

**PROYECTO  
FIN DE MÁSTER**

**PREVENCIÓN  
DE  
RIESGOS LABORALES**

**2013**

# **EVALUACIÓN DEL RIESGO DE ESTRÉS E INSATISFACCIÓN LABORAL:**

## **APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO DEL INSTITUTO NAVARRO DE SALUD LABORAL EN UNA JUGUETERÍA**

Alumna, Patricia Caballero Nuez

Tutora Académica, Sonia I. Pedrosa Alquézar

# ÍNDICE

## **I. OBJETIVO**

## **II. INTRODUCCIÓN: LOS FACTORES PRODUCTORES DE ESTRÉS.**

## **III. ANALISIS DE LOS TRABAJADORES Y SUS PUESTOS DE TRABAJO, ALTERACIONES OBSERVADAS EN RELACIÓN CON LOS PUESTOS E IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO EXISTENTES.**

- Descripción de la empresa
- Descripción de los puesto de trabajo
- Alteraciones observadas en los trabajadores.
- Identificación y valoración de los factores de riesgo existente
  - Iluminación
  - Temperatura
  - Ruido
  - Ventilación
  - Sobre los factores psicosociales

## **IV. LA CONCRETA EVALUACIÓN DEL RIESGO DE ESTRÉS E INSATISFACCIÓN LABORAL A TRAVÉS DE FACTORES PSICOSOCIALES: METODOLOGÍA**

- Los métodos de evaluación de riesgos psicosociales.
- Elección del método
- Descripción de las variables y cuestionario relacionado
- Tabla de valoración de respuestas
- Diagnóstico por variables

## **V. INFORME DE EVALUACIÓN INICIAL DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES CON ESPECIAL REFERENCIA AL RIESGO DE ESTRÉS.**

## **VI. BIBLIOGRAFÍA**

**I.**

**OBJETIVO**

- **OBJETIVOS GENERALES**

La finalidad de este proyecto es evaluar, fundamentalmente, el riesgo de estrés en la empresa Juguetería, a través de la valoración de diversos factores de riesgo psicosocial y proponer medidas preventivas al respecto según los principios generales de la prevención de riesgos. Se toma en consideración no ya a los individuos, sino a grupos homogéneos de trabajadores, como a los trabajadores de autoservicio, que estén expuestos a riesgos del mismo tipo.

- **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

Los objetivos a alcanzar son los siguientes:

1. Identificar situaciones de insatisfacción laboral o fallos en la organización a través de estas cuatro variables para realizar una evaluación inicial del estado general de la empresa en relación, fundamentalmente, con el riesgo de estrés:
  - a. Participación, implicación, responsabilidad
  - b. Formación, información, comunicación
  - c. Gestión del tiempo
  - d. Cohesión de grupo
2. Aportar una serie de primeras medidas preventivas, supeditadas a una evaluación posterior más exhaustiva caso de que así procediese.

# **II.**

**INTRODUCCIÓN:**

**LOS FACTORES  
PRODUCTORES  
DE ESTRÉS**

El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo ha definido el estrés como la respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas. En el ámbito laboral surge cuando se da un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización<sup>1</sup>. El trabajador percibe que no dispone de recursos suficientes para afrontar la problemática laboral y aparece ese estado de “desbordamiento”, al que se denomina estrés, producido por esas presiones citadas que actúan como estresores<sup>2</sup>.

Estos estresores pueden ser de carácter físico o de carácter psicosocial. Así, la iluminación, la temperatura o el ruido inadecuados pueden considerarse estresores físicos al igual que los ambientes contaminados o las propias posturas que tengan que realizarse o mantenerse en la realización del trabajo<sup>3</sup>. Por otro lado, los estresores psicosociales son aquellos relacionados con el contenido de la tarea, respecto de la que puede tenerse sobrecarga cuantitativa o insuficiente carga cualitativa (contenido limitado o monótono, falta de demandas a la creatividad o a la solución de problemas etc.)<sup>4</sup>, o relativos a la organización del trabajo como el conflicto y ambigüedad de rol, jornada de trabajo, relaciones interpersonales y promoción y desarrollo de la carrera profesional. No obstante, en la aparición del estrés también influyen las características individuales que harán más o menos vulnerable a un trabajador a este tipo de riesgo.

Las diferencias individuales tienen un papel importante en la experiencia del estrés laboral, ya que la combinación de una situación particular y de un individuo determinado (características personales específicas, expectativas, experiencias pasadas, actitudes, aptitudes y sus propios sentimientos) puede dar como resultado una falta de equilibrio que induzca al estrés.

---

<sup>1</sup> Hoyo Delgado, M.A.: *Estrés laboral*, Instituto de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Madrid, 1996, pág. 6.

<sup>2</sup> En esta argumentación sobre el estrés se sigue lo ya argumentado y autores citados por Pedrosa Alquézar, S.I.: “Estrés laboral por razones de género: factores de riesgo y medidas preventivas” para VVAA.: *El estrés laboral como riesgo psicosocial: actividad preventiva y correctora*, Laboratorio de Riesgos Psicosociales de Andalucía, 2009.

<sup>3</sup> Vid, en este sentido.: Pedrosa, J.J.; Gaspar, J.; Dolz, J.L.; Barbolla, F.; Azzolini, R.: *Estrés postural. Ejercicios y mejora de hábitos*, Mira Editores, Zaragoza, 2004. Avanzando lo que se analizará infra. La incidencia de este estrés postural ha llevado, incluso, a pronunciamientos judiciales (Vid. STSJ de Madrid, de 1 de diciembre de 2003 –JUR 2004/94456).

<sup>4</sup> Vid., Levi, L.: “Factores psicosociales, estrés y salud”, en OIT.: *Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo. Volumen 2*, 1998, pag. 34.5.



Hay que tener en cuenta que los aspectos personales pueden variar en el tiempo en función de factores tales como la edad, las necesidades y expectativas y los estados de salud y fatiga. Obviamente, todos estos factores actúan entre sí e influyen en el nivel de estrés experimentado por el trabajador, tanto en el puesto de trabajo como fuera de él.

Esos estresores o factores de riesgo psicosociales pueden definirse como interacciones entre el trabajo, su medio-ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte y, por 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, puede influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo<sup>5</sup>. Afectan a la salud de las personas a través de un “conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo; un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación”<sup>6</sup> que es lo que supone el estrés. Así, en términos de prevención de riesgos laborales, podría decirse que los factores psicosociales representan la exposición al riesgo, la organización del trabajo o el contenido de la tarea el origen de ésta y, el estrés, el precursor del efecto<sup>7</sup>, de la enfermedad o trastorno de salud física o mental que pueda producirse.

Y es que está comprobado que el estrés da lugar a afecciones tanto en la salud física como mental del trabajador. Así<sup>8</sup>, se ha afirmado que puede dar lugar a trastornos gastrointestinales, como úlcera péptica; cardiovasculares –hipertensión arterial-; respiratorios –asma bronquial-; endocrinos –diabetes-; sexuales –alteraciones de la libido-; dermatológicos –alopecia-; musculares –rigidez- u otros como cefaleas. Y en relación con los trastornos psicológicos bloqueos mentales, frecuentes olvidos, trastornos del sueño, adicción a drogas y alcohol, trastornos de la personalidad, trastornos de la conducta que, sin duda, afectan, a sus relaciones extralaborales.

