y personales que mejoran la forma en la que el personal lleva a cabo las tareas y procedimientos ferroviarios.

Las más relacionadas con nuestro ámbito de trabajo son: conciencia situacional, atención consciente, toma de decisiones, cooperación y trabajo en equipo, gestión de la carga mental, autogestión, percepción del riesgo, liderazgo, gestión del estrés, estilo de vida psicosocial saludable, manejo del error y límites humanos, comunicación asertiva y de seguridad, cultura positiva de seguridad y afrontamiento psicológico ante emergencias.

En el contexto de este estudio hemos abordado mediante la encuesta las siguientes preguntas:

En el **ítem 33** (¿Ha puesto en marcha recursos psicológicos aprendidos o desarrollados con anterioridad como consecuencia de otros impactos emocionales?) el 26,5% respondió que no y el 43,7% que no tenía.

En el **ítem 34** (Mientras estuvo/está trabajando durante el periodo de alarma ¿tiende a desviar el pensamiento y tener preocupaciones por la salud, los seres queridos o el futuro?) un 66% respondió que sí desviaron

el pensamiento, mientras que en el ítem 35 (¿Ha podido concentrarse bien en las tareas de su puesto de trabajo?) un 77% afirmó que habían podido concentrarse en las tareas. Se muestra aquí una oportunidad de mejora, ya que la incoherencia entre ambas respuestas muestra una inadecuada percepción del riesgo, así como una carencia en habilidades para gestionar situaciones de estrés y preocupación.

En el **ítem 36** (¿Sus preocupaciones durante este período le han hecho perder el sueño?), las respuestas reflejan que las preocupaciones le han hecho perder el sueño a una de cada dos personas. En el **ítem 39** (¿Ha tenido/tiene la sensación de no poder superar las dificultades?), las respuestas negativas acumularon el 84%. En el **ítem 27** (¿Sintió/siente más estrés en general?), el 68% refirió más estrés y en el **ítem 47** (¿Ha utilizado alguna estrategia personal para controlar su preocupación durante esta crisis?), el 56% indicó que no había utilizado estrategias para controlar la preocupación, bien las mujeres presentan una clara ventaja en estrategias de autocontrol, encontrándose 23 puntos porcentuales por encima de los hombres.

Si bien estos datos nos indican que la situación ha supuesto un impacto considerable en el bienestar de los trabajadores del sector ferroviario, parece que este impacto no ha alcanzado niveles que provocasen una pérdida de control de la situación. Por otro lado, se aprecia nuevamente una clara falta de estrategias de afrontamiento y autocontrol, lo cual supone una nueva oportunidad de mejora de cara a poder gestionar mejor futuras situaciones de emergencia.



En el **ítem 48** (¿Qué práctica relacionada con los hábitos de vida y salud cree que le ayuda o ayudó en estos momentos?), las prácticas más habituales fueron Ver cine/TV (59%), pintar, escribir, leer, escuchar música (45,5%), redes sociales (30%), hacer deporte (58,5 %) y yoga/meditación (12%). Esto denota que el recurso del entretenimiento sedentario podría estar por encima de otras prácticas de movimiento corporal más beneficiosas para la salud (se trataba de una pregunta de respuestas de elección múltiple). Al mismo tiempo cabe destacar que algunas de estas estrategias sedentarias empleadas, como el uso frecuente de redes sociales, puede asociarse con casos de ansiedad y/o depresión.

A este respecto, en el **ítem 45** (¿Le ha proporcionado su empresa, en los últimos 5 años, formación en habilidades para la gestión del estrés?), el 82% de los encuestados indicó que no había recibido ninguna formación en habilidades para la gestión del

estrés, lo cual refuerza el hecho de que existe un margen de mejora en este apartado.

## 4.5 CULTURA DE SEGURIDAD

En el “mundo conductual” de la organización, existen cualidades, sentimientos, sentidos y relaciones que condicionan los patrones de interacción entre los individuos y la organización. Esas “normas no escritas”, la parte estructural y cultural, facilitan o dificultan el rendimiento de la organización.

La Cultura de Seguridad se refiere a la interacción entre los requisitos del Sistema de Gestión de la Seguridad, la manera en que las personas los interpretan conforme a sus actitudes, sus valores y sus creencias, y la manera en que realmente actúan, que se ve reflejada en sus decisiones y su comportamiento.

La Directiva (UE) 2016/798 sobre Seguridad Ferroviaria, introduce como novedad un enfoque de la Seguridad de las organizaciones ferroviarias basado en fortalecer su Cultura de la Seguridad, con un mayor peso en la consideración de los Factores Humanos y Organizativos.

Los administradores de infraestructuras y las empresas ferroviarias fomentarán a través del Sistema de Gestión de la Seguridad una Cultura de confianza y aprendizaje mutuos, en la que se anime al personal para que contribuya al desarrollo del personal al tiempo que se garantiza la confidencialidad.

Para gestionar los riesgos derivados de los FHO deben existir procedimientos y métodos que definan tareas, debe existir una estrategia para fomentar la Cultura de Seguridad.

La Cultura de Seguridad se basa en patrones de comportamiento y pensamiento, compartidos dentro de la organización, relativos a la gestión de riesgos importantes. Esta cultura debe desarrollarse a diario en el contexto de una organización que necesita adaptarse a su entorno. Desde el SGS se debe promover una cultura de seguridad positiva.



Podemos explorar la Cultura de Seguridad a través de distintas variables. En este estudio, y en relación a la Covid-19, hemos querido explorar los aspectos relacionados con las actitudes frente a los riesgos, sean riesgos abordados con anterioridad a la pandemia o riesgos nuevos.

La dimensión de Cultura de Seguridad está ligada a la dimensión Gestión de la Seguridad y a la Gestión Organizacional, solamente la segregamos para evidenciarla mejor. Si bien

---

podría valorarse posteriormente a este estudio cómo ha variado la cultura de seguridad o cómo se ha modificado antes y después de esta crisis y si la actual demanda sanitaria hace que desviemos la atención a las medidas biológicas en detrimento de otros atributos que componen la Cultura de Seguridad.

### ➤ PERCEPCIÓN DEL RIESGO

Consideraremos que existe una “percepción del riesgo inadecuada” cuando la persona asume voluntariamente la realización de conductas asociadas a riesgos en una situación concreta, o bien tiene una valoración inadecuada de la situación, por lo cual no le atribuye riesgo alguno o éste se ve minimizado. La percepción del riesgo inadecuada puede inducir a actuar “como de costumbre” sin considerar la posibilidad de estar tomando decisiones erróneas por el hecho de tratarse de tareas conocidas, sin que se busque con ello trasgredir deliberadamente una norma de seguridad.

Suele hablarse de riesgo objetivo y riesgo subjetivo, en la medida que el riesgo subjetivo sea igual o se acerque al riesgo objetivo diremos que la percepción del riesgo es ajustada.

No siempre se manifiesta conductualmente una percepción del riesgo inadecuada porque no siempre se hacen evidentes las consecuencias de los riesgos. Esto contribuye a reforzar percepciones inadecuadas de los riesgos.

Exploramos esta dimensión a través de los ítems relacionados con el riesgo de contagio, con los equipos de protección y con la

influencia del impacto psicológico sobre la seguridad en el trabajo.

En el **ítem 3** (¿Qué probabilidad cree que tiene de contagiarse dentro de su actividad laboral?) los valores media, alta y muy alta acumularon el 86% de las respuestas, dejando ver que la percepción que se tenía de estar expuesto al contagio era muy alta.

En el **ítem 5** (¿En qué grado le preocupa infectarse de coronavirus?) los valores medio alto y muy alto fueron el 91% de las respuestas, mientras que en el **ítem 6** (¿Le preocupa transmitir el virus a familiares o personas cercanas al retornar a casa?) las respuestas afirmativas alcanzaron el 97%. En consiguiente, tanto la preocupación de contagiarse como la de contagiar a otros fue muy alta, siendo la segunda ligeramente superior, existiendo una percepción del riesgo muy elevada en este caso.

En el **ítem 9** (¿Considera que el riesgo de contagio forma parte de su trabajo?) las respuestas indican que los trabajadores no tienen certezas al respecto, con un 55% respondiendo que sí y un 45% que no. En el **ítem 11** (¿Cree que con los EPIs adecuados se elimina el riesgo de infectarse en el trabajo?) se repite también la falta de certezas, con un 40% que opinó que sí, un 29% que no y un 31% no lo sabía. La falta de claridad en este tipo de cuestiones relativas a la salud y seguridad en el puesto de trabajo puede suponer un incremento de la incertidumbre, así como de la falta de confianza. Es necesario que se creen canales de información estables para tratar de disminuir la desinformación en este tipo de cuestiones, ya que lo contrario puede incurrir en una

inadecuada percepción de los riesgos que se asumen, pudiendo desencadenar en la realización de acciones riesgosas, tanto para los trabajadores como para el conjunto de la ciudadanía.

En el **ítem 34** (Mientras estuvo, está trabajando durante el periodo de alarma ¿tiende a desviar el pensamiento y tener preocupaciones por salud, los seres queridos o el futuro?), ya mencionado anteriormente, donde casi el 66% refiere haber desviado el pensamiento, y el **ítem 35** (¿Ha podido/puede concentrarse bien en las tareas de su puesto de trabajo?), donde el 77% consideró que sí se había podido concentrar, se incide nuevamente en la inadecuada percepción del riesgo sobre la peligrosidad de desviar la atención durante el turno de trabajo, con las graves consecuencias que ello puede suponer para la seguridad operacional.

A modo de conclusión, parece que mientras que se considera que el riesgo de contagio es elevado, así como la probabilidad de contagiar a los demás, no está tan claro para los encuestados si este riesgo se elimina o minimiza con los EPIs adecuados, lo que evidencia desconocimiento sobre el comportamiento del virus y las formas de contagio, así como de los instrumentos de protección en el momento de realizar la encuesta.

Sí parece que se percibe el impacto psicológico del virus como riesgo para la salud mental.

En lo relacionado con otros riesgos de na-

turalidad humana en el puesto de trabajo, como el riesgo de error humano (fallo de memoria, fallo de atención, falta de conciencia situacional) y todos aquellos fallos ligados a los límites humanos o a la falta de capacidad de respuesta, no parece que se esté percibiendo adecuadamente el peligro, prueba de ello es la contradicción que existe entre los ítems 34 y 35 donde sí se admite desviar el pensamiento, pero no la concentración.

Esto evidencia la necesidad de concienciar a los trabajadores sobre cómo los Factores Humanos y sus límites pueden afectar directamente a la fiabilidad de las tareas que requieren atención. Ello puede ser debido a muchas razones, pero pone de manifiesto que es necesario reforzar la Cultura de Seguridad. En cuanto a la incidencia del pensamiento y preocupaciones sobre la tarea, parece haber una percepción del riesgo inadecuada, lo que va a influir negativamente en la Seguridad Operacional.

## ➤ COMUNICACIÓN DE RIESGOS

Si bien no se preguntó directamente por los riesgos identificados y reportados, hay dos aspectos que sí se exploraron: la identificación propia de estados de malestar psicológico (lo que supone un riesgo) y la posibilidad de consultar a un psicólogo debido a estados de ansiedad, así como la relación entre malestar psicológico y concentración en las tareas y desvío de pensamiento.

Tanto las respuestas relativas a tener acceso al psicólogo en caso de sufrir ansiedad

---

(**ítem 18**), donde los resultados indican que sólo un 18.6% dice haber tenido acceso, como el elevado nivel de desvío de pensamiento, o las respuestas al **ítem 24** (¿Cree que en algún momento durante esta crisis ha necesitado, necesita o necesitará apoyo psicológico?), donde más del 40% cree que va a necesitar apoyo o lo está consideran-

do, así como el hecho de que algún comentario en las respuestas hiciera referencia a que las **preocupaciones** manifestadas no fueran resueltas, muestran la necesidad de reforzar los canales de reporte confidenciales y seguros para trasladar estas **inquietudes**:

*“Me causó estrés y frustración que en plena pandemia no se distribuyeran EPIs, porque la empresa alegaba que creaba alarma en los viajeros y no era necesario (demostrando ahora que no es así) y que no se nos haya realizado ningún tipo de test para seguir el desempeño de nuestro trabajo.”*

*“Ha supuesto un incremento de responsabilidades para mi puesto entre otros y no se cuida el factor humano en ningún momento de la crisis. La base se siente sola, descuidada, deprimida.”*

*“Lo que más ha afectado a nivel anímico y físico son las modificaciones de horarios, perjudicando directamente a la rutina y las horas de sueño.”*

*“Cada poco tiempo me tengo que hacer cargo de un tren que han ocupado antes varias personas, teniendo que desinfectar mi lugar de trabajo yo mismo, una cabina de mandos con decenas de botones y palancas, con productos de limpieza de dudosa eficacia y en tan solo un minuto. Sin tiempo para ventilar las cabinas y respirando los vapores que desprenden estos productos.”*

*"El tiempo de descanso tengo que compartir espacio con los compañeros que siguen trabajando, puesto que no tenemos ningún lugar específico o separado para esto, incluso para comer aquellos que tienen que hacerlo por su horario laboral, y sin posibilidad de salir a la calle por el estado de alarma."*

*"Tengo miedo de ir a trabajar todos los días."*

*"Nos ha causado mucha ansiedad en general que en el momento más duro de la pandemia no nos proporcionaran EPIs."*

*"La pérdida de un familiar muy querido por este maldito virus en circunstancias de total soledad, desinformación y aislamiento."*

*"Tuve baja médica por probable covid-19 durante 18 días, mi pareja fue confirmada. A mí no me han hecho ningún test."*

*"Este confinamiento ha traído consecuencias muy graves e irreparables a mi familia."*

*"Antes de la crisis ya tenía ansiedad, ahora tengo más."*

*"Es muy difícil seguir soportando tener grupos de descanso en los que solamente completo se libra un fin de semana cada 7 semanas. Poco a poco te das cuenta de cómo vas perdiendo vida social, amigos y familia hasta el punto de encontrarme solo y rechazado por tu entorno social."*

*"Al principio fue muy duro, tenía miedo constantemente y la falta de EPIs no ayudaba."*

*"Tenía ganas de llorar de forma continua cuando estaba en mi casa, me daban temblores, solo deseaba que parara la actividad y poder estar en casa, al menos durante lo peor."*

*"Se me generó un tic en un ojo durante casi tres meses debido al estrés."*

*"En las áreas de descanso de los trabajadores no se respeta la distancia y no se usan mascarillas."*

*"Me siento mal, cada día peor, me ha cambiado el estado anímico, no me conformo con nada, no soy feliz, no me concentro, no duermo, no tengo ganas de hacer nada. Tengo miedo."*

---

La importancia de informar de problemas de salud y seguridad a través de un Sistema Confidencial de Reporte de riesgos es primordial. Los trabajadores del transporte se han enfrentado en los últimos meses a situaciones nuevas en los últimos meses y seguirán tratando con preocupaciones cuando terminen los confinamientos o cuando aparezcan nuevos brotes en su Comunidad. Por otra parte, todos los problemas de salud y seguridad que existían antes del virus siguen ahí. Cualquier problema de salud, seguridad y bienestar que les preocupe a los trabajadores debería ser escuchada en un clima de confianza y tomar medidas cuando sea necesario. En definitiva, cualquier factor que influya en el comportamiento y que pueda dar lugar a una actuación errónea en el trabajo.

