



**TITULO: Evaluación General de Riesgos Psicosociales en el IES  
Virgen del Pilar**

**AUTOR: Gaude Mora Carmín**

**TUTOR UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA: Don Vicente Lafuente Pastor**

**ZARAGOZA, DICIEMBRE 2013**

### **RESUMEN**

A lo largo de este estudio se han evaluado todos los puestos de trabajo del IES Virgen del Pilar, mediante el cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales FPSICO 3.0 del INSHT, para poder determinar así, el nivel de riesgo existente en el instituto, que en definitiva es el objetivo último de este instrumento.

Para la realización de este estudio se ha trabajado con una muestra de 70 personas, atendiendo a los criterios de sexo, edad, ocupación y antigüedad, de las personas que conformaron la muestra. Es necesario hacer referencia que el nivel de participación obtenido en la evaluación de riesgos psicosociales se sitúa entorno al 50%.

### **PALABRAS CLAVE**

Prevención (primaria, secundaria y terciaria), riesgo laboral, psicosociología aplicada, daños derivados del trabajo, factores, indicadores, variables, evaluación de riesgos y medidas preventivas.





## **AGRADECIMIENTOS**

*Quiero agradecer muy especialmente la colaboración de la Dirección y la de todos y cada uno de los trabajadores del Instituto Virgen del Pilar, los cuales me han permitido y ayudado a llevar a cabo la realización de este proyecto, facilitándome y asistiéndome en todo lo que necesitaba. De la misma manera, me pongo a su disposición para cualquier aclaración o ayuda técnica que precisen.*

*No puedo olvidar que el presente trabajo si bien ha requerido esfuerzo y dedicación por mi parte, su finalización no hubiese sido posible sin la orientación y dirección de Don Vicente Lafuente y Don Marino Martínez, los cuales me guiaron de forma paciente y concisa.*

*A Cristina y mis familiares que de forma incondicional han entendido mis ausencias y mis malos momentos, gracias por sus ánimos y su cariño, sin su ayuda este proyecto nunca hubiera salido a la luz.*

*Quiero reconocer también el gran apoyo, y la colaboración desinteresada de todas las personas que respondieron al cuestionario. Gracias a todas y cada una de ellas.*





## **1. INTRODUCCIÓN**

**1.1 Concepto de Riesgos Psicosociales.....11**

### **1.2 Evaluación de Los Factores**

**Psicosociales.....12**

**1.3 Aspectos Legislativos, Buenas Prácticas Y Criterios De Intervención en Los Riesgos Psicosociales.....14**

**1.4 Deberes u Obligaciones de Empresarios y Trabajadores..... 21**

**1.5 Algunos Ejemplos Aplicados: Sentencias y Jurisprudencia..... 23**

## **2.- DESCRIPCIÓN DEL INSTITUTO VIRGEN DEL PILAR.**

**2.1 Descripción del lugar de estudio..... 24**

**2.2 Objetivo del Estudio .....26**

**2.3. Aplicación del Método.....27**

**2.4 Justificación del Método..... 31**

**2.5 Perfiles Psicosociales..... 31**

## **3. METODOLOGÍA DE LA EVALUACIÓN**

**3.1 Objetivo de la Investigación .....32**

**3.2 Muestra de estudio .....33**

**3.3 Características del Método Empleado.....34**

**3.4 Procedimiento de Evaluación Empleado .....35**

**3.5 Identificación de los Factores de Riego y Grupos de análisis..... 35**

**3.6 Planificación y realización del trabajo de campo.....36**

**3.7 Requisitos de aplicación.....38**

## **4. DESCRIPCIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO**

**4.1 Tiempo de trabajo (TT).....39**

**4.2 Autonomía (AU) .....40**

**4.3 Carga de Trabajo (CT).....41**

<b>4.4 Demandas Psicológicas (DP).....</b>	<b>43</b>
<b>4.5 Variedad / Contenido Del Trabajo (VC).....</b>	<b>44</b>
<b>4.6 Supervisión / Participación (PS) .....</b>	<b>45</b>
<b>4.7 Interés Por El Trabajador / Compensación (ITC).....</b>	<b>46</b>
<b>4.8 Desempeño De Rol (DR) .....</b>	<b>46</b>
<b>4.9 Relaciones Y Apoyo Social (RAS).....</b>	<b>47</b>
<b>5. RECOLECCION, PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN</b>	
<b>5.1 Recolección de la Información .....</b>	<b>48</b>
<b>5.2 Procesamiento de la información.....</b>	<b>49</b>
<b>5.3 Análisis De La Información.....</b>	<b>50</b>
<b>6. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS</b>	
<b>6.1 Análisis Descriptivo de los Resultados y Caracterización de la Muestra.....</b>	<b>53</b>
<b>6.2 Evaluación De Los Resultados.....</b>	<b>56</b>
<b>6.3 Análisis De Fiabilidad De Los Instrumentos, Validez, Y Fundamentación Teórica.....</b>	<b>61</b>
<b>6.4 Elaboración De Informe Y Presentación De Resultados .....</b>	<b>62</b>
<b>6.5 Elaboración De Un Programa De Intervención, Puesta En Marcha Del Programa, Seguimiento Y Control.....</b>	<b>63</b>
<b>7. CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES Y MEDIDAS PREVENTIVAS</b>	
<b>7.1 Conclusiones .....</b>	<b>64</b>
<b>7.2 Recomendaciones Generales .....</b>	<b>66</b>
<b>7.3 Medidas Preventivas .....</b>	<b>70</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>72</b>
<b>ANEXOS E INDICES .....</b>	<b>77</b>

**Universidad de Zaragoza**

**Evaluación General de Riesgos Psicosociales en el IES Virgen del Pilar**

**Autor:** Gaudencio Mora Carmín

**Director:** Don Vicente Lafuente Pastor  
**Año:** 2012-2013

**RESUMEN**

A lo largo de este estudio se han evaluado todos los puestos de trabajo del IES Virgen del Pilar, mediante el cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales FPSICO 3.0 del INSHT, para poder determinar así, el nivel de riesgo existente en el instituto, que en definitiva es el objetivo último de este instrumento.

Para la realización de este estudio se ha trabajado con una muestra de 70 personas, atendiendo a los criterios de sexo, edad, formación y antigüedad, de las personas que conformaron la muestra. Es necesario hacer referencia que el nivel de participación obtenido en la evaluación de riesgos psicosociales se sitúa entorno al 50%..



# 1. INTRODUCCIÓN

La evaluación de riesgos psicosociales es parte integral y necesaria del proceso de evaluación de riesgos que exige la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y se convierte en una herramienta preventiva muy importante, ya que la identificación, valoración y control de los factores de riesgo de origen psicosocial así como la planificación de las medidas preventivas correspondientes, nos llevarán a una gestión eficaz de la organización.

El manejo de los riesgos laborales de origen psicosocial se puede considerar, todavía, como la asignatura pendiente de la Prevención de los Riesgos Laborales, sin embargo, cada día se constata de forma creciente la importancia que éstos tienen sobre la salud de los trabajadores y de las organizaciones.

El riesgo psicosocial tiene efectos directos e indirectos en la salud laboral, y desde este paradigma, no sólo son factores de bienestar sino que influyen de manera importante en la seguridad y salud laboral. Por lo tanto, la atención a los riesgos psicosociales en la prevención de riesgos laborales es una necesidad de primer valor, y aunque su valoración no sea tan evidente a corto plazo, no por ello su relevancia resulta menor.

## 1.1. Concepto de Riesgos Psicosociales

Aunque el concepto de factores de riesgo psicosocial es ambiguo y puede abarcar diversos y distintos aspectos, podemos definirlos como “aquellos condiciones presentes en una situación de trabajo, relacionadas con la organización, el contenido y la realización del trabajo susceptibles de afectar tanto al bienestar y la salud (física, psíquica o social) de los trabajadores como al desarrollo del trabajo”<sup>1</sup>.

Los factores psicosociales son complejos, dado que no sólo están conformados por diversas variables del entorno laboral, sino que además, representan el conjunto de las percepciones y experiencias del trabajador.

“Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo.”<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> NTP 926 Factores psicosociales: metodología de evaluación

<sup>2</sup> Informe del comité mixto OIT/OMS de Medicina del Trabajo. Novena reunión. Ginebra, 1984

El concepto de factores psicosociales comprende tanto los aspectos internos a la organización como los externos, como son: las exigencias domésticas; la compatibilidad con la pareja e hijos, también los aspectos relativos al individuo como la personalidad, estrategias de afrontamiento, actitudes, comportamientos, etc. Aunque estas definiciones insisten en el carácter nocivo de los riesgos psicosociales, es importante tener en cuenta que también son factores de bienestar y de calidad de vida laboral.

Hasta la aparición de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales no había nada en la legislación referido a los factores psicosociales en el trabajo. Esta Ley supuso una ampliación de la concepción de la salud laboral considerando el conjunto de las condiciones de trabajo como factores de riesgo potenciales para la salud de los trabajadores.

<b>Riesgos Psicosociales</b>
Cultura corporativa, sobrecarga cuantitativa, liderazgo, insuficiente carga cualitativa, conflicto de rol, falta de apoyo social, falta de control
Participación, estresores físicos, tecnología de producción en serie, automatización.
Horario de trabajo, ritmo de trabajo, oportunidad para el uso de habilidades, metas generadas
Posición social, oportunidad para el contacto social, formación y promoción
Cambios en la organización, responsabilidad, información y comunicación, clima laboral
Conciliación trabajo-familia

**Figura 1: Cuadro resumen de algunos de los factores psicosociales.**

## 1.2. Evaluación de Los Factores Psicosociales

La Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL) establece, como una obligación del empresario, planificar la actividad preventiva a partir de una evaluación inicial de los riesgos para la seguridad y la salud de los trabajadores (artículo 16.1).

Desde la aparición de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales se hace obligatorio evaluar los riesgos presentes en todas y cada una de las situaciones de trabajo. Esto debe incluir la evaluación de los riesgos de carácter psicosocial.

La Evaluación de Riesgos Psicosociales es una necesidad cada vez más demandada en las empresas, en el marco de los procedimientos de evaluación de riesgos que exige la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y la Directiva Europea, y acorde con una progresiva evolución hacia el desarrollo de la seguridad, la salud y la calidad de la vida laboral.

La evaluación psicosocial persigue el mismo objetivo que otros ámbitos de la prevención de riesgos laborales: identificar factores de riesgo y establecer medidas de mejora para prevenir daños. La evaluación de los factores psicosociales, como toda evaluación de riesgos, es un proceso que conlleva un conjunto de actuaciones o etapas sucesivas interrelacionadas.

“En general la evaluación de riesgos se basa en la aplicación de estrategias de resolución de problemas” (Clotilde Nogareda)

“*Una evaluación de riesgos psicosociales es un proceso fundamentalmente etiológico y no únicamente un proceso de estadística descriptiva de las opiniones de los trabajadores*”<sup>3</sup>

Es por tanto, que la evaluación de riesgos psicosociales se convierte en una herramienta preventiva de gran importancia, puesto que la identificación, valoración y control de los factores de riesgo de origen psicosocial y la planificación de las medidas preventivas correspondientes, conducirá a una gestión eficaz de las personas de la organización, en el sentido de una mejor adecuación a la tarea a desempeñar, al entorno, a la empresa, y se traducirá en eficacia de la organización: mejor rendimiento, menor absentismo y mayor satisfacción.

En el sector al que pertenece el instituto donde hemos realizado la tarea de evaluación de riesgos psicosociales y la posterior implementación de medidas preventivas, se encuentran profesionales con perfil muy variado.

---

<sup>3</sup> Niño, 2006

En el presente informe se realiza la evaluación de riesgos psicosociales del Instituto de Enseñanza Secundaria Virgen del Pilar utilizando diferentes instrumentos, tanto cuantitativos como cualitativos, con la finalidad de proponer medidas preventivas para mejorar las condiciones de seguridad y salud referentes a la especialidad de psicosociología aplicada.

Para la evaluación de los riesgos psicosociales se ha utilizado el MÉTODO DE FACTORES PSICOSOCIALES DEL INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO (FPSICO 3.0) por varias razones:

- Garantiza el anonimato y la confidencialidad de las personas que lo realizan.
- Es un método con validez científica contrastada y con experiencias reales muy positivas en otros países de Europa.
- La identificación de los riesgos se hace sólo a partir de la participación activa y directa de los trabajadores/ as que son quienes mejor conocen su trabajo y las condiciones de éste.
- Es un método que valora las condiciones de trabajo, es decir, cómo se trabaja y cómo se organiza la actividad en la empresa.
- Es un método que facilita una información muy útil para poder intervenir más adelante con propuestas de mejora para las condiciones de trabajo del conjunto de la plantilla.

### **1.3. Aspectos Legislativos, Buenas Prácticas Y Criterios De Intervención en Los Riesgos Psicosociales.**

#### **ASPECTOS LEGISLATIVOS.**

##### **Marco normativo sobre la prevención de riesgos laborales: generalidades.**

*...los poderes públicos fomentarán una política que garantice la formación y readaptación profesionales, velarán por la seguridad e higiene en el trabajo y garantizarán el descanso necesario, mediante la limitación de la jornada laboral, las vacaciones periódicas retribuidas y la promoción de centros adecuados.<sup>4</sup>*

---

<sup>4</sup> Constitución Española, Art. 40, 2.

En nuestro país, la normativa específica sobre la prevención de los riesgos laborales está constituida por la **Ley de Prevención de Riesgos Laborales (Ley 31/1995 de 8 de noviembre)**, su reforma (Ley 54/2003, de 12 de diciembre), y por la reglamentación de desarrollo y normativa relacionada que de ella se deriva.

La principal novedad que aporta esta ley frente a la anterior Ordenanza General de Seguridad e Higiene en el Trabajo (1971) es su carácter prevencionista y activo (y no solo reactivo). Es decir, no sólo se ocupa de la reglamentación de obligaciones, responsabilidades, directrices de seguridad y actuación ante los accidentes laborales, sino que promulga el desarrollo de una cultura preventiva en las organizaciones a través de algunas aportaciones novedosas tales como:

- La inclusión obligatoria de la formación e información a los trabajadores en los riesgos laborales que les afectan y su forma de prevención y control.
- La especificación de las posibles formas de organización de la prevención en la empresa: los Servicios de Prevención.
- Especificación de vías para la participación y consulta de los trabajadores en materia preventiva junto a la propia organización: los Comités de Seguridad y Salud en el Trabajo y la figura del delegado de prevención.
- Importancia de la aplicación integrada de la prevención, no sólo en los diferentes departamentos o áreas de cada organización, sino también en relación a fabricantes, importadores y suministradores relacionados con ella.

La Ley de Prevención de Riesgos Laborales y el Real Decreto 39/1997 que regula los Servicios de Prevención, son el marco regulador de los aspectos psicosociales en el trabajo, sin embargo, otros riesgos laborales poseen además un desarrollo normativo específico (como ocurre con la carga física o la utilización de pantallas de visualización de datos por ejemplo), hasta el momento, en España, no ocurre así con los riesgos de carácter psicosocial.

Brevemente, el contenido de la ley se resume en la siguiente tabla:

Capítulo	Contenido
I	Objeto, ámbito y definiciones
II	Política en materia de riesgos para proteger la seguridad y salud en el trabajo
III	Derechos y obligaciones
IV	Servicios de prevención
V	Consulta y participación de los trabajadores
VI	Obligaciones de los fabricantes, importadores y suministradores
VII	Responsabilidades y sanciones

Figura 2: Tabla Contenido de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.

El marco jurídico se amplia además con **normas internacionales y nacionales**. Entre las primeras destacan, el **“Pacto Internacional de los Derechos Económicos, Sociales y Culturales”**, ratificado por España el 13 de abril de 1977; la adopción de los **Convenios y Recomendaciones de la O.I.T.**; la **“Carta Social Europea”** de 18 de octubre de 1961 y los tres tratados de **“Derecho Originario Comunitario”** (CECA, CE y EURATOM).

Entre las normas de procedencia estatal hay que tener en cuenta el **Estatuto de los Trabajadores** y los **convenios colectivos**, así como las Leyes, Reglamentos, y otros documentos de orientación meramente técnica (como las **normas UNE** y las **Guías Técnicas y Protocolos de actuación del INSHT**).

**En Europa** se han dado los primeros pasos para trabajar de forma más específica en la regulación, normativa y definición de algunos riesgos psicosociales como la violencia en el trabajo y el acoso.

Por ejemplo, la adopción, el 27 de noviembre de 1991, de la recomendación de la Comisión Europea relativa a la protección de la dignidad de la mujer y del hombre en el trabajo aporta una definición del acoso sexual en su artículo 1 que posteriormente se repetirá en la recomendación de 1992 de la Comisión Europea relativa a la protección de la dignidad de la mujer y del hombre en el trabajo:

*“Se recomienda a los Estados miembros que adopten las medidas necesarias para fomentar la conciencia de que la conducta de naturaleza sexual u otros comportamientos basados en el sexo que afectan a la dignidad de la mujer y del hombre en el trabajo, incluida la conducta de superiores y compañeros, resulta inaceptable si:*

- a) dicha conducta es indeseada, irrazonable y ofensiva para la persona que es objeto de la misma.*
- b) la negativa o el sometimiento de una persona a dicha conducta por parte de empresarios o trabajadores (incluidos los superiores y los compañeros) se utilizan de forma explícita o implícita como base para una decisión que tenga efectos sobre el acceso de dicha persona a la formación profesional y al empleo, sobre la continuación del mismo, los ascensos, el salario o cualesquiera otras decisiones relativas al empleo.*
- c) dicha conducta crea un entorno laboral intimidatorio, hostil o humillante para la persona que es objeto de la misma”.*

Otros ejemplos son la Resolución del Parlamento Europeo del 25 de febrero de 1999 y la Comunicación de la Comisión de 11 de marzo de 2002. Como aplicación de estas recomendaciones, Suecia por ejemplo, ha regulado el acoso moral en su Ley Básica de Prevención de Riesgos; Francia ha tipificado el acoso moral como delito, y otros países como Italia, Bélgica, Dinamarca, Suiza, entre otros, han presentado proyectos legislativos específicos al respecto.

En relación con otros riesgos de carácter psicosocial, si bien no existe una normativa específica al respecto, los avances normativos, como veremos más adelante, se están dirigiendo a su regulación en los tribunales como accidentes de trabajo.

La Unión Europea ha publicado recientemente dos nuevas directivas en las que se establecen nuevas definiciones y se fijan las obligaciones y responsabilidades de los empresarios:

- ❑ La primera en la **Directiva 2000/43/EC** que fija los principios de no discriminación por razón de raza u origen étnico.
- ❑ La segunda es la **Directiva 2002/73/EC** del Parlamento Europeo y del Consejo de 23 de septiembre de 2002 que modifica la Directiva 76/207/CEE del Consejo relativa a la aplicación del principio de igualdad de trato entre hombres y mujeres en lo que se refiere al acceso al empleo, a la formación y a la promoción profesionales, y a las condiciones de trabajo.