Además, plantea problemas para la propia empresa ante situaciones de absentismo laboral, incapacidad, mal ambiente de trabajo o por no poder planificar adecuadamente el trabajo<sup>9</sup>.

Aunque la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL) no hace referencia al estrés ni a otros riesgos psicosociales su prevención se

---

<sup>5</sup> Vid. VVAA Ruiz Rodríguez, I.; Torollo González F.J.: *Curso de prevención de riesgos laborales: España en el marco de la Unión Europea*, Madrid, Dykinson, 1999, pág 290.

<sup>6</sup> Comisión Europea: *Guía sobre el estrés relacionado con el trabajo: ¿La sal de la vida o el beso de la muerte?*. Oficina de publicaciones oficiales de las Comunidades Europeas, Luxemburgo, 2000.

<sup>7</sup> ISTAS: *Manual de la versión media del método ISTAS21 (CoPsoQ) de evaluación de riesgos psicosociales*, [www.istas.ccoo.es](http://www.istas.ccoo.es), pág. 9.

<sup>8</sup> Siguiendo a Hoyo Delgado, M.A.: *Estrés laboral...* op. cit., págs. 8 a 11.

<sup>9</sup> Sobre este particular, vid.: Cooper, C.L.; Liukkonen P., Cartwright. S.: *Stress Prevention in the Work Place: assesing the costs and benefits to organizations*. European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, Dublin, 1996.

hace necesaria sobre la base de su articulado<sup>10</sup>. Así, además de establecer la obligación para el empresario de proteger a sus trabajadores contra las condiciones de trabajo que puedan producirle, fundamentalmente, daños físicos, como las características generales de los locales, instalaciones, equipos, productos y demás útiles existentes en un determinado centro de trabajo o las relacionadas con la naturaleza de los agentes físicos, químicos y biológicos (art. 4.7 a), b) y c) de la LPRL), también establece la obligación de protegerlos contra otras condiciones de trabajo que pueden afectar, fundamentalmente, a su salud psíquica, aunque no lo especifique con estos últimos términos, como aquellas relacionadas con la organización y ordenación del trabajo (estilo de mando, distribución de la jornada, ritmo o la monotonía de trabajo...-art. 4.7 d) de la LPRL-), que son las causa principal de materialización de los riesgos psicosociales y las efectos de los mismos, tal y como ha señalado la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo<sup>11</sup>.

En apoyo a este artículo<sup>12</sup>, el 14.2 de la LPRL exige al empresario garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores a su servicio en todos los aspectos relacionados con el trabajo y el artículo 15.1.g). incorpora entre los principios de la acción preventiva el de planificar la prevención, buscando un conjunto coherente que integre en ella la técnica, la organización del trabajo, las condiciones de trabajo, las relaciones sociales y la influencia de los factores ambientales de trabajo. Se exige, por tanto, una protección de la salud integral del trabajador que abarca hacer frente a los riesgos psicosociales.

---

<sup>10</sup> Siguiendo a Pedrosa Alquézar, S.I.: “Del conocimiento a la acción: implicación de las comunidades autónomas en la prevención de riesgos psicosociales”, *El observatorio de Riesgos Psicosociales. Revista científica técnica*. Num 1, 2008.

<sup>11</sup> “...vinculados al modo en que se organiza y gestiona el trabajo, así como el contexto económico y social del mismo...”. Vid. Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo: “Previsiones de los expertos sobre la aparición de riesgos psicosociales en relación con la seguridad y salud en el trabajo”, FACTS núm 74, 2007, localizable en <https://osha.europa.eu>

<sup>12</sup> VVAA.: *El tratamiento jurídico de los riesgos psicosociales. Un estudio de la experiencia jurídica*, Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales UGT-CEC, 2010, pag. 3.

# **III.**

## **ANÁLISIS DE LOS TRABAJADORES Y SUS PUESTOS DE TRABAJO, ALTERACIONES OBSERVADAS EN RELACIÓN CON LOS PUESTOS E IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO EXISTENTES**

Antes de evaluar el riesgo de estrés y el grado de insatisfacción laboral a través del análisis de los factores de riesgo psicosocial he procedido a realizar una descripción de la empresa, un análisis del tipo de trabajadores, puestos desempeñados, patologías y molestias observadas, así como a una valoración de otras condiciones de trabajo o factores que pueden producir estrés e insatisfacción laboral

- **DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA**

Juguetería es una gran superficie comercial especializada en la venta de juguetes. En España se inauguró la primera tienda en 1991, esto supuso el punto de partida en el mercado español. Juguetería implantaba así en España el nuevo concepto de gran superficie dedicada exclusivamente a los juguetes. Actualmente está invirtiendo en la apertura de nuevos centros por toda España, como es el caso de la tienda a evaluar, ubicada en Zaragoza, la cual abrió sus puertas el 5 de octubre de 2012.

- **DESCRIPCIÓN DE LOS PUESTOS DE TRABAJO**

La empresa cuyos trabajadores de autoservicio son objeto de análisis en este proyecto es una multinacional de distribución de juguetes. Para cubrir las necesidades de la tienda y las exigencias del mercado se contrata a:

Gerente. Contrato de 8 horas diarias y dos días de fiesta por descanso semanal, el domingo (si el centro comercial permanece cerrado) y un día entresemana.

Tres encargados. Contrato de 8 horas diarias y dos días de fiesta por descanso semanal, el domingo (si el centro comercial permanece cerrado) y un día entresemana.

32 dependientes autoservicio. Contrato a “tiempo parcial”, de acuerdo a lo determinado en el precepto 12 del Estatuto de los Trabajadores con una duración hasta el 20 – 01 – 2013. Dos días de fiesta por descanso semanal, el domingo (si el centro comercial permanece cerrado) y un día entresemana. En la cláusula adicional sexta ambas partes constatan que durante la vigencia de la relación laboral, se contempla el trabajo en Domingos y Festivos como parte de la jornada ordinaria de trabajo.

Tanto la formación inicial y posterior como todos los medios de trabajo (ordenador, teléfono móvil, impresora, symbol, ropa de trabajo,...) corren a cargo de la empresa.

Hay cinco secciones (almacén – bicicletas y aire libre, seguridad – consolas, cajeras, atención al cliente y reponedoras) y todos los trabajadores aparte de tener asignada una sección tienen que atender a los clientes.

Objetivos de cada sección consisten en :

- Almacén – bicicletas y aire libre: chequear que está correcta la recepción de mercancías (turno de mañana), colocar la mercancía tanto en el almacén principal como en tienda, mantener el almacén ordenado, cambios de precio, sacar a tienda tantos ticket autoservicio como mercancías hay en almacén, transportar la mercancía que compra el cliente desde el almacén hasta la puerta de salida de tienda, hacer una vez a la semana un chequeo de la mercancía que se tiene en almacén, montar bicicletas, coches, patinetes, casas,... y atender a los clientes.