Como indican los requisitos del Sistema de Gestión de Seguridad (*Reglamento Delegado UE 2018/762 por el que se establecen métodos comunes sobre los requisitos de seguridad del sistema de gestión de la seguridad*) "es fundamental que las empresas ferroviarias y los administradores de infraestructuras adopten un enfoque sistemático para apoyar la actuación humana y para gestionar los factores humanos y organizativos".

La manera de percibir la seguridad, valorarla y darle prioridad en una organización refleja el compromiso real con la seguridad, fomentando la cultura de confianza y aprendizaje mutuos animando al personal a que aporte información relativa a la seguridad.

Siguiendo el citado Reglamento cabe recordar que la organización definirá canales de comunicación adecuados para garanti-

zar que los distintos niveles de la organización pongan en común información relativa a la seguridad.

## 4.6 SEGURIDAD OPERACIONAL

La conducta humana, la salud y las cuestiones organizativas son factores de influencia en la Seguridad Operacional. Por tanto, todos los factores analizados anteriormente además de por sí mismos van a tener una repercusión sobre la seguridad operacional.

El comportamiento humano desempeña un papel central en el funcionamiento seguro y eficiente del ferrocarril. Los humanos tenemos límites y capacidades para afrontar las tareas. Se deben gestionar los Factores Humanos que puedan influir en el trabajo, como la carga de trabajo o las condiciones psicofísicas.

La manera de percibir la seguridad, valorarla y darle prioridad en una organización, refleja el compromiso real con la seguridad en todos los niveles de la organización. El SGS ha de describir el contexto de la organización y determinar los riesgos graves de seguridad que presenten sus operaciones ferroviarias.

Entre las medidas para abordar riesgos se incluirán los riesgos derivados de Factores Humanos y Organizativos, tales como la carga de trabajo, el cansancio o la idoneidad de los procedimientos.

Si se ha efectuado algún cambio técnico. Humano u organizacional que pueda afectar a la seguridad debe ser evaluado y gestionado. Se debe informar de dichos riesgos al personal.

Dentro de la estrategia sistemática de integración de los factores humanos y organizativos se abordarán los riesgos asociados al diseño, uso de equipos, tareas, condiciones laborales, modalidades de organización teniendo en cuenta tanto las capacidades como las limitaciones humanas, así como los elementos que influyan en la actuación del ser humano.

Como parte de la mejora continua se realizará el aprendizaje organizativo y utilizará métodos para detectar los elementos del comportamiento que tengan repercusiones en la seguridad para hacerles frente.

Como nos recuerda la Norma UNE RAMS 50 126 en el capítulo sobre la Influencia de los Factores humanos sobre las RAMS ferroviaria, los factores incluyen aspectos psicológicos del ser humano, teniendo debidamente en cuenta las necesidades humanas en cuestiones como la salud, la seguridad y la satisfacción en el trabajo. Entre los factores que afectan a las RAMS se encuentran: la interacción entre las personas, la interrelación humana; el proceso de retroalimentación a las personas; la cultura ferroviaria; la motivación de las personas y el apoyo a sus aspiraciones; la mitigación de los efectos de los cambios en el comportamiento humano; la reacción humana a las situaciones anormales y otros factores que contribuyen a crear tensión en las personas y la capacidad para anticiparse a los problemas del sistema.

Entrarán en esta dimensión todos aquellos ítems en los que se pregunte por cuestiones que estén relacionadas con la influencia de la conducta humana, la influencia organizativa y la salud. Sin embargo, para no repetir lo ya escrito, en este punto nos centraremos en un

factor que aún no se ha analizado: las comunicaciones verbales de seguridad.

La gestión del cambio va a afectar a la evaluación de riesgos que debe estar prevista en el Sistema de gestión de Seguridad (SGS), así como la revisión de los riesgos de seguridad.

Los objetivos de seguridad de las empresas estarán vinculados a los riesgos más importantes con repercusiones en los resultados de seguridad, serán medibles y la organización tendrá preparados uno o varios planes para describir cómo alcanzará sus objetivos de seguridad.

Así mismo, el sistema de gestión de competencias debe plantear la evaluación y control de la aptitud física y mental de manera periódica y actualizar las competencias existentes.

Parece indicado pues que, tras una medición de factores psicológicos que se han demostrado en este estudio como factores de vulnerabilidad se valore si el resultado supera el criterio utilizado sobre aptitud mental y si es necesario actualizar competencias para apoyar el rendimiento y la fiabilidad en el trabajo.

En este cuestionario hemos seleccionado alguna cuestión específica, que además de las ya comentadas pueden haberse visto afectadas específicamente por los cambios generados en los modos de operar, en concreto la fiabilidad de las comunicaciones por guardar la distancia requerida interpersonal o por la interposición del uso de las mascarillas sobre la boca. Sin duda puede haber habido otros cambios operacionales surgidos a raíz del nuevo contexto y las nuevas condiciones de operar. El alcance de esta encuesta y dado que era importante manejar un número limi-

tado de ítems, no se han contemplado otros contextos operacionales que pueden haber cambiado, aunque se reconoce que pueda haber otros factores críticos además de las Comunicaciones.

### ➤ FIABILIDAD DE LAS COMUNICACIONES CRÍTICAS

*La fiabilidad de las comunicaciones críticas es uno de los factores clásicos en los análisis de riesgos. Los problemas de comunicación tienen un papel clave en casi un 40% de los incidentes y un papel contribuyente en el 17% de los accidentes, así como en un 24% de los rebases. La mayoría de los fallos de comunicación se dan en condiciones normales de trabajo, donde el riesgo no es percibido (Fuente: ESM).*

Durante el intercambio comunicativo uno de los problemas es la claridad del mensaje. Parece razonable creer que, si se utiliza mascarilla en la boca, cubrimiento plástico de dispositivos/equipos para hablar o distancia de metro y medio, esto pueda suponer una barrera a la claridad del mensaje operacional con el consiguiente aumento del riesgo y necesidad de una nueva evaluación.

En la encuesta solamente hemos preguntado por esta última medida, el distanciamiento interpersonal.

**Item 14** (¿Considera que las medidas de distanciamiento interpersonal pueden afectar a la fiabilidad de las comunicaciones?), Sí 46% 54% no.

Según la encuesta, en torno a la mitad del personal sí percibe el riesgo en las comunicaciones.

En el caso de los interventores, manifiestan que un 77% puede afectar a la fiabilidad de las comunicaciones, lo que puede suponer el riesgo de tender a acercarse a los usuarios.

El resultado apunta a una percepción del riesgo muy distinta, si bien no afecta igual a todos los puestos de trabajo será preciso reforzar los protocolos de comunicaciones, especialmente la repetición y el parafraseo para evitar errores.

Perder la información gestual supone perder un porcentaje importante de la comunicación interpersonal, lo que puede hacer aumentar los malentendidos y ambigüedades.

## 4.7 CONCLUSIONES GENERALES SOBRE LOS FACTORES ESTUDIADOS

La Encuesta proporciona información sobre la percepción del impacto de la crisis COVID-19 relativo a las dimensiones relacionadas con la Salud Psicofísica, Salud Psicosocial, Gestión Organizativa, Competencias y Habilidades No técnicas, Cultura de Seguridad y Seguridad Operacional.

Para hacer el estudio más operativo hemos desglosado las dimensiones en los siguientes Factores: Ansiedad, Estrés, Depresión, Fatiga, Afectación Clínica de la Enfermedad, Problemas de sueño, Estado de Ánimo, Incertidumbre, Conciliación, Apoyo psicosocial, Percepción del riesgo, Comunicación de riesgos, Liderazgo, Información, Gestión del Personal y Capacitación, Competencias y Habilidades

No técnicas y Fiabilidad de las Comunicaciones Críticas. En base a estos factores, hemos detectado tanto fortalezas como oportunidades de mejora asociadas a cada uno de ellos.

**FORTALEZAS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA EN LOS FACTORES ESTUDIADOS:**

Utilizamos como criterio orientativo de valoración de fortalezas y debilidades los siguientes porcentajes en las respuestas asociadas a los factores en que han sido agrupadas:

NIVEL DE SIGNIFICACIÓN	PORCENTAJE ASOCIADO
Poco o nada significativo	Por debajo del 15%
Relativamente significativo	Igual o mayor de 15%
Significativo	Igual o mayor de 30%
Muy significativo	Igual o mayor del 60%

**➤ FORTALEZAS O FACTORES DE PROTECCIÓN**

**1. Resiliencia, superación de las dificultades:**

Dadas las respuestas del ítem 42 ¿Se encuentra razonablemente estable dadas las circunstancias? donde un 95% contesta afirmativamente, resulta un buen indicador de resiliencia.

Si bien el estado de ánimo ha empeorado, no se tiene la sensación de no poder superar las dificultades (ítem 39), lo cual abunda en el valor de resiliencia, ya que el 84% de los trabajadores afirma poder superarlas.

**2. Apoyo psicosocial**

El apoyo entre compañeros, así como el entorno familiar de convivencia o el sentimiento de pertenencia y de servicio público, se sitúan como uno de los principales factores de protección contra el impacto emocional de la crisis.

Las mujeres destacan positivamente en este factor.

**3. La edad como factor de Protección:**

Al respecto del impacto psicológico y emocional destacan algunas variables sociodemográficas, como la edad, donde tener una menor edad supone un factor de protección para el impacto, frente a aquellos de mediana edad, donde el impacto ha sido más severo. También se debe considerar la estabilidad laboral del personal encuestado ya que en su inmensa mayoría no ha visto peligrar su puesto de trabajo.

**4. La responsabilidad y las revisiones para el mantenimiento de la habilitación**

Destaca positivamente la respuesta abrumadora respuesta a la pregunta (¿Toma actualmente algún medicamento que no tomara con anterioridad?) donde un 96% manifiesta no tomar nuevos medicamentos.

Esta respuesta se aleja de la tendencia en la

---

población general, como muestran otros estudios realizados durante el confinamiento.

Creemos que esto se debe por un lado al sentido de responsabilidad de los trabajadores del sector ferroviario. Si bien la pregunta no especificaba qué medicamentos no se tomaban con anterioridad, es conocido que determinados fármacos son incompatibles con la función que desempeñan estos profesionales. Creemos también que las revisiones médicas para el mantenimiento de la habilitación han jugado un papel positivo en cuanto a la disminución del autoconsumo de fármacos y controlar aquellos que puedan tener un efecto en las tareas de seguridad.

## ➤ FACTORES AMBIVALENTES

### 5. Conciliación

La conciliación parece haber jugado un papel ambivalente en esta crisis, ya que, si bien en términos generales sí parece haber sido fácil y no hay diferencias en cuanto al sexo, cuando observamos por grupos de edad el grupo comprendido entre 36-45 algo más de la mitad de las respuestas afirman haber tenido dificultades, justo el grupo que demográficamente está más afectado por la crianza de hijos y puede que a cargo de personas mayores.

En el caso de las parejas dentro de la misma organización la dificultad de conciliación puede verse incrementada.

### 6. Afectación clínica de la Covid-19

Sin la realización de test resulta imposible

valorar la afectación que hubo entre los trabajadores. Únicamente manifestando síntomas y acudiendo al centro de salud para la confirmación. Entre los síntomas que han manifestado compatibles (dificultades respiratorias y fiebre) con la enfermedad la incidencia ha sido menor del 10%

### 7. Liderazgo

Este factor no tiene una valoración unánime, ya que no se ha mostrado contundente en cuestiones como el reconocimiento a los trabajadores o recibir información motivadora. Con todo, el grado de satisfacción con la empresa no tiene una tendencia negativa.

### 8. Información

Este factor, aunque mejorable ha arrojado respuestas tanto de satisfacción como de insatisfacción, por lo que las tendencias no se muestran con claridad.

## ➤ OPORTUNIDADES DE MEJORA

### 9. Ansiedad

Es un dato significativo que el 44% de los encuestados refiera tener ansiedad. Esta es una vulnerabilidad que ha de vigilarse y proponer medidas de mitigación porque acumulada con otros factores como estrés, incertidumbre y problemas de sueño puede resultar altamente significativo.

### 10. Estrés

Resulta muy significativo que 68% hayan manifestado sentir estrés, en general.

Además, en el caso de algunas Comunidades autónomas como Madrid, este dato llegó a alcanzar el 80%. Son maquinistas e interventores quienes principalmente han respondido afirmativamente, así como el grupo de edad comprendido entre los 36-45 años y más las mujeres que los hombres.

Este dato debe considerarse tanto en su acepción de estrés agudo, estrés postraumático y estrés crónico, ya que las condiciones de la pandemia aún continúan activas y existe mucha incertidumbre acerca de su fin.

Existe una importante oportunidad de mejora para minimizar los efectos de este impacto entre los trabajadores del sector ferroviario. En las recomendaciones se aborda de forma más extendida.

### **11. Gestión del estrés**

La encuesta trata de ahondar no sólo en el impacto de la pandemia sino también en las estrategias que los trabajadores llevan a cabo para lidiar con dicho impacto.

La situación que se vive a causa de esta crisis es extraordinaria y como consecuencia de ello tanto en la población general, como muestran numerosos estudios, como en el colectivo ferroviario encuestado los datos relacionados con la ansiedad y estrés son elevados.

Este factor es necesario mejorarlo con prioridad. Recordemos que un 44% manifiesta no tener recursos psicológicos aprendidos y un 26,5% no fue capaz de aprender y transferir el aprendizaje de impactos psicológicos pasados.

### **12. Depresión**

El 31% de los participantes manifiestan tener sentimientos compatibles con la depresión. Esto podría manifestarse como tristeza, pérdida de interés, sentimiento de culpa, falta de autoestima, trastornos del sueño y/o del apetito, sensación de cansancio y/o falta de concentración.

### **13. Fatiga**

Este factor se valora indirectamente a través de preguntas que hacen referencia al sentimiento de energía y a la carga de trabajo. Si bien el 50% se ha sentido con menos energía durante el periodo del estado de alarma, llama la atención que el Puesto de Mando perciben un incremento en la carga de trabajo. Esto puede ser debido a que se han efectuado variaciones sobre la gestión y control del tráfico y los gráficos ya no son los habituales.