La obligatoriedad de trasponer al derecho nacional la doctrina comunitaria determinará la realización de normativa específica al respecto en nuestro país, pero hasta el momento solo se han dado algunos intentos para cubrir el vacío legislativo al respecto.

Una de las iniciativas más importantes ha sido la presentación de dos proposiciones de Ley en el pleno del Congreso de los Diputados con el fin de que el acoso moral en el trabajo se considere una infracción del sistema jurídico sancionable, cuyas conductas se encuentran tipificadas en el Código Penal español, para los casos más graves.

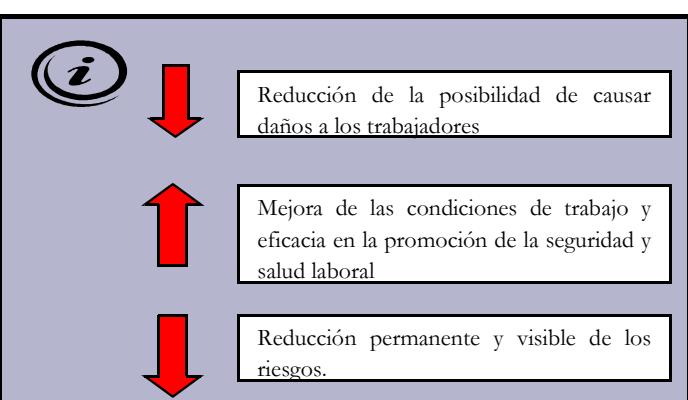
Se propuso la modificación de los Artículos 4.2, 17.1 y 50.1c del Estatuto de los Trabajadores, de preceptos de la Ley 36/2011, (Ley Reguladora de la jurisdicción social), la modificación de la Ley de Infracciones en el Orden Social, la modificación de la Ley de Funcionarios Civiles del Estado de 1964 y de la Ley 30/84 de Medidas Urgentes de Reforma de la Función Pública. Otra propuesta de Ley Orgánica propuso además que se incluyera el Artículo 314 bis en el Código Penal, tipificando el acoso moral en el trabajo. Las dos Proposiciones de Ley fueron rechazadas. Solo la Ley 03/2003 de 31 de Diciembre, de medidas fiscales, administrativas y sociales propone la primera definición de acoso en la legislación española.

## BUENAS PRÁCTICAS

El concepto de buenas prácticas es amplio e incluye materiales muy diversos. En general, se considera como tal toda documentación que informa, ilustra y sugiere formas de actuación que mejoran las prácticas habituales de las empresas. La información puede venir dada en forma de guías procedentes de organizaciones, institutos técnicos y autoridades.

También puede tratarse de estudio de casos que demuestren una intervención real en el trabajo y de checklist y estandards (Di Martino, Hoel y Cooper, 2003).

Se denomina Buena Práctica a aquella, que cumpliendo con la normativa correspondiente, sitúa a la empresa por debajo de la media de siniestralidad del sector, y responde a una gestión que tiene como objetivo la mejora de las condiciones de trabajo.



Son acciones sustentadas por un compromiso de todos los miembros de la organización, como parte de una política de mejora continua en materia de seguridad y salud laboral, y que incluye, de manera explícita, a los riesgos de carácter psicosocial. Su aplicación, dará como resultado ventajas organizacionales, en el lugar del trabajo y para los propios trabajadores.

Figura 3: Resultado de la aplicación de buenas prácticas.

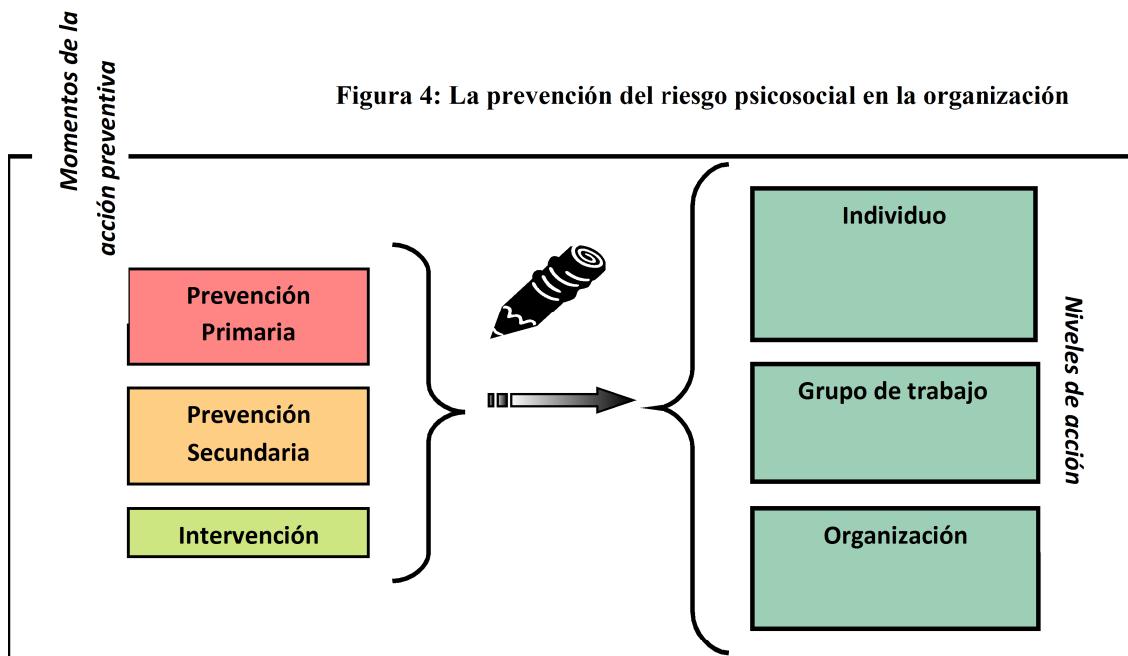
La manera más eficaz de prevenir los riesgos psicosociales es mediante el mantenimiento de lugares de trabajo saludables. Para ello, no sólo es importante una actuación organizacional que favorezca la ausencia de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, la existencia de una organización saludable se definirá también por la promoción de la salud física, mental y social de las personas que la integran. Para conseguir dicho objetivo serán importantes factores tales como:

- Implicación de la dirección en la salud laboral de la organización.
- Evaluación y control de los riesgos psicosociales.
- Actuación sobre la organización del trabajo.
- Promoción de conductas de salud, programas asistenciales para el empleado, entrenamiento y formación de los trabajadores en materia de salud laboral, etc.

La gestión de la prevención debe formar parte de la gestión general de la empresa y para ello, el apoyo sostenido de la dirección y la participación de los trabajadores son cruciales en cada etapa.

La evaluación de los riesgos psicosociales será el punto de referencia, permitirá conocer la situación base de la que se parte, las fortalezas y los aspectos a corregir, y a su vez será el elemento de control para planificar la acción y evaluar la efectividad de cualquier medida que se tome ante los riesgos psicosociales. Dichas acciones, tendrán que encaminarse tanto a la propia organización del trabajo como a los propios trabajadores. desarrollo de buenas prácticas frente a los posibles problemas psicosociales del trabajo se pueden aplicar en las diferentes fases del proceso de riesgo (momentos de la acción preventiva) y tener como objeto diferentes niveles de acción: el propio trabajador, el equipo o grupo de trabajo y factores organizacionales más genéricos (ver figura 4).

Figura 4: La prevención del riesgo psicosocial en la organización



## CRITERIOS DE INTERVENCIÓN

Existen diversas estrategias para prevenir y manejar riesgos según el sector, concretamente en relación a los riesgos psicosociales, el diseño de las estrategias de revisión y control deberá considerar los distintos niveles (organizacional e individual) y atender a los tipos de intervención primaria, secundaria y terciaria que a continuación se describen.

Los objetivos de la intervención se deben dirigir tanto a los aspectos individuales como organizacionales; igualmente debe estar enfocada a la intervención primaria, secundaria y terciaria nombrada anteriormente.

La intervención primaria de riesgos psicosociales alude a aquellas intervenciones dirigidas a toda la Organización con la idea de modificar o eliminar las fuentes de estrés y así disminuir el impacto negativo sobre los individuos (Cooper y Cartwright, 1997).

La intervención secundaria se relaciona con la detección precoz especialmente sobre grupos de riesgo (Tetrick y Quick 2003), con la idea de limitar el deterioro y las consecuencias de los riesgos psicosociales.

Se suele tratar de una intervención a nivel individual y grupal considerando al trabajador como parte de un grupo de trabajo (Sutherland y Cooper 2000). Consiste en formar a los trabajadores y proporcionarles recursos para reducir el impacto de los riesgos psicosociales sobre su salud y bienestar.

La intervención terciaria incluye estrategias dirigidas a minimizar los efectos de los problemas que ya están teniendo lugar en la organización y sus trabajadores, como el tratamiento de los síntomas de la enfermedad laboral (Lamontagne et al., 2007).

Al igual que en otros ámbitos de la salud, las intervenciones a nivel terciario son más frecuentes que las intervenciones secundarias y que las primarias (Giga, Cooper y Faragher, 2003). Sin embargo, la intervención primaria por lo general es más efectiva que la secundaria, y ésta lo es a su vez más que la terciaria (Lamontagne et al. 2007).

Los tres niveles no son excluyentes entre sí, sino que se complementan entre ellos y su acción conjunta maximiza su efectividad (Kristensen, 2000).

Todo el desarrollo expuesto hasta aquí tiene solo un objetivo: la gestión de los riesgos psicosociales y el desarrollo de buenas prácticas organizacionales que evite su aparición.

#### **1.4. Deberes u Obligaciones de Empresarios y Trabajadores.**

Según la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, los órganos de representación especializada, que coexisten con los demás órganos de representación de los trabajadores en la empresa, son los Delegados de Prevención y el Comité de Seguridad y Salud.

##### **Obligaciones de los empresarios en materia preventiva:**

- Garantizar la protección de los trabajadores frente a los riesgos laborales (incluidos los psicosociales).
- Evaluar los riesgos.
- Adoptar las medidas necesarias para que los equipos de trabajo sean adecuados y las precauciones que impliquen.
- Proporcionar a los trabajadores equipos de protección individual adecuados y velar por su correcto uso.
- Informar y consultar a los trabajadores sobre riesgos específicos, medidas y actividades de prevención y protección.
- Garantizar que cada trabajador reciba una formación teórica y práctica, suficiente y adecuada en materia de prevención con motivo de su contratación, cuando se produzcan cambios en su trabajo y cuando se introduzcan nuevas tecnologías y cambios en los equipos.
- Analizar las posibles situaciones de emergencia y adoptar las medidas necesarias junto al personal designado.

- En situaciones de riesgo grave o inminente, informar a los trabajadores, y adoptar las medidas necesarias.
- Garantizar la vigilancia periódica de la salud de los trabajadores y no utilizar los datos obtenidos con fines discriminatorios
- Elaborar y conservar a disposición de la Autoridad Laboral la documentación relativa a su deber de protección de la salud del trabajador.
- Notificar a la Autoridad Laboral los daños para la salud de los trabajadores.
- Cooperar, en caso de subcontratación, con las distintas empresas que desarrollen actividades en el mismo centro de trabajo y vigilar el cumplimiento de la normativa por parte de los subcontratistas.
- Garantizar de manera específica la protección de los trabajadores que por sus propias características personales sean especialmente sensibles a los riesgos.
- Adoptar medidas necesarias para garantizar la protección de la maternidad, de los menores de 18 años y en los casos de relaciones de trabajo temporales.
- Designar uno o varios trabajadores para desempeñar funciones de prevención, constituir servicio de prevención o concretarlo con entidad ajena. Facilitando en cualquier caso la información necesaria.
- Consultar a los trabajadores sobre las decisiones a adoptar en materia preventiva y de seguridad.
- Proporcionar a los Delegados de Prevención los medios y formación necesarios.
- Recabar de los fabricantes, importadores y suministradores, la información necesaria para que la utilización y manipulación de la maquinaria, equipos, productos, materia prima y útiles de trabajo se produzcan sin riesgo y para poder cumplir con sus obligaciones de información a los trabajadores.
- Poner en conocimiento inmediato de los trabajadores afectados, del Comité de Seguridad y Salud y del Delegado de Personal la decisión del Inspector de Trabajo de paralizar los trabajos. Dando cuenta al Inspector del cumplimiento de su obligación.

**Obligaciones de los trabajadores en materia preventiva:**

- Velar por la seguridad y salud en el trabajo y por aquellas personas a las que pueda afectar su actividad profesional.
- Usar adecuadamente las máquinas, aparatos, herramientas, sustancias peligrosas, equipos de transporte y cualquier otro medio utilizado en su actividad.

- Utilizar adecuadamente los equipos de protección individual facilitados por el empresario.
- No poner fuera de funcionamiento y utilizar correctamente los dispositivos de seguridad existentes o que se instalen.
- Informar de inmediato a su superior jerárquico directo y a los trabajadores designados, acerca de cualquier situación que, a su juicio entrañe situación de riesgo.
- Contribuir al cumplimiento de las obligaciones establecidas por la autoridad competente.
- Cooperar con el empresario para que éste pueda garantizar unas condiciones de trabajo seguras y que no entrañen riesgos.

Además, según el **principio de seguridad integrada** que implica la Ley, **todos los miembros de la empresa**, velarán por las adecuadas condiciones de seguridad laboral en general y respecto a los riesgos psicosociales en particular, especialmente los mandos respecto de sus subordinados y los trabajadores en general respecto al medio en el que realizan su actividad.

Cuando se incumplen los derechos y obligaciones en materia de prevención de los riesgos psicosociales, los tribunales de justicia actúan en consecuencia. Además de las cargas civiles y penales que se aplican ante el incumplimiento de la ley, en la actualidad comienza a crecer la jurisprudencia que considera los riesgos de carácter psicosocial como accidentes de trabajo.

## **1.5. Algunos Ejemplos Aplicados: Sentencias y Jurisprudencia**

Desde una perspectiva jurídica, los riesgos psicosociales que hasta ahora han sido tipificados son el estrés ocupacional, la depresión por causas laborales, el desgaste profesional o burnout, el acoso psicológico y el acoso sexual.

### **Estrés laboral:**

**Las consecuencias para la salud** tras un proceso de estrés laboral, son recogidas de forma prioritaria por la jurisprudencia.

Por ejemplo, una de las primeras sentencias que se pronuncia sobre el estrés profesional como causa de un accidente laboral es la del Tribunal Superior de Justicia del País Vasco del 7 de octubre de 1997. En ella se enjuicia la situación de un trabajador especialista metalúrgico que cuando se encontraba en la sección de embalaje de lavadoras sufrió una crisis nerviosa, perdiendo el conocimiento, con gran sudoración y brusca subida de tensión arterial cuya presión alcanzó el valor 20. En el centro hospitalario se hace constar la existencia de dolor precordial y se le diagnostica “estrés profesional sin cardiopatía orgánica”.

La primera sentencia de instancia rechazó que se tratase de accidente de trabajo porque el trabajador no había acreditado que “*hubiera sufrido lesión*”. Sin embargo, el Tribunal Superior de Justicia concluye que ha existido un menoscabo fisiológico que incidió en el desarrollo funcional del trabajador, originando su incapacidad laboral debida a estrés profesional, y que por tanto estamos ante un suceso que merece la calificación de accidente de trabajo.

Más recientemente (2003), el Tribunal Supremo ha condenado a una compañía aseguradora a pagar a los herederos de un asegurado una indemnización de 36.060,73 euros al considerar que el infarto de miocardio que sufrió en su puesto de trabajo a causa del estrés es accidente laboral. Los reclamantes afirmaban que la causa externa de la lesión corporal fue “*el alto grado de estrés que tenía el trabajador producido por la acumulación de trabajo, la tensa situación laboral que se vivía en la oficina en esos días y el no haber disfrutado aún de sus merecidas vacaciones*”.

Además de la jurisprudencia sobre las consecuencias del estrés laboral, **existen sentencias condenatorias por no adoptar medidas para su reducción en el entorno laboral**. La Sala de lo Social del Tribunal Superior de Justicia de Madrid (5 de octubre del 2005) ha confirmado una sentencia que decidió rescindir el contrato de trabajo del supervisor de operaciones de una empresa de transporte por estar sometido a estrés laboral y señala que “*la empresa, conoceadora de un problema de estrés relacionado con la organización y gestión por ella implantadas, no ha adoptado medidas encaminadas a prevenirlo, eliminarlo o reducirlo en lo posible*”, la sentencia asegura que “*no es admisible el argumento del recurso de haber cumplido la empresa con todas sus obligaciones en el ámbito de la prevención de riesgos en cada puesto de trabajo, porque el estrés laboral no puede abordarse de la misma manera que otros elementos fácilmente objetivables*” y además, “*una vez que el empresario ha conocido que un trabajador padece un tipo de estrés...debe actuar contra él en el marco de las obligaciones genéricas de protección de la seguridad y salud en el trabajo*”.

## **2. Descripción del INSTITUTO VIRGEN DEL PILAR.**

### **2.1 Descripción del lugar de estudio.**

El IES “Virgen del Pilar” es un centro público que cuenta con una larga e significativa tradición docente en nuestra ciudad. Se inauguró en el año 1.956, y desde entonces ha desarrollado una intensa y diversificada actividad formativa y social, acogiendo en sus aulas a una gran cantidad de alumnos y alumnas hasta la actualidad.

En el transcurso del tiempo, el instituto ha evolucionado, tanto en el aspecto institucional y organizativo como en el educativo, atravesando diferentes etapas y siendo en todas ellas un punto de referencia esencial en la comunidad zaragozana, hecho que le ha conferido una experiencia difícilmente igualable en el mundo de la docencia.

Hasta el año 1.984 fue un centro de Formación Profesional en el que se impartían enseñanzas técnicas en una gran variedad de ramas profesionales, formando generaciones de técnicos especialistas que han destacado en el mundo laboral.

En 1984, la preparación del profesorado y su inquietud por mejorar la calidad de enseñanza le lleva a ser el primer centro de Zaragoza y uno de los primeros de España en adoptar el nuevo sistema educativo ahora implantado de modo general en el resto del país: el sistema L.O.G.S.E.; transformándose en un Instituto plural donde se imparten todos los niveles formativos (ESO, Bachillerato y Ciclos), y donde conviven estudios Humanísticos, Científicos, Tecnológicos y Profesionales.

Desde su fundación, sucesivamente ha pertenecido a la Organización Sindical, al Ministerio de Trabajo, al Ministerio de Educación (y Ciencia o Cultura, dependiendo de la época) y en la actualidad depende de la Consejería de Educación y Ciencia de la Diputación General de Aragón.