- Seguridad – consolas: chequear que está correcta la recepción de mercancías (turno de mañana), colocar la mercancía en el almacén de videojuegos como en tienda, vaciar los videojuegos y consolas de su caja antes de sacarlos a tienda, alarmar los productos que se exhiban, cambio de precios, realizar en el ordenador tantos ticket autoservicio de precio como productos hay en el almacén (solos los productos que están en vitrina), realizar en ordenador los precios de los productos que se expongan en vitrina junto a las características de dichos productos, mantener el almacén en orden y limpio, guardar las alarmas de los productos que se han vendido, entregar alarmas a las demás secciones, hacer una vez a la semana un chequeo de la mercancía que se tiene en almacén y atender a los clientes.

- Cajeras: realizar las transacciones de cobro, desalarmar los productos, ofrecer la tarjeta de fidelización de la tienda, informar al cliente de los descuentos que posee y si son válidos en cada compra, informar al cliente donde puede recoger los productos con ticket autoservicio, avisar por megafonía a la sección según el ticket autoservicio de la cliente y atender a los cliente.

- Atención al cliente: saludar a todos los clientes que entran, pedir a los clientes que dejen las bolsas en consigna, contar el dinero de los cambios, dar cambios a las cajeras, atender a las llamadas, realizar devoluciones, procesar los productos defectuosos y atender a los clientes.

- Reponedoras: implantar los productos nuevos en tienda, reponer los productos, colocar la mercancía en almacén, alarmar los productos y atender a los clientes.

El objetivo es la buena coordinación entre el personal para conseguir el mejor funcionamiento de la tienda Juguetería, es por ello que al personal lo distribuye y asigna una sección desde el primer día. Cada trabajador tiene que conocer muy bien los productos de su sección y además conocer donde se encuentran situados los demás artículos, para poder ayudar al cliente cuando tenga alguna duda o problema.

Lo que ha de conseguir el dependiente es atender lo más profesionalmente posible, para ello tiene que saber las ofertas de la quincena o el mes y sobre todo saber los productos que la Juguetería posee y las características de los diferentes productos, como he citado anteriormente. Para ello es muy importante la relación con el cliente, la educación, las formas y sobre todo el no mentir a cerca de cualquier producto o procedimiento de la tienda.

La empresa cuenta con tres encargados en tienda que son los autorizados de informar a los trabajadores del “*modus operandi*” de esta, y de formar al personal. Los encargados son el contacto entre la empresa y el personal de Juguetería, así que todas las recepciones de mercancías, ofertas, propuestas, problemas o retrasos de la mercancía pasa por sus manos, en cuyo caso deberá informar a los trabajadores para dar un mejor servicio.

El trabajador mantiene diariamente contacto directo con su gerente, sus encargados y con compañeros de su mismo turno. Su turno de trabajo está asignado desde un principio al igual que el día festivo de entresemana, pero el horario puede ser modificado en campaña de Navidad. Los horarios son semanales, se dan con una semana de antelación, aunque en campaña de invierno se han llegado a dar con tres días.

El horario comercial es de 10 a 22 horas de lunes a sábados y días de apertura, pero la franja horaria para los trabajadores concurre desde las 8 de la mañana hasta las 22 horas. Cada jornada es de 4 horas diarias. En cada sección hay tres personas con turnos asignados y con un correturno, el cual cada día varía su turno en función del día festivo de sus compañeros de sección.

Así los turnos para las diferentes secciones serían:

- Empleado A: 10 a 14 horas.
- Empleado B: 14 a 18 horas.
- Empleado C: 18 a 22 horas.
- Empleado D: el sábado y otro día entresemana de 17 a 21 horas y los otros tres días su horario sería el de sus compañeros A, B y C según tuvieran su descanso semanal.

De las cinco secciones hay dos que tienen ciertas peculiaridades:

- Cajeras: tienen refuerzos los viernes, sábados y festivos. Hay personas que realizan sus 20 horas semanales en dos días.
- Reponedoras: 8 a 12 horas, son las encargadas de descargar los camiones, y los días que no hay su horario es de 10 a 14 horas.

- **ALTERACIONES OBSERVADAS EN LOS TRABAJADORES**

Síntomas presentados por algunos de los trabajadores:

Mal humor  
Ansiedad  
Fatiga fácil  
Ante un problema evitar hablar con el superior  
Desanimo al ir al trabajo  
Miedo - temor  
Pensamientos negativos sobre uno mismo  
Cefalea  
Preocupación  
Sequedad en la boca

- **IDENTIFICACIÓN Y VALORACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO EXISTENTES**

En una primera aproximación se identificaron como factores que podían generar estrés o insatisfacción en la realización del trabajo la iluminación, la temperatura, el ruido y la ventilación. Se evaluaron las condiciones o niveles en los que se presentaban en la empresa y se dieron por válidas.

Para saber si los factores organizativos de la empresa podían producir estrés o algún tipo de insatisfacción laboral se seleccionó un método de evaluación, el del Instituto Navarro de Salud Laboral que, a través de un cuestionario con 30 preguntas, valora 1) la participación, implicación y responsabilidad, 2) la formación e información y comunicación, 3) la gestión del tiempo y 4) la cohesión del grupo. Los desajustes en estas variables nos determinarán si existe o no riesgo de estrés o insatisfacción laboral.

- **ILUMINACIÓN**

En la realización del presente estudio, se utilizó un Medidor de Iluminación Digital marca Gossen Koban KL 1330 ajustado para medida de luz continua en la

posición de medida AUTO. La medición se realizó en el centro de trabajo a las 11 horas del 12 de noviembre de 2012.

### *2.1.- Valores obtenidos en las mediciones*

Los valores de iluminación vienen dados directamente en LUX (unidad de medida de iluminación) por el medidor.

### *2.2.- Estrategia de evaluación*

Las mediciones fueron realizadas en los siguientes puestos de trabajo:

- Almacén: operaciones de reposición de productos en estanterías no superiores nunca a 45 kg.
- Seguridad: operaciones de reposiciones de productos en estanterías no superiores nunca a 10 kg.
- Cajas: Uso de pantalla de visualización de datos. Cobros de artículos.
- Atención al cliente: uso de pantalla de visualización de datos.
- Reponedoras: operaciones de reposición de productos en estanterías no superiores nunca a 12 kg.
- Vías de paso: pasillos y vías de circulación

El número de mediciones realizadas en cada zona se determinó de tal forma que los niveles de iluminación de todos los trabajadores quedan perfectamente definidos. Para la determinación de las medidas, se colocó el medidor en las zonas de trabajo habituales de cada puesto, a la altura donde se realizan las tareas, en los lugares donde el requerimiento de iluminación es mayor.

Los criterios de valoración utilizados en el presente estudio de iluminación vienen claramente definidos en el Real Decreto 486/1997, de 14 de abril, sobre las disposiciones mínimas en seguridad y salud que deben cumplir los lugares de trabajo.