Con frecuencia, a pesar de que se disminuya el número de viajes, la carga de trabajo para los puestos de control de tráfico ferroviario no disminuye y a más variabilidad en la gestión operacional más recursos mentales han de emplearse, ya que "las cosas no se hacen como siempre".

### **14. Problemas de sueño**

Uno de cada dos encuestados afirman que sí han perdido el sueño, situándose las mujeres llegando en el caso de las mujeres a un 64% y el grupo de edad de 36-45 el que más se ha visto afectado (justo el grupo que más dificultades tiene para conciliar).

---

La sintomatología de ansiedad y estrés está ligada a la aparición del insomnio, por lo que puede resultar parte de un cuadro general que indica una clara vulnerabilidad/riesgo para la salud y la seguridad.

### **15. Estado de Ánimo**

El estado de ánimo ha empeorado y esto parece el resultado de otros factores bien de salud, incertidumbre o contexto organizativo y ausencia de reconocimiento tanto interno como externo.

Como elemento de contrapeso se encuentran las conversaciones tranquilizadoras con compañeros y cierta resiliencia manifestada por la creencia de poder superar las dificultades.

### **16. Incertidumbre**

Este es uno de los factores más complejos y también uno de los más persistentes. En la actualidad se habla cada vez más de "tener que adaptarnos a una incertidumbre constante". Todos los estudios relacionados con los estados emocionales ante la Covid-19, incluido el presente sitúan la incertidumbre en valores muy elevados.

Si bien, en general se puede entender el origen de la incertidumbre debida a la pandemia, los trabajadores que no estuvieron confinados durante el estado de alarma se vieron expuestos a un mayor grado de inquietudes ya que se vieron privados de los beneficios que pudiera llevar asociado permanecer en sus domicilios y estaban expuestos, al igual que otros profesionales de sectores esenciales al contacto con numerosas personas.

La incertidumbre puede atajarse valorando las diferentes fuentes que originan certeza/ambigüedad: veracidad de la información, fiabilidad de equipos de protección, probabilidad de contagio, preocupaciones y temores.

No se incluye aquí el factor económico, aunque es uno de los que en la población general más incidencia está teniendo porque entendemos que las profesiones encuestadas mantienen sus puestos de trabajo.

Destacan en general las preocupaciones y llama la atención que más del 40% de los participantes cree que en algún momento durante esta crisis ha necesitado, necesita o necesitará un psicólogo.

### **17. Gestión del personal y capacitación**

Es difícil desligar la gestión del personal del liderazgo, pero en nuestro estudio hemos tratado de englobar bajo el epígrafe de gestión del personal aspectos ligados al uso de medidas de prevención contra el virus, la organización de la fuerza de trabajo, el acceso a los servicios de salud y algunos aspectos de la cultura organizativa como el orgullo por el servicio prestado.

Todos los aspectos relativos a medidas de protección han ido mejorando semana a semana, pero existen muchos comentarios de la desorganización inicial a este respecto. Respecto a los turnos aparece especialmente como problemático cuando los trabajadores han de dormir fuera de su residencia habitual o rompen los ritmos de trabajo y con ello se afecta al descanso y a la conciliación.

Deben mejorarse claramente los accesos al personal encargado de la salud mental, así como lo relativo a la higiene del sueño.

Respecto al orgullo del trabajo que hace en las circunstancias actuales casi una década tres personas prefería no hacerlo, aunque se sientan orgullosos. Este porcentaje probablemente sienta miedo, incertidumbre o desapego, por lo que sería necesario reforzar la cultura de servicio y de pertenencia.

Respecto a la capacitación en habilidades o estrategias de afrontamiento ante situaciones como la actual que generan estrés, el dato es abrumador. Esta es una de las oportunidades de mejora que más claramente se señalan en el informe.

Se deben repasar las prioridades en capacitación dado que esta pandemia ha dejado al descubierto una escasa formación en Habilidades Blandas.

### **18. Percepción del riesgo**

El riesgo de la afectación psicológica en las tareas relacionadas con la seguridad es un factor que debe valorarse.

Por un lado, debe apoyarse y supervisarse adecuadamente la necesidad de seguir los protocolos anti-covid y que la rutina no haga que se olviden los nuevos comportamientos.

Por otro lado, uno de los riesgos debidos a las preocupaciones, los problemas de sueño, la ansiedad, depresión y estrés es el desvío del foco atencional de la tarea a pensamientos internos y rumiaciones.

En ese sentido, aliviar los síntomas de la afectación psicológica permite mejorar la atención y consiguientemente la seguridad operacional.

Es necesario reforzar la gestión de errores humanos, especialmente los debidos a reglas y a lapsus, así como analizar el aumento de posibles trasgresiones.

### **19. Comunicación de riesgos y Cultura de Seguridad**

Numerosos comentarios en el cuestionario hacen referencia a la falta de escucha organizacional. Esto unido a la elevada incertidumbre y a una vía poco clara para realizar consultas psicológicas vía el servicio de PRL hace urgente que las empresas habiliten canales confidenciales de reporte de riesgo, porque recordamos, los riesgos psicosociales también son riesgos.

*En ese sentido la campaña que ha realizado el CIRAS (UK) sobre el reporte confidencial durante esta pandemia, señala el camino a seguir en nuestro espacio ferroviario nacional.*

*Sucesos como el de Germanwings, volvieron a poner de manifiesto la necesidad de canales confidenciales para comunicar riesgos relacionados con la salud mental.*

Evaluar la Cultura de seguridad y Reforzar las estrategias en este sentido, es un requisito del que se debe dar cuenta en los SGS.

---

Las administraciones de infraestructuras y las empresas ferroviarias han de fomentar a través de su SGS una cultura de confianza ya aprendizaje mutuo, al tiempo que se garantiza la confidencialidad.

La cultura de la culpa debe ser sustituida por la cultura justa y por considerar el impacto de los factores humanos y organizativos como parte integral de los procesos.

Debe dotarse del conocimiento suficiente a mandos y línea directiva para que puedan impulsar y priorizar las estrategias adecuadas que apoyen el rendimiento humano.

Se da una oportunidad de mejora en cuanto a la claridad sobre los equipos y medidas de protección contra el virus, así como conocer la influencia del impacto psicológico en la salud, la seguridad y los factores que explican los posibles errores humanos.

Para más información de la necesidad de reforzar la Cultura de Seguridad ferroviaria:



[https://www.seguridadferroviaria.es/recursos\\_aesf/es\\_safety\\_culture.pdf](https://www.seguridadferroviaria.es/recursos_aesf/es_safety_culture.pdf)

## 20. Fiabilidad de las comunicaciones críticas

Una de cada dos personas percibe que puede verse afectada la fiabilidad en las comunicaciones. Es necesario reforzar los protocolos de comunicaciones y el parafraseo para evitar errores. La pérdida de información gestual también es un impedimento para la comprensión de mensajes.

En definitiva, según el resultado de esta encuesta en el sector ferroviario español y para los puestos de trabajo más expuestos, se ha empeorado en prácticamente todas las variables analizadas. Dado que a fecha de publicación de este informe no se dispone aún de una vacuna efectiva para controlar la situación de esta pandemia y los datos en las principales ciudades españolas con afluencia de redes ferroviarias continúa siendo preocupantes, se hace necesario intervenir para mejorar los riesgos que dicha afectación psicológica está suponiendo y es por ello que se proponen una serie de recomendaciones y medidas reactivas y preventivas para paliar el impacto que está suponiendo esta pandemia sanitaria.

En cuanto al sexo, han sido más vulnerables en esta pandemia, las mujeres.

Algunos datos de impacto psicológico pueden estar relacionados con elevada significación clínica y requerir algún tipo de intervención psicológica especializada individual.

En base a la evidencia obtenida en esta encuesta podría ser relevante la implementación de programas de intervención reactivos y preventivos sobre los efectos psicológicos de esta pandemia en el sector ferroviario español.

## 5. RECOMENDACIONES

---

El presente estudio realizado por ESM, Instituto de Investigación en Seguridad y Factores Humanos está basado en la 1ª Encuesta Nacional del Sector Ferroviario que aborda el impacto psicológico de la Covid-19 en los trabajadores de primera línea.

Este trabajo puede servir de base para la valoración de los riesgos psicosociales y de seguridad operacional y apoyar estrategias específicas en la industria ferroviaria priorizando la prevención y el apoyo a las personas.

Esperamos que este trabajo sirva para concienciar sobre riesgos que no siempre son visibles pero que pueden medirse, valorarse y actuar sobre ellos. Los resultados de esta encuesta pueden considerarse una línea base sobre la cual actuar. Apoyar al personal y gestionar el bienestar psicológico reporta numerosos beneficios y redundante finalmente en la satisfacción de los usuarios.

Las siguientes recomendaciones que se plantean van dirigidas a las organizaciones, instituciones y representantes de trabajadores, dado que cualquier medida de salud y seguridad debe ser acordada y debe conllevar el compromiso de todas las partes involucradas. Entendemos que no corresponde realizar recomendaciones de carácter individual, ni se trata de abordar problemas clínicos individuales que deben ser tratados particularmente por los profesionales competentes, al igual que se sugiere para otros sectores expuestos y para la población en general.

Las recomendaciones se formulan en dos nive-

les de concreción, por un lado, recomendaciones más generales dirigidas al nivel de gestión en las organizaciones y por otra, recomendaciones a las áreas o departamentos relacionados con seguridad operacional, salud, factores humanos y organizativos, recursos humanos y formación, así como comunicación.

Con la llegada de “la nueva normalidad” y tras el paréntesis del verano, muchas organizaciones pueden creer que la única novedad a la que deben atender es a las medidas higiénico-sanitarias y al cumplimiento de los nuevos protocolos anti Covid-19. Pero los efectos del impacto psicológico en los trabajadores también son una novedad a la que las organizaciones deben dar respuesta. No olvidemos que estos impactos en la salud mental tienen tendencia a cronificarse y los efectos tanto para la seguridad como para la salud pueden verse desbordados.

### 5.1 ACTIVIDADES QUE LA ALTA DIRECCIÓN Y LOS LÍDERES DE LAS ENTIDADES FERROVIARIAS, ORGANISMOS FERROVIARIOS NACIONALES Y DE LAS DISTINTAS COMUNIDADES AUTÓNOMAS PUEDEN IMPLEMENTAR PARA REDUCIR EL IMPACTO PSICOLÓGICO DE LA CRISIS SANITARIA:

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

- 
2. Introducir en las reuniones del Equipo de Gestión de Crisis debates sobre salud psicológica de los empleados, en lugar de tratarlo en foros separados.
  3. Organizar recursos sectoriales de la industria ferroviaria para canalizar ayuda a los trabajadores de todas las empresas representadas (por ejemplo, una línea de teléfono de contacto con atención psicológica). Creación de un fondo para prestar apoyo psicológico clínico al personal ferroviario.
  4. Apoyar desde la Dirección la evaluación y revisión periódica de las necesidades de bienestar mental de la organización. Promover la evaluación del riesgo de estrés en diferentes grupos (edad, sexo, puesto de trabajo).
  5. Fomentar el desarrollo de habilidades en el personal y apoyar su rendimiento: Identificar en el personal habilidades de afrontamiento (Non Technical Skills) ante situaciones inesperadas, que no se hubieran adquirido con anterioridad o que necesiten ser reforzadas.
  6. Promover el autocuidado de las personas.
  7. Promover la conciencia sobre el estado de salud psicosocial.
  8. Visibilizar el liderazgo directivo de las personas responsables de Seguridad Operacional y de Seguridad y Salud.
  9. Identificar indicadores clave de desempeño para monitorear y evaluar los "apoyos psicosociales" como parte de la cultura corporativa.
  10. Incentivar programas de apoyo entre iguales e incluir actividades de bienestar dentro de la organización.
  11. Priorizar datos de salud ocupacional.
  12. Identificar qué organizaciones son relevantes para ayudar en el bienestar psicológico en favor de la seguridad operacional y la salud psicosocial.
  13. Creación de un subgrupo de trabajo permanente entre asociaciones empresariales en aspectos de Seguridad Operacional que trabaje la salud psicológica junto con autoridades y representantes de trabajadores.
  14. Elaborar planes integrales de actuación que den coherencia a las actividades preventivas, frente a acciones descoordinadas que puedan implementarse desde distintos departamentos.
  15. Realizar investigaciones de incidentes, accidentes y cuasi-accidentes teniendo en cuenta los factores humanos y organizativos que se presenten como posibles causas subyacentes de errores humanos y puedan estar relacionados con el impacto de esta crisis. Proponer recomendaciones específicas y acordes en dichos informes y hacerles seguimiento, de acuerdo con planes de actuación concretos y coherentes con la especificidad de este momento.
  16. Identificar de nuevo riesgos psicológicos, reevaluar el impacto de amenazas humanas y organizativas relacionadas con los aspectos psicológicos y actualizar las evaluaciones de riesgos.

**17.** Considerar sistemáticamente los Factores Humanos y Organizativos en los cambios, ya que la pandemia por Covid-19 ha supuesto un impacto a todos los niveles y ello afecta a la ejecución y rendimiento de los trabajadores.

**18.** Aprender de la experiencia y plasmar documentalmente Lecciones Aprendidas como forma de difundir conocimiento y formar al personal clave de la empresa.

## 5.2 RECOMENDACIONES DIRIGIDAS A ÁREAS O DEPARTAMENTOS RESPONSABLES DE SEGURIDAD OPERACIONAL, PREVENCIÓN DE RESGOS LABORALES, FACTORES HUMANOS Y ORGANIZACIONALES, RECURSOS HUMANOS, FORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EN FUNCIÓN DE LAS DIMENSIONES Y LOS FACTORES HUMANOS Y ORGANIZATIVOS ESTUDIADOS.