Sus denominaciones han sido:

- Institución Sindical de Formación Profesional “Virgen del Pilar”.
- Instituto Politécnico “Virgen del Pilar”.
- Instituto de Educación Secundaria “Virgen del Pilar”.

En la actualidad la capacidad del Centro ofrece aproximadamente un total de 1.200 plazas, destinadas a chicos y chicas que cursan Enseñanza Secundaria Obligatoria (con oferta de programas de educación compensatoria, integración, diversificación y garantía social), Bachilleratos de Humanidades, de Ciencias y de Tecnología y Ciclos de Grado Medio y Superior correspondientes a 6 Familias Profesionales: **Fabricación Mecánica, Electricidad y Electrónica, Mecánica Industrial, Madera y Mueble, Mantenimiento de Servicios a la Producción y Mantenimiento de Vehículos Autopropulsados**, presentando una amplia oferta educativa en Zaragoza.

El alumnado que cursa estudios de E.S.O. mayoritariamente proviene de los colegios públicos adscritos al Instituto tanto de las localidades situadas en la carretera de Valencia próximas a Zaragoza : Cuarte y Santa Fe (C.P.“Ramón y Cajal”), Cadrete y María de Huerva (C.R.A. “Bajo Huerva”), Botorrita y Jaulín (C.R.A. “Orba”), como de los colegios públicos de la Romareda :Dr Azúa, Cesáreo Alierta, Cesar Augusto y Eliseo Godoy.

Aproximadamente la mitad del alumnado corresponde a la E.S.O. y Bachilleratos y la otra mitad a Ciclos Formativos, estando las edades de los alumnos y alumnas comprendidas entre los 12 años, para el alumnado de primer ciclo de la E.S.O., y sin límite de edad para los Ciclos de Grado Superior. El nivel social de las familias es en términos generales medio, no presentando unas características relevantes que impongan un tratamiento específico.

El I.E.S. “Virgen del Pilar” ocupa una extensión total de 25.000 metros cuadrados con 14.000 m<sup>2</sup> construidos, distribuidos en dos edificios independientes y siendo 7.000 m<sup>2</sup> los destinados para aulas generales y específicas, 4.500 m<sup>2</sup> para talleres, 500 m<sup>2</sup> para laboratorios y el resto a zonas de servicios, pistas deportivas y espacios verdes.

El centro dispone de los medios materiales adecuados procurando además una permanente actualización con el fin de ofrecer al alumnado los recursos más eficaces en cada etapa educativa. Cuenta también con un servicio de transporte escolar, financiado por la D.G.A. y destinado al alumnado de las localidades próximas.

## ***HORARIOS***

Apertura Centro: de las **8** a las **21:15h**

Períodos lectivos: de **8:30** a las **14:20h** y de las **15:30** a las **21:15h**

Secretaría, horario regular de atención al público : mañanas: de **9** a **13** y tardes: de **17:30** a **19:30h** \*\*\* *Sólo miércoles y jueves*

## **2.2 Objetivo del Estudio**

El presente informe tiene como finalidad efectuar una evaluación de las condiciones de trabajo relacionadas con los riesgos psicosociales, dentro del área de Ergonomía y Psicosociología aplicada, en los puestos de trabajo del IES Virgen del Pilar.

Esta aplicación informática Factores Psicosociales método de evaluación 3.0 se presenta como una herramienta para la identificación y evaluación de los factores psicosociales.

Partiendo de la consideración de que la evaluación de los riesgos no es un fin en sí misma si no que es una fase del proceso de mejora de las condiciones de trabajo, además de cumplir este objetivo de carácter evaluativo, la aplicación informática incluye información de utilidad práctica para orientar las medidas de intervención que deberían llevarse a cabo en la empresa en el ámbito psicosocial.

Este instrumento de evaluación sirve para llevar a cabo el primer acercamiento al estado general de la empresa desde el punto de vista psicosocial.

De entre todas aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral, con este *Cuestionario de Evaluación de Factores Psicosociales* (FPSICO 3.0) se pretenden estudiar todas las variables relacionadas con el entorno laboral y que afectan a la salud del trabajador y al desarrollo de la tarea a realizar.

El objetivo del método es obtener información, a partir de las percepciones de los trabajadores, sobre distintos aspectos de su trabajo, para valorar las condiciones psicosociales de la empresa. Además, permite obtener evaluaciones por grupos de trabajadores en situaciones relativamente homogéneas.

Además aporta información para poder identificar cuáles son los factores de riesgo en una situación determinada, permitiendo, por tanto, el diagnóstico psicosocial de una empresa o de áreas parciales de la misma, a partir de los cuestionarios de aplicación individual.

El objetivo primordial del cuestionario FPSICO 3.0, podríamos decir que es la identificación de aquellos factores de índole psicosocial sobre los que debe actuarse, a fin de mejorar las condiciones de trabajo de un colectivo de trabajadores.

## 2.3 Aplicación del Método

La aplicación consta de dos partes o programas "**Cliente**" y "**Perfiles**" que se ejecutan independientemente, aunque ambas trabajan sobre el mismo archivo de datos.

Una de las partes "**Cliente**" controla las *respuestas al cuestionario* y la otra "**Perfiles**" efectúa *los estudios oportunos sobre los datos*.

Cada archivo de datos se basa en unas preguntas fijas y otras variables definidas. Las respuestas a las preguntas variables significarán los grupos que se desea controlar.

El archivo de datos es un archivo texto que puede rellenarse con datos procedentes de otros, recolectados por el procedimiento más adecuado (respondidos en otro lugar y después transferidos por red, por ejemplo). Por ello no hay un sistema concreto de instalación, cada aplicación funciona por separado y puede estar en cualquier lugar que se necesite.

Para comenzar un estudio deberá accederse en primer lugar a la aplicación FPSICO 3.0 PERFILES menú Nuevo Estudio. En el apartado Manejo de la aplicación informática, se explica detalladamente los pasos a seguir.

Se ha intentado admitir más de nueve respuestas para una pregunta. Para ello, la aplicación CLIENTE ubica las posibles respuestas en distintas columnas. Si se utiliza, se sugiere se compruebe que la aplicación lo hace adecuadamente.

Los archivos de ayuda son páginas html legibles por cualquier navegador. Esto permite que se puedan imprimir y leer más cómodamente.

## **Manejo de la Aplicación Informática**

La aplicación FPSICO 3.0 consta de dos aplicaciones diferenciadas:

- FSICO3.0 Cliente, que permite que los usuarios respondan y archiven sus respuestas al cuestionario. Está controlado por un parámetro que se encuentra en FSICO30Cliente. Indica el archivo dónde se encuentran las preguntas variables y dónde se archivarán las respuestas.
- FSICO3.0 Perfiles. Permite controlar toda la aplicación, desde la generación de las preguntas variables al estudio pormenorizado de las respuestas al cuestionario que se hayan implementado, así pues la ejecución de esta aplicación es previa a la respuesta a los cuestionarios.

Según se ha planificado, un estudio de factores psicosociales comienza preguntándose los datos sobre los que va a basarse el estudio y que definirán las unidades de análisis: por tanto, deben definirse a priori las preguntas variables con sus respuestas, que permitirán definir los colectivos investigados.

Por ejemplo, como la edad va a intervenir en nuestro estudio, debe ser una pregunta que permita disponer de esta información.

Esta técnica permite total libertad en cuanto al tipo de estudios que se abarquen. La aplicación permite definir y tener en cuenta las posibilidades que se necesiten.

Así, la aplicación **FSICO 3.0Cliente** tiene dos partes:

- La parte variable, que se necesite para el estudio y que debe estar prefijada.
- La parte fija del cuestionario, cuyas preguntas y respuestas permiten obtener la información referida a los factores de riesgo psicosocial definidos en el método.

Esta parte cliente está diseñada para que se pueda diseminar en varios lugares y los datos se registren en un lugar centralizado. También puede reunirse la información a posteriori si los cuestionarios se han respondido en distintos lugares físicamente desconectados.

La organización interna de los datos permite de manera sencilla reunir datos de distintos archivos. Por ello, se insiste en que no tiene sentido en un mismo colectivo, obtener información proveniente de diferentes preguntas variables ya que una parte del cuestionario no coincidiría y por tanto los resultados no serían válidos.

En una misma carpeta deben existir el programa FSico3.0 Cliente y el archivo de parámetros FSicocliente.txt que debe definir el archivo donde están las variables y su localización, es decir que contiene las preguntas variables y que se elabora desde la pestaña “nuevo estudio”.

Por otra parte, la aplicación **FSICO3.0Perfiles** permite el estudio de todos y cada uno de los factores psicosociales en función de las variables que se hayan diseñado previamente.

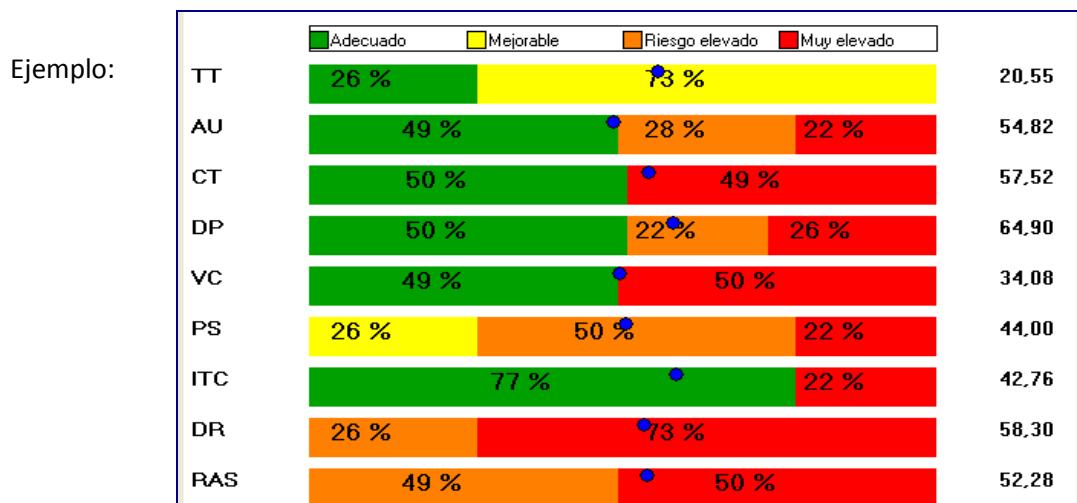
La aplicación permite, evidentemente, estudiar distintos archivos con distintas variables así como el diseñarlos previamente.

El instrumento FPSICO 3.0, proporciona las puntuaciones directas en percentiles, lo que permite determinar distintos niveles de riesgo.

Percentil obtenido	Riesgo
$\text{Percentil} \geq P_{85}$	Muy elevado
$P_{75} \leq \text{Percentil} < P_{85}$	Elevado
$P_{74} \leq \text{Percentil} < P_{60}$	Mejorable
$\text{Percentil} < P_{60}$	Situación adecuada

**Figura 5: Tabla niveles de riesgo**

Las cuatro posibilidades de riesgos mencionados, se presentan gráficamente en distintos tonos de color.



**Figura 6 : Tabla de resultados**

Para cada factor se indica en cada escala, el porcentaje de trabajadores que se posiciona en cada uno de los tramos. Un punto azul indica para cada factor dónde se encuentra la media. El valor numérico de la media aparece a la derecha de la representación de color de cada factor

Su estructura está pensada como una guía de pasos sucesivos que se van aplicando y que permite, en lo posible, la vuelta atrás para cambiar algo y proseguir.

### Ámbito de aplicación

Todas aquellas empresas u organizaciones que tienen la obligación de cumplir con la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, incluyendo los Servicios de Prevención Propios y Ajenos.

El ámbito para la utilización de este método es, en principio, cualquier empresa independientemente de su tamaño o actividad. No obstante, deberá estudiarse la adecuación de este método a la organización y a los objetivos preventivos que se pretendan alcanzar en cada caso (evaluación inicial del riesgo psicosocial, comprobación de la eficacia de una intervención, modificación de condiciones de trabajo, etc.).

## **2.4 Justificación del Método**

La realización de este trabajo se acerca a la realidad laboral debido a que se trata de un escenario cierto de evaluación de riesgos psicosociales en el que se ha podido participar plenamente durante todo el trabajo.

La evaluación de los factores de riesgo psicosocial en los Centros de Enseñanza Secundaria, tanto a nivel nacional como en Zaragoza es, en los últimos años, un tema de estudio de gran interés, ya que la psicosociología en la prevención de riesgos laborales, es de reciente aplicación en España.

Consideramos que el tema escogido para la realización del Trabajo Final del Master Universitario en Prevención de Riesgos Laborales es adecuado, ya que abarca una de las especialidades cursadas, como es la psicosociología aplicada, y además, está vinculado a temas impartidos en el master, a la vez que complementa nuestra formación de prevención permitiéndonos profundizar en esta especialidad y pudiendo abarcar todas las fases que requiere la evaluación de riesgos psicosociales en las empresas.

Se ha optado por el cuestionario fpsico 3.0 como técnica de recogida de datos, ya que este permite identificar, en una situación concreta, aquellos aspectos del trabajo que suponen una amenaza para la mayoría de las personas.

La importancia de los factores psicosociales para la salud de los trabajadores y trabajadoras se ha ido reconociendo cada vez de forma más amplia, lo que ha supuesto un aumento y profundización del tema.

Es relevante añadir que esta evaluación de riesgos psicosociales viene motivada por iniciativa de la Dirección del centro, ya que esta detectó problemas de tipo psicosocial y se proponía en un futuro la realización de una evaluación de riesgos psicosociales por parte del Servicio de Prevención Ajeno (SPA) que gestiona la Prevención de Riesgos Laborales de este Instituto.

## **2.5 Perfiles Psicosociales**

Hay que resaltar que para la realización de este estudio se han tenido en cuenta todos los puestos trabajo del instituto.

Los perfiles psicosociales para el encuadramiento profesional de los puestos, han sido determinados según la ocupación y la función de cada uno de los trabajadores dentro del centro de trabajo. Por una lado Limpieza y Mantenimiento, por otro Personal Administrativo y por último el Profesorado.

Se ha optado por esta agrupación de trabajadores, para salvaguardar la necesaria confidencialidad de datos de carácter personal, dado el bajo número de trabajadores en alguno de los puestos, ya que si separamos los perfiles psicosociales por puestos de trabajo podría darse la posibilidad de reconocer la identidad de algún trabajador.

### **3. METODOLOGÍA DE LA EVALUACIÓN**

Este estudio está basado en una investigación cuantitativa, puesto que como indica Sanz (1999) esta topología permite la racionalización matemática de los resultados obtenidos, y la posterior visión estadística mediante gráficos explicativos, que dan acceso a una mayor facilidad para la interpretación de los datos.

Para la evaluación de los riesgos psicosociales se ha acordado la utilización del **MÉTODO DE FACTORES PSICOSOCIALES DEL INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO (FPSICO 3.0)**

Ante la inexistencia de estudios evaluativos sobre los riesgos psicosociales en el instituto, se considera indispensable la realización de este estudio, ya que con los resultados obtenidos, se pueden establecer con más claridad el estado actual del centro, y poder así proponer medidas preventivas a medio y largo plazo.

*“En las metodologías cuantitativas (es decir, las que utilizan instrumentos como los cuestionarios, tal y como sucede en el caso que nos ocupa) en empresas pequeñas y medianas debe aplicarse el instrumento o instrumentos a todos los trabajadores”.*<sup>5</sup>

#### **3.1 Objetivo de la Investigación**

##### ***Objetivo general***

Estudio de los factores de riesgo psicosocial en una muestra de todos los trabajadores del Instituto de Enseñanza Secundaria Virgen del Pilar.

El objetivo de este estudio, es hacer el análisis de la evaluación de riesgos psicosociales en el IES Virgen del Pilar, utilizando la herramienta FPSICO 3.0, y en base a los resultados obtenidos, realizar una propuesta de medidas de mejora, estableciendo el personal al que va dirigido esas medidas, las personas responsables de llevarlas a cabo, la forma y los plazos.

---

<sup>5</sup> Meliá et ál.(2006)

## **Objetivos Específicos**

- Propuesta de una metodología de evaluación de los posibles riesgos psicosociales en el sector.
- Análisis de las variables y las características de la muestra de estudio.
- Análisis de las características e incidencia de los riesgos psicosociales evaluados.
- Análisis específico y comparativo de los riesgos psicosociales por puesto de trabajo.

### **3.2 Muestra de estudio**

La muestra de nuestro estudio se ha realizado sobre 70 trabajadores. Para conseguir dicha muestra, se ha entregado a cada uno de ellos un cuestionario.

### ***Materiales y métodos.***

*Participantes:* Han participado voluntariamente en este estudio un total de 70 trabajadores los cuales forman parte de los diferentes tipos de perfiles psicosociales establecidos para la determinación de la muestra, que hemos citado anteriormente. Limpieza y Mantenimiento, Personal Administrativo y Profesorado.

El estudio psicométrico indica que el cuestionario reproduce fielmente la estructura del modelo teórico propuesto.

### ***VARIABLES E INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN***

- **Variables de análisis**
  1. Sexo
  2. Edad
  3. Ocupación
  4. Antigüedad

- **Instrumento de evaluación.**

### MÉTODO DE EVALUACIÓN DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES (FPSICO 3.0.)

El Cuestionario FPSICO 3.0 del INSHT fue entregado a todos los trabajadores del instituto, así como un formato diseñado especialmente , para aclarar las dudas que se pudieran plantear.

#### **3.3 Características del Método Empleado**

El MÉTODO DE EVALUACIÓN DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES (FPSICO 3.0.) ha sido desarrollado por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

La característica principal de este método es obtener información, a partir de las percepciones de los trabajadores, sobre distintos aspectos de su trabajo, para valorar las condiciones psicosociales de la empresa. Además, permite obtener evaluaciones por grupos de trabajadores en situaciones relativamente homogéneas.

El método puede obtener resultados individuales y colectivos, aunque el objetivo propio del método son los datos colectivos.

**El instrumento pueda utilizarse para sugerir cambios de organización y de gestión en la empresa que ayuden a una optimización de los recursos humanos.**

Las posibles **aplicaciones de este método** pueden ser:

- Evaluar situaciones concretas.
- Localizar fuentes de problemas.
- Diseñar cambios y priorizar situaciones.
- Realizar comparativas entre grupos o en un mismo grupo en diferentes momentos.
- Tomar conciencia de la situación y evaluación preliminar.

### **3.4 Procedimiento de Evaluación Empleado**

La utilización del Método de Evaluación Fpsico 3.0 se acuerda con el Director del IES Virgen del Pilar, un mes antes de dar comienzo el estudio.