### ***Real Decreto 486 / 1997, de 14 de abril***

La iluminación de los lugares de trabajo deberá permitir que los trabajadores dispongan de condiciones de visibilidad adecuadas para poder circular por los mismos y desarrollar en ellos sus actividades sin riesgo para su seguridad y salud. La iluminación de los lugares de trabajo deberá cumplir, en particular, las disposiciones del **Anexo IV sobre iluminación de los lugares de trabajo**:



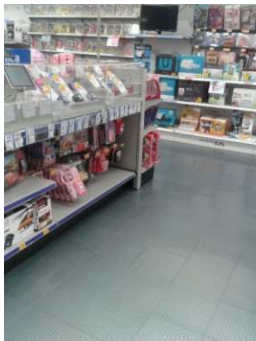
Los niveles mínimos de iluminación de los lugares de trabajo serán los establecidos en la siguiente tabla:

<b>Zona o parte del lugar de trabajo (*)</b>	<b>Nivel mínimo de iluminación</b>
Zonas donde se ejecuten tareas con:	
1.º Bajas exigencias visuales	100 lux
2.º Exigencias visuales moderadas	200 lux
3.º Exigencias visuales altas	500 lux
4.º Exigencias visuales muy altas	1.000 lux
Áreas o locales de uso ocasional	50 lux
Áreas o locales de uso habitual	100 lux
Vías de circulación de uso ocasional	25 lux
Vías de circulación de uso habitual	50 lux


*(\*) El nivel de iluminación de una zona en la que se ejecute una tarea se medirá a la altura donde ésta se realice; en el caso de zonas de uso general a 85 cm. del suelo y en el de las vías de circulación a nivel del suelo.*


Los resultados de las mediciones vienen expuestos en la siguiente tabla:

PUESTO: Almacén	ILUMINACION	REQUERIMIENTO MINIMO
	940 lux	200 lux

PUESTO: Seguridad - Consolas	ILUMINACION	REQUERIMIENTO MINIMO
	1340 lux	200 lux

PUESTO: Cajeras	ILUMINACION	REQUERIMIENTO MINIMO
	1342 lux	500 lux

PUESTO: Atención al cliente	ILUMINACION	REQUERIMIENTO MINIMO
	1342 lux	500 lux

PUESTO: Reponedoras	ILUMINACION	REQUERIMIENTO MINIMO
	1292 lux	200 lux

PUESTO: Vías de circulación	ILUMINACION	REQUERIMIENTO MINIMO
	1220 lux	200 lux

Requerimiento mínimo según anexo IV del Real decreto 486/1997 de disposiciones mínimas de seguridad y salud en los lugares de trabajo y anexo IV de la guía técnica del INSHT para la evaluación y prevención de los riesgos relativos a la utilización de LUGARES DE TRABAJO: Real Decreto 486 / 1997.

En función de los resultados obtenidos en las mediciones de iluminación efectuadas, el nivel de intensidad se encuentra dentro del requerimiento mínimo exigido teniendo presente el RD 486/97; en consecuencia se propone:

- Establecer un programa de mantenimiento y limpieza periódicos de las luminarias que incluya la sustitución de aquellas en malas condiciones o con rendimientos de iluminación por debajo de las especificaciones.

#### ▪ TEMPERATURA

Este estudio, se realiza para dar cumplimiento a lo establecido por la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales, en lo que se refiere a la evaluación de riesgos que se ha de efectuar en cada puesto de trabajo (Art. 16).

El día 12 de noviembre de 2012 fueron visitadas las instalaciones de la empresa y se recogieron los datos necesarios para elaborar este estudio.

Por otra parte, se incluye un conjunto de recomendaciones y prioridades en su ejecución. No obstante, este estudio, es un documento abierto, que deberá ser revisado, cuando se produzcan cambios en la actividad laboral o en las condiciones de trabajo.

El alcance del presente informe está reflejado en la tabla adjunta,

AREA	PUESTOS	TAREA
ALMACÉN	Dependiente de autoservicio	Mozo de almacén, bicicletas – aire libre.
TIENDA	Dependiente de autoservicio	Seguridad - consolas
TIENDA	Dependiente de autoservicio	Cajeras
TIENDA	Dependiente de autoservicio	Atención al cliente
TIENDA	Dependiente de autoservicio	Reponedoras

Para la realización de este informe se han seguido los criterios establecidos en la siguiente legislación de aplicación y normativa de referencia

Para la realización del estudio se han tenido en cuenta los criterios establecidos por:

- Ley 31/95: Ley de Prevención de Riesgos Laborales.
- Real Decreto 39/1997: Reglamento de Servicios de Prevención.
- Real Decreto 486/1997 disposiciones mínimas de seguridad y salud en el trabajo.
- Real Decreto 485/1997: Disposiciones mínimas en materia de señalización de seguridad y salud en el trabajo.
- Real Decreto 773/1997: Disposiciones mínimas de seguridad y salud relativas a la utilización por los trabajadores de equipos de protección individual.

De acuerdo con dichas normas se han llevado a cabo mediciones de los siguientes parámetros:

- Temperatura seca
- Temperatura Humedad
- Temperatura Globo

Para la determinación de dichos parámetros se ha considerado lo establecido por las normas de aplicación.

Siguiendo este procedimiento se anotaron la temperatura seca, la temperatura de bulbo húmedo, la temperatura de globo en cada uno de los puntos.

El muestro se planificó buscando las condiciones más habituales de trabajo, o en su caso las más desfavorables, en lo que a condiciones térmicas se refiere. La distribución de los puntos de medición se ha diseñado teniendo en cuenta los puntos donde se sitúan los trabajadores. Para la duración de cada medida en cada punto tuvimos en cuenta la característica de respuesta del aparato.

La selección de puntos a medir se realizó buscando determinar los datos térmicos de las zonas donde se sitúan los puestos de trabajo teniendo en cuenta además las condiciones de climatización del local (ubicación de rejillas de salida de aire, portones, etc.). También se recogieron valores en aquellos puntos que se consideraron más desfavorables y que, si bien normalmente no hay trabajadores, en ciertos momentos y durante periodos significativos, puede haber operarios desempeñando tareas concretas.

Para llevar a cabo la medición de los parámetros ambientales fue utilizado el siguiente equipo:

TIPO DE APARATO	MODELO
Monitor estrés térmico QUEST	QT-10

De acuerdo con los criterios y condiciones indicadas anteriormente se han obtenido los siguientes resultados:

PUESTO	T <sup>a</sup> SECA (°C)	HUMEDAD RELATIVA (%)	WBGT in	WBGT out	T <sup>a</sup> GLOBO (° C)
Cajera y atención al cliente	21.8	16.2	17.8	--	21.8
Seguridad y bicicletas	21.5	16.0	17.6	--	21.6
Reponedora	21.7	16.0	--	--	21.7
Almacén	19.1	16.1	17.4	--	19.2

Las mediciones de los distintos parámetros ambientales se efectuaron el día 12 de noviembre de 2012 entre 11 y 11:30 de la mañana.

Las determinaciones se llevaron a cabo en puntos representativos de cada zona de trabajo durante el periodo elegido de medida (que se corresponde con el caso más desfavorable en lo que se refiere al posible riesgo por estrés térmico, etc.).