DIMENSIÓN/ FACTOR	HERRAMIENTA, METODOLOGÍA, ESTRATEGIA, ACTIVIDAD RECOMENDADA
<b>SALUD PSICOFÍSICA</b>	
Ansiedad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte Confidencial de Riesgos</li> <li>• Plan de acogida</li> <li>• Mejorar los canales de información de servicios de salud</li> <li>• Estrategia Café virtual</li> <li>• Identificación y diagnóstico específico de estrés, seguimiento preventivo a la población más vulnerable</li> </ul>
Estrés	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte Confidencial de Riesgos</li> <li>• Identificación y diagnóstico específico de estrés, seguimiento preventivo a la población más vulnerable</li> <li>• Apoyo on line: acciones formativas de gestión del estrés</li> <li>• Campaña de prevención del estrés</li> <li>• información y sensibilización</li> </ul>
Depresión	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte Confidencial de Riesgos</li> <li>• Identificación y diagnóstico específico de depresión, seguimiento preventivo a la población más vulnerable</li> <li>• Apoyo mutuo entre compañeros</li> <li>• Estrategia Café virtual</li> </ul>
Fatiga	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte de riesgos</li> <li>• Revaluación de riesgos del puesto de trabajo y estudiar la carga mental</li> <li>• Sensibilización: aprender a identificar síntomas de fatiga</li> </ul>
Afectación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte Confidencial de Riesgos</li> <li>• Mejorar los canales de información de servicios de salud</li> <li>• Campañas de prevención de salud y utilización de equipos de protección</li> <li>• Facilitar pautas para realizar el proceso de duelo y ofrecer ayuda profesional</li> </ul>

<b>SALUD PSICOSOCIAL</b>	
Estado de ánimo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Motivación: Reconocimiento interno y mensajes positivos</li> <li>• Campañas de reconocimiento social</li> <li>• Apoyo mutuo entre compañeros</li> <li>• Estrategia Café virtual</li> </ul>
Incertidumbre	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transparencia informativa</li> <li>• Mensajes positivos</li> <li>• Liderazgo centrado en las personas</li> <li>• Mejorar los canales de información de servicios de salud</li> <li>• Reporte Confidencial de Riesgos</li> </ul>
Conciliación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atender a las parejas de empleados</li> <li>• Facilidad para cambiar los turnos</li> </ul>
Apoyo psicosocial	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyo mutuo entre compañeros. Estrategia Café virtual</li> </ul>
<b>GESTIÓN ORGANIZATIVA</b>	
Liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Liderazgo centrado en las personas</li> </ul>
Información	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transparencia informativa</li> <li>• Mensajes positivos</li> </ul>
Gestión del Personal y Capacitación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Liderazgo centrado en las personas</li> <li>• Capacitación a los supervisores para identificar síntomas de impacto psicológico</li> <li>• Capacitación a los trabajadores y a los mandos en NTS (Non Technical Skills)</li> </ul>
Competencias Habilidades No Técnicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estrategia Café virtual</li> <li>• Formación en asertividad</li> </ul>
Gestión del Estrés	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formación en la gestión del estrés</li> </ul>
Cultura de Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación de la Cultura de Seguridad</li> </ul>
Percepción del riesgo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información y sensibilización respecto a la influencia de los factores psicológicos en los riesgos</li> <li>• Revaluación de riesgos</li> <li>• Formación en los nuevos riesgos</li> </ul>
Comunicación de riesgos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte Confidencial de riesgos</li> </ul>
Seguridad Operacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte Confidencial de Riesgos</li> <li>• Identificación y Evaluación de riesgos de Factores Humanos (nuevos Análisis de tareas)</li> <li>• Mejorar el flujo de información entre áreas/departamentos</li> </ul>
Fiabilidad de las Comunicaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reforzar los protocolos de Comunicaciones y el re-entrenamiento</li> </ul>

## Descripción de Herramientas, Metodología, Estrategias y Actividades recomendadas:

### ➤ REPORTE CONFIDENCIAL DE RIESGOS

Es una herramienta de carácter confidencial y no punitiva que permite la recolección de información sobre amenazas para la seguridad, actos inseguros, errores humanos y situaciones de riesgo que pueden afectar a la seguridad.

Un sistema preventivo basado en el análisis de los riesgos requiere de herramientas de comunicación que favorezcan que los trabajadores informen sobre cuestiones relacionadas con la seguridad en el trabajo. El desarrollo de conductas proactivas está ligado al conocimiento y a la conciencia de todo aquello que supone un riesgo para el trabajo y en este sentido se hace necesario comprender que las capacidades humanas pueden verse afectadas por aspectos psicológicos tales como los que se describe en este informe y que una pandemia de estas características origina un impacto en las capacidades habituales del personal.

A los riesgos operacionales ya conocidos hay que añadir los riesgos emergentes relacionados con la salud mental y se debe aumentar la conciencia de los mismos.

A su vez la mayor conciencia de los riesgos relacionados con el bienestar psicológico debe reflejarse en una mejor integración de los factores humanos y organizativos en todos los procesos del Sistema de Gestión de la Seguridad, desde la gestión de competencias hasta la investigación de accidentes e incidentes.

Contar con la conciencia e iniciativa de los trabajadores y con la confianza en el sistema que les garantice la confidencialidad es esencial para identificar amenazas que de otra forma podrían permanecer enmascaradas o latentes en el sistema.

Poner en común la información relativa a seguridad es una de las evidencias que se buscan en el cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de Seguridad según el Reglamento Delegado UE 2018/762 y la Recomendación Técnica 7/2017 de la AESF sobre Comunicaciones e información sobre posibles riesgos dentro de las entidades ferroviarias.

### ➤ PLAN DE ACOGIDA

El plan de acogida es una excelente herramienta que facilita la integración y la adaptación a la empresa de los nuevos profesionales. Es un documento que incluye toda la información relevante de la empresa y del puesto de trabajo que el nuevo empleado debe saber para empezar a trabajar, y su plan de formación inicial.

Es completamente normal qué durante la incorporación al nuevo puesto de trabajo, la persona se sienta algo perdida, con los problemas de ansiedad que esta situación puede llegar a provocar. El nuevo empleado desconoce la cultura de la empresa. Pasan los días y no puede dar lo mejor de sí.

Una buena solución son los planes de acogida, que contribuyen a que el nuevo empleado tarde menos en hacer que su trabajo tenga retornos. El objetivo del plan de acogida es acompañar al trabajador en su proceso de

---

integración, ayudándole a conocer su departamento y su rol dentro de la empresa y a entender los procesos y rutinas de trabajo.

### ➤ **MEJORAR LOS CANALES DE COMUNICACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD**

Con este tipo de acciones se pretende que los responsables de salud de la empresa comuniquen a los trabajadores todos los recursos relativos al cuidado de la salud que la organización pone a su disposición. Esto podría llevarse a cabo mediante campañas informativas, circulares, reuniones informativas, etc.

### ➤ **IDENTIFICACIÓN Y DIAGNÓSTICO ESPECÍFICO DE LA ANSIEDAD, SEGUIMIENTO PREVENTIVO A LA POBLACIÓN MÁS VULNERABLE**

Los trastornos de ansiedad son una de las afecciones que más incidencia tiene en nuestra sociedad, si a ello se le suma la vivencia de eventos como los acontecidos en esta crisis, el efecto multiplicador de todo ello puede ser devastador. Por ello, es fundamental que desde las organizaciones se tenga en cuenta la implicación que estas alteraciones en la conducta pueden tener en el bienestar del personal, así como en el buen desarrollo de sus tareas. Para ello, sería conveniente contar con indicadores que nos puedan alertar de la presencia de ansiedad, como pueden ser las modificaciones conductuales asociadas a la misma. Esto permitirá llevar a cabo un diagnóstico precoz que, acompañado de los recursos necesarios para su subsanación reducirán la incidencia de esta problemática. En lo relativo a esta crisis, se puede realizar un seguimiento preventivo a aquellas personas que se

hayan visto más afectadas por la situación, ya sea por el fallecimiento de un allegado o por alguna otra circunstancia similar.

### ➤ **IDENTIFICACIÓN, DIAGNÓSTICO Y SEGUIMIENTO ESPECÍFICO DEL ESTRÉS**

El estrés es uno de los principales riesgos psicosociales a los que enfrentan los trabajadores en esta pandemia, y en muchas ocasiones puede ser causante de la baja laboral. Es importante identificar de forma precoz qué personas pueden ser susceptibles de estar bajo un mayor nivel de estrés, basándonos en indicadores como el nivel de experiencia, el grado de responsabilidad, la tenencia de cargas familiares, etc. También aprender a auto-identificar en uno mismo los síntomas de estrés y alarma. Además, es fundamental realizar un buen diagnóstico y seguimiento a aquellas personas que se vean o se hayan visto afectadas por el estrés, utilizando para ello pruebas diagnósticas específicas.

Las medidas preventivas y de soporte pueden suponer una mejora sustancial en la prevención de riesgos, así como en el bienestar del conjunto de los trabajadores si se pretende reducir el impacto a medio y largo plazo.

### ➤ **APOYO ONLINE PARA GESTIONAR EL ESTRÉS**

La formación online sobre gestión del estrés es una acción cada vez más extendida en las organizaciones europeas. De las diferentes opciones, la mejor opción es aquella que incluye el ejercicio físico y el movimiento lento lo que permite llevar a la práctica estrategias para regular las emociones y el cuerpo. Esta práctica conlleva numerosos

beneficios, uno de ellos favorecer la regulación del sueño, que como hemos visto es uno de los principales problemas que ha puesto de manifiesto este estudio.

Una combinación de estrategias de activación (ejercicio físico) y desactivación (relajación, mindfulness) sería muy recomendable. La práctica debe llevar el número de horas necesario para aprender la técnica y notar resultados favorables que motiven a seguir poniéndola en práctica.

### ➤ **CAMPAÑA DE PREVENCIÓN DEL ESTRÉS: INFORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN**

Reducir el riesgo de estrés de forma eficaz probablemente implique una combinación de medidas, y siguiendo la Guía para la gestión del estrés y de los riesgos psicosociales de la Agencia Europea para la Salud y Seguridad en el Trabajo, se pueden encontrar algunas claves:

- 1. Sensibilizar.** Asegurar que todos saben qué es el estrés, qué síntomas tiene, cuál es su impacto en la salud a largo plazo, qué puede provocarlo, qué pasos seguir tanto la organización como los trabajadores para reducirlo.

No debemos olvidar que se trata de un riesgo que afecta a la conducta humana en el trabajo y por tanto es tan importante como un riesgo físico y debe ser gestionado. El estrés negativo es malo para la salud y para la empresa.

- 2. Fomentar el reporte y la transparencia.** Una vez que se tiene un sistema confidencial para informar de cualquier preocupación

o duda, es importante que los trabajadores informen sobre ellos mismos o sobre los demás, con la confianza de saber que serán escuchados y se abordarán sus dudas, mediante charlas o en una evaluación de carácter más formal

- 3. Compromiso de los mandos.** Comprender el impacto del estrés y los beneficios para la empresa de actuar para minimizar este riesgo (aumento de rendimiento, menor número de bajas laborales, mayor compromiso de los trabajadores, incremento de la seguridad laboral y operacional, menor número de abandonos). El compromiso de todas las personas involucradas (supervisores, trabajadores, sindicatos) es importante demostrarlo a través de un liderazgo sólido y evidenciando los pasos a seguir en esta materia.

- 4. Dar a conocer a los trabajadores la política sobre estrés que seguirá la empresa y los planes establecidos**

- 5. Evaluar.** El procedimiento es el mismo que para la gestión de otros peligros y riesgos, identificarlo y valorar el alcance, incluyendo a los trabajadores y sus representantes en todas las fases del proceso. Se debe tener especial atención a las personas en mayor situación de riesgo, por ejemplo, aquellos puestos más expuestos al contacto con los usuarios, aquellos que tengan además más carga de trabajo o personas con problemas previos de salud mental.

- 6. Registrar el riesgo y hacerle seguimiento.**

- 7. Medidas a seguir.** Debe tenerse en cuenta que las acciones ejecutadas para abordar

---

los riesgos colectivos suelen ser más eficaces que las dirigidas a personas concretas, para evitar también estigmatizaciones.

**8. Acciones correctoras y acciones preventivas.** Dadas las escasas habilidades para el afrontamiento al estrés que se han manifestado en este estudio dentro del colectivo ferroviario, potenciar las habilidades de gestión del estrés, es una de las medidas que cobran carácter de urgencia. Esto permitirá aumentar la resiliencia del colectivo de trabajadores frente a futuros impactos estresantes, de modo que se obtiene un doble beneficio, reactivo y preventivo.

#### ➤ IDENTIFICACIÓN Y DIAGNÓSTICO ESPECÍFICO DE DEPRESIÓN, SEGUIMIENTO PREVENTIVO A LA POBLACIÓN MÁS VULNERABLE

Al igual que en el caso del estrés, es fundamental tener identificados los indicadores que nos pueden informar de que una persona puede estar pasando por un episodio de depresión, tales indicadores pueden ser cambios comportamentales, absentismo laboral, haber pasado por algún evento vital estresante en relación a esta pandemia, etc. Esto permitirá realizar diagnósticos precoces que evitarán el agravamiento y cronificación de estas situaciones, siempre y cuando se lleven a cabo las actuaciones necesarias para aliviar el malestar de la persona. A su vez, un buen seguimiento permitirá evaluar la efectividad de dichas actuaciones.

En este estudio se señalan algunos grupos más vulnerables, las mujeres y el grupo de edad entre 36 a 45, pero cada organización debe realizar un diagnóstico específico y hacer acompañamiento a aquellas personas que anteriormente a esta crisis ya pre-

sentaron indicadores en este factor.

#### ➤ APOYO MUTUO ENTRE COMPAÑEROS

Como una parte más del trabajo en equipo, conocemos las condiciones actuales que afectan a nuestro trabajo y tenemos una relación con nuestros compañeros que nos permite conocer su estado emocional y hacer verificaciones frecuentes sobre si ese estado se muestra alterado.

De la misma manera que se trabaja la cultura de servicio debe trabajarse la cultura de equipo, *“ellos están para mí y yo estoy para ellos”*, que debe abarcar cuestiones emocionales y no sólo laborales vinculadas a objetivos. El autocuidado, cuidar de los demás y del entorno forma parte de un estilo de cultura organizativa que da finalmente resultados eficaces.

El apoyo mutuo se ha demostrado un fuerte factor de protección frente a riesgos psicosociales. No se debe descuidar la propuesta y participación en actividades comunitarias que se impulsen desde las propias organizaciones ferroviarias.

Dar y recibir apoyo social, mantenerse en contacto con personas de las que se recibe apoyo y a su vez apoyar a terceros es una de las mejores estrategias de afrontamiento, especialmente si es posible el contacto cara a cara, así sea mediante video-llamada. Dar apoyo a otras personas es tan beneficioso para uno mismo como para la persona que recibe la ayuda, alivia el aislamiento y ayuda a la regulación emocional, aprendiendo de otros y con otros hábitos que pueden hacer más llevadera la incertidumbre o las preocupaciones.

Las comunicaciones y conversaciones con compañeros es una actividad que debe fo-

mentarse desde las propias organizaciones.

En este sentido y para escenarios donde el contacto entre compañeros sea reducido por medidas de distanciamiento físico, límite en la agrupación o momentos de confinamiento, se propone la Estrategia del Café Virtual.

### ➤ **ESTRATEGIA CAFÉ VIRTUAL**

Se trata de una estrategia novedosa donde, a través de dinamizadores entrenados, distintos grupos de la empresa pueden estar en contacto siguiendo dinámicas positivas y enriquecedoras, aprendiendo nuevas actividades y cooperando, manteniéndose activos mentalmente, todo ello en un entorno distendido y relajado.

Replicar virtualmente los momentos de café compartido con los compañeros de trabajo y con los que nos unen vivencias, aficiones, experiencias, afinidades y que permiten acompañarse unos a otros en las alegrías y en los momentos bajos o simplemente reforzar ese vínculo que nos convierte en seres sociales.