La cumplimentación de los cuestionarios se realizó en dos modalidades; de manera presencial y vía correo electrónico, recogiendo directamente la información para garantizar su tratamiento con absoluta confidencialidad y anonimato.

El cuestionario lo componen 44 preguntas, con varias alternativas de respuesta. Este cuestionario de evaluación nace con el objetivo de obtener una primera aproximación al estado general de la organización respecto a los factores de riesgo de tipo psicosocial.

El procedimiento a seguir para su evaluación y prevención han sido:

- Identificar factores generadores de riesgo y definir trabajadores/as expuestos/as.
- Evaluar riesgos y priorizarlos.
- Definir medidas preventivas apropiadas para eliminar o controlar dichos riesgos.
- Llevar a cabo las medidas preventivas.
- Seguimiento y control de las medidas adoptadas
- Revisar las consecuencias de la actuación.

### **3.5 Identificación de los Factores de Riego y Grupos de análisis**

Los factores de riesgo psicosocial comprenden un amplio espectro de factores. En esta primera fase se intenta “*definir de la forma más precisa y menos ambigua posible el problema a investigar y sus diferentes aspectos o facetas*”.<sup>6</sup>

---

<sup>6</sup> (Nogareda y Almodóvar,2005).

Como en toda evaluación de riesgos, hay que tener presente la interacción de los diferentes aspectos del trabajo, ya que están interrelacionados, y por lo tanto es necesario afrontar el tema de estudio conociendo sus implicaciones o relaciones con el resto de los factores interviniéntes, para poder determinar de forma precisa los objetivos del estudio.

Una vez tenemos un conocimiento preciso de la situación intentamos conseguir toda la información posible que nos oriente en nuestro objetivo. El conocimiento del contexto nos puede ayudar en las fases posteriores de interpretación de los datos y de determinación de las acciones de mejora.

El método Fpsico 3.0 consta de 44 preguntas, algunas de ellas múltiples, de forma que el número de ítems asciende a 89, y ofrece información sobre 9 factores.

Los factores de riesgo identificados son:

**Tiempo de trabajo / Autonomía / Carga de trabajo / Demandas psicológicas / Variedad y contenido del trabajo / interés por el trabajador y compensación / Desempeño de rol / Relaciones y apoyo social**

### **3.6 Planificación y realización del trabajo de campo**

En esta fase se recogieron sobre el terreno todas las informaciones necesarias para poder llegar al conocimiento completo de la situación.

Como he mencionado anteriormente, un mes antes de comenzar el estudio hubo una reunión con el director del instituto, en la cual se le comunica la intención de llevar a cabo una evaluación de riesgos psicosociales en el centro.

En dicha reunión no se concreta la fecha de realización del estudio, ya que dicha petición tiene que ser consultada primero con la junta escolar, y que mas adelante se daría una contestación. Pasados unos días el Director del instituto comunica que la junta escolar ha accedido a la realización de la evaluación de riesgos psicosociales.

El periodo de información y sensibilización consistió en la realización de una campaña informativa una semana antes del comienzo del estudio, en dicha campaña informativa se les explicó a todos los trabajadores del centro en qué consistía, y para qué servía el estudio, y se les entregó una hoja aclarativa (ver anexo II), y otra hoja para llenar las variables establecidas, como son los datos personales, la edad, la ocupación, el sexo y antigüedad (ver anexo III).

El mismo día en que tiene lugar la campaña informativa, se publica una comunicación de la empresa en intranet y en los tablones de anuncios dirigida a todos los trabajadores, en la cual se les informa que la semana próxima tendrá lugar una evaluación de riesgos psicosociales llevada a cabo por un ex-alumno del instituto. Dicho comunicado también se formalizó mediante el envío de mensajes por e-mail, para que todo el mundo fuese conocedor y se interesasen por la iniciativa propuesta por el Centro.

El día del comienzo del estudio se hizo entrega del cuestionario a todas las personas integrantes del instituto, a los del turno de mañana se les facilitó el cuestionario a las 8:30 horas, y a los del turno de tarde a las 15:00 horas, al mismo tiempo que se recogían los que habíamos dejado previamente por la mañana. Los cuestionarios del turno de tarde, se recogieron a las 21:00 horas del mismo día.

Se recogieron los cuestionarios al terminar cada jornada laboral para reducir la influencia de otras personas en la realización de las pruebas. Esta limitación en el tiempo fue establecida para evitar sesgos de información en el estudio.

Se ha previsto con antelación los aspectos prácticos del trabajo de campo, es decir, el momento más idóneo, el lugar de realización, etc...

La reunión con las personas implicadas, y la observación de su trabajo, se ha previsto también con anterioridad, además, a los trabajadores implicados se les ha informado de estos aspectos y del objetivo que se persigue.

A todos los trabajadores se les informó de cómo se efectuaría la entrega, llenado y devolución de los cuestionarios Fpsico 3.0. El espacio y tiempo de la realización de dichos cuestionarios se realizaron durante la jornada laboral, pero garantizando, que la prestación de servicios quedara asegurada.

Para garantizar el anonimato de los encuestados, se ha evitado incluir un número excesivo de variables identificativas o formar unidades de análisis excesivamente pequeñas, para evitar que puedan ser identificados. También se ha prestado especial atención y cuidado en mantener la privacidad y la confidencialidad de cada individuo tanto en cuanto a los datos recogidos como en cuanto a los resultados obtenidos.

Aunque éste es un método de evaluación de las condiciones psicosociales, los resultados obtenidos, además de servir a dicho objetivo de carácter evaluativo pueden ser de gran ayuda para sugerir cambios de organización y de gestión en la empresa que ayuden a una optimización de los recursos humanos y, por ende, de la empresa. Así pues, el interés primordial es la utilidad práctica de esta herramienta diseñada para orientar el contenido, la dirección y la magnitud de las intervenciones que hubieran de llevarse a cabo en la empresa en el ámbito psicosocial.

Una vez realizado el trabajo de campo y la obtención la información requerida, se ha procedido al tratamiento de estos datos.

### **3.7 Requisitos de aplicación**

Previamente a la aplicación del cuestionario se han planteado una serie de cuestiones, entre las que cabe destacar la identificación previa de posibles riesgos en función de las exigencias de la tarea (por ejemplo, elevadas exigencias intelectuales, trabajo aislado, posible exposición a violencia externa) o de algunos aspectos organizativos como puede ser la turnicidad, etc.

También se ha comprobado la existencia de procedimientos formales dirigidos a gestionar posibles situaciones de violencia.

Asimismo, y con el fin de poder interpretar adecuadamente los resultados obtenidos en la aplicación del cuestionario, se han tenido en cuenta algunos aspectos como los posibles cambios dentro del instituto (cambios de turno), y el grado de información e implicación de los trabajadores en los mismos.

Para la realización del cuestionario deberán seguirse las siguientes condiciones:

Deberá disponerse de tiempo de dedicación específico y suficiente para contestar el cuestionario. Se recomienda que el cuestionario sea contestado de una vez en su totalidad, evitando hacerlo en diversas etapas.

Control de los posibles sesgos en las respuestas debidos a posibles comentarios con otras personas que pueden influir en la respuesta individual al cuestionario, no debiendo ser cumplimentado en el domicilio o cuando se disponga de tiempo libre, ya que, voluntaria o involuntariamente, pueden sesgarse las respuestas (comentarios entre compañeros, familia, ...)

Las personas que han respondido al cuestionario se hacen responsables de la veracidad de las respuestas. Es importante recordar la importancia de no dejar ningún ítem en blanco.

## **4. DESCRIPCIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO**

**El presente método estudia los siguientes factores:**

- Tiempo de trabajo (TT)
- Autonomía (AU)
- Carga de trabajo (CT)
- Demandas psicológicas (DP)
- Variedad/contenido (VC)
- Participación / supervisión (PS)
- Interés por el trabajador / compensación (ITC)
- Desempeño de rol (DR)
- Relaciones y apoyo social (RAS)

### **4.1 Tiempo de trabajo (TT)**

Este factor hace referencia a la ordenación y estructuración temporal de la actividad laboral a lo largo de la semana y de cada día de la semana. Este factor evalúa el impacto del tiempo de trabajo desde la consideración de los períodos de descanso que permite la actividad, de su cantidad y calidad y del efecto del tiempo de trabajo en la vida social.

La evaluación de la adecuación y de la calidad del tiempo de trabajo y tiempo de ocio se hace a partir de los siguientes 4 ítems:

- Trabajo en sábados (Ítem 1)
- Trabajo en domingos y festivos (Ítem 2)
- Tiempo de descanso semanal (Ítem 5)
- Compatibilidad vida laboral-vida social (Ítem 6)

## **4.2 Autonomía (AU)**

Bajo este factor se acogen aspectos de las condiciones de trabajo referentes a la capacidad y posibilidad individual del trabajador para gestionar y tomar decisiones tanto sobre aspectos de la estructuración temporal de la actividad laboral como sobre cuestiones de procedimiento y organización del trabajo. El método recoge estos aspectos sobre los que se proyecta la autonomía en dos grandes bloques: **autonomía temporal y autonomía decisional**.

### **-Autonomía temporal.**

Se refiere a la discreción concedida al trabajador sobre la gestión de algunos aspectos de la organización temporal de la carga de trabajo y de los descansos, tales como la elección del ritmo, las posibilidades de alterarlo si fuera necesario, su capacidad para distribuir descansos durante la jornada y de disfrutar de tiempo libre para atender a cuestiones personales. Abordan estas cuestiones los ítems siguientes:

- Posibilidad de atender asuntos personales (Ítem 3)
- Distribución de pausas reglamentarias (Ítem 7)
- Adopción de pausas no reglamentarias (Ítem 8)
- Determinación del ritmo (Ítem 9)

### **-Autonomía decisional.**

La autonomía decisional hace referencia a la capacidad de un trabajador para influir en el desarrollo cotidiano de su trabajo, que se manifiesta en la posibilidad de tomar decisiones sobre las tareas a realizar, su distribución, la elección de procedimientos y métodos, la resolución de incidencias, etc. El método aborda la evaluación de estos aspectos a partir del ítem 10, el cual contempla, a su vez, siete aspectos concretos sobre los que se proyecta la autonomía decisional:

- Actividades y tareas (Ítem 10 a)
- Distribución de tareas (Ítem 10 b)
- Distribución del espacio de trabajo (Ítem 10 c)
- Métodos, procedimientos y protocolos (Ítem 10 d)
- Cantidad de trabajo (Ítem 10 e)
- Calidad del trabajo (Ítem 10 f)
- Resolución de incidencias (Ítem 10 g)
- Distribución turnos (ítem 10h)

### **4.3 Carga de Trabajo (CT)**

Por carga de trabajo se entiende el nivel de demanda de trabajo a la que el trabajador ha de hacer frente, es decir, el grado de movilización requerido para resolver lo que exige la actividad laboral, con independencia de la naturaleza de la carga de trabajo (cognitiva, emocional). Se entiende que la carga de trabajo es elevada cuando hay mucha carga (componente cuantitativo) y es difícil (componente cualitativo).

Este factor valora la carga de trabajo a partir de las siguientes cuestiones:

#### **- Presiones de tiempos.**

La presión de tiempos se valora a partir de los tiempos asignados a las tareas, la velocidad que requiere la ejecución del trabajo y la necesidad de acelerar el ritmo de trabajo en momentos puntuales.

Abordan estas cuestiones los ítems siguientes:

- Tiempo asignado a la tarea (Ítem 23)
- Tiempo de trabajo con rapidez (Ítem 24)
- Aceleración del ritmo de trabajo (Ítem 25)

**- Esfuerzo de atención.**

Con independencia de la naturaleza de la tarea, ésta requiere que se la preste una cierta atención. Esta atención viene determinada tanto por la intensidad y el esfuerzo de atención requeridos para procesar las informaciones que se reciben en el curso de la actividad laboral y para elaborar respuestas adecuadas como por la constancia con que debe ser mantenido dicho esfuerzo.

Los niveles de esfuerzo atencional pueden verse incrementados en situaciones en que se producen interrupciones frecuentes, cuando las consecuencias de las interrupciones son relevantes, cuando se requiere prestar atención a múltiples tareas en un mismo momento y cuando no existe previsibilidad en las tareas.

Los ítems del método que recogen estos aspectos son los siguientes:

- Tiempo de atención (Ítem 21)
- Intensidad de la atención (Ítem 22)
- Atención múltiples tareas (Ítem 27)
- Interrupciones (Ítem 30)
- Efecto de las interrupciones (Ítem 31)
- Previsibilidad de las tareas (Ítem 32)

**- Cantidad y dificultad de la tarea.**

La cantidad de trabajo que los trabajadores deben hacer frente y resolver diariamente es un elemento esencial de la carga de trabajo, así como la dificultad que suponen para el trabajador el desempeño de las diferentes tareas.

El método valora estos aspectos en los ítems siguientes:

- Cantidad de trabajo (Ítem 26)
- Dificultad del trabajo (Ítem 28)
- Necesidad de ayuda (Ítem 29)
- Trabajo fuera del horario habitual (Ítem 4)

#### **4.4 Demandas Psicológicas (DP)**

Las demandas psicológicas se refieren a la naturaleza de las distintas exigencias a las que se ha de hacer frente en el trabajo. Tales demandas suelen ser de naturaleza cognitiva y de naturaleza emocional.

Las exigencias cognitivas vienen definidas por el grado de presión o movilización y de esfuerzo intelectual al que debe hacer frente el trabajador en el desempeño de sus tareas (procesamiento de información del entorno o del sistema de trabajo a partir de conocimientos previos, actividades de memorización y recuperación de información de la memoria, de razonamiento y búsqueda de soluciones, etc.). De esta forma el sistema cognitivo se ve comprometido en mayor o menor medida en función de las exigencias del trabajo en cuanto a la demanda de manejo de información y conocimiento, demandas de planificación, toma de iniciativas, etc.

La evaluación de las exigencias psicológicas se hace a partir de los siguientes ítems:

- Requerimientos de aprendizajes (Ítem 33 a)
- Requerimientos de adaptación (Ítem 33 b)
- Requerimientos de iniciativas (Ítem 33 c)
- Requerimientos de memorización (Ítem 33 d)
- Requerimientos de creatividad (Ítem 33 e )

Se producen exigencias emocionales en aquellas situaciones en las que el desempeño de la tarea conlleva un esfuerzo que afecta a las emociones que el trabajador puede sentir. Con carácter general, tal esfuerzo va dirigido a reprimir los sentimientos o emociones y a mantener la compostura para dar respuesta a las demandas del trabajo, por ejemplo en el caso de trato con pacientes, clientes, etc.

El esfuerzo de ocultación de emociones puede también, en ocasiones, ser realizado dentro del propio entorno de trabajo; hacia los superiores, subordinados,...

Las exigencias emocionales pueden derivarse también del nivel de implicación, compromiso o involucración en las situaciones emocionales que se derivan de las relaciones interpersonales que se producen en el trabajo y, de forma especial, de trabajos en que tal relación tiene un componente emocional importante (personal sanitario, docentes, servicios sociales, etc...)

Otra fuente de exigencia emocional es la exposición a situaciones de alto impacto emocional, aún cuando no necesariamente exista contacto con clientes.

La evaluación de las exigencias emocionales se hace a partir de los siguientes ítems:

- Requerimientos de trato con personas (Ítem 33 f)
- Ocultación de emociones ante superiores (Ítem 34a)
- Ocultación de emociones ante subordinados (Ítem 34 b)
- Ocultación de emociones ante compañeros (Ítem 34 c)
- Ocultación de emociones ante clientes (Ítem 34 d)
- Exposición a situaciones de impacto emocional (Ítem 35)
- Demandas de respuesta emocional (Ítem 36)

#### **4.5 Variedad / Contenido Del Trabajo (VC)**

Este factor comprende la sensación de que el trabajo tiene un significado y utilidad en sí mismo, para el trabajador, en el conjunto de la empresa y para la sociedad en general, siendo, además, reconocido y apreciado y ofertando al trabajador un sentido más allá de las contraprestaciones económicas.

Este factor es medido mediante una serie de ítems que estudian en qué medida el trabajo está diseñado con tareas variadas y con sentido, se trata de un trabajo importante y goza del reconocimiento del entorno del trabajador.

Los ítems que comprenden este factor son:

- Trabajo rutinario (Ítem 37)
- Sentido del trabajo (Ítem 38)
- Contribución del trabajo (Ítem 39)

- Reconocimiento del trabajo por superiores (Ítem 40 a)
- Reconocimiento del trabajo por compañeros (Ítem 40 b)
- Reconocimiento del trabajo por clientes (Ítem 40 c)
- Reconocimiento del trabajo por familia (Ítem 40 d)

#### **4.6 Supervisión / Participación (PS)**

Este factor recoge dos formas de las posibles dimensiones del control sobre el trabajo; el que ejerce el trabajador a través de su participación en diferentes aspectos del trabajo y el que ejerce la organización sobre el trabajador a través de la supervisión de sus quehaceres.

Así, la “supervisión” se refiere a la valoración que el trabajador hace del nivel de control que sus superiores inmediatos ejercen sobre aspectos diversos de la ejecución del trabajo.

La “participación” explora los distintos niveles de implicación, intervención y colaboración que el trabajador mantiene con distintos aspectos de su trabajo y de la organización.

Los ítems que comprenden este factor son:

- Participación en la introducción de cambios en equipos y materiales (Ítem 11 a)
- Participación en la introducción de métodos de trabajo (Ítem 11 b)
- Participación en el lanzamiento de nuevos productos (Ítem 11 c)
- Participación en la reorganización de áreas de trabajo (Ítem 11 d)
- Participación en la introducción de cambios en la dirección (Ítem 11 e)
- Participación en contrataciones de personal (Ítem 11 f)
- Participación en la elaboración de normas de trabajo (Ítem 11 g)
- Supervisión sobre los métodos (Ítem 12 a)
- Supervisión sobre la planificación (Ítem 12 b)
- Supervisión sobre el ritmo (Ítem 12 c)
- Supervisión sobre la calidad (Ítem 12 d)

## **4.7 Interés Por El Trabajador / Compensación (ITC)**

El interés por el trabajador hace referencia al grado en que la empresa muestra una preocupación de carácter personal y a largo plazo por el trabajador. Estas cuestiones se manifiestan en la preocupación de la organización por la promoción, formación, desarrollo de carrera de sus trabajadores, por mantener informados a los trabajadores sobre tales cuestiones así como por la percepción tanto de seguridad en el empleo como de la existencia de un equilibrio entre lo que el trabajador aporta y la compensación que por ello obtiene.