Durante las mediciones, los trabajadores mantuvieron una actividad representativa de la que habitualmente realizan y los focos de calor e instalaciones de ventilación climatización, etc. disponibles, permanecieron funcionando a su ritmo habitual.

A este fin, el R.D. 486/97, del 14 de abril sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud en los lugares de trabajo, en su Anexo III, fija las condiciones ambientales de los lugares de trabajo, debiéndose ajustarse a lo siguiente:

En locales de trabajo cerrados deberán cumplirse las siguientes valores:

ACTIVIDAD	RANGO DE TEMPERATURAS
<b>Trabajos sedentarios</b>	<b>17 - 27° C</b>
<b>Trabajos ligeros</b>	<b>14 - 25° C</b>

A la vista de los resultados obtenidos en las diferentes áreas estudiadas (puestos estudiados, etc.) se obtiene unos valores de temperatura dentro del margen establecido. De todo lo indicado anteriormente, se desprende que los puestos de trabajo indicados y en función del índice de temperatura efectiva, cumplen con el R.D. 486/97 y la Guía Técnica de Lugares de Trabajo.

Se recuerda que las posibles sanciones derivadas del incumplimiento de legislación en materia de Prevención de Riesgos están tipificadas en el Real Decreto Legislativo 5/2000 de 4 de agosto.

Así mismo, en cumplimiento de lo establecido en la Ley de Prevención, debe informarse a los representantes de los trabajadores de la realización y resultado de este informe.

No obstante este estudio es un documento abierto, que deberá ser revisado, cuando se produzcan cambios en la actividad laboral o las condiciones de trabajo.



Las conclusiones y recomendaciones de este informe se hacen teniendo en cuenta las condiciones encontradas en la visita llevada a cabo por el técnico de PRL y las indicaciones de la persona de la empresa que le acompañaron.

Además de los criterios y normativa legal de aplicación, se han tenido en cuenta los códigos deontológicos de buena práctica y la experiencia profesional del técnico especialista de prevención que lo han elaborado. Asimismo, según informa la empresa, las condiciones de funcionamiento y las tareas son representativas de las habituales.

#### ▪ RUIDO

Las fuentes de ruido que pueden afectar a los puestos de trabajo son fundamentalmente dos: ambiente acústico del personal a horas punta y equipos de pantallas de visualización de datos en área de cajas. Ambas están muy por debajo de los decibelios establecidos como exposición máxima al ruido por parte del trabajador; en consecuencia, no procede su medición.

#### ▪ VENTILACIÓN

Las condiciones ambientales del local de trabajo se atienen a lo establecido en el Anexo III del RD 486/97. Se dispone de sistema de extracción que proporciona y asegura una correcta ventilación y renovación de aire, de acuerdo al RD. 1215 /97 y RD 486/97.

#### ▪ SOBRE LOS FACTORES PSICOSOCIALES

Dado que los estresores físicos se mantienen en niveles adecuados en esta empresa, se ha procedido, como ya se ha adelantado supra, a conocer qué probabilidad existe de que los trabajadores sufran estrés y el grado de insatisfacción laboral, a través de la participación, implicación y responsabilidad, formación y comunicación, gestión del tiempo y cohesión de grupo que se analizan en los apartados IV Y V de este trabajo.

# **IV.**

**LA CONCRETA EVALUACIÓN  
DEL RIESGO DE ESTRÉS E  
INSATISFACCIÓN LABORAL A  
TRAVÉS DE FACTORES  
PSICOSOCIALES:**

**METODOLOGÍA**

- **LOS MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES**

Siguiendo la publicación del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo junto con la Universidad Autónoma de Madrid<sup>13</sup>, en la actualidad se dispone de una pluralidad de métodos para evaluar los riesgos psicosociales, y a continuación se describirán las principales características de los instrumentos más importantes. La descripción se hacen en orden cronológico de su aparición.

- **FPSICO 3.0:**

Es el método oficial del Instituto Nacional de Salud e Higiene en el Trabajo<sup>14</sup> que tiene el objetivo de evaluar las condiciones psicosociales en las organizaciones y la identificación de riesgos.

Para su elaboración, los autores se fundamentaron en teorías de estrés, motivación y satisfacción. El cuestionario, permite la evaluación de 10 factores o dimensiones de los factores psicosociales con un total de 94 ítems:

- Carga de trabajo
- Autonomía
- Demandas / exigencias cognitivas
- Demandas / exigencias emocionales
- Demandas / exigencias variedad

---

<sup>13</sup> Moreno Jiménez, B. y Báez León, C.: “Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas” Madrid, 2010, pág: 89 - 107.

<sup>14</sup> Martín, F. y Pérez, J.: Factores psicosociales: metodología de evaluación. (NTP 443). Barcelona.: INSHT. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, 1997.

- Participación e información
- Condiciones de empleo
- Desempeño de roles
- Relaciones interpersonales
- Tiempo de trabajo

- PREVENLAB:

Es un método de evaluación de riesgos psicosociales elaborado en la Universidad de Valencia que se basa en el modelo AMIGO (Modelo de análisis multifacético para la intervención y gestión organizacional)<sup>15</sup>.

El método de Análisis Multifacético para la Intervención y Gestión Organizacional<sup>16</sup> plantea una estructura organizacional que consta de una serie de facetas que van a guiar el proceso de evaluación de riesgos psicosociales. Consiste en un proceso que parte de un módulo preparatorio en el que se establece el contrato con el cliente. Después tiene lugar el módulo de chequeo general que es descrito como la fase en la que se aplican un instrumento cuantitativo y otro cualitativo que exploran las facetas que recoge el modelo AMIGO. El instrumento cualitativo proporciona información sobre situaciones que generan malestar a través de una pregunta abierta. El cuantitativo explora las diferentes facetas que se presentan a continuación:

- Sistema de trabajo
- Tecnología que se usa en el trabajo
- Estructura de la organización
- Infraestructura y recursos disponibles
- Clima social y comunicación en la organización
- Políticas y prácticas en la gestión de recursos humanos
- Estilos de dirección
- Personas y grupos de trabajo

---

<sup>15</sup> Peiró, J.M.: El Modelo AMIGO: marco contextualizador del desarrollo y la gestión de recursos humanos en la organizaciones. Papeles del Psicólogo, 72, 3-15, 1999.

<sup>16</sup> Peiró, J.M.: El Modelo AMIGO: marco contextualizador del desarrollo y la gestión de recursos humanos en la organizaciones. Papeles del Psicólogo, 72, 3-15, 1999

- Misión y cultura de empresa
- Ambiente de la organización
- Estrategia de la empresa

Además recoge información sobre propensión a cambiar de organización y de unidad de trabajo, percepción y equidad. El instrumento cuantitativo es muy amplio y consta de más de 100 ítems. A partir de ahí, la metodología permite profundizar en aquellos aspectos necesarios para continuar con el proceso de la intervención y su evaluación.

Los resultados del instrumento cuantitativo son calculados mediante la media en cada factor. También se recogen los porcentajes de trabajadores que puntúan más de 4 (que es la puntuación que indica malestar importante que se experimenta con cierta frecuencia).