Entre los objetivos de la Estrategia Café Virtual están el favorecer el apoyo mutuo y el bienestar psicosocial previniendo estados de soledad, rebajando estados de ansiedad y favoreciendo el sentimiento de equipo; liderar desde la organización y poner a disposición de los empleados herramientas virtuales y dinamizadores que aumenten su motivación y actitud positiva, aportar elementos y propuestas relacionados con el bienestar y la salud; aprender estrategias de afrontamiento.

Resulta clave el entrenamiento de las personas dinamizadoras en metodologías es-

pecíficas para conducir las charlas grupales hacia los objetivos deseados.

### ➤ **REVALUACIÓN DE RIESGOS DEL PUESTO DE TRABAJO EN CUANTO A LA FATIGA, ESTUDIO DE LA CARGA MENTAL Y PERCEPCIÓN DEL RIESGO**

Un cambio sustancial en las condiciones de trabajo debe ir acompañado de una reevaluación de los riesgos, ya que dichos cambios pueden propiciar la acentuación o aparición de nuevos riesgos. En el caso la emergencia sanitaria, y dados los datos obtenidos en el estudio, en concreto en cuanto a la carga mental, un tercio reporta un aumento y en el caso del puesto de mando parece haber sido sustancial, por lo que una nueva evaluación del nivel de carga mental al que están sometidos los trabajadores sería necesaria.

Fatiga y carga mental son conceptos que están estrechamente ligados, por lo que un aumento en la fatiga puede advertirse por la suma de varios factores como carga mental en el trabajo, además de problemas de sueño, dificultad para la conciliación familiar etc. lo cual podría afectar sustancialmente a cuestiones tan relevantes para el desempeño de las tareas como la percepción e interpretación de la información o la toma de decisiones. Por ello reevaluar la fatiga y plantear acciones de mejora es una de las recomendaciones sugeridas.

También sería recomendable la reevaluación de riesgos en cuanto a la percepción del riesgo, ya que, en base a los datos recabados, parece existir una incorrecta percepción de los riesgos relacionados con la atención que pueden entrañar una toma

de decisiones menos fiable o verse influida por una inadecuada conciencia situacional.

Minimizar las propias limitaciones que están influyendo en la conducta puede llevar a una sobre confianza en las propias capacidades, un factor ligado a las transgresiones.

Además de los riesgos biológicos que se deban reevaluar, conviene evaluar asimismo la afectación mental en aquellos grupos profesionales más vulnerables, en las Comunidades con mayor índice afectación y en los grupos de edad o género más vulnerables, algunos de los cuales se señalan en este Estudio.

Es conveniente revisar las barreras mitigadoras para los riesgos de error humano cuando el comportamiento se ve afectado por alguna afección psicológica y reevaluar la efectividad de los controles de riesgo de seguridad existentes.

### ➤ **CAMPAÑAS DE PREVENCIÓN DE SALUD Y UTILIZACIÓN DE EQUIPOS DE PROTECCIÓN**

Respecto a las campañas de prevención de salud, por un lado, están las relacionadas con la evitación del contagio, pero, además se recomienda complementar estas con mensajes relacionados con la necesidad de ventilar las estancias de trabajo, pasar tiempo al aire libre, tener una dieta equilibrada y sana, beber agua en abundancia y reducir la ingesta de alimentos ricos en grasas saturadas, azúcares refinados, alcohol, cafeína. Así mismo mantenerse activo mental y físicamente como estrategia para regular el cuerpo y las emociones.

Respecto a las medidas de protección: mascarillas, lavado de manos, uso de gel

hidroalcohólico, distancia interpersonal y ventilación es necesario usar formatos atractivos con imágenes que nos recuerden el cambio de hábitos.

Por tratarse la Covid -19 de un riesgo no visible al ojo humano, se debe enfatizar la percepción adecuada del riesgo y reforzar positivamente el cambio de hábitos.

Debe de ofrecerse información veraz sobre el nivel de protección de los distintos tipos de mascarillas.

### ➤ **PAUTAS PARA LA REALIZACIÓN DEL PROCESO DE DUELO.**

Perder a alguien, es una experiencia que necesita ser compartida y acompañada para que no nos sintamos solos ante el dolor.

*“La frustración, el enfado y la culpa son emociones que pueden estar muy presentes estos días y tal vez durante algún tiempo. A la pérdida de tu familiar, hay que añadirle las circunstancias especiales de su muerte: no poder cuidarle, acompañarle y despedirle como te hubiera gustado en sus últimos momentos, hace que experimentes síntomas de desregulación física y psicológica asociada a esta situación traumática (taquicardias, palpitaciones, sensación de opresión en el pecho, sensación de nudo en la garganta o en el estómago, cefaleas, sequedad en la boca, sensación de mareo, irritabilidad, cambios de humor, impaciencia, dificultad para concentrarse, disminución del rendimiento, aumento de consumo de tabaco, alcohol, etc.)”  
Colegio Oficial de Psicólogos de Cantabria.*

Existen diversas guías para realizar un proceso de duelo. A continuación, citamos algunas de ellas realizadas por psicólogos especialistas:

- Guía para las personas que sufren una pérdida en tiempos del coronavirus (Colegio Oficial de Psicología de Cantabria, 2020).
- Guía de acompañamiento al duelo. Covid-19 (Colegio Oficial de Psicología de Madrid, 2020).
- Covid-19: guía para familiares en duelo (Colegio Oficial de Psicología de Andalucía Oriental, 2020).

### ➤ **MOTIVACIÓN, RECONOCIMIENTO INTERNO Y MENSAJES POSITIVOS**

Las narrativas son importantes. Hay que reconocer que mientras la población en general estaba confinada, y durante las semanas de máxima incertidumbre y estado de alarma, los trabajadores encuestados acudían a su trabajo a prestar servicio teniendo un papel activo y enfrentándose a una importante dosis de estrés.

Ha habido empresas que han hecho reconocimientos internos y /o externos. Se trata de una buena práctica que debería ser más extendida, dado que el 61% de los trabajadores ferroviarios más expuestos no recibió ningún tipo de reconocimiento.

Una parte del salario emocional de los trabajadores tiene que ver con el reconocimiento por parte de sus jefes. Las personas son un activo primordial dentro de las organizaciones, es el verdadero creador de valor. De

hecho, la motivación retiene el talento.

Conviene recordar que casi 1 de cada 3 personas, aunque está orgullosa de su trabajo, preferiría no hacerlo en estas circunstancias y quizá bastaría ese reconocimiento interno/ y externo para que aumentara su motivación.

La motivación laboral como proceso que crea y mantiene una cultura y valores corporativos favorecen los intereses de la organización y el bienestar de los trabajadores, obteniendo un mejor desempeño.

Los mensajes positivos son tendencia en las grandes empresas. Los factores más influyentes en este enfoque son un buen ambiente de trabajo, reconocimiento por parte de los superiores y buenas relaciones interpersonales. Esta orientación positiva en los mensajes incide sobre la flexibilidad, el optimismo y la adaptación. Es durante las crisis y con estados de ánimo peores cuando más se necesitan mensajes positivos, sin caer en idealizar los problemas, pero apuntalando la fuerza de los equipos para afrontar las dificultades.

La expresión de emociones positivas o sacar lecciones satisfactorias en forma de mensajes del trabajo bien hecho o los buenos deseos nos permiten trabajar con más optimismo. Los mensajes positivos sacan lo mejor de las personas y hacen tener esperanza y sentirse comunidad. Pensamientos, emociones y conductas tienden a alinearse para no crear disonancias cognitivas.

Los mensajes para el personal deben de partir del reconocimiento de que se vive

---

una situación sin precedentes, pero que su trabajo desempeña un papel vital para mantener la sociedad en funcionamiento y ayuda a salvar vidas.

Los mensajes de autocuidado en segunda persona del plural, incluyéndonos todos como parte del equipo, asegurar el descanso y alimentación, así como animar a mantener formas seguras de estar con los seres queridos ayudan a humanizar el día a día y alejan los miedos y la sensación de aislamiento.

### ➤ **CAMPAÑAS DE RECONOCIMIENTO SOCIAL**

Las organizaciones, en su estrategia de comunicación social pueden potenciar y visibilizar el trabajo de los profesionales de primera línea, humanizando y ponerle rostro a quienes hacen posible la experiencia del viaje para los usuarios.

En un contexto de creciente tecnología, la humanización del servicio es un valor. De la misma manera que es unánime el reconocimiento a los profesionales de la sanidad, hacer visible que los profesionales del transporte ferroviario han estado en los momentos más duros de confinamiento, están en el regreso a los trabajos y a los centros educativos y estarán para prestar un servicio de calidad como parte de un servicio esencial en la vida de las ciudades.

Una comunicación clara con imágenes y videos de estos profesionales sin duda ayudará a su reconocimiento social.

Desde las áreas de Comunicación de las empresas podrían llevarse a cabo campañas para socializar a la población la labor y

el servicio de los profesionales ferroviarios. Esto supone la visibilización de tantos profesionales que prestan un servicio esencial a la población.

### ➤ **TRANSPARENCIA INFORMATIVA**

Es importante que las personas entiendan lo que está pasando y cómo pueden verse afectadas en su trabajo.

Cuando las empresas no ofrecen una información clara al respecto de la evaluación de riesgos tanto biológicos como psicológicos o no se anticipan los posibles impactos hasta que ya son muy evidentes, las personas buscarán en otras fuentes la información que precisan pudiendo generar más incertidumbre y falta de confianza en su lugar de trabajo, en los mandos y líderes de la empresa.

Las organizaciones que preparan una comunicación interna clara para sus empleados aumentan el compromiso de los empleados aún en situaciones difíciles.

El manejo de la información debe ser cuidadoso y veraz, transparente, claro y preciso. La sobreexposición que las personas pueden tener a los medios y redes sociales sobre esta pandemia puede devenir en un factor que genere ansiedad, desesperanza, miedo y puede trasladar esa incertidumbre a su puesto de trabajo, incluso con el efecto contagio.

Es por ello necesario, que la información que se ofrezca se centre en las prácticas que se están llevando a cabo por la Empresa para controlar todos los riesgos y los

protocolos o procedimientos que se hayan dispuesto para la nueva situación.

Las empresas que desarrollan planes estratégicos de comunicación diferenciando grupos de destinatarios que viven situaciones diferentes durante la crisis (quienes están en primera línea, quienes teletrabajan etc.) y utilizan una comunicación más humana y directa ofrecen valoraciones de liderazgo mejores.

Es cierto que la información oficial a lo largo de esta pandemia ha ido cambiando porque se trata de una afección novedosa de la que aún se desconocen muchos aspectos, pero, justamente por ello, la información contrastada y la coordinación con otras organizaciones de transporte se vuelve una herramienta útil para que la transparencia informativa pueda fortalecer la cultura organizativa y el liderazgo.

Si bien los números de afectados y fallecidos son grandes cifras que asustan, la afectación médica para la mayoría de las organizaciones ferroviarias participantes en esta encuesta, no aparece como elevada. Un canal directo y claro con los trabajadores para comunicar preocupaciones que pueden suponer riesgos se ha demostrado como un instrumento eficaz de Comunicación y Liderazgo interno. La promoción de Sistemas de Reporte Confidenciales para cuestiones relacionadas con incertidumbre es habitual en otros países como Reino Unido y ello estimula la transparencia informativa mediante boletines y feedback.

## ➤ LIDERAZGO CENTRADO EN LAS PERSONAS

El liderazgo centrado en las personas concibe la dirección como un servicio donde el centro de la actividad empresarial y de la toma de decisiones deben ser las personas.

El liderazgo orientado a las personas está enfocado desde el punto de vista humano, altruista y con objetivos más allá de lo económico. Este estilo de liderazgo se caracteriza por tener aspectos relacionados con el liderazgo democrático y participativo.

Liderar con orientación en las personas significa poner en valor las capacidades de cada uno y promover ambientes de armonía, convivencia y desarrollo.

¿Por qué en estos momentos es tan importante desplegar habilidades de liderazgo centrado en las personas frente a otras formas de liderazgo más tradicional?

El liderazgo tiene un enorme impacto en la gestión en general y en la seguridad de las operaciones en particular. Todas las habilidades de los líderes deben orientarse más que nunca a lograr el bienestar de las personas: comunicación, escucha, persuasión, perseverancia, adaptación al cambio, construir relaciones, respetar, ayudar y por supuesto manejar las crisis. Tienen en cuenta las condiciones de las personas para dar lo mejor de ellas mismas.

No importa el lugar que se ocupe en la organización siempre se puede co-liderar.

Muy relacionado con la motivación en estos tiempos donde los cuidados son

---

importantes y donde el aislamiento físico nos puede llevar al aislamiento social, los líderes humanistas muestran la eficacia de centrarse en el bienestar de las personas, aportando el valor de rebajar los niveles de incertidumbre.

### ➤ **CONCILIACIÓN: ATENDER A LAS PAREJAS DE EMPLEADOS Y FACILITAR EL CAMBIO DE TURNOS**

Atendiendo a los datos obtenidos del estudio se observa, a través de la percepción de los participantes, que las medidas de conciliación podrían ser mejoradas. Por un lado, una petición específica recogida es establecer medidas específicas para aquellos casos en los que ambos progenitores trabajen en la empresa, tratando de facilitar la flexibilidad en el cambio de turnos o en la reducción de jornada. Esto podría hacerse extensible a más casuísticas, aplicando medidas tales como:

- Facilitación de cambio de turnos.
- Jornada intensiva de trabajo.
- Servicios de asistencia a hijos menores.
- Reducción de jornada.

Adicionalmente, también se podría plantear el desarrollo o mejora de un Plan de Igualdad, en caso de no disponer del mismo, que permita hacer un diagnóstico más específico de la situación de la empresa y adoptar medidas en consecuencia.

### ➤ **CAPACITACIÓN A LOS SUPERVISORES PARA IDENTIFICAR SÍNTOMAS DE IMPACTO PSICOLÓGICO**

Unas sesiones de sensibilización dirigidas a mandos sobre riesgos psicofísicos y psicosociales favorecen que éstos le den mayor importancia a la salud mental y puedan más fácilmente identificar síntomas de impacto psicológico entre sus equipos humanos.

La cadena de mando resulta esencial para transmitir la cultura de una organización. Una cultura basada en la seguridad y en la salud concederá importancia alta al bienestar mental de los empleados y por tanto los líderes deben mostrar su sensibilización hacia estos factores, ya que puede verse comprometida la seguridad y la eficacia en el trabajo.

Los mandos y líderes de equipo deben ser conscientes de que proteger el bienestar mental del personal durante este tiempo significará que tienen una mejor capacidad para cumplir sus funciones.