Los ítems que comprendes este factor son:

- Información sobre la formación (Ítem 13 a)
- Información sobre las posibilidades de promoción (Ítem 13 b)
- Información sobre requisitos para la promoción (Ítem 13 c)
- Información sobre la situación de la empresa (Ítem 13 d)
- Facilidades para el desarrollo profesional (Ítem 41)
- Valoración de la formación (Ítem 42)
- Equilibrio entre esfuerzo y recompensas (Ítem 43)
- Satisfacción con el salario (Ítem 44)

## **4.8 Desempeño De Rol (DR)**

Este factor considera los problemas que pueden derivarse de la definición de los cometidos de cada puesto de trabajo.

Comprende dos aspectos fundamentales:

**La claridad de rol:** ésta tiene que ver con la definición de funciones y responsabilidades (qué debe hacerse, cómo, cantidad de trabajo esperada, calidad del trabajo, tiempo asignado y responsabilidad del puesto).

**El conflicto de rol:** hace referencia a las demandas incongruentes, incompatibles o contradictorias entre sí o que pudieran suponer un conflicto de carácter ético para el trabajador.

El método aborda este factor a partir de los siguientes ítems:

- Especificaciones de los cometidos (Ítem 14 a)
- Especificaciones de los procedimientos (Ítem 14 b)
- Especificaciones de la cantidad de trabajo (Ítem 14 c)
- Especificaciones de la calidad del trabajo (Ítem 14 d )
- Especificaciones de los tiempos de trabajo (Ítem 14 e)
- Especificaciones de la responsabilidad del puesto (Ítem 14f)
- Tareas irrealizables (Ítem 15 a)
- Procedimientos de trabajo incompatibles con objetivos (Ítem 15 b)
- Conflictos morales (Ítem 15 c)
- Instrucciones contradictorias (Ítem 15 d)

Asignación de tareas que exceden el cometido del puesto (Ítem 15 e)

#### **4.9 Relaciones Y Apoyo Social (RAS)**

El factor relaciones y apoyo social se refiere a aquellos aspectos de las condiciones de trabajo que se derivan de las relaciones que se establecen entre las personas en los entornos de trabajo. Recoge este factor el concepto de “apoyo social”, entendido como factor moderador del estrés, y que el método concreta estudiando la posibilidad de contar con apoyo instrumental o ayuda proveniente de otras personas del entorno de trabajo (jefes, compañeros, ...) para poder realizar adecuadamente el trabajo, y por la calidad de tales relaciones.

Igualmente, las relaciones entre personas pueden ser origen, con distintas frecuencias e intensidades, de situaciones conflictivas de distinta naturaleza (distintas formas de violencia, conflictos personales,..., ante las cuales, las organizaciones pueden o no haber adoptado ciertos protocolos de actuación.

Los ítems con que el método aborda estas cuestiones son:

- Apoyo social instrumental de distintas fuentes (Ítem 16 a- 16 d)
- Calidad de las relaciones (Ítem 17)
- Exposición a conflictos interpersonales (Ítem 18 a)
- Exposición a violencia física (Ítem 18 b)
- Exposición a violencia psicológica (Ítem 18 c)
- Exposición a acoso sexual (Ítem 18 d)
- Gestión de la empresa de las situaciones de conflicto (Ítem 19)
- Exposición a discriminación (Ítem 20)

## **5. RECOLECCIÓN, PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN**

### **5.1 Recolección de la Información**

En esta fase se ha recopilado toda la información relevante que pueda ser de interés a la hora de realizar la evaluación de riesgos, ya que esta nos guiará tanto en el proceso de evaluación a seguir, como en la metodología utilizada, y las medidas preventivas que se deberán adoptar con posterioridad.

Durante esta fase del estudio, se hace una recogida de información documental: número de trabajadores, relación de puestos de trabajo y su distribución en diferentes secciones y organización del trabajo, etc

La información se consignó de la siguiente manera:

- Sector al que pertenece la empresa (convenio colectivo).
- Actividad desarrollada.
- Plantilla (Características: sexo, edad, tipo contrato,).
- Organización de la plantilla/ organigrama.

- Relación de puestos existentes y tareas principales.
- Organización de la empresa en materia preventiva:
- Modalidad Servicio Prevención Propio /Ajeno.
- Elección Delegado Prevención.
- Nombramiento Trabajador Designado.
- Estado de la evaluación inicial.
- Tipo o sistema de jornada
- Incidencia de accidentes de trabajo, enfermedades profesionales.
- Índice de absentismo.
- Existencia de medidas de conciliación de la vida laboral-familiar.
- Relación de puestos sin riesgo para la maternidad.

## **5.2 Procesamiento de la información**

La muestra del estudio se realizó sobre 70 trabajadores. A partir de la muestra obtenida, se realizó una revisión de cada una de los cuestionarios llenados, consignando sus datos, y posteriormente se han agrupado de acuerdo con su ocupación y variables establecidas.

Para la confección del análisis de los cuestionarios recibidos se han utilizado una serie de herramientas accesorias, con las que se ha pretendido conseguir un correcto soporte informático de datos que se ajustase a las necesidades en el momento de exponer las conclusiones.

Los principios en los que se ha basado este estudio son :

- Emitir un cuestionario que pudiera ser enviado a la totalidad de la muestra de una manera rápida, fiable y particularmente anónima.
- Recibir las respuestas con el contacto de la persona encuestada, que añadía esa dosis de seguridad en el anonimato y en la no manipulación de los datos.
- Aprovechar las tecnologías para la gestión rápida, eficiente y segura de los procesos de conteo de resultados, explotación de datos y presentación de conclusiones a partir de los objetivos y variables analizadas y preestablecidas.

### 5.3 Análisis De La Información

Pasamos a analizar los resultados obtenidos de los cuestionarios que han sido contestados por la muestra del estudio.

Se han establecido cuatro variables: sexo, edad, ocupación y antigüedad. A través de ellas se han desarrollado una serie de indicadores al objeto de establecer en qué medida o como afectan diversas circunstancias, hechos o acontecimientos de la vida laboral de todos los trabajadores del Instituto, y en la aparición de posibles riesgos de índole psicosocial.

El método presenta los resultados en dos diferentes formatos; de un lado se ofrecen las medias del colectivo analizado para cada uno de los factores (Perfil Valorativo) y, por otro, se ofrece el porcentaje de contestación de cada opción de respuesta de cada pregunta (Perfil Descriptivo) por parte del colectivo analizado.

➤ *Perfil valorativo:*

Tras la obtención de evidencias de validez y fiabilidad de la versión definitiva del instrumento FPSICO, se procedió al proceso de baremación para interpretar las puntuaciones obtenidas en la administración de la escala a un grupo determinado. Para ello se han transformado las puntuaciones directas en percentiles, lo que permite determinar distintos niveles de riesgo. Estos se sitúan en cuatro niveles.

Los cuatro tramos mencionados, se presentan gráficamente en distintos tonos de color. Para cada factor se indica debajo de cada escala, el porcentaje de trabajadores que se posiciona en cada uno de los tramos. La información que ofrece el Perfil Valorativo es complementada por la información del Perfil Descriptivo.

**Los rangos para cada uno de los diferentes Factores Psicosociales son los siguientes:**

Factores Psicosociales	Rango
Tiempo de trabajo (TT)	0 a 37
Autonomía (AU)	0 a 113
Carga de trabajo (CT)	0 a 106
Demandas psicológicas (DP)	10 a 112
Variedad/contenido (VC)	0 a 69
Participación/Supervisión (PS)	4 a 87
Interés por el trabajador/Compensación (ITC)	0 a 73
Desempeño de rol (DR)	1 a 109
Relaciones y apoyo social (RAS)	0 a 97

➤ *Perfil descriptivo:*

Ofrece una información detallada de cómo se posicionan los trabajadores de la muestra elegida ante cada pregunta, permitiendo conocer el porcentaje de elección de cada opción de respuesta, lo cual permite obtener datos acerca de aspectos concretos relativos a cada factor.

Esta información puede ayudar a orientar las acciones particulares que se han de emprender para la mejora de un determinado factor.

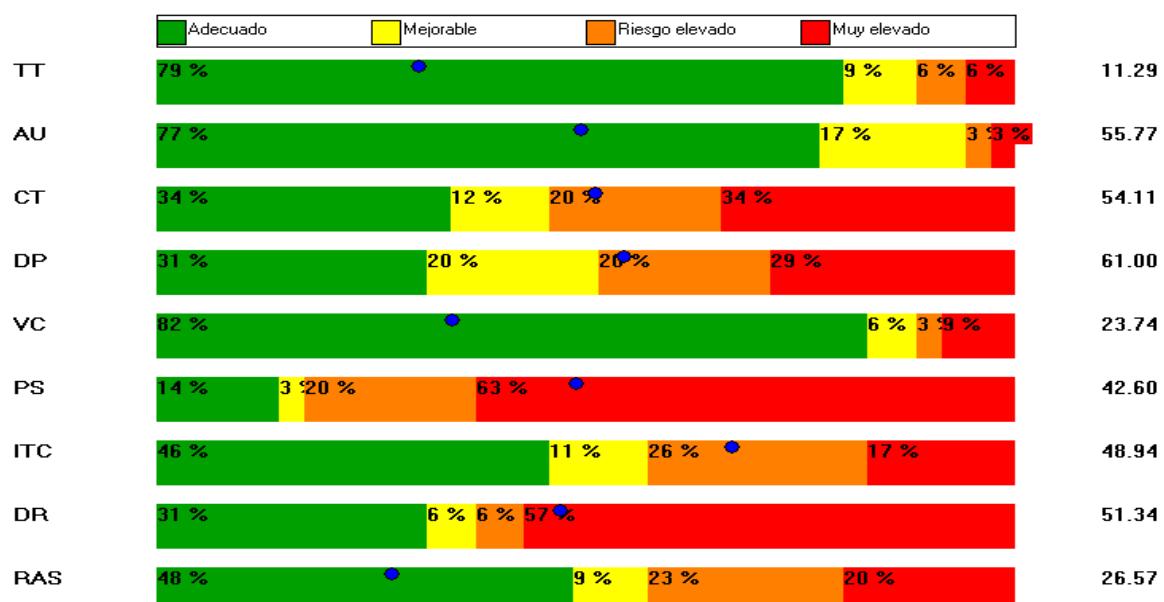
A continuación se analizan los resultados obtenidos para las diferentes factores de riesgo, haciendo especial mención a los casos que se encuentran con valores muy elevados.

## 6. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Como ya hemos dicho anteriormente, esta metodología nos permite analizar los resultados de diferentes formas. Nosotros vamos a estudiar el resultado global del cuestionario a través de los factores de riesgo analizados.

El análisis de los resultados se ha efectuado de acuerdo a lo establecido en el método de evaluación utilizado. Como referencia para el análisis de los resultados se han analizado los cuestionarios cumplimentados voluntariamente por los trabajadores que han sido objeto del estudio.

La información obtenida se ha tabulado y analizado estadísticamente, mediante la utilización de cuadros con porcentajes, los cuales han sido interpretados según los indicadores respectivos.



La fase de análisis nos ha permitido encontrar la/s causa/s del/de los problema/s detectados al examinar los resultados obtenidos

*“Además de detectar las causas reales de los problemas que pudiera haber, en esta fase se debe proceder a una valoración de los riesgos”.*<sup>7</sup>

Para realizar un buen análisis de los resultados se han llevado a cabo las siguientes acciones:

- Se han inspeccionado los resultados para detectar posibles errores o anomalías.
- Se han calculado las puntuaciones utilizando las fórmulas y ecuaciones propuestas en el cuestionario.
- Se han descrito e identificado con precisión los resultados.
- Se ha tratado de minimizar cualquier sesgo que pueda existir hacia las personas evaluadas en la interpretación de las puntuaciones del cuestionario.
- Se han utilizado grupos de comparación apropiados.
- Se han tenido muy en cuenta los datos disponibles sobre la validez del constructo medido en relación con las características de los grupos evaluados, tales como , edad, sexo, ocupación, antigüedad, etc

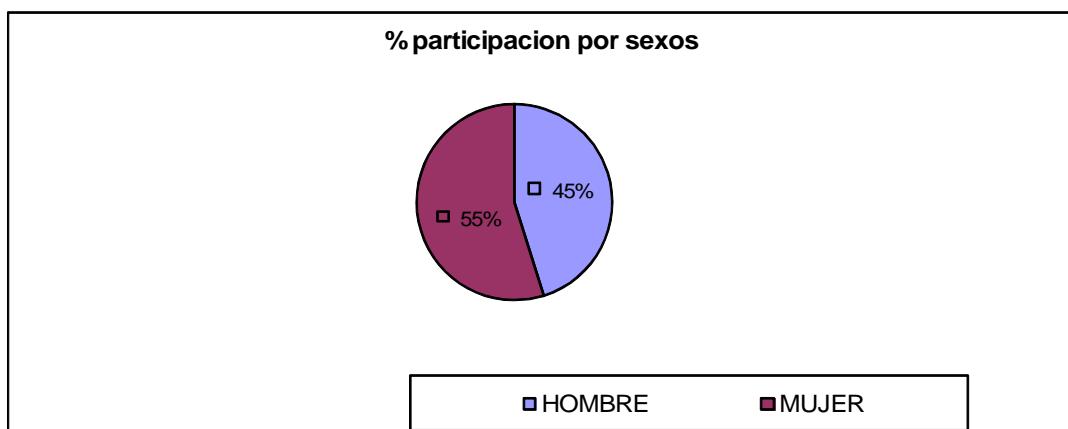
## **6.1 Análisis Descriptivo de los Resultados y Caracterización de la Muestra**

La recogida de datos ha dado como fruto un conjunto de resultados que se pasan a analizar mas detalladamente.

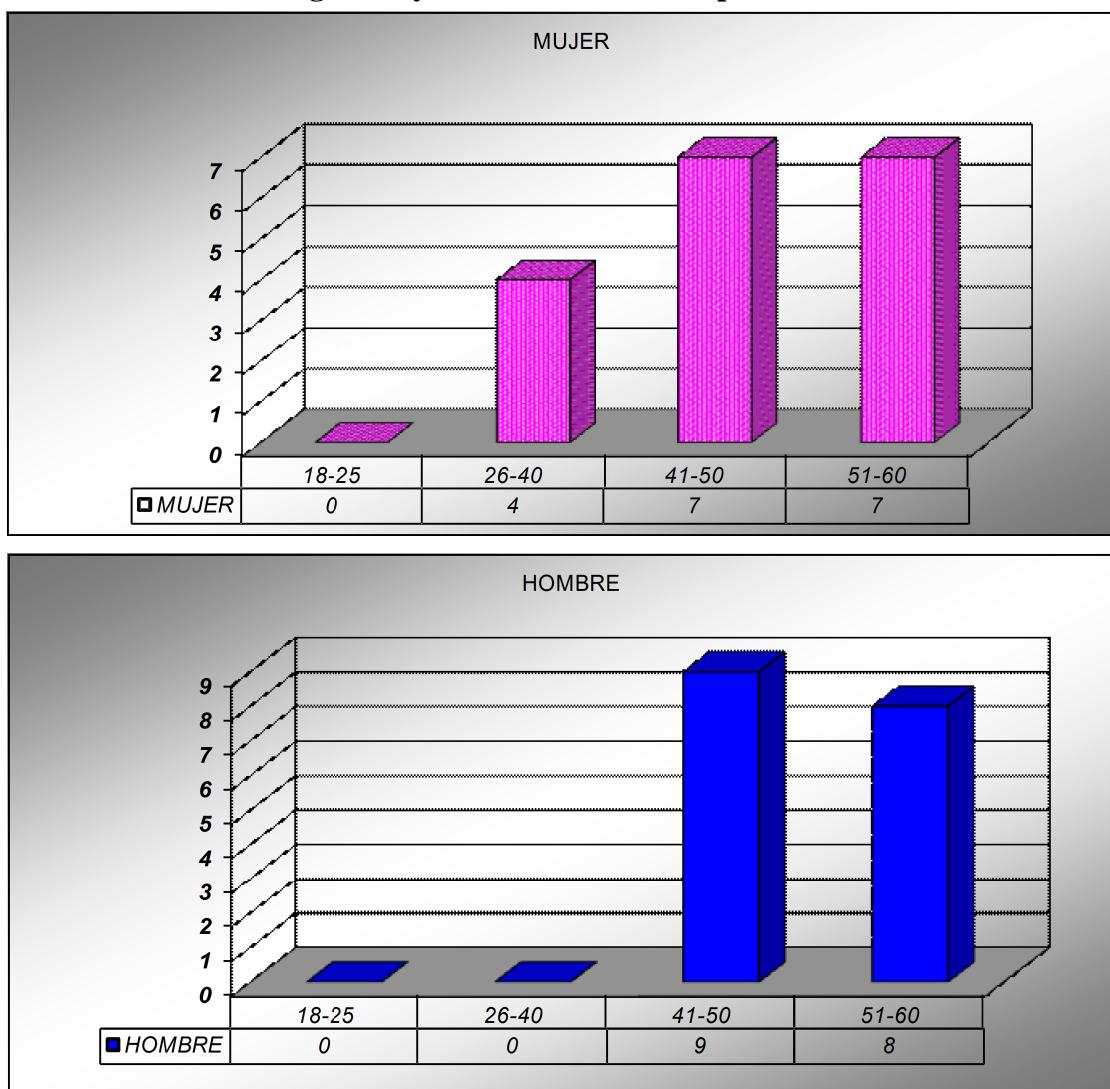
La muestra de investigación se compone de 70 sujetos, de los cuales un 55% son mujeres, con una edad superior a 41 años (el 77% de las mujeres), y el restante un 45%, son hombres de la misma edad. ( ver figuras 1 y 2)

---

<sup>7</sup> Artículo 5.1. del Reglamento de los Servicios de Prevención (RSP). (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2011).



**Figura 1 y 2 Variable de Edad por Sexo.**



Fuente :Elaboración Propia

Según estos datos, el perfil del trabajador del Instituto Virgen del Pilar apenas está diferenciado en cuanto a sexo ya que hay un 55% de mujeres y un 45% de hombres, con un abanico de edades predominantes que van desde los 41 a los 60 años mayoritariamente. La ocupación se reparte principalmente entre el profesorado que abarca un 77% de las encuestas recibidas.

De forma gráfica la distribución se reparte de la siguiente manera:

Distribución de la muestra según su ocupación			
	VARIABLES	Frecuencia (n)	%
<b>Género</b>	Masculino	17	<b>45</b>
	Femenino	18	55
<b>Grupos de edad</b>	18 – 25 años	0	<b>0</b>
	26 – 40 años	4	<b>11,42</b>
	41 – 50 años	15	<b>45,71</b>
	51 – 60 años	16	<b>42,86</b>
<b>Ocupación</b>	Limpieza y mto	3	<b>8,57</b>
	Administración	5	<b>14,28</b>
	Profesorado	27	<b>77,14</b>
		35	<b>100%</b>
<b>Grupos de antigüedad en la empresa</b>	3 años ó menos	1	<b>2,86</b>
	De 4 años a 13 años	11	<b>31,43</b>
	14 años o más	23	<b>65,71</b>
		35	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia.