Se trata de un procedimiento complejo que solo puede ser llevado a cabo por expertos en esta metodología específica y no es un material que esté libremente disponible para cualquier técnico. Por otro lado merece destacar la distinción que se hacen en sus resultados de intensidad, frecuencia y severidad. Los datos relativos a su validación están cuidados de forma no habitual en otros métodos.

- INSL:

En el 2002 se publicó la primera edición del método del Instituto Navarro de Salud Laboral<sup>17</sup>. Para su elaboración se basaron en los modelos de Demanda-Control-Apoyo<sup>18-19-20</sup>. En la primera parte del procedimiento se recogen una serie de datos sobre la organización por parte del técnico en prevención. La parte del cuestionario consta de 30 preguntas con la siguiente estructura:

- Participación, implicación y responsabilidad
- Formación, información y comunicación
- Gestión del tiempo

---

<sup>17</sup> Lahera, M. & Nogareda, C. El método del INSL para la identificación y evaluación de factores psicosociales. (NTP 840) Madrid: INSHT

<sup>18</sup> Karasek, R. A.: Job Demands, job decision latitude, and mental strain: implications for job redesign. Administrative Science Quarterly, 24, 285-308, 1979.

<sup>19</sup> Johnson, J. V. & Hall B. M.: Job strain, work place social support and cardiovascular disease: A cross sectional study of a random sample of the Swedish working population. American Journal of Public Health, 78,10,1338-1342, 1988.

<sup>20</sup> Karasek, R. y Theorell, T.: Healthy work, stress, productivity and the reconstruction of working life. New York: Basic Books, 1990.

- Cohesión del grupo

Complementariamente, se evalúa el acoso psicológico con 3 ítems, y en un apartado relativo a la empresa se pregunta sobre la conciliación familiar y laboral. Es posible la aportación de información cualitativa en el apartado de observaciones.

Los resultados se presentan sumando las preguntas de cada factor. Consideran una situación inadecuada o muy inadecuada si se obtiene un porcentaje 40% o más de la puntuación máxima resultante de la suma de cada uno de los ítems de esa variable.

- MARC-UV:

Es el Método de Evaluación de Riesgos Psicosociales y comportamentales, elaborado en la Universidad de Valencia, formado por dos baterías que se complementan que se pueden usar por separado. Son la batería Valencia PREVACC y la Batería de Factores Psicosociales de Salud Laboral (BFPSL).

El objetivo de la BFPSL es la evaluación de los riesgos psicosociales y factores organizacionales<sup>21-22-23</sup>, y según su autor Meliá<sup>24</sup>, cuenta con la base teórica habitual a la explotación de los factores psicosociales de riesgo, pero no se precisa cuales son específicamente.

La batería consta de más de 150 ítems que recogen no solo variables psicosociales sino indicadores de consecuencias psicológicas, de siniestrabilidad y deseabilidad social, como control de sesgo. La estructura de los factores de estrés:

- Estrés de rol (conflicto de rol, ambigüedad de rol, limitroicidad de rol).
- Disfunciones sociales (mobbing)

---

<sup>21</sup> Meliá, J.L.: Bateria de factores psicosociales de salud laboral: Instrumentos diagnósticos para la prevención de disfunciones y patologías laborales. Valencia: Ed. Cristóbal Serrano, 2003

<sup>22</sup> Meliá, J.L.: La Bateria de Factores psicosociales de la Universidad de Valencia: a evaluación multidimensional comprehensiva de los riesgos psicosociales. Trabajo presentado al tercer congreso Internacional de Prevención de Riesgos Laborales. Santiago de Compostela. 2004

<sup>23</sup> Meliá, J.L.: La Bateria Valencia PREVACC 2003 de la Universidad de Valencia. En Meliá, J.L., Nogareda, C., Lahera, M., Duro, A., Peiró, J.M., Pou, R., Salanova, M., Gracia, D., de Bona, J.M., Bajo, J.C. y Martínez-Losa, F. : Perspectivas de Intervención en Riesgos Psicosociales. Evaluación de Riesgos. Barcelona: Foment del Treball Nacional. Pags. 155-180. 2006

<sup>24</sup> Meliá, J.L.: La Bateria Valencia PREVACC 2003 de la Universidad de Valencia. En Meliá, J.L., Nogareda, C., Lahera, M., Duro, A., Peiró, J.M., Pou, R., Salanova, M., Gracia, D., de Bona, J.M., Bajo, J.C. y Martínez-Losa, F. : Perspectivas de Intervención en Riesgos Psicosociales. Evaluación de Riesgos. Barcelona: Foment del Treball Nacional. Pags. 155-180. 2006

- Factores organizacionales (liderazgo, comunicación, compromiso organizacionales son la calidad, la seguridad y el medio ambiente)

Los resultados se indican mediante media, desviación típica y percentiles. Su validación<sup>25</sup>, ha sido efectada mediante correlación entre las variables de consecuencias psicológicas y siniestralidad laboral con los factores psicosociales de la batería. No se han encontrado datos sobre su correlación con cuestionarios externos ni sobre la validez factorial de la batería. En cambio sí se encuentra el estudio de fiabilidad de las escalas mediante alfa de Cronbach que en todos los casos superan el 0,78.

La batería Valencia PREVACC tiene el objetivo de evaluar los factores psicosociales que se relaciona con accidentes laborales y enfermedades profesionales. Utiliza el marco teórico propuesto por Melià<sup>26</sup> de Accidentes Laborales y se basa en una recogida de información cuantitativa y cualitativa. Según su autor permite el diagnóstico de la respuesta de seguridad de una empresa.

Consta de 3 partes: un cuestionario para los trabajadores, un cuestionario para el técnico y un cuestionario de información objetiva y subjetiva para el técnico. El autor indica que no es necesario aplicar la batería completa en todas las situaciones, pero sí existe un núcleo central que es el cuestionario para los trabajadores. Éste consta de 6 escalas distribuidas en dos grupos: indicadores de riesgos y las respuestas de seguridad que según el autor son el conjunto de acciones u omisiones que afectan a la probabilidad de accidentes. Las escalas son:

- Indicadores de riesgos (exposición a riesgos y probabilidad percibida de accidentes)
- Respuestas de seguridad (de la empresa, del trabajador, compañeros y supervisores)

Estos 6 factores constan de 77 ítems y para el cálculo de resultados se calcula la media reescalándola de 0 a 100 para su interpretación. Los índices alfa de Cronbach para los 6 factores son en todos los casos superiores a 0,79. La validación del cuestionario se llevó a cabo<sup>27</sup> mediante el estudio de la validez criterial correlacionando las diferentes escalas de PREVACC entre sí, correlacionando el cuestionario con indicadores de accidentes de trabajo y con la batería BFPSL, encontrando en general correlaciones significativas en

---

<sup>25</sup> Melià , J.L.: La Bateria de Factores psicosociales de la Universidad de Valencia: a evaluación multidimensional comprehensiva de los riesgos psicosociales. Trabajo presentado al tercer congreso Internacional de Prevención de Riesgos Laborales. Santiago de Compostela. 2004

<sup>26</sup> Melià, J. L.: Un modelo causal psicosocial de los accidentes laborales. Anuario de Psicología, 29(3): 25-43, 1998.