Algunas recomendaciones de la RSSB:

- Monitoree de manera regular y solidaria a su personal en busca de su bienestar y fomenta un ambiente que promueva que el personal hable sobre su bienestar mental.
- Asegure una comunicación de buena calidad y actualizaciones de información precisas para todo el personal. Esto puede ayudar a mitigar las preocupaciones del personal sobre la incertidumbre y ayudarlos a tener una sensación de control.
- Considere si hay capacidad para asegu-

rar que el personal obtenga el descanso y la recuperación que necesitan. El descanso es importante para el bienestar físico y mental, así como para el funcionamiento seguro del ferrocarril.

- Proporcione un foro breve y regular para permitir a los trabajadores expresar sus preocupaciones y hacer preguntas y alentar el apoyo entre colegas. Sin romper la confidencialidad, preste especial atención a cualquier miembro del personal que sepa que está experimentando dificultades en su vida personal, que ya ha tenido problemas de salud mental o que carezca de apoyo social.
- Tenga en cuenta el apoyo adicional que puede necesitar el personal cuando regrese al trabajo, particularmente aquellos en el grupo vulnerable que han estado aislados.
- La capacitación en bienestar mental brinda a los mandos y al personal las habilidades necesarias para ofrecer apoyo a los colegas.
- Facilite el acceso y asegúrese de que el personal sepa dónde puede acceder a los servicios de salud mental y apoyo psicosocial, incluidos los servicios locales si están disponibles, ya sea soporte telefónico u otras opciones de servicio remoto.
- Los gerentes y líderes deben ser capaces de modelar estrategias de autocuidado para mitigar el estrés.

### ➤ **CAPACITACIÓN A LOS TRABAJADORES Y A LOS MANDOS EN NTS**

Las Habilidades No Técnicas o NTS (Non Technical Skills) son aquellas habilidades blandas que sirven para afrontar situaciones laborales cotidianas, críticas o de emergencia que complementan los conocimientos técnicos y que son imprescindibles para resolver eficazmente las tareas.

Se recomienda diseñar e implementar planes de formación continua dirigidos a los profesionales ferroviarios que aborden las NTS, en especial las relacionadas con el manejo del estrés y las comunicaciones.

Saber gestionar el estrés es una habilidad fundamental en un entorno con una demanda alta y un entorno cambiante. Las organizaciones más expuestas durante esta crisis, que aún no ha terminado, tienen la oportunidad de dotar a sus empleados de recursos para manejar eficazmente el estrés. Los resultados de este Estudio indican que se trata de una de las prioridades más destacadas. Controlar el estrés es tan importante como controlar otras dolencias físicas ya que esta afección posee múltiples manifestaciones y tiende a cronificarse y empeorar.

Respecto a las comunicaciones, cabe destacar que esta crisis ha crispado el ánimo y ha generado más estados de ansiedad que suelen derivar en una mayor irritabilidad y labilidad emocional. Se hace imprescindible retomar la herramienta de la asertividad para trabajar fluidamente con los equipos, así como para la atención al público.

Por otra parte, las comunicaciones críticas

---

ferroviarias deben ser reforzadas con protocolos bien definidos y procedimientos auditados para que no se caiga en la degradación de los mensajes y en ambigüedades.

### ➤ FORMACIÓN EN ASERTIVIDAD

Utilizar correctamente la comunicación asertiva es una de las herramientas necesarias en el mundo laboral y personal. Comportarse con asertividad permite expresar las necesidades y pensamientos, pero sin violar los derechos de los demás. Actuar con asertividad permitirá mejorar la autoestima, obtener confianza, defender los motivos, acordar con los demás y conseguir una mejor profesionalidad. Incluir formación relativa a la asertividad en las comunicaciones podría mejorar la calidad de estas, al mismo tiempo que repercutiría en el bienestar y en el clima ente compañeros. Es una de las Non Technical Skills más eficaces para el trabajo con personas.

### ➤ EVALUACIÓN DE LA CULTURA DE SEGURIDAD

Si bien en la encuesta sólo se abordan específicamente cuestiones relacionadas con el factor *percepción del riesgo*, con carácter general podría recomendarse una revisión de los atributos relacionados con la Cultura de Seguridad. En concreto y dada la focalización actual hacia medidas relacionadas con el control del riesgo biológico, también se haría necesario que respecto al control de los riesgos más importantes se tuviera en cuenta los riesgos relacionados con la salud mental, ya que como se evidencia en este estudio el impacto psicológico de esta crisis ha sido elevado. Si además tenemos

en cuenta los trabajadores que han desarrollado sus tareas desde casa, teletrabajando confinados, la vuelta a esta "nueva normalidad" puede suponer que se desatienda la salud de los trabajadores, lo que también se verá reflejado en una mayor probabilidad de incidentes y accidentes.

La visibilización de los protocolos y actividades relacionadas con el control del coronavirus pueden estar enmascarando otros problemas que también requerirán la máxima atención, en este caso la salud psicológica del personal.

Una evaluación de la cultura de seguridad puede poner el foco sobre las fortalezas y debilidades a través de expectativas, creencias, actitudes justamente en esta época de crisis y de cambios. Constituye un buen punto de partida para realizar estrategias que consideren el estado actual de la cuestión.

Respecto a la cultura del reporte, es necesario eliminar el "silencio organizacional" en relación a los factores psicológicos y las preocupaciones que puedan tener los trabajadores respecto a su afectación psicológica como efecto de la crisis por Covid- 19.

### ➤ INFORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN RESPECTO A LA INFLUENCIA DE LOS FACTORES PSICOLÓGICOS EN LOS RIESGOS PARA LA SALUD Y LA SEGURIDAD

Este va a ser uno de los factores clave de esta pandemia: la afectación a la salud mental. Las empresas pueden trabajar sobre formatos de información y sensibilización sobre la influencia de los factores psicológicos, para que así sea más fácil para

el personal identificar síntomas y pueda, en caso necesario, acudir al área de Prevención de Riesgos Laborales.

Este estudio ha dejado constancia de que las personas por sí mismas no aprenden estrategias de afrontamiento a pesar de haber tenido impactos fuertes en el pasado. La empresa debe orientarse a este respecto ya que muchas de esas técnicas de afrontamiento pueden aprenderse y entrenarse.

Algunos mensajes que recomienda la RSSB:

*“El estrés crónico puede afectar su bienestar mental y su trabajo, y puede afectarlo incluso después de que la situación mejore. Si el estrés se vuelve abrumador, comuníquese con su mando u otras personas apropiadas para asegurarse de que reciba el apoyo que necesita. Puede notar cambios en su comportamiento en el trabajo, incluidos cambios en su estado de ánimo, y puede experimentar una mayor irritabilidad, sentirse deprimido o más ansioso.*

*Es posible que se sienta agotado crónicamente o que le resulte más difícil relajarse durante los períodos de descanso, o puede tener problemas físicos inexplicables, como dolor corporal o dolor de estómago. Contáctenos a través del Sistema Confidencial de Reporte de Riesgos o acuda a su área de salud”.*

## ➤ FORMACIÓN EN LOS NUEVOS RIESGOS

Una vez evaluados los riesgos, es necesaria una formación específica no sólo para

combatir o protegerse del riesgo biológico sino para protegerse y estar alerta ante los riesgos psicofísicos y psicosociales.

En algunos casos estos riesgos pueden afectar a la seguridad operacional: estrés, depresión, problemas del sueño, gestión atencional. Debe proveerse claridad de la importancia de los errores humanos debidos a las limitaciones psicofísicas.

Deben preverse protocolos de vuelta al trabajo ante cambios operacionales que puedan afectar a la seguridad.

## ➤ IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE RIESGOS DE FACTORES HUMANOS

Las empresas ferroviarias, en general, deben incluir en sus Sistemas de Gestión de la Seguridad métodos y procedimientos para llevar a cabo la identificación de los peligros y la evaluación de los riesgos de origen humano. Disponer de un procedimiento para la identificación y evaluación de riesgos de factores humanos permitirá describir en términos de conducta todas las tareas y los errores vinculados a dichas tareas; identificar y analizar situaciones críticas y operaciones degradadas y de emergencia; conocer el entorno de trabajo; conocer los precursores de los errores, factores subyacentes y latentes.

Las herramientas proactivas como los mapas de riesgos y las reactivas como los análisis de incidentes / accidentes son necesarias para identificar factores latentes en el sistema que pueden mantener el riesgo de error para los trabajadores.

## ➤ MEJORAR EL FLUJO DE INFORMACIÓN ENTRE ÁREAS/DEPARTAMENTOS

Para la Seguridad Operacional es fundamental entender las interfaces entre áreas. Un conocimiento mayor en todas las áreas de los factores humanos que influyen en los comportamientos seguros o de riesgo es necesario, ya que apoyar las capacidades de los trabajadores y las estrategias de afrontamiento es una tarea en la que pueden colaborar distintas áreas de la empresa.

Por otra parte, se debe prestar especial atención a la gestión de cambios que muchas veces trascienden entre áreas, e incluso entre la empresa administradora de infraestructura y la empresa ferroviaria. Los cambios originados en un área como Planificación, Operación, Gestión del tráfico, Gestión del personal normalmente tienen una repercusión en el resto de áreas y finalmente en la tarea y las condiciones de trabajo del usuario final.

Debe asegurarse que personal experto en Seguridad Operacional, Prevención de Riesgos Laborales y Responsables del desarrollo de competencias valoren y participen en la gestión del cambio y el efecto acumulativo de esos cambios. Es necesario considerar de forma primordial los cambios para la salud psicológica. En ocasiones el reto no está centrado en el virus en sí sino en los desafíos operativos.

No debe olvidarse que reorganizar la plantilla o la reducción de personal en unas tareas puede incrementar la carga de trabajo en otros profesionales. Cualquier cambio significativo debe ir acompañado de una acción

en el ámbito de la cultura de la seguridad.

En el artículo Gestión del cambio en tiempos de pandemia (Gómez, 2020) se señalan algunos pasos críticos en la gestión del cambio en el marco de un SGS aeronáutico, pero son plenamente transferibles al sector ferroviario.

## ➤ REFORZAR LOS PROTOCOLOS DE COMUNICACIONES

Mejorar las comunicaciones profesionales es una prioridad en todas las organizaciones ferroviarias. Las tareas de los colectivos encuestados, así como las de los supervisores implican necesariamente la realización de comunicaciones profesionales. En estos momentos y debido a las medidas de distancia interpersonal, interposición de pantallas y el uso de mascarillas, la fiabilidad de dichas comunicaciones puede verse afectada.

Es por ello que el cumplimiento de protocolos bien definidos, una mayor supervisión y auditorías aleatorias pueden indicar hasta qué punto este riesgo se ha incrementado y es necesario disponer o reforzar las barreras al error.

*“¿Existen medidas profilácticas que nos protejan de que se disparen nuestros niveles de estrés y que eviten el contagio emocional de la ansiedad?”*

*Pensamos que sí. Generar aprendizaje es una buena forma de salir reforzados de un mal momento.”*

Ingeborg Porcar, psicóloga

## 6. REFERENCIAS

---

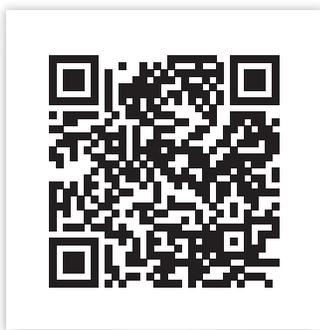
- ▶ Balluerka Lasas, N., Gómez Benito, J., Hidalgo Montesinos, M. D., Gorostiaga Manterola, A., Espada Sánchez, J. P., Padilla García, J. L., & Santed Germán, M. A. (2020). *Las consecuencias psicológicas del COVID-19 y el confinamiento*. Universidad del País Vasco.



- ▶ Colegio Oficial de Psicología de Andalucía Oriental. (2020). COVID-19: GUÍA PARA FAMILIARES EN DUELO.



- ▶ Barredo, A. (2020, 14 marzo). Los diez hechos más relevantes del informe sobre el vuelo Germanwings 9525. *Hipertextual*.



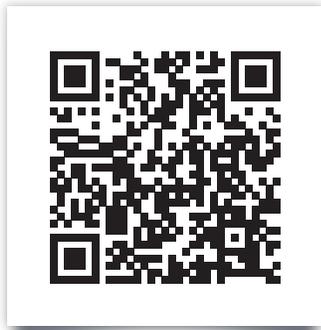
- ▶ Colegio Oficial de Psicólogos de Cantabria. (2020). Guía para las personas que sufren una pérdida en tiempos del coronavirus (COVID-19).



- ▶ Brooks, S. K., Webster, R. K., Smith, L. E., Woodland, L., Wessely, S., Greenberg, N., & Rubin, G. J. (2020). The psychological impact of quarantine and how to reduce it: rapid review of the evidence. *The Lancet*, 395(10227), 912-920.

---

➤ Colegio Oficial de Psicología de Madrid. (2020). Guía de acompañamiento al duelo. Covid-19.



➤ Faustino, J. (2020, 11 Agosto). CIRAS - *Why supporting mental wellbeing is good for business*. CIRAS.



➤ Covid-19: International Rail Response. (2020, 18 mayo). RSSB.



➤ *Guía electrónica para la gestión del estrés y los riesgos psicosociales - Salud y seguridad en el trabajo - EU-OSHA*. (s. f.). osha.europa.eu.



➤ *Directiva (UE) 2016/798 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de mayo de 2016, sobre la seguridad ferroviaria*. (s. f.).



➤ García Quesada, A. (2020, 7 junio). García-Vera, coordinadora de la atención psicológica a las víctimas del COVID-19: «Urgen psicólogos, esto puede desbordarnos». NIUS.



- ▶ Gómez, R. (2020, 27 septiembre). Gestión de cambio en tiempos de pandemia. FLAP152.COM.



- ▶ OMS (2001). Fortaleciendo la promoción de la salud mental. Ginebra, Organización Mundial de la Salud (Hoja informativa, No. 220).

- ▶ OMS. (2017, 23 febrero). Depresión. Organización Mundial de la Salud.



- ▶ Junta de Andalucía. Instituto Andaluz de Prevención de Riesgos Laborales. (2020, mayo). Guía para un retorno saludable al trabajo tras la COVID-19.



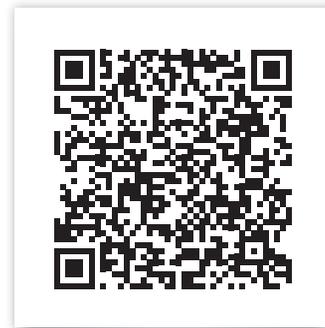
- ▶ OMS. (s. f.). Constitución. who.int.



- ▶ La Moncloa. (2020, 21 junio). *La Moncloa. Estado de Alarma* [COVID-19]. [www.lamoncloa.gob.es](http://www.lamoncloa.gob.es).