En la figura anterior se muestra que la edad media de los trabajadores del Instituto supera los 50 años, es decir se trata de una plantilla de edad madura y además, dado el índice de antigüedad en la misma, un 65,71% lleva trabajando en el mismo puesto de trabajo más de 14 años, se trata de una plantilla relativamente antigua.

Los trabajadores con mayor antigüedad, aunque se reparten entre los tres grupos de ocupación, se encuentran también, en mayor porcentaje dentro del profesorado. Debemos tener en cuenta que el índice de respuesta en el rango de los profesores es mayor al resto de grupos de ocupación, aunque también es cierto que en un centro como en el que se ha llevado a cabo la muestra, la mayoría de los empleados son docentes.

Esta información nos dice también que el índice de rotación en la plantilla es muy bajo lo cual puede acarrear, como veremos mas adelante cuando saquemos el índice de Carga de trabajo, un ejemplo de compañerismo dada la antigüedad o por el contrario una sensación de agotamiento ante las mismas perspectivas durante tantos años.

Se ve también claramente marcado el sector en el que se mueven los trabajadores, la mayoría , evidentemente tratándose de un centro de estudios, provienen del gremio de la enseñanza (un 77,15%) y la administración (14,28%) y por otro lado del sector servicios ( 8,57%).

Recordemos que el sector limpieza y mantenimiento están agrupados para salvaguardar la privacidad del encuestado.

## **6.2 Evaluación De Los Resultados**

A lo largo de este estudio se han evaluado todos los puestos de trabajo del IES Virgen del Pilar, mediante el cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales del INSHT, para poder determinar así el nivel de riesgo existente en el Instituto, que en definitiva es el objeto ultimo de este instrumento.

Para la realización de este estudio se ha trabajado con una muestra de 70 personas, atendiendo a los criterios de sexo, edad, formación y antigüedad, de las personas que conformaron la muestra.

Es necesario hacer referencia que el nivel de participación obtenido en la evaluación de riesgos psicosociales se sitúa entorno al 50%.

Una vez realizados los cuestionarios, el método presenta los resultados mediante dos perfiles: un **Perfil Valorativo**, donde se ofrecen las medidas del colectivo analizado para cada uno de los factores, y un **Perfil Descriptivo**, que recoge el porcentaje de respuesta obtenido para cada pregunta por parte del colectivo encuestado(ver apartado manejo de la herramienta informática.).

Siguiendo con la estrategia de triangulación planteada para la realización de la evaluación de riesgos psicosociales, podemos decir que el nivel participación permite la confianza en la validez de los datos obtenidos en el proceso. Porque cuanto mayor es la tasa de respuesta, mejores serán las estimaciones que se hagan, (o formulado en términos complementarios, conforme mayor es la tasa de no respuesta, va disminuyendo la credibilidad de los resultados).

En el objeto de nuestro estudio se han obtenido altas tasas de participación, debido probablemente a que la estrategia de información, ha sido lo suficientemente clara y adecuada, haciendo especial hincapié en que esa información no seria utilizada más que en el ámbito puramente académico y como mejora de las practicas psicosociales en el Instituto. También fue correcta la estrategia de recogida de información, ya que los momentos elegidos y los plazos dados fueron los adecuados en todo momento.

Se ha facilitado una información rigurosa sobre la preservación del anonimato y la confidencialidad en el tratamiento de los datos. Además la cautela sobre el anonimato de la información se consideró suficientemente, para que no se plantease la duda o la desconfianza al participar.

Debemos indicar, que se pretendió también, concienciar a los trabajadores de la importancia de contar con una alta participación para que los resultados fuesen lo más relevantes posible.

El alto porcentaje de trabajadores que realizó el cuestionario, facilita considerablemente, la implantación de las medidas de mejora. La información obtenida con dicha colaboración es un dato muy interesante a tener en cuenta, y se deberá analizar exhaustivamente para el futuro.

En la evaluación de los resultados se ha seguido el siguiente esquema:

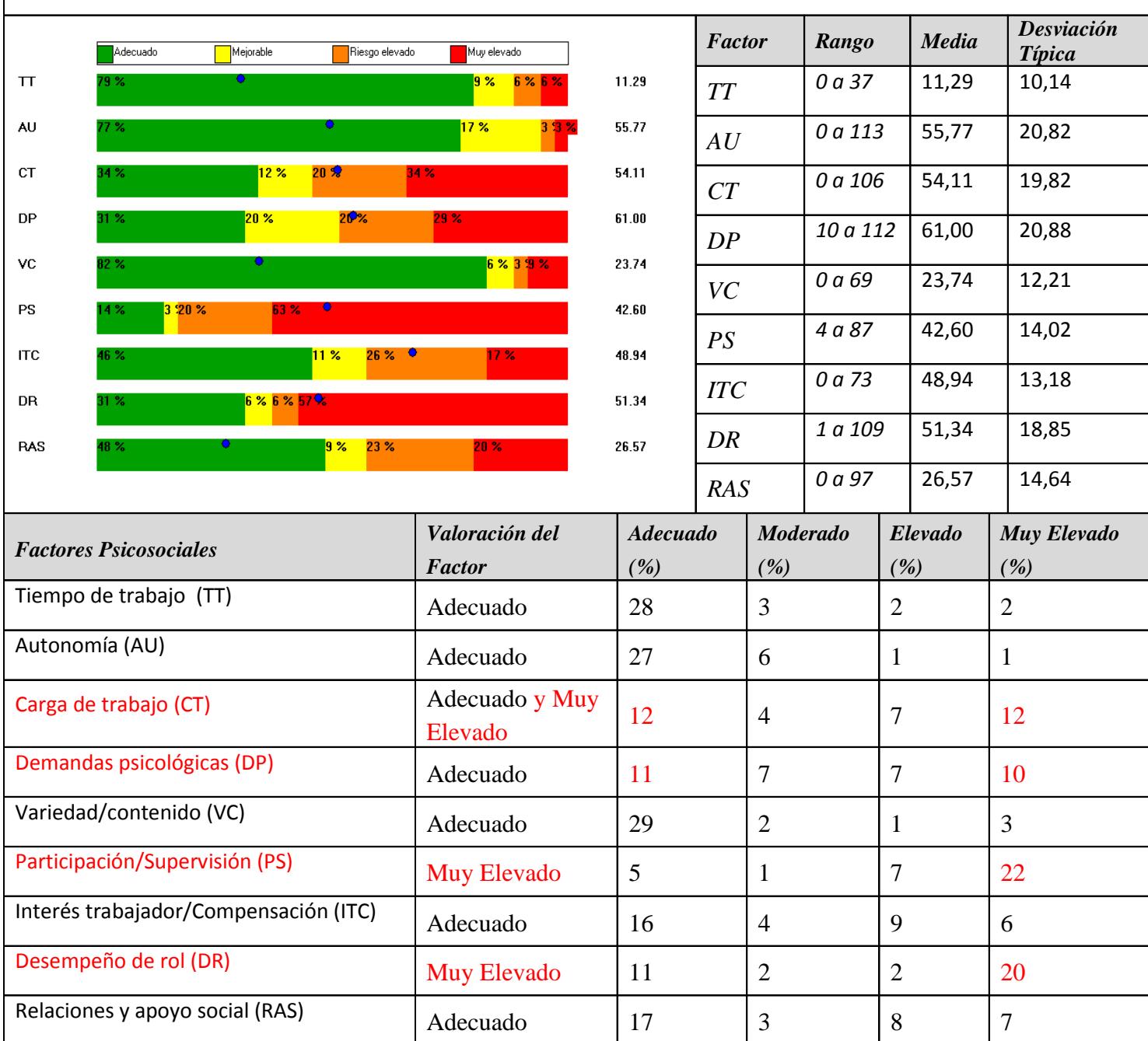
- Toma de contacto con la empresa.
- Recogida de información relevante.
- Estudio de la población .
- Análisis de datos.
- Elaboración de informe y presentación de resultados.
- Asesoramiento para la Planificación y Seguimiento de las medidas correctoras.

La tabla siguiente recoge los resultados de los cuestionarios analizados, los cuales se comparan con el método de evaluación de riesgos psicosociales del INSHT.

A continuación pasamos a indicar los grupos para los cuales se ha obtenido la evaluación psicosocial:

En este apartado se muestran los factores de riesgo que según determina la evaluación general, han presentado un nivel muy elevado (CT; DP;PS;DR), y estos se detallan a continuación:

## GLOBAL



## CARGA DE TRABAJO

Según el informe extraído del Fpsico perfiles, podemos indicar que la carga de trabajo en el Instituto Virgen del Pilar, no posee un orden concreto, dependiendo del momento y del tipo de trabajo, el nivel de carga es mayor o menor.

El porcentaje de factores psicosociales varía de un extremo al otro de forma vertiginosa, es decir, por un lado un 34,28% de los trabajadores determinan que su carga de trabajo es

adecuada y por el contrario el mismo porcentaje muestra una carga muy elevada. Es significativo que 19 personas de las 35 encuestadas alegan que su carga de trabajo es elevada.

Mayoritariamente esa presión se ve reflejada en la aceleración y en el tiempo asignado para realizar su trabajo. El índice del 34,28% citado anteriormente determina que es necesaria una especial atención y agilidad en el puesto que desarrollan para conseguir sus objetivos.

Se ven involucrados en diferentes tareas , que no siempre son previsibles y que además a veces deben ser interrumpidas por la necesidad de finalizar otra tarea con mayor urgencia.

Estos picos de trabajo, requieren un ritmo rápido , que a veces les lleva a necesitar ayuda del exterior e incluso a realizar parte de su trabajo fuera del horario laboral.

## **DEMANDAS PSICOLOGICAS**

Las exigencias frente al trabajo de naturaleza cognitiva y emocional también vienen marcadas en dos extremos muy marcados, aunque la valoración del factor nos sale adecuada, hay que tener en cuenta que el porcentaje de valoración muy elevada solamente esta por debajo en un punto.

Exigencias psicológicas tales como aprendizaje, capacidad de adaptación al cambio, iniciativas , memorización o creatividad, son necesarias mayoritariamente (alrededor de un 40%) siempre o muy a menudo en su puesto de trabajo.

También sufren particularmente exigencias emocionales debido al continuo trato con otras personas , el cual en un alto porcentaje les lleva a tener que ocultar, a veces , sus emociones frente a superiores (un 51%) o frente a sus compañeros de trabajo ( un 45%)

## **PARTICIPACION Y SUPERVISION**

Si tenemos en cuenta que , la “SUPERVISIÓN” se refiere a la valoración que el trabajador hace del nivel de control que sus superiores inmediatos ejercen sobre aspectos diversos de la ejecución del trabajo y por otro lado la “PARTICIPACIÓN” explora los distintos niveles de implicación, intervención y colaboración que el trabajador mantiene con distintos aspectos de su trabajo y de la organización debemos decir que los cambios que pueden repercutir directamente en el trabajo del empleado en un 51% de los casos se consulta con los interesados y en un 25% solo reciben información, esta valoración posiblemente sea demasiado alta para el correcto funcionamiento del sistema de trabajo en el instituto.

En la mayoría de los aspectos como pueden ser método de trabajo, reorganización y asignación de funciones, los cambios directivos y la contratación , los trabajadores del instituto no tienen una especial participación, aproximadamente un 27% de ellos indican que solo reciben información de estos cambios, y en ningún momento (un 71%) participan en ellos.

Hay que decir en cambio que en los aspectos relativos a las normas de trabajo que se aplican en el Instituto, son consultados al menos un 54% de los participantes.

## **DESEMPEÑO DEL ROL**

Debemos tener en cuenta que el rol, tiene que ver con la definición de funciones y responsabilidades (qué debe hacerse, cómo, cantidad de trabajo esperada, calidad del trabajo, tiempo asignado y responsabilidad del puesto). Sin embargo el conflicto del rol; hace referencia a las demandas incongruentes, incompatibles o contradictorias entre sí o que pudieran suponer un conflicto de carácter ético para el trabajador.

En el caso que nos ocupa, podemos observar que también existen dos puntos de vista muy diferentes, por un lado el 42% de los trabajadores consideran los procedimientos y la cantidad de trabajo muy claros y por otro lado casi el mismo porcentaje (aproximadamente un 40%) aseveran que las especificaciones cometidas para ello son poco claras.

Tampoco esta bien definido según un 48% de los encuestados la responsabilidad de cada puesto, esto hace que un 42% de ellos afirme que a menudo se les encomiendan tareas poco claras e incluso irrealizables.

En cambio, llama especialmente la atención que un 48% de las instrucciones que reciben no son contradictorias y un 60% considera que las funciones encomendadas exceden el cometido del puesto.

### **6.3 Análisis De Fiabilidad De Los Instrumentos, Validez, Y Fundamentación Teórica**

La fiabilidad es la precisión de la medida realizada, es decir, es el complementario del error de medida. La validez hace referencia al grado en que el test está midiendo el constructo que se desea medir.

El INSHT encargó un estudio de sus propiedades psicométricas al Departamento de Metodología de las Ciencias del Comportamiento de la Universidad de Barcelona en el que se indica una fiabilidad global del instrumento de  $\alpha = 0,895$  calculado sobre una población bastante amplia, de 1.108 sujetos (Ferrer, Guilera, y Peiró, 2011).

#### **FIABILIDAD COMO CONSISTENCIA INTERNA**

La fiabilidad como consistencia interna se basa en el análisis interno de los ítems que forman parte de la prueba, uno de los índices más conocidos es el coeficiente  $\alpha$  de Cronbach (Muñiz, 1992), utilizado en este estudio..

Para cada uno de los factores, así como la escala global, se ha obtenido el coeficiente  $\alpha$  de Cronbach, indicador de la fiabilidad como consistencia interna del instrumento.

Los criterios de interpretación (Muñiz, 2005; Prieto y Muñiz, 2000) se detallan a continuación:

- Inadecuada:  $r < 0,60$
- Adecuada pero con déficits:  $0,60 \leq r < 0,70$
- Adecuada:  $0,70 \leq r < 0,80$
- Buena:  $0,80 \leq r < 0,85$
- Excelente:  $\geq 0,85$

El coeficiente  $\alpha$  de Cronbach de la escala, tomada en su conjunto, asciende a 0,895 ( $n = 1108$ ), lo que indica una fiabilidad excelente a nivel global (Muñiz, 2005 o Prieto y Muñiz, 2000).

En la tabla que se detalla a continuación se muestra este coeficiente para cada uno de los factores propuestos. Como se puede observar, en todos los factores el valor del coeficiente indica una fiabilidad adecuada o buena, a excepción del factor tiempo de trabajo que presenta una fiabilidad adecuada pero con déficits.

FACTORES DEL FPSICO	n	$\alpha$ de Cronbach
Tiempo de trabajo	1660	,697
Autonomía	1455	,865
Carga de trabajo	1593	,733
Demandas psicológicas	1465	,737
Variedad/contenido del trabajo	1539	,705
Participación/supervisión	1549	,732
Interés por el trabajador/compensación	1556	,844
Desempeño de rol	1582	,842
Relaciones y apoyo social	1520	,716

*Tabla de Coeficientes de fiabilidad  $\alpha$  de Cronbach para cada uno de los factores del FPSICO revisado.*

## 6.4 Elaboración De Informe Y Presentación De Resultados

La redacción del informe con los resultados de la investigación debe ser objeto, al igual que todas las demás fases, de una atención minuciosa.

Con los resultados del análisis de los datos, se **redactará un informe**, en el que se presentará la información de la forma más clara posible, de tal modo que facilite la discusión entre todos los implicados de los resultados obtenidos y de las medidas que se han de adoptar.

A partir de este informe, y después de reflexionar y discutir entre los interlocutores sociales los resultados del estudio, se elaborará y se pondrá en marcha un **programa de mejora** que intente corregir la situación inadecuada.

Finalmente, es fundamental prever la **evaluación y el control de las acciones adoptadas**, para poder comprobar que están consiguiendo realmente la corrección esperada.

El informe que se genere de la aplicación del método de evaluación y posterior valoración y corrección de los resultados, debe ser realizado siempre a la medida del instituto en particular.

El informe contemplará la magnitud del riesgo, así como las medidas preventivas y correctoras, de control, eliminación del riesgo o información/formación que sean pertinentes.

La estimación de la magnitud de cada uno de los riesgos (de acuerdo a las siguientes magnitudes: trivial, tolerable, moderado, importante, intolerable) servirá para ayudar en la planificación a priorizar la adopción de las medidas preventivas.

Cuando no se pueda eliminar el riesgo, se deberán implantar las medidas correctoras que sean necesarias para reducir el impacto del riesgo sobre la salud de los trabajadores.

Es conveniente, que la presentación y discusión del informe se realice de forma conjunta con la Dirección de la empresa y la Parte social.

## **6.5 Elaboración De Un Programa De Intervención, Puesta En Marcha Del Programa, Seguimiento Y Control**

A partir del informe elaborado con los resultados de la investigación, el siguiente paso fundamental es reflexionar y discutir entre los interlocutores sociales estos resultados, y poner en marcha un programa de mejora que intente corregir el estado existente.

La solución de determinados problemas puede tener consecuencias sobre las personas afectadas, por lo que es fundamental consensuar las propuestas de acción susceptibles de mejorar las condiciones de trabajo.

Una vez decididas las medidas que se van a tomar, habrá que ponerlas en práctica, y realizar el seguimiento de las mismas. La información presentada en el informe mencionado anteriormente, se integrará en el Plan de Prevención de la empresa, debiéndose establecer actuaciones a emprender a corto y medio plazo, cómo se van a ejecutar y quien va a controlar su efectividad.

El seguimiento de las medidas preventivas debe contemplar, la aceptación o no de las medidas propuestas, el cumplimiento de los plazos, las dificultades en la implantación de las medidas, y la comprobación de la eficacia real de las medidas adoptadas.

En función de los resultados reflejados en el informe y del criterio profesional del técnico que haya realizado la evaluación, se podrán utilizar otras herramientas que permitan una mayor profundización o especialización de los riesgos evaluados.

## **7. CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES Y MEDIDAS PREVENTIVAS**

### **7.1 Conclusiones**

Para la elaboración del informe, especialmente para la determinación de las conclusiones y las medidas preventivas, se ha analizado la siguiente documentación recibida y facilitada por parte de la dirección del instituto:

- Información corporativa de organigrama, fichas de descripción de puestos, plan de formación 2012-2013 (previsto).
- Horarios, sistemas de promoción, etc

- Memoria descriptiva de las bajas laborales y absentismo.
- Plan de prevención de riesgos laborales.
- Memoria de la vigilancia de la salud
- Evaluación de riesgos y planificación de la actividad preventiva

Es importante indicar que según el criterio del procedimiento de evaluación de riesgos laborales, los resultados obtenidos de encuestas o aplicaciones son indicadores de riesgo que nos aproximan a la realidad psicosocial de la empresa pero no constituyen ni sustituyen a la evaluación de riesgos que integra tanto los datos subjetivos como objetivos y el análisis de todos los indicadores de riesgo, los criterios metodológicos aplicados y las condiciones de trabajo presentes al realizar la evaluación.