<sup>27</sup> Melià , J.L.: La Bateria valencia PREVACC de la Universidad de Valencia: la Evaluación de las Dimensiones Computamentales, Grupales y Organizacionales que Afectan a los Accidentes Laborales. Trabajo presentado al tercer congreso Internacional de Prevención de Riesgos Laborales. Santiago de Compostela. 2004

la dirección esperada. Tampoco en este caso se encuentra información sobre su validación factorial.

Es una metodología compleja y no se trata de un método de uso libre y gratuito. Es necesario conocer bien el modelo en el que se basa y tiene el valor añadido de incorporar el concepto de la seguridad laboral. Ofrece una baremación de sus datos y presenta traducidas a chino, portugués, inglés, catalán y valenciano.

- **INTERMAP:**

Desarrollada por el instituto MAPFRE se basa en el trabajo realizado por Gracia Camón en 2003 que tiene como objetivo evaluar riesgos psicosociales partiendo de la idea de evaluación de puestos.

En la documentación relativa a la metodología se afirma que no se basa en un marco teórico único, sino que lo hace sobre las diferentes teorías y modelos que subyacen a cada uno de los riesgos psicosociales que se evalúa.

Para la evaluación se basa en la evaluación subjetiva del trabajador mediante cuestionario pero también, y de forma más relevante para esta metodología, utiliza la evaluación objetiva de los puestos por parte del técnico.

Considera que cada sector profesional difiere en sus riesgos psicosociales por lo que dispone de diferentes versiones: EDUMAP (dirigida a la evaluación de riesgos psicosociales en el sector educativo), OFIMAP, PSICOMAP, SANIMAP,TELEMAP, PSICOPYME.

Todos ellos siguen la siguiente estructura:

- Distribución y diseño ( proxemia ambiental, diseño ergonómico, factores físicos ambientales, diseño de la comunicación y diseño ambiental.
- Comunicación (calidad de la comunicación, participación, feedback, formación, diseño de la comunicación)
- Control y liderazgo ( autonomía, estilo, feedback, participación)
- Carga mental (contenido de la área, atención, cambios tecnológicos, presión de tiempo, percepción del riesgo, percepción del trabajo, definición de rol, autonomía)
- Turnicidad
- Satisfacción social (desarrollo de carrera, feedback, estabilidad en el empleo)



Los resultados se proporcionan de forma que hay información para cada factor y cada subfactor. Evalúa el riesgo a partir del porcentaje de puntuación sobre el máximo posible, de esta manera se ofrecen 5 niveles de riesgo y ofrece sugerencias para la intervención desde el 40 % de riesgo en el programa informático:

- Riesgo muy importante de 80 – 100%
- Importante de 60 – 80 %
- Moderado de 40 – 60 %
- Tolerable de 20 – 40 %
- Trivial de 0 – 20 %

Resulta de interés la especificación del método para diferentes áreas profesionales.

Cabe destacar la apuesta del método por un proceso de validación técnica del contenido. Se opta por un sistema de evaluación de la metodología preferentemente técnico y se considera que la evaluación subjetiva mediante cuestionario no constituye estrictamente la evaluación de riesgos psicosociales en sí, por lo que no se estima necesaria su validación.

- ISTAS-21:

Se trata de la versión al castellano del Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ), del cual se publicó la 2ª versión<sup>28</sup>. El ISTAS 21 ha sido desarrollado por un grupo de trabajo formado por especialistas de distintas instituciones.

La primera versión apareció en 2003 y en 2010 se publicó la versión 1.5 que introduce algunas mejoras.

Se elaboró para identificar y medir la exposición a riesgos psicosociales con la misma base teórica que otros métodos. En la versión más reciente, la 1.5, las 20 dimensiones de las que consta se encuentran enmarcadas a su vez en grandes factores, siguiendo la siguiente estructura:

- Exigencias psicológicas (exigencias cuantitativas, exigencias emocionales, exigencias cognitivas y exigencias de esconder emociones)
- Trabajo activo y desarrollo de habilidades (influencia en el trabajo, posibilidades de desarrollo, control sobre el tiempo de trabajo, sentido de trabajo y compromiso)

---

<sup>28</sup> Pejtersen, J. H., Kristensen T.S., Borg, V. & Bjorner, J.: The second version of the Copenhagen Psychosocial Questionnaire. Scandinavian Journal of Public Health 38, 8–24. 2010

- Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo (posibilidad de relación social, calidad de rol, conflicto de rol, calidad de liderazgo, previsibilidad, apoyo social de compañeros, apoyo social de superiores y sentimiento de grupo)
- Compensaciones del trabajo (Inseguridad sobre el futuro y estima)

Además incluyen escalas para evaluar salud general y estrés. Los resultados se calculan de diferentes formas:

- Mediana de cada factor estandarizado de 0 a 100.
- Prevalencia de exposición de personas expuestas a cada factor.
- Distribución de frecuencias de las respuestas de todas las preguntas.

Los resultados se representan gráficamente por colores, siendo el rojo el nivel de exposición más desfavorable, el amarillo el nivel intermedio y el verde el nivel de exposición más favorable para la salud. No se considera la media como indicador válido en este contexto de evaluación.

El método dispone de tres versiones distintas según sea el tamaño de la empresa y el objetivo que se desee conseguir:

- Versión corta, menos de 30 trabajadores y 38 ítems
- Versión media, más de 30 trabajadores y 124 ítems
- Versión larga, exclusivamente para investigación

Es uno de los métodos más utilizados, fuertemente apoyado por una organización sindical. Es uno de los métodos que más información reciente ha aportado sobre sus características psicométricas. Su uso es libre y gratuito.

- WONT-RED:

El equipo de investigación WONT (work and organizacional network) de la Universidad Jaume I de Castellón ha desarrollado esta metodología con la intención de identificar factores de riesgo psicosocial. Este método implica la evaluación y además la intervención y el asesoramiento.

Su enfoque aporta la consideración de los recursos personales como la autoeficacia y se basa en los modelos de Demandas – Control – Apoyo Social<sup>29-30-31-32</sup>, el modelo de

---

<sup>29</sup> Karasek, R. A. (1979). Job Demands, job decision latitude, and mental strain: implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24, 285-308.

Demandas – Recursos<sup>33</sup>, ampliándolos con el modelo de Proceso Dual que incorpora la psicología organizacional positiva a la prevención de riesgos psicosociales<sup>34-35</sup>.