- ▶ R. (2020, 18 abril). Cronología del estado de alarma. La Vanguardia.



---

➤ Real Decreto-ley 10/2020. Boletín Oficial del Estado, 29 de marzo de 2020, nº87.

➤ RSSB. (2020). *How could the Covid-19 outbreak impact fatigue risk?*

➤ RSSB. (2019, 10 mayo). Post-Traumatic Stress Disorder (PTSD). [rssb.co.uk](http://rssb.co.uk).



➤ RSSB. Supporting Mental Wellbeing during the Covid-19 Pandemic. (2020, 4 de mayo).



➤ Salas-Nicás S, Llorens-Serrano C, Navarro A, Moncada S. (2020). Condiciones de trabajo, inseguridad y salud en el contexto del CO-

VID-19: un estudio en población asalariada. Barcelona: UAB, ISTAS-CCOO.

➤ Sandín, B., Valiente, R. M., García-Escalera, J., & Chorot, P. (2020). Impacto psicológico de la pandemia de COVID-19: Efectos negativos y positivos en población española asociados al periodo de confinamiento nacional. *Revista de Psicopatología y Psicología Clínica*, 25(1), 1.



➤ Unión Europea. Reglamento Delegado (UE) 2018/762 de la Comisión de 8 de marzo de 2018 por el que se establecen métodos comunes de seguridad sobre los requisitos del sistema de gestión de la seguridad de conformidad con la Directiva (UE) 2016/798 del Parlamento Europeo y del Consejo, y por el que se derogan los Reglamentos (UE) n.º 1158/2010 y (UE) n.º 1169/2010 de la Comisión. Diario Oficial de la Unión Europea L 129/26, 25 de mayo de 2018.



➤ UNED, Universidad del País Vasco, Universitat de Barcelona, Universidad de Granada, Universitat Miguel Hernández, & Universidad de Murcia. (2020, mayo). Las consecuencias psicológicas de la Covid-19 y el

confinamiento. Servicio de Publicaciones de la Universidad del País Vasco.



---

## 7. RESUMEN EJECUTIVO

---

La crisis sanitaria del Covid-19 es una pandemia sobrevenida a escala global, que amenaza la salud y la vida de las personas, y que cuenta con una alta capacidad de contagio.

El Gobierno aprobó el 14 de marzo de 2020 declarar el Estado de Alarma en todo el territorio español para afrontar la situación de emergencia sanitaria provocada por el Covid-19.

Durante el periodo establecido se restringió la circulación de los ciudadanos, se garantizó el suministro de alimentos y productos necesarios para la salud pública, se reguló la apertura de comercios y locales donde se realizasen actividades culturales, artísticas, deportivas y similares, se priorizó el trabajo a distancia y se suspendió la actividad escolar presencial. El objetivo de estas medidas era proteger la salud de la ciudadanía, contener la progresión de la enfermedad y reforzar el sistema de salud público.

Los sectores esenciales como el sanitario, el de transporte ferroviario, la logística o el agroalimentario han sido esenciales para mantener las estrictas normas de confinamiento, pero asegurando los desplazamientos necesarios para dar servicio y cubrir las necesidades de la población.

Como consecuencia de ello, las personas más expuestas, como los sanitarios, los dependientes de alimentación y el personal del transporte terrestre, han estado en contacto

con la población sin poder estar confinados. Entre el personal ferroviario más expuesto se encuentra el personal que presta servicio directamente a los usuarios y el personal a turnos: maquinistas/conductores, personal de estaciones, de intervención, puesto de mando y personal de mantenimiento. Esta población constituye un grupo vulnerable.

Además de la evidente afectación a nivel sanitario y económico que supone la crisis sanitaria, ésta también está suponiendo un fuerte impacto emocional para la población. Tanto para las personas que han visto sus vidas paralizadas de un día para otro, sin demasiadas certezas de hacia dónde iría la situación, como para aquellas que no han podido parar debido a su carácter esencial, como el personal del transporte ferroviario, quienes se han visto expuestos en mayor medida al contagio.

### 7.1 OBJETIVOS DEL ESTUDIO.

En base a lo expuesto, se hace necesario conocer cuál ha sido el nivel del impacto psicológico que ha sufrido el personal ferroviario más expuesto. Con este estudio se pretende:

- Evaluar la magnitud del impacto emocional que ha tenido la crisis en los trabajadores del sector ferroviario.
- Conocer cuáles han sido las principales estrategias psicológicas puestas en marcha por las personas encuestadas para hacer frente a la situación.

- Averiguar cuáles de éstas son las más efectivas para llevar a cabo un buen afrontamiento de la crisis.
- Realizar recomendaciones que sean de utilidad a las empresas y que les permitan estar más preparados para futuras situaciones similares, aumentando así la resiliencia de sus organizaciones.

## 7.2 METODOLOGÍA Y ANÁLISIS.

Los participantes han sido personas trabajadoras del sector del transporte ferroviario en España, de la Red Ferroviaria de Interés General, de compañías ferroviarias de ámbito autonómico, así como de empresas metropolitanas de transporte (Metro, Metro Ligero y Tranvía). También se incluyen los trabajadores y trabajadoras de empresas de mantenimiento ferroviario.

El tamaño muestral final ha sido de 1.611 participantes (N=1.611).

Trabajo de campo se basó en una encuesta on-line accesible desde el 8 de mayo hasta el 21 de junio de 2020.

Se presentaron un total de 50 preguntas (ítems) diseñadas ad hoc, distribuidas en tres partes, con el objeto de evaluar diferentes aspectos individuales (constructos psicológicos) aspectos relacionados con la percepción de los participantes respecto al comportamiento de la organización durante la pandemia y habilidades de afrontamiento ante esta situación. Estos ítems están a su vez divididos en dimensiones y factores, según lo que se quiere analizar con cada uno de ellos. Estas dimensiones serán utilizadas para estructurar las conclusiones. A continuación, se adjunta una tabla en la que se puede observar la distribución de los ítems:

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

\* Preguntas genéricas: 29,31,32 y 42

---

El cuestionario finaliza con una pregunta abierta en la cual el participante que lo desee puede hacer algún comentario. Estos comentarios son de gran interés, ya que permiten matizar algunas de las preguntas iniciales y aportan un valor cualitativo muy interesante. En el momento en el que se cerró la encuesta se habían recibido 300 comentarios.

La encuesta fue distribuida de forma online mediante la plataforma Google Forms. Se envió a diferentes contactos de empresas y sindicatos del sector ferroviario, los cuales se encargaron de la distribución a los empleados. Los datos se recogieron de forma totalmente anónima.

Los resultados se obtienen a través de las puntuaciones directas de cada ítem y, cuando se considere relevante, ponderando los resultados según sexo, edad, puesto de trabajo y Comunidad Autónoma de residencia. En el análisis descriptivo se presentan las variables cuantitativas con frecuencias absolutas y porcentajes.

La edad de los participantes comprendía desde los 18 hasta los 65. El formulario fue elaborado ad hoc por los expertos de ESM, tomando como referencia otras encuestas similares llevadas a cabo en otros sectores. Posteriormente se contó con la colaboración de responsables del sector ferroviario, para asegurar que la encuesta se adaptaba a la realidad del sector.

La encuesta fue distribuida de forma online mediante la herramienta Google Forms. Se envió a diferentes contactos de empresas y sindicatos del sector ferroviario, los cuales se encargaron de la distribución a los empleados compuesta en un 84,6% (n= 1636) por hombres y en un 15,4% (n=248) por mujeres.

## 7.3 CONCLUSIONES.

La dimensión positiva de la salud mental se destaca en la definición de salud que figura en la constitución de la OMS (s.f.): "La salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades".

Es por ello que este estudio explora aspectos relacionados con la salud psicofisiológica, pero también la salud psicosocial, así como aspectos ligados al trabajo y a las propias capacidades de los individuos para afrontar, en este caso, la afectación ante una situación de pandemia.

La conclusión principal de este Estudio es que la crisis de la COVID-19 sí ha afectado de manera notable a los trabajadores de primera línea del sector ferroviario español, con diverso impactos Emocionales, Cognitivos y Conductuales, de forma general pero también específica en función de las variables de puesto de trabajo, edad, sexo y Comunidad Autónoma.

Existen varias dimensiones y factores que conviene analizar como resultado del estudio, sobre todo para plantear recomendaciones para las organizaciones e instituciones, así como para autoridades o sindicatos que puedan realizar un papel amortiguador del impacto sufrido y tomar un papel activo en la prevención de sucesos similares o mantenidos en el tiempo.

Podemos agrupar estas dimensiones, que abarcan a su vez varios factores, de la siguiente manera:

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

- **Dimensión relacionada con la Salud Psicosocial:** Estado de Ánimo, Incertidumbre, Conciliación, Apoyo psicosocial.
  - **Dimensión relacionada con la Gestión Organizativa:** Liderazgo, Información, Gestión del personal y Capacitación.
  - **Dimensión relacionada con las Competencias, las Habilidades No Técnicas (Soft Skills):** Gestión del estrés
  - **Dimensión relacionada con la Cultura de Seguridad:** Percepción del Riesgo, Comunicación de Riesgos.
  - **Dimensión relacionada con Seguridad Operacional:** Fiabilidad de las Comunicaciones Críticas.
- **FORTALEZAS O FACTORES DE PROTECCIÓN**

### 1. Resiliencia, superación de las dificultades:

Dadas las respuestas del ítem 42 ¿Se encuentra razonablemente estable dadas las circunstancias? donde un 95% contesta afirmativamente, resulta un buen indicador de resiliencia.

Si bien el estado de ánimo ha empeorado, no se tiene la sensación de no poder superar las dificultades (ítem 39), lo cual abunda en el valor de resiliencia, ya que el 84% de los trabajadores afirma poder superarlas.

### 2. Apoyo psicosocial:

El apoyo entre compañeros, así como el entorno familiar de convivencia o el senti-

miento de pertenencia y de servicio público, se sitúan como uno de los principales factores de protección contra el impacto emocional de la crisis. Las mujeres destacan positivamente en este factor.

### 3. La edad como factor de Protección:

Al respecto del impacto psicológico y emocional destacan algunas variables sociodemográficas, como la edad, donde tener una menor edad supone un factor de protección para el impacto, frente a aquellos de mediana edad, donde el impacto ha sido más severo. También se debe considerar la estabilidad laboral del personal encuestado ya que en su inmensa mayoría no ha visto peligrar su puesto de trabajo.

### 4. La responsabilidad y las revisiones para el mantenimiento de la habilitación:

Destaca positivamente la respuesta abrumadora respuesta a la pregunta ¿Toma actualmente algún medicamento que no tomara con anterioridad? donde un 96% manifiesta no tomar nuevos medicamentos. Esta respuesta se aleja de la tendencia en la población general, como muestran otros estudios realizados durante el confinamiento.

Creemos que esto se debe por un lado al sentido de responsabilidad de los trabajadores del sector ferroviario. Si bien no se especificaban qué medicamentos es conocido que determinados fármacos son incompatibles con la función que desempeñan estos profesionales. Creemos también que las revisiones médicas para el mantenimiento de la habilitación han jugado un papel positivo en cuanto a la disminución

---

del autoconsumo de fármacos y controlar aquellos que puedan tener un efecto en las tareas de seguridad.

## ➤ FACTORES AMBIVALENTES

### 5. Conciliación:

La conciliación parece haber jugado un papel ambivalente en esta crisis, ya que, si bien en términos generales sí parece haber sido fácil y no hay diferencias en cuanto al sexo, cuando observamos por grupos de edad el grupo comprendido entre 36-45 algo más de la mitad de las respuestas afirman haber tenido dificultades, justo el grupo que demográficamente está más afectado por la crianza de hijos y puede que a cargo de personas mayores.

En el caso de las parejas dentro de la misma organización la dificultad de conciliación puede verse incrementada.

### 6. Afectación clínica de la Covid-19:

Sin la realización de test resulta imposible valorar la afectación que hubo entre los trabajadores. Únicamente manifestando síntomas y acudiendo al centro de salud para la confirmación. Entre los síntomas que han manifestado compatibles (dificultades respiratorias y fiebre) con la enfermedad la incidencia ha sido menor del 10%

### 7. Liderazgo:

Este factor no tiene una valoración unánime, ya que no se ha mostrado contundente en cuestiones como el reconocimiento a los trabajadores o recibir información motivadora. Con todo, el grado de satisfac-

ción con la empresa no tiene una tendencia negativa.

### 8. Información:

Este factor, aunque mejorable ha arrojado respuestas tanto de satisfacción como de insatisfacción, por lo que las tendencias no se muestran con claridad.

## ➤ OPORTUNIDADES DE MEJORA

### 9. Ansiedad

Es un dato significativo que el 44% de los encuestados refiera tener ansiedad. Esta es una vulnerabilidad que ha de vigilarse y proponer medidas de mitigación porque acumulada con otros factores como estrés, incertidumbre y problemas de sueño puede resultar altamente significativo.

### 10. Estrés

Resulta muy significativo que el 68% hayan manifestado sentir estrés, en general.

Además, en el caso de algunas Comunidades autónomas como Madrid, este dato llegó a alcanzar el 80%. Son maquinistas e interventores quienes principalmente han respondido afirmativamente, así como el grupo de edad comprendido entre los 36-45 años y más las mujeres que los hombres.

Este dato debe considerarse tanto en su acepción de estrés agudo, estrés postraumático y estrés crónico, ya que las condiciones de la pandemia aún continúan activas y existe mucha incertidumbre acerca de su fin.

Existe una importante oportunidad de mejora para minimizar los efectos de este impacto entre los trabajadores del sector ferroviario. En las recomendaciones se aborda de forma más extendida.

### **11. Gestión del estrés**

La encuesta trata de ahondar no sólo en el impacto de la pandemia sino también en las estrategias que los trabajadores llevan a cabo para lidiar con dicho impacto.

La situación que se vive a causa de esta crisis es extraordinaria y como consecuencia de ello tanto en la población general, como muestran numerosos estudios, como en el colectivo ferroviario encuestado los datos relacionados con la ansiedad y estrés son elevados.

Este factor es necesario mejorarlo con prioridad. Recordemos que un 44% manifiesta no tener recursos psicológicos aprendidos y un 26,5% no fue capaz de aprender y transferir el aprendizaje de impactos psicológicos pasados.

### **12. Depresión**

El 31% de los participantes manifiestan tener sentimientos compatibles con la depresión. Esto podría manifestarse como tristeza, pérdida de interés, sentimiento de culpa, falta de autoestima, trastornos del sueño y/o del apetito, sensación de cansancio y/o falta de concentración.

### **13. Fatiga**

Este factor se valora indirectamente a tra-

vés de preguntas que hacen referencia al sentimiento de energía y a la carga de trabajo. Si bien el 50% se ha sentido con menos energía durante el periodo del estado de alarma, llama la atención que el Puesto de Mando perciben un incremento en la carga de trabajo. Esto puede ser debido a que se han efectuado variaciones sobre la gestión y control del tráfico y los gráficos ya no son los habituales.