Una vez llevada a cabo la investigación se pasan a detallar las conclusiones a las que se han llegado. Se quiere matizar que los resultados son validos para la muestra que hemos estudiado, y son representativos.

Las conclusiones se han abordado interpretando las puntuaciones obtenidas en la administración de la escala a un grupo determinado, según la obtención de evidencias de validez y fiabilidad de la versión entregada por el instrumento FPSICO 3.0

En el presente TFM, se ha realizado un análisis, y evaluación de riesgos psicosociales en el IES Virgen del Pilar de Zaragoza, y a través del cual podemos extraer las siguientes conclusiones

Observando la variable de antigüedad, podemos decir que el 22,85 % de las mujeres objeto de estudio poseen una permanencia dentro del Instituto de entre 4 y 13 años. Asimismo un 28% llevan trabajando en el centro mas de 14 años.

Haciendo referencia al indicador correspondiente a la ocupación, el mayor % se encuentra en el sector del profesorado con un 77% del total de la muestra.

Según los datos arrojados por el estudio podemos decir que de los 9 factores de riesgo psicosocial que contempla el método Fpsico 3.0, cinco de ellos presentan un nivel de riesgo adecuado, es decir, se encuentran dentro de los parámetros normales, dos de ellos muestran un perfil muy elevado, y otros dos arrojan resultados contradictorios. Para estos cuatro últimos, tendremos que implantar medidas preventivas para reducir los niveles de riesgo y analizar el porque de la contradicción de dichos datos .

Los factores de riesgo que presentan un nivel adecuado son; Tiempo de Trabajo (TT); Autonomía (AU); Variedad/contenido (VC) y Relaciones y apoyo social (RAS), por lo tanto, no es necesaria la implantación de medidas preventivas en este momento.

Los factores que presentan un riesgo muy elevado son; Participación/Supervisión (PS) y Desempeño de rol (DR), en este caso, deberemos hacer hincapié en acomodar medidas preventivas que nos ayuden a mejorar los procedimientos adecuados para el desempeño de la tarea a realizar.

Como hemos dicho anteriormente hay dos factores de riesgo, Carga de trabajo (CT); Demandas psicológicas (DP) en los cuales se refleja un alto porcentaje de respuesta (alrededor de un 50%) tanto en un riesgo adecuado como elevado, este ultimo índice es preocupante porque determina que para muchos de los trabajadores existe una sobrecarga de trabajo en comparación con el resto, esto podría deberse a un desorden organizativo, que se debería corregir en la mayor brevedad posible.

Tiempo de trabajo (TT)	Adecuado
Autonomía (AU)	Adecuado
Carga de trabajo (CT)	Adecuado y Muy Elevado
Demandas psicológicas (DP)	Adecuado y Elevado
Variedad/contenido (VC)	Adecuado
Participación/Supervisión (PS)	Muy Elevado
Interés trabajador/Compensación (ITC)	Adecuado
Desempeño de rol (DR)	Muy Elevado
Relaciones y apoyo social (RAS)	Adecuado

## 7.2 Recomendaciones Generales

Tras la aplicación del cuestionario aparecen aspectos susceptibles de ser mejorados. A continuación se ofrecen una serie de recomendaciones que pueden servir como guía general sobre los aspectos importantes a mejorar en cada factor.

Estas sugerencias o indicadores de mejora no tienen únicamente que ponerse en práctica ante situaciones muy inadecuadas, sino que también han de tenerse en cuenta en las situaciones de adecuación. Siempre partiendo desde una visión más amplia y global de cada factor.

Estas recomendaciones pretenden ser orientativas, y su implantación dentro del Instituto estarán vinculadas a las características específicas de cada ocupación. Estas recomendaciones no deben suponer, en ningún caso, la omisión de las condiciones mínimas de seguridad y salud para el trabajador.

## **Recomendaciones generales por factor**

A continuación se presentan una serie de propuestas, recomendaciones y puntos de reflexión referentes a cada uno de los factores de riesgo contemplados, de forma que sirvan de ayuda en la fase de análisis e intervención a partir de los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario.

### **Tiempo de trabajo**

- Favorecer las medidas que faciliten la flexibilidad horaria, especialmente para aquellos trabajadores que tienen personas a su cargo (niños, ancianos, personas dependientes...).
- Limitar el trabajo en fines de semana y festivos; cuando sea inevitable, compensarlo con tiempo de descanso.
- Establecer mecanismos que permitan la participación de los trabajadores en la organización de horarios y días de descanso, favoreciendo su autonomía.
- Evitar las horas extra y la prolongación de jornada más allá de lo establecido en la normativa específica correspondiente.
- Evitar los cambios repentinos de horario; organizar el tiempo de trabajo de manera que el trabajador disponga de la información lo antes posible.

### **Autonomía**

- Potenciar un mayor control del trabajador acerca del orden y cantidad de tareas y ritmo de trabajo, así como del tiempo de descanso.
- El conocimiento claro de los objetivos a alcanzar y los ya logrados en cada momento permiten al trabajador establecer su ritmo de trabajo e introducir variaciones en el mismo.
- Favorecer la autonomía en cuanto a las decisiones sobre la distribución y planificación de las tareas, el método de trabajo a seguir, la distribución del espacio y mobiliario, etc.

### **Carga de trabajo**

- Programar el volumen de trabajo y el tiempo necesario para su desarrollo.
- Estructurar y distribuir la asignación de tareas de manera equilibrada entre los trabajadores, evitando los esfuerzos intensos y continuados.
- Investigar, y corregir, las causas por las que los tiempos asignados para la realización de la tarea son escasos: dificultad de la tarea, cantidad excesiva, inadecuación de los recursos (materiales, humanos, económicos, etc.).
- Prestar especial atención a aquellos puestos donde los errores pueden tener consecuencias graves para la producción o el servicio que se presta.

- Tan negativo es un exceso de información en calidad o cantidad, como un defecto de la misma. Detectar el origen del problema y buscar un punto de equilibrio.

### **Demandas psicológicas (cognitivas+emocionales)**

- Proporcionar los medios y recursos adecuados para realizar el trabajo (incluyendo la dotación de personal).
- Potenciar el trabajo en equipo y la comunicación.
- Reconocer y hacer visible el trabajo que realizan las personas.
- Formar a los mandos en liderazgo participativo, equipos de trabajo, asertividad, etc.
- Combinar tareas, evitando la exposición prolongada a las mismas exigencias (atención a usuarios, memorización, tareas de precisión, etc.).
- Establecer pausas que permitan la recuperación adecuada.
- Establecer mecanismos que faciliten al trabajador tomar decisiones sobre el ritmo, la cantidad de trabajo, el método de trabajo, el momento de realizar las pausas.
- Proporcionar entrenamiento en habilidades de autocontrol, manejo de la distancia emocional con el usuario, afrontamiento de usuarios conflictivos, etc.
- Proporcionar soporte psicológico, y/o legal, cuando sea necesario (por ejemplo en exposición habitual a situaciones de elevado impacto emocional; en casos de agresiones, amenazas, situaciones de conflicto, etc.).

### **Variedad/Contenido**

- Proporcionar tareas significativas, con sentido, que impliquen retos.
- Evitar los trabajos estrictamente controlados, así como los trabajos monótonos y repetitivos.
- Diseñar el contenido del trabajo ampliando al máximo las capacidades que deben ponerse en juego para desarrollarlo. Cuando se trate de un rediseño, practicar la ampliación y el enriqueciendo de tareas.
- Favorecer la utilización de habilidades y conocimientos diversos, la oportunidad de nuevos aprendizajes a través del trabajo.
- Reconocer adecuadamente el trabajo realizado, proporcionar feed-back sobre el proceso y los resultados.

### **Participación/Supervisión**

En cuanto a esta sección, en el global del Instituto, cabe destacar que un 63% de los trabajadores considera que la supervisión y ritmo de trabajo es excesivo y un 31% piensa que

no se considera al personal en aspectos como la distribución, planificación, cantidad y contenido de trabajo.

En el cómputo global de la empresa, se ha obtenido una valoración de la situación de riesgo muy elevada.

Formar al trabajador en autocontrol, para que sea él quien pueda llevar un control del trabajo que realiza y no estar supervisado continuamente.

Establecer canales de comunicación con los supervisores, de forma que los trabajadores no les vean como un enemigo, sino como un apoyo.

- Definir, clarificar, comunicar claramente el nivel de participación que se otorga a los distintos agentes de la organización; en qué aspectos el ámbito de su capacidad de participación está limitado a la consulta, la propuesta, en cuáles se dispone también de capacidad decisoria, de consulta, etc.

- Analizar los medios actuales existentes en su organización para canalizar la participación (buzones, paneles, reuniones periódicas, órganos de representación, encuestas, etc.); ¿son adecuados, ágiles, eficaces?, ¿qué aspectos podrían mejorarse?, ¿sería preciso crear nuevos canales de participación?.

- Evitar que los sistemas de control (de trabajo, tiempo, horarios...) generen una supervisión excesiva.

- Flexibilizar progresivamente la supervisión promoviendo la delegación en los trabajadores y la responsabilidad individual.

### **Interés por el trabajador/Compensación**

- Practicar políticas de estabilidad en el empleo.

- Establecer o revisar los planes de carrera y las posibilidades de promoción, garantizando la información, transparencia e igualdad de oportunidades. Mantener una oferta de formación continua adecuada a cada colectivo profesional.

- Establecer una política de personal sensible a las necesidades y circunstancias individuales (facilitando traslados de personal, planes de conciliación, etc.).

- Actualizar las remuneraciones atendiendo a la diversidad de colectivos ocupacionales dentro de la empresa.

- Establecer compensaciones complementarias (ayudas por hijos, gastos médicos, para transporte o para estudios, etc.).

## **Desempeño de rol**

- Definir claramente las funciones, competencias y atribuciones de cada puesto de trabajo, los procedimientos a seguir, los objetivos de cantidad y calidad, el tiempo asignado, la responsabilidad, y el ámbito de autonomía disponible.
- Asegurarse de que esa información e instrucciones han llegado efectivamente a los trabajadores, y comprobar que son entendidas, clarificadoras y útiles. Revisar los mecanismos y agentes que tienen un papel clave en ese proceso.
- Algunas situaciones que producen gran ansiedad y que es preciso evitar son las siguientes: realización de tareas innecesarias o de tareas que no pueden realizarse por no disponer de los recursos necesarios; encomienda de tareas que, para llevarse a cabo, exigen saltarse los métodos establecidos; recepción de instrucciones incompatibles entre sí; realización de acciones que supongan un serio conflicto para el trabajador (moral, de sus creencias y valores, etc.).

## **Relaciones y apoyo social**

- Para que existan relaciones personales es preciso que previamente exista contacto. El diseño del proceso de trabajo, la planificación de tareas y horarios, la distribución de los espacios de trabajo, las condiciones ambientales, deben contribuir a favorecer tal contacto.
- Revisar el papel de los mandos respecto a sus equipos de trabajo, proporcionando las condiciones necesarias para que ofrezcan: asistencia técnica y material, relaciones personales no sólo formales, sensibilidad a problemáticas personales, apoyo frente a otras instancias y reconocimiento del trabajo realizado.
- Disponer del personal adecuado y suficiente para cubrir bajas, permisos y descansos.
- Proporcionar formación específica adecuada sobre el trabajo en equipo.
- Garantizar un trato justo y no discriminatorio. Establecer medidas que impidan conductas competitivas entre compañeros (sistemas de remuneración, acceso a información y formación, sistemas de promoción, etc.).
- Difundir, por parte de la dirección, una declaración pública que rechace explícitamente conductas de acoso o violencia, y establecer procedimientos internos para gestionar los posibles casos que se produzcan.

### **7.3 Medidas Preventivas**

La empresa debería llevar a cabo la implantación de un sistema de comunicación con todo el personal de los distintos puestos de trabajo, consistente en reuniones periódicas de 2 horas al principio de la jornada laboral, y de esta manera, intentar reducir la carga física y mental de los trabajadores.

Se ha implantado un nuevo sistema de formación con la figura del experto formador en cada sección, encargada de formar a todo el personal de dicha sección.

Además de las medidas ya implantadas, el objetivo de nuestra evaluación de riesgos, es permitir que la empresa adopte unas medidas necesarias para la protección de la seguridad y salud de los trabajadores para cada puesto de trabajo.

Por tanto, atendiendo a los resultados obtenidos tras la evaluación llevada a cabo por el método FPSICO 3.0, vamos a centrarnos en aquellas secciones que han obtenido un porcentaje muy elevado de disconformidad, ya que son las que requieren una intervención inmediata, y en función de los factores evaluados, establecer un plan de actuaciones.

A continuación se exponen las medidas preventivas para cada una de las variables de riesgo psicosocial evaluadas y algunas posibles líneas preventivas que de ellas se derivan.

#### **- Carga de trabajo**

Este riesgo psicosocial ha sido uno de los que ha presentado un porcentaje mas alto. En algunos casos sus niveles son elevados principalmente debido al nivel atencional requerido por la tarea y al ritmo de trabajo necesario para la realización de la misma.

Una posible medida para disminuir la carga de trabajo, puede ser la definición de metas de trabajo parciales mediante objetivos específicos establecidos con el acuerdo de las partes interesadas. Estas metas deben ser alcanzables a lo largo de la jornada laboral, su consecución aporta significado al trabajo realizado, el trabajador conoce el objetivo final de su actividad y puede establecer cierta autonomía en cuanto a la organización de su trabajo para lograrlo, creándose a su vez, pausas naturales entre metas.

#### **- Participación/Supervisión**

El reconocimiento por el trabajo realizado es un factor a incorporar en todas las ocupaciones. Sería adecuado, formar a los mandos intermedios y superiores en estilos de supervisión, incorporando aspectos de asertividad, de comunicación, y cómo transmitir no solo las cosas a mejorar, sino también un refuerzo por aquellas llevadas a cabo satisfactoriamente.

### **- Desempeño del Rol**

Mantener y ampliar las posibilidades de participación de los trabajadores con el fin de aumentar la percepción de control propio y autonomía en la toma de decisiones en las cuestiones que les afectan directamente en el desarrollo de su trabajo diario.

Mantener, mejorar y continuar con la celebración de reuniones dirigidas por los superiores, en las que estos permitan al personal que tienen a su cargo dar sus opiniones sobre los aspectos que atañen directamente a su puesto de trabajo (métodos, medios/herramientas, etc).

Potenciar y/o mejorar el seguimiento y el reconocimiento del trabajo realizado por los trabajadores, de tal forma que se incremente la autoestima, la asertividad, el rendimiento y el desempeño y contribuya al logro de un clima organizacional positivo y mejoras en el trabajo en equipo.

- Ampliar la formación específica en habilidades sociales y gestión de personas a los mandos intermedios.(P.ej. Liderazgo Preventivo, Trabajo en equipo, etc).

- Mejorar la sensibilización y el reconocimiento del trabajo de los mandos intermedios a sus colaboradores respecto al trabajo que éstos realizan

- Establecer los controles periódicos oportunos para poder valorar la implantación de medidas preventivas para que las tendencias de los riesgos psicosociales no supongan un nivel de riesgo mayor que pudieran repercutir en la salud de los trabajadores.

Realizar futuras evaluaciones específicas de riesgo psicosociales si al realizar la revisión de la evaluación de riesgos general se detectasen indicadores de riesgo psicosocial significativos para la salud que requieran una evaluación más específica

Será necesario implantar, a través del área de vigilancia de la salud, controles de salud psicosocial en los trabajadores que permitan extrapolar indicadores de riesgo psicosocial en la memoria anual para poder adaptar las medidas oportunas.

## **BIBLIOGRAFIA**

### **LEGISLACION**

Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales. BOE núm. 269 de 10 de noviembre de 1995.

Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención. BOE núm. 27 de 31 de enero de 1997.

Ley 54/2003, de 12 de diciembre, de reforma del marco normativo de la prevención de riesgos laborales, BOE núm. 298, de 13 de diciembre de 2003.

### **BIBLIOGRAFÍA**

*Psicosociología del trabajo*, INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO, 1995. Barcelona.

*Factores psicosociales. Identificación de situaciones de riesgo*. Lahera Martín, M. y Góngora Yerro, J.J. INSTITUTO NAVARRO DE SALUD LABORAL, 2002. Pamplona.

*Introducción a la Psicología del Trabajo*. Trechera, José Luis. DESCLÉE DE BROWWER, 2000. Bilbao.

Peiro, J.M y Prieto, F. (1996). *Tratado de psicología del trabajo*. Madrid: Síntesis.

Nogareda, C., Almodóvar, A. (2005). *El proceso de evaluación de los factores psicosociales*. NTP 702, Barcelona, INSHT.

Oncins, M., Almodóvar, A. (1997). *Factores psicosociales: Fases para su evaluación*. NTP 450, Barcelona, INST.

MARTÍNEZ-LOSA, J.F.; BESTRATÉN, M. *Desarrollo de competencias y riesgos psicosociales*. NTP 856 y NTP 857. INSHT, 2010.

García Ferrando M. *El análisis de la realidad social: Métodos y técnicas de investigación*. Alianza Editorial. 1986. Madrid.

Muchinsky P.M. *Psicosociología aplicada al trabajo: una introducción a la psicología industrial y organizacional*. Editorial Desclée de Brouwer, 1994. Bilbao.

Nogareda C. y otros técnicos del INSHT. “*Psicosociología del Trabajo*”. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Servicio de Ediciones y Publicaciones. 1998. C/ Torrelaguna,73. Madrid.

*La Evaluación de riesgos psicosociales.* Observatorio Permanente de Riesgos psicosociales UGT-CEC. BARCELONA: Secretaría de Salud Laboral de la UGT-CEC (2010).

Alcover de la Hera, (2004). *Introducción a la Psicología del trabajo.* Madrid: MacGraw Hill .

## **DOCUMENTACIÓN**

MINISTERIO DE TRABAJO Y ASUNTOS SOCIALES.

Fpsico: Factores psicosociales. *Método de evaluación.* Versión 3.0. INSHT

Procedimiento General de Evaluación de Riesgos psicosociales. PAMPLONA: Instituto navarro de salud laboral. departamento de salud.

Informe del comité mixto OIT/OMS de Medicina del Trabajo. Novena reunión. Ginebra, 1984

Comité mixto OIT/OMS de Medicina del Trabajo. (1984).*Identificación y control de los factores psicosociales nocivos en el trabajo.* Ginebra.

Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (2002). *Prevención de Riesgos Psicosociales y Estrés en la Práctica.* Semana Europea de la Seguridad y Salud en el Trabajo.

Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo.(2003).*Cómo abordar los problemas psicosociales y reducir el estrés relacionado con el trabajo.* Luxemburgo; <http://europa.eu.in>

Nota Técnica de Prevención (NTP 926): Factores psicosociales: metodología de evaluación

Nota Técnica de Prevención (NTP 702): *El proceso de evaluación de los factores psicosociales.* INSHT

Nota Técnica de Prevención (NTP 443): *Factores psicosociales: metodología de evaluación*

Nota Técnica de Prevención (NTP 450): *Factores psicosociales: fases para su evaluación*

NTP 856 y 857. *Desarrollo de competencias y riesgos psicosociales,* de Martínez Losa, J.F y Bestratén, M (2010) .

NTP 840. El método del INSL para la identificación y evaluación de factores psicosociales, de Lahera, M. y Nogareda, C. (2009).

NTP 603 Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social (I)

NTP 604 Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social (II)

## WEBGRAFÍA

[iesvp.educa.aragon.es/](http://iesvp.educa.aragon.es/)

<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/NOVEDADES%20EDITORIALES/FPsico/Informe%20justificaci%C3%B3n.pdf>

[www.ugt.es/saludlaboral/observatorio/publicaciones/estudios/2010\\_estudio\\_02.pdf](http://www.ugt.es/saludlaboral/observatorio/publicaciones/estudios/2010_estudio_02.pdf)

INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO  
<http://www.insht.es/portal/site/Insht/>

<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FICHAS%20DE%20PUBLICACIONES/EN%20CATALOGO/PSICOSOCIOLOGIA/Maquetas%202018%204%20Angel%20lara.pdf>

<http://prevencionar.com/category/especialidades/psicosociologia>



## **ANEXOS E INDICES**

Relación de anexos:

- I. Anexo I: Modelo de cuestionario facilitado.
- II. Anexo II: Hoja de aclaración.
- III. Anexo III: Cuadro de variables.
- IV. Anexo IV: Modelo de solicitud de información
- V. Índice de acrónimos



## ANEXO I

### CUESTIONARIO DEL MÉTODO DE EVALUACIÓN DE FACTORES PSICO 3.0 INSHT

NOTA: El objetivo de este cuestionario es conocer algunos aspectos sobre las condiciones psicosociales en tu trabajo. El cuestionario es anónimo y se garantiza la confidencialidad de las respuestas. Con el fin de que la información que se obtenga sea útil es necesario que contestes sinceramente a todas las preguntas. Tras leer atentamente cada pregunta así como sus opciones de respuesta, marca en cada caso la respuesta que consideres más adecuada, señalando una sola respuesta por cada pregunta. **PARA QUE EL CUESTIONARIO PUEDA SER TENIDO EN CUENTA ES IMPRESCINDIBLE QUE SE CONTESTE A TODAS LAS PREGUNTAS.**

INSTRUCCIONES: Este cuestionario es anónimo. Conteste sinceramente a **todas las preguntas**, marcando las opciones que mejor se ajusten. Márquese un X en la casilla que proceda.

**1.** ¿Trabajas los sábados?

- (1) siempre o casi siempre
- (2) a menudo
- (3) a veces
- (4) nunca o casi nunca


**2.** ¿Trabajas los domingos y festivos?

- (1) siempre o casi siempre
- (2) a menudo
- (3) a veces
- (4) nunca o casi nunca


**3.** ¿Tienes la posibilidad de tomar días u horas libres para atender asuntos de tipo personal?

- (1) siempre o casi siempre
- (2) a menudo
- (3) a veces
- (4) nunca o casi nunca


**4.** ¿Con qué frecuencia tienes que trabajar más tiempo del horario habitual, hacer horas extra o llevarte trabajo a casa?

- (1) siempre o casi siempre
- (2) a menudo
- (3) a veces
- (4) nunca o casi nunca


5. ¿Dispone de al menos 48 horas consecutivas de descanso en el transcurso de una semana (7 días consecutivos)?

(1) siempre o casi siempre

(2) a menudo

(3) a veces

(4) nunca o casi nunca

6. ¿Tu horario laboral te permite compaginar tu tiempo libre (vacaciones, días libres, horarios de entrada y salida) con los de tu familia y amigos?

(1) siempre o casi siempre

(2) a menudo

(3) a veces

(4) nunca o casi nunca

7. ¿Puedes decidir cuándo realizar las pausas reglamentarias (pausa para comida o bocadillo)?

(1) siempre o casi siempre

(2) a menudo

(3) a veces

(4) nunca o casi nunca

8. Durante la jornada de trabajo y fuera de las pausas reglamentarias, ¿puedes detener tu trabajo o hacer una parada corta cuando lo necesitas?

(1) siempre o casi siempre

(2) a menudo

(3) a veces

(4) nunca o casi nunca

9. ¿Puedes marcar tu propio ritmo de trabajo a lo largo de la jornada laboral?

(1) siempre o casi siempre

(2) a menudo

(3) a veces

(4) nunca o casi nunca

**10.** ¿Puedes tomar decisiones relativas a:

	(1) siempre o casi siempre	(2) a menudo	(3) a veces	(4) nunca o casi nunca
Lo que debes hacer (actividades y tareas a realizar)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La distribución de tareas a lo largo de tu jornada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La distribución del entorno directo de tu puesto de trabajo (espacio, mobiliario, objetos personales, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cómo tienes que hacer tu trabajo (método, protocolos, procedimientos de trabajo...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La cantidad de trabajo que tienes que realizar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La calidad del trabajo que realizas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La resolución de situaciones anormales o incidencias que ocurren en tu trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La distribución de los turnos rotativos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
→ (5) No trabajo en turnos	<input type="checkbox"/>			

**11.** Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo:

	(1) puedo decidir	(2) se me consulta	(3) sólo recibo información	(4) ninguna participación
<b>Introducción de cambios en los equipos y materiales</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Introducción de cambios en la manera de trabajar</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Lanzamiento de nuevos o mejores productos o servicios</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Reestructuración o reorganización de departamentos o áreas de trabajo</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Cambios en la dirección o entre tus superiores</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Contratación o incorporación de nuevos empleados</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Elaboración de las normas de trabajo</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**12.** ¿Cómo valoras la supervisión que tu jefe inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo?

	(1) no interviene	(2) insuficiente	(3) adecuada	(4) excesiva
El método para realizar el trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La planificación del trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El ritmo de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La calidad del trabajo realizado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**13.** ¿Cómo valoras el grado de información que te proporciona la empresa sobre los siguientes aspectos?

	(1) no hay información	(2) insuficiente	(3) es adecuada
Las posibilidades de formación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las posibilidades de promoción	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Los requisitos para ocupar plazas de promoción	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La situación de la empresa en el mercado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**14.** Para realizar tu trabajo ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos?

	(1) muy clara	(2) clara	(3) poco clara	(4) nada clara
Lo que debes hacer (funciones , competencias y atribuciones)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cómo debes hacerlo ( métodos, protocolos, procedimientos de trabajo)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La cantidad de trabajo que se espera que hagas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La calidad de trabajo que se espera que hagas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El tiempo asignado para realizar el trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La responsabilidad del puesto de trabajo (qué errores o defectos pueden achacarse a tu actuación y cuáles no)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**15.** Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo

	(1) siempre o casi siempre	(2) a menudo	(3) a veces	(4) nunca o casi nunca
Se te asignan tareas que no puedes realizar por no tener los recursos humanos o materiales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Para ejecutar algunas tareas tienes que saltarte los métodos establecidos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se te exige tomar decisiones o realizar cosas con las que no estás de acuerdo porque te suponen un conflicto moral, legal, emocional...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Recibes instrucciones contradictorias entre sí (unos te mandan una cosa y otros otra)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se te exigen responsabilidades, cometidos o tareas que no entran dentro de tus funciones y que deberían llevar a cabo otros trabajadores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**16.** Si tienes que realizar un trabajo delicado o complicado y deseas ayuda o apoyo, puedes contar con:

	(1) siempre o casi siempre	(2) a menudo	(3) a veces	(4) nunca o casi nunca	(5) no tengo, no hay otras personas
Tus jefes	<input type="checkbox"/>				
Tus compañeros	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>				
Tus subordinados	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>				
Otras personas que trabajan en la empresa	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>				

**17.** ¿Cómo consideras que son las relaciones con las personas con las que debes trabajar?

- (1) buenas
- (2) regulares
- (3) malas
- (4) no tengo compañeros

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

**18.** Con qué frecuencia se producen en tu trabajo:

	(1) raras veces	(2) con frecuencia	(3) constantemente	(4) no existen
Los conflictos interpersonales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las situaciones de violencia física	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las situaciones de violencia psicológica (amenazas, insultos, hacer el vacío, descalificaciones personales...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las situaciones de acoso sexual	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**19.** Tu empresa, frente a situaciones de conflicto interpersonal entre trabajadores:

- (1) deja que sean los implicados quienes solucionen el tema
- (2) pide a los mandos de los afectados que traten de buscar
- (3) una solución al problema
- (4) tiene establecido un procedimiento formal de actuación
- (5) desconozco cómo se gestionan estas situaciones

**20.** En tu entorno laboral ¿te sientes discriminado? (por razones de edad, sexo, religión, raza, formación, categoría.....)

- (1) siempre o casi siempre
- (2) a menudo
- (3) a veces
- (4) nunca o casi nunca

**21. ¿A lo largo de la jornada cuánto tiempo debes mantener una exclusiva atención en tu trabajo? (de forma que te impida hablar, desplazarte o simplemente pensar en cosas ajenas a tu tarea)**

- (1) siempre o casi siempre
- (2) a menudo
- (3) a veces
- (4) nunca o casi nunca

**22.** En general, ¿cómo consideras la atención que debes mantener para realizar tu trabajo?

- (1) muy alta
- (2) alta
- (3) media
- (4) baja
- (5) muy baja


**23.** El tiempo de que dispones para realizar tu trabajo es suficiente y adecuado:

- (1) siempre o casi siempre
- (2) a menudo
- (3) a veces
- (4) nunca o casi nunca


**24.** La ejecución de tu tarea, ¿te impone trabajar con rapidez?

- (1) siempre o casi siempre
- (2) a menudo
- (3) a veces
- (4) nunca o casi nunca


**25.** ¿Con qué frecuencia debes acelerar el ritmo de trabajo?

- (1) siempre o casi siempre
- (2) a menudo
- (3) a veces
- (4) nunca o casi nunca


**26.** En general, la cantidad de trabajo que tienes es:

- (1) excesiva
- (2) elevada
- (3) adecuada
- (4) escasa
- (5) muy escasa


**27.** ¿Debes atender a varias tareas al mismo tiempo?

- (1) siempre o casi siempre
- (2) a menudo
- (3) a veces
- (4) nunca o casi nunca


**28.** El trabajo que realizas, ¿te resulta complicado o difícil?

- (1) siempre o casi siempre
- (2) a menudo
- (3) a veces
- (4) nunca o casi nunca


**29.** ¿En tu trabajo tienes que llevar a cabo tareas tan difíciles que necesitas pedir a alguien consejo o ayuda?

- (1) siempre o casi siempre
- (2) a menudo
- (3) a veces
- (4) nunca o casi nunca


**30.** En tu trabajo, tienes que interrumpir la tarea que estás haciendo para realizar otra no prevista

- (1) siempre o casi siempre
- (2) a menudo
- (3) a veces
- (4) nunca o casi nunca


**31.** En el caso de que existan interrupciones, ¿alteran seriamente la ejecución de tu trabajo?

- (1) siempre o casi siempre
- (2) a menudo
- (3) a veces
- (4) nunca o casi nunca


**32.** ¿La cantidad de trabajo que tienes suele ser irregular e imprevisible?

- (1) siempre o casi siempre
- (2) a menudo
- (3) a veces
- (4) nunca o casi nunca


**33.** En qué medida tu trabajo requiere:

	(1) siempre o casi siempre	(2) a menudo	(3) a veces	(4) nunca o casi nunca
Aprender cosas o métodos nuevos				
Adaptarse a nuevas situaciones				
Tomar iniciativas				
Tener buena memoria				
Ser creativo				
Tratar directamente con personas que no están empleadas en tu trabajo (clientes, pasajeros, alumnos, pacientes, etc.)				

**34.** En tu trabajo ¿con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante...?

	(1) siempre o casi siempre	(2) a menudo	(3) a veces	(4) nunca o casi nunca	(5) no tengo, no trato
Tus superiores jerárquicos					
Tus subordinados					
Tus compañeros de trabajo					
Personas que no están empleadas en la empresa (clientes, pasajeros, alumnos, pacientes, etc.)					

**35.** Por el tipo de trabajo que tienes, ¿estás expuesto a situaciones que te afectan emocionalmente?

- (1) siempre o casi siempre
- (2) a menudo
- (3) a veces
- (4) nunca o casi nunca


**36.** Por el tipo de trabajo que tienes, ¿con qué frecuencia se espera que des una respuesta a los problemas emocionales y personales de tus clientes externos? (pasajeros, alumnos, pacientes, etc.):

- (1) siempre o casi siempre
- (2) a menudo
- (3) a veces
- (4) nunca o casi nunca


**37.** El trabajo que realizas ¿te resulta rutinario?:

- (1) no
- (2) a veces
- (3) bastante
- (4) mucho


**38.** En general ¿consideras que las tareas que realizas tienen sentido?:

- (1) mucho
- (2) bastante
- (3) poco
- (4) nada


**39.** ¿Cómo contribuye tu trabajo en el conjunto de la empresa u organización?

- (1) no es muy importante
- (2) es importante
- (3) es muy importante
- (4) no lo sé


**40.** En general, ¿está tu trabajo reconocido y apreciado por...?

	(1) siempre o casi siempre	(2) a menudo	(3) a veces	(4) nunca o casi nunca	(5) no tengo, no trato
Tus superiores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tus compañeros de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El público, clientes, pasajeros, alumnos, pacientes, etc. (si los hay)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tu familia y tus amistades	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**41.** ¿Te facilita la empresa el desarrollo profesional (promoción, plan de carrera,...)?

(1) adecuadamente	<input type="checkbox"/>
(2) regular	<input type="checkbox"/>
(3) insuficientemente	<input type="checkbox"/>
(4) no existe posibilidad de desarrollo profesional	<input type="checkbox"/>

**42.** ¿Cómo definirías la formación que se imparte o se facilita desde tu empresa?

(1) muy adecuada	<input type="checkbox"/>
(2) suficiente	<input type="checkbox"/>
(3) insuficiente en algunos casos	<input type="checkbox"/>
(4) totalmente insuficiente	<input type="checkbox"/>

**43.** En general, la correspondencia entre el esfuerzo que haces y las recompensas que la empresa te proporciona es:

(1) muy adecuada	<input type="checkbox"/>
(2) suficiente	<input type="checkbox"/>
(3) insuficiente en algunos casos	<input type="checkbox"/>
(4) totalmente insuficiente	<input type="checkbox"/>

**44.** Considerando los deberes y responsabilidades de tu trabajo ¿estás satisfecho con el salario que recibes?

- (1) muy satisfecho
- (2) satisfecho
- (3) insatisfecho
- (4) muy insatisfecho


## **ANEXO II**

### **HOJA ACLARACION**

El objetivo de este cuestionario es conocer algunos aspectos sobre las condiciones psicosociales en tu trabajo.

El cuestionario es anónimo y se garantiza la confidencialidad de las respuestas.

Se recomienda que el cuestionario sea contestado de una vez en su totalidad, evitando hacerlo en diversas etapas. Por ello, no es posible dejar un cuestionario parcialmente respondido para continuar posteriormente.

Las personas que respondan al cuestionario se hacen responsables de la veracidad de las respuestas.

Con el fin de que la información que se obtenga sea útil, es necesario que contestes sinceramente a todas las preguntas.

Tras leer atentamente cada pregunta así como sus opciones de respuesta, marca en cada caso la respuesta que consideres más adecuada, señalando una sola respuesta por cada pregunta.

Es importante recordar la importancia de no dejar ningún ítem en blanco.

### **GRACIAS POR TU COLABORACION**

**Gaude Mora**

### ***ANEXO III***

#### **VARIABLES DE ESTUDIO**

SEXO	Hombre <input type="checkbox"/>	Mujer <input type="checkbox"/>
EDAD	ENTRE 18-25 AÑOS <input type="checkbox"/>	ENTRE 26-40 AÑOS <input type="checkbox"/>
	ENTRE 41-50 AÑOS <input type="checkbox"/>	ENTRE 51-60 AÑOS <input type="checkbox"/>
OCUPACION	<p>Limpieza y mantenimiento <input type="checkbox"/></p> <p>Administración <input type="checkbox"/></p> <p>Profesorado <input type="checkbox"/></p>	
ANTIGÜEDAD	3 años ó menos <input type="checkbox"/>	
	De 4 años a 13 años <input type="checkbox"/>	
	14 años o más <input type="checkbox"/>	

## ANEXO IV.

### MODELO DE SOLICITUD DE INFORMACIÓN

La información que se solicita a continuación permite obtener los datos necesarios para conocer los posibles indicadores de riesgos y realizar los análisis e integración de resultados de la evaluación en marcha.

Esta petición sigue los criterios metodológicos básicos necesarios para realizar una evaluación de riesgos psicosociales reflejados en la NTP 702 sobre “El proceso de evaluación de los factores psicosociales” (2006).

Solicitud	Atendida	Pendiente	No procede
Documentación y/o Informe de las Evaluaciones anteriores de los riesgos psicosociales si las hubiere.			
Implantación, planificación o revisión de las medidas correctoras o preventivas adoptadas como consecuencia de evaluaciones anteriores.			
Copia del convenio colectivo en vigor.			
Revisión del listado de los puestos de trabajo y nº de trabajadores.			
Información corporativa de organigrama, fichas de descripción de puestos, plan de formación 2012-2013 (previsto).			
Horarios, sistemas de promoción, etc			
Memoria descriptiva de las bajas laborales y absentismo.			
Plan de prevención de riesgos laborales.			
Evaluación de riesgos y planificación de la actividad preventiva			
Memoria de la vigilancia de la salud			

## **ANEXO V**

### **INDICE DE ACRÓNIMOS**

CE: Comunidad Europea

INSHT: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo

INSL: Instituto Navarro de Seguridad Laboral

LPRL: Ley de Prevención de Riesgos Laborales

NTP: Nota Técnica de Prevención

OIT: Organización Internacional del Trabajo

OMS: Organización Mundial de la Salud

SPA: Servicio de Prevención Ajeno

RD: Real Decreto

E.S.O: Enseñanza Secundaria Obligatoria

TFM: Trabajo Fin de Master

UE: Unión Europea