Con frecuencia, a pesar de que se disminuya el número de viajes, la carga de trabajo para los puestos de control de tráfico ferroviario no disminuye y a más variabilidad en la gestión operacional más recursos mentales han de emplearse, ya que "las cosas no se hacen como siempre".

### **14. Problemas de sueño**

Uno de cada dos encuestados afirma que sí han perdido el sueño, situándose las mujeres llegando en el caso de las mujeres a un 64% y el grupo de edad de 36-45 el que más se ha visto afectado (justo el grupo que más dificultades tiene para conciliar).

La sintomatología de ansiedad y estrés está ligada a la aparición del insomnio, por lo que puede resultar parte de un cuadro general que indica una clara vulnerabilidad/riesgo para la salud y la seguridad.

### **15. Estado de Ánimo**

El estado de ánimo ha empeorado y esto parece el resultado de otros factores bien de salud, incertidumbre o contexto organizativo y ausencia de reconocimiento tanto interno como externo.

---

Como elemento de contrapeso se encuentran las conversaciones tranquilizadoras con compañeros y cierta resiliencia manifestada por la creencia de poder superar las dificultades.

## 16. Incertidumbre

Este es uno de los factores más complejos y también uno de los más persistentes. En la actualidad se habla cada vez más de "tener que adaptarnos a una incertidumbre constante". Todos los estudios relacionados con los estados emocionales ante la Covid-19, incluido el presente sitúan la incertidumbre en valores muy elevados.

Si bien, en general se puede entender el origen de la incertidumbre debida a la pandemia, los trabajadores que no estuvieron confinados durante el estado de alarma se vieron expuestos a un mayor grado de inquietudes ya que se vieron privados de los beneficios que pudiera llevar asociado permanecer en sus domicilios y estaban expuestos, al igual que otros profesionales de sectores esenciales al contacto con numerosas personas.

La incertidumbre puede atajarse valorando las diferentes fuentes que originan certeza/ambigüedad: veracidad de la información, fiabilidad de equipos de protección, probabilidad de contagio, preocupaciones y temores.

No se incluye aquí el factor económico, aunque es uno de los que en la población general más incidencia está teniendo porque entendemos que las profesiones encuestadas mantienen sus puestos de trabajo.

Destacan en general las preocupaciones y llama la atención que más del 40% de los participantes cree que en algún momento durante esta crisis ha necesitado, necesita o necesitará un psicólogo.

## 17. Gestión del personal y capacitación

Es difícil desligar la gestión del personal del liderazgo, pero en nuestro estudio hemos tratado de englobar bajo el epígrafe de gestión del personal aspectos ligados al uso de medidas de prevención contra el virus, la organización de la fuerza de trabajo, el acceso a los servicios de salud y algunos aspectos de la cultura organizativa como el orgullo por el servicio prestado.

Todos los aspectos relativos a medidas de protección han ido mejorando semana a semana, pero existen muchos comentarios de la desorganización inicial a este respecto. Respecto a los turnos aparece especialmente como problemático cuando los trabajadores han de dormir fuera de su residencia habitual o rompen los ritmos de trabajo y con ello se afecta al descanso y a la conciliación.

Deben mejorarse claramente los accesos al personal encargado de la salud mental, así como lo relativo a la higiene del sueño.

Respecto al orgullo del trabajo que hace en las circunstancias actuales casi una década tres personas prefería no hacerlo, aunque se sientan orgullosos. Este porcentaje probablemente sienta miedo, incertidumbre o desapego, por lo que sería necesario reforzar la cultura de servicio y de pertenencia.

Respecto a la capacitación en habilidades o estrategias de afrontamiento ante situaciones como la actual que generan estrés, el dato es abrumador. Esta es una de las oportunidades de mejora que más claramente se señalan en el informe.

Se deben repasar las prioridades en capacitación dado que esta pandemia ha dejado al descubierto una escasa formación en Habilidades Blandas.

### **18. Percepción del riesgo**

El riesgo de la afectación psicológica en las tareas relacionadas con la seguridad es un factor que debe valorarse.

Por un lado, debe apoyarse y supervisarse adecuadamente la necesidad de seguir los protocolos anticovid y que la rutina no haga que se olviden los nuevos comportamientos.

Por otro lado, uno de los riesgos debidos a las preocupaciones, los problemas de sueño, la ansiedad, depresión y estrés es el desvío del foco atencional de la tarea a pensamientos internos y rumiaciones.

En ese sentido, aliviar los síntomas de la afectación psicológica permite mejorar la atención y consiguientemente la seguridad operacional.

Es necesario reforzar la gestión de errores humanos, especialmente los debidos a reglas y a lapsus, así como analizar el aumento de posibles trasgresiones.

### **19. Comunicación de riesgos y Cultura de Seguridad**

Numerosos comentarios en el cuestionario hacen referencia a la falta de escucha organizacional. Esto unido a la elevada incertidumbre y a una vía poco clara para realizar consultas psicológicas vía el servicio de PRL hace urgente que las empresas habiliten canales confidenciales de reporte de riesgo, porque recordamos, los riesgos psicosociales también son riesgos.

Evaluar la Cultura de seguridad y Reforzar las estrategias en este sentido, es un requisito del que se debe dar cuenta en los SGS.

Las administraciones de infraestructuras y las empresas ferroviarias han de fomentar a través de su SGS una cultura de confianza ya aprendizaje mutuo, al tiempo que se garantiza la confidencialidad.

La cultura de la culpa debe ser sustituida por la cultura justa y por considerar el impacto de los factores humanos y organizativos como parte integral de los procesos.

Debe dotarse del conocimiento suficiente a mandos y línea directiva para que puedan impulsar y priorizar las estrategias adecuadas que apoyen el rendimiento humano.

Se da una oportunidad de mejora en cuanto a la claridad sobre los equipos y medidas de protección contra el virus, así como conocer la influencia del impacto psicológico en la salud, la seguridad y los factores que explican los posibles errores humanos.

### **20. Fiabilidad de las comunicaciones críticas**

Una de cada dos personas percibe que

---

puede verse afectada la fiabilidad en las comunicaciones. Es necesario reforzar los protocolos de comunicaciones y el parafraseo para evitar errores. La pérdida de información gestual también es un impedimento para la comprensión de mensajes.

En definitiva, según el resultado de esta encuesta en el sector ferroviario español y para los puestos de trabajo más expuestos, se ha empeorado en prácticamente todas las variables analizadas. Para casi un 60% el impacto ha sido alto o muy alto. Dado que a fecha de publicación de este informe no se dispone aún de una vacuna efectiva para controlar la situación de esta pandemia y los datos en las principales ciudades españolas con afluencia de redes ferroviarias continúa siendo preocupantes, se hace necesario intervenir para mejorar los riesgos que dicha afectación psicológica está suponiendo y es por ello que se proponen una serie de recomendaciones y medidas reactivas y preventivas para paliar el impacto que está suponiendo esta pandemia sanitaria.

En cuanto al sexo, han sido más vulnerables en esta pandemia, las mujeres.

Algunos datos de impacto psicológico pueden estar relacionados con elevada significación clínica y requerir algún tipo de intervención psicológica especializada individual.

En base a la evidencia obtenida en esta encuesta es relevante la implementación de programas de intervención reactivos y preventivos sobre los efectos psicológicos de esta pandemia en el sector ferroviario español.

## 7.4 RECOMENDACIONES.

1. Establecer mecanismos de coordinación como respuesta a la crisis que incluya al personal directivo encargado de las actividades de salud psicosocial y de la seguridad operacional.
2. Introducir en las reuniones del Equipo de Gestión de Crisis debates sobre salud psicológica de los empleados, en lugar de tratarlo en foros separados.
3. Organizar recursos sectoriales de la industria ferroviaria para canalizar ayuda a los trabajadores de todas las empresas representadas (por ejemplo, una línea de teléfono de contacto con atención psicológica). Creación de un fondo para prestar apoyo psicológico clínico al personal ferroviario.
4. Apoyar desde la Dirección la evaluación y revisión periódica de las necesidades de bienestar mental de la organización. Promover la evaluación del riesgo de estrés en diferentes grupos (edad, sexo, puesto de trabajo).
5. Fomentar el desarrollo de habilidades en el personal y apoyar su rendimiento: Identificar en el personal habilidades de afrontamiento (Non Technical Skills) ante situaciones inesperadas, que no se hubieran adquirido con anterioridad o que necesiten ser reforzadas.
6. Promover el autocuidado de las personas.
7. Promover la conciencia sobre el estado de salud psicosocial.
8. Visibilizar el liderazgo directivo de las perso-

nas responsables de Seguridad Operacional y de Seguridad y Salud.

9. Identificar indicadores clave de desempeño para monitorear y evaluar los “apoyos psicosociales” como parte de la cultura corporativa.
10. Incentivar programas de apoyo entre iguales e incluir actividades de bienestar dentro de la organización.
11. Priorizar datos de salud ocupacional.
12. Identificar qué organizaciones son relevantes para ayudar en el bienestar psicológico en favor de la seguridad operacional y la salud psicosocial.
13. Creación de un subgrupo de trabajo permanente entre asociaciones empresariales en aspectos de Seguridad Operacional que trabaje la salud psicológica junto con autoridades y representantes de trabajadores.
14. Elaborar planes integrales de actuación que den coherencia a las actividades preventivas, frente a acciones descoordinadas que puedan implementarse desde distintos departamentos.
15. Realizar investigaciones de incidentes, accidentes y cuasi-accidentes teniendo en cuenta los factores humanos y organizativos que se presenten como posibles causas subyacentes de errores humanos y puedan estar relacionados con el impacto de esta crisis. Proponer recomendaciones específicas y acordes en dichos informes y hacerles seguimiento, de acuerdo con planes de actuación concretos y coherentes con la especificidad de este momento.
16. Identificar de nuevo riesgos psicológicos, reevaluar el impacto de amenazas humanas y organizativas relacionadas con los aspectos psicológicos y actualizar las evaluaciones de riesgos.
17. Considerar sistemáticamente los Factores Humanos y Organizativos en los cambios, ya que la pandemia por Covid-19 ha supuesto un impacto a todos los niveles y ello afecta a la ejecución y rendimiento de los trabajadores.
18. Aprender de la experiencia y plasmar documentalmente Lecciones Aprendidas como forma de difundir conocimiento y formar al personal clave de la empresa.

DIMENSIÓN/ FACTOR	HERRAMIENTA, METODOLOGÍA, ESTRATEGIA, ACTIVIDAD RECOMENDADA
SALUD PSICOFÍSICA	
Ansiedad	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Reporte Confidencial de Riesgos</li> <li>● Plan de acogida</li> <li>● Mejorar los canales de información de servicios de salud</li> <li>● Estrategia Café virtual</li> <li>● Identificación y diagnóstico específico de estrés, seguimiento preventivo a la población más vulnerable</li> </ul>

Estrés	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte Confidencial de Riesgos</li> <li>• Identificación y diagnóstico específico de estrés, seguimiento preventivo a la población más vulnerable</li> <li>• Apoyo on line: acciones formativas de gestión del estrés</li> <li>• Campaña de prevención del estrés: información y sensibilización</li> </ul>
Depresión	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte Confidencial de Riesgos</li> <li>• Identificación y diagnóstico específico de depresión, seguimiento preventivo a la población más vulnerable</li> <li>• Apoyo mutuo entre compañeros</li> <li>• Estrategia Café virtual</li> </ul>
Fatiga	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte de riesgos</li> <li>• Revaluación de riesgos del puesto de trabajo y estudiar la carga mental</li> <li>• Sensibilización: aprender a identificar síntomas de fatiga</li> </ul>
Afectación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte Confidencial de Riesgos</li> <li>• Mejorar los canales de información de servicios de salud</li> <li>• Campañas de prevención de salud y utilización de equipos de protección</li> <li>• Facilitar pautas para realizar el proceso de duelo y ofrecer ayuda profesional.</li> </ul>
<b>SALUD PSICOSOCIAL</b>	
Estado de ánimo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Motivación: Reconocimiento interno y mensajes positivos</li> <li>• Campañas de reconocimiento social</li> <li>• Apoyo mutuo entre compañeros:</li> <li>• Estrategia Café virtual</li> </ul>
Incertidumbre	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transparencia informativa</li> <li>• Mensajes positivos</li> <li>• Liderazgo centrado en las personas</li> <li>• Mejorar los canales de información de servicios de salud</li> <li>• Reporte Confidencial de Riesgos</li> </ul>
Conciliación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atender a las parejas de empleados</li> <li>• Facilidad para cambiar los turnos</li> </ul>
Apoyo psicosocial	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyo mutuo entre compañeros: Estrategia Café virtual</li> </ul>
<b>GESTIÓN ORGANIZATIVA</b>	
Liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Liderazgo centrado en las personas</li> </ul>
Información	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transparencia informativa</li> <li>• Mensajes positivos</li> </ul>
Gestión del Personal y Capacitación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Liderazgo centrado en las personas</li> <li>• Capacitación a los supervisores para identificar síntomas de impacto psicológico</li> <li>• Capacitación a los trabajadores y a los mandos en NTS (Non Technical Skills)</li> </ul>
Competencias Habilidades No Técnicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estrategia Café virtual</li> <li>• Formación en asertividad</li> </ul>



## INFORME FINAL: IMPACTO PSICOLÓGICO DE LA COVID-19 EN EL SECTOR FERROVIARIO.

---

Gestión del Estrés	<ul style="list-style-type: none"><li>• Formación en la gestión del estrés</li></ul>
Cultura de Seguridad	<ul style="list-style-type: none"><li>• Evaluación de la Cultura de Seguridad</li></ul>
Percepción del riesgo	<ul style="list-style-type: none"><li>• Información y sensibilización respecto a la influencia de los factores psicológicos en los riesgos</li><li>• Revaluación de riesgos</li><li>• Formación en los nuevos riesgos</li></ul>
Comunicación de riesgos	<ul style="list-style-type: none"><li>• Reporte Confidencial de riesgos</li></ul>
Seguridad Operacional	<ul style="list-style-type: none"><li>• Reporte Confidencial de Riesgos</li><li>• Identificación y Evaluación de riesgos de Factores Humanos (nuevos Análisis de tareas)</li><li>• Mejorar el flujo de información entre áreas/departamentos</li></ul>
Fiabilidad de las Comunicaciones	<ul style="list-style-type: none"><li>• Reforzar los protocolos de Comunicaciones y el re-entrenamiento</li></ul>

---

**Autores:**

Pilar Calvo Holgado

Baltasar Gil De Egea

Antonio Castellano Colmenero

Henart González Ronderos

<http://www.esm.es/>