Compagina diferentes técnicas como la entrevista, el cuestionario y grupo de discusión. El cuestionario que han diseñado se denomina RED (resources, emotions and demands) y está formado por 37 escalas en 150 ítems. Con ello evalúan no solo riesgos psicosociales sino también sus consecuencias psicológicas y organizacionales. Su estructura<sup>36</sup>:

- Demandas (sobrecarga cuantitativa, sobrecarga emocional, sobrecarga mental, conflicto de rol, ambigüedad de rol, rutina y mobbing)
- Recursos laborales (autonomía, feedback, calidad organizacional, formación organizacional, apoyo social, estilo de liderazgo, relaciones interpersonales y trabajo en equipo)
- Recursos personales (Autoeficacia, eficacia grupal percibida, competencias profesionales, competencias emocionales, competencias mentales)
- Daños psicosociales (síntomas psicosomáticos, aburrimiento, ansiedad, burnout, adicción al trabajo y tecnoestres)
- Bienestar psicosocial (satisfacción y placer, relajación, emociones positivas, engagement y flow)
- Daños organizacionales (absentismo, ineficiencia profesional, falta de compromiso, intención de abandono de la organización).

---

<sup>30</sup> Karasek, R. y Theorell, T.: Healthy work, stress, productivity and the reconstruction of working life. New York: Basic Books.1990

<sup>31</sup> Johnson, J. V.: The impact of workplace social support, job demands and work control upon cardiovascular disease in Sweden. Unpublished doctoral dissertation, John Hopkins University. 1986

<sup>32</sup> Johnson, J. V. & Hall B. M.: Job strain, work place social support and cardiovascular disease: A cross sectional study of a random sample of the Swedish working population. American Journal of Public Health, 78,10,1338-1342. 1988.

<sup>33</sup> Demerouti E., Bakker, A.B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W.B.: The job demandsresources model of burnout. Journal of Applied Psychology, 86, 499-512. 2001.

<sup>34</sup> Salanova, M., Bresó, E. y Schaufeli, W.B. (2005). Hacia un modelo espiral de las creencias de eficacia en el estudio del burnout y del engagement. Ansiedad y Estrés, 11 (2-3), 215-231

<sup>35</sup> Schaufeli, W. B. & Bakker, A.B.: Job demands, job resources and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study. Journal of Organizational Behavior, 25, 293-315. 2004

<sup>36</sup> Salanova, M.: Metodología WONT para la Evaluación y Prevención de Riesgos Psicosociales. Gestión Práctica de Riesgos Laborales, 14, 22-32. 2005

El cuestionario dispone de diferentes versiones: RED TIC, RED TT, RED UNI y RED ADI.

Es de uso limitado al propio equipo. Implica no solo la evaluación de riesgos sino el proceso completo de intervención psicosocial. Hay que destacar la inclusión que este

método hace de la psicología positiva organizacional. El equipo WONT ha aportado diferentes publicaciones de relevancia a nivel nacional e internacional, lo que confiere rigor y confiabilidad a su método. Sin embargo este hecho contrasta con la falta de claridad a la hora de presentar los datos de validación de su batería. Sería de interés contar con una exposición pormenorizada y sucinta de los datos psicométricos de los diferentes materiales dada su propia complejidad.

- BATERIA MCMUTUAL-UB

Instrumento desarrollado por Guardia, Però y Barrios mediante la colaboración entre la Universidad de Barcelona y MC Mutual<sup>37-38</sup>. Ha sido desarrollado para la evaluación multidimensional de los riesgos psicosociales en la pequeña y mediana empresa.

La metodología se apoya en 3 puntos: la entrevista, el checklist y el cuestionario. El cuestionario compuesto por 47 ítems junto con la entrevista evalúa 7 dimensiones:

- Comunicación
- Organización del tiempo de trabajo
- Formación y desarrollo
- Participación
- Contenido del trabajo
- Efectos sociales
- Exigencias de la tarea y del entorno de trabajo

El checklist de la batería no evalúa formación y desarrollo, participación no contenido de trabajo. Tiene una doble fuente de información: trabajadores y directivos de la organización. El cuestionario con sus preguntas debe ser cumplimentado por los trabajadores, mientras que la entrevista se efectúa a los directivos de la organización.

---

<sup>37</sup> Guardia, J., Però, M. y Barrios, M.: Propiedades psicométricas de la batería de evaluación de riesgos psicosociales en la mediana y pequeña empresa. *Psicothema*, 20,939-944. 2008.

<sup>38</sup> Pérez, G. y Gallego, Y.: Batería MC-UB de evaluación de riesgos psicosociales en la pequeña y mediana empresa. Trabajo presentado a la 5ª Jornada Nacional de Ergonomía y Psicosociología. Avilés. 2006

Los resultados de la batería se presentan como medias del grupo para cada uno de los factores (perfil valorativo) y mediante el porcentaje de contestación a cada opción de respuesta a cada dimensión en 4 grupos: ausencia de riesgo, riesgo moderado, riesgo elevado y riesgo muy elevado.

No se especifican las características de la entrevista ni del checklist y no se proporcionan datos sobre el número de entrevistas, checklist y cuestionarios que se realizaron en cada empresa, lo que resulta importante para conocer la consistencia de la triangulación en cada organización.

Proporciona información bastante clara sobre su validación psicométrica y crítica que otros métodos sobrevaloren la fundamentación teórica sin atender suficientemente al análisis estadístico de los datos del instrumento.

## **• ELECCIÓN DEL MÉTODO**

Para la elección de un método buscaba su rapidez al responder, puesto que los trabajadores no tenían demasiado tiempo para contestar, dado que fueron realizados fuera del horario de trabajo.

De los métodos para evaluar los riesgos psicosociales descritos anteriormente, los que descarte primeramente fueron:

- PREVENLAB, ya que solo puede ser llevado a cabo por expertos, el procedimiento es complejo.

- MARC-UV, su uso no es gratuito.

- WONT-RED, su uso es limitado al propio equipo y tiene falta de claridad a la hora de presentar los datos de validación de su batería.

- MCMUTUAL-UB, no especifica las características de la entrevista y el checklist, tampoco el número de entrevistas que deberían hacerse.

Del resto de métodos FPSICO 3.0, INSL, INTERMAP e ISTAS, el que más me convenció, mejor entendí y más cómoda estaba trabajando fue el del Instituto Navarro de Salud Laboral. Este método su ámbito de aplicación va dirigido a cualquier sector o tamaño de empresa y la clasificación del método es idónea para una evaluación inicial.

## • DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES

Se han agrupado los distintos factores a evaluar en cinco variables, según el Instituto Navarro de Salud Laboral de 2005<sup>39</sup>:

### 1. Participación, implicación, responsabilidad.

Detalla el grado de libertad e independencia que posee el trabajador para controlar y organizar su propio trabajo. Se entiende que un trabajo saludable debe ofrecer a las personas la posibilidad de tomar decisiones.

En esta variable se han incluido estos factores:

- Autonomía
- Trabajo en equipo
- Iniciativa
- Control sobre la tarea
- Control sobre el trabajador
- Rotación
- Supervisión
- Enriquecimiento de tareas

Las preguntas del cuestionario que se refieren a este apartado son: 1, 2, 9, 13, 18, 19, 20 y 25.

### 2. Formación, información y comunicación

Representa el grado de interés personal que la organización manifiesta por los trabajadores, proporcionando el flujo de informaciones necesarias para el apropiado desarrollo de las tareas. Las funciones y/o atribuciones de cada persona, dentro de la organización, tienen que estar bien precisadas para garantizar la adaptación óptima entre los puestos de trabajo y las personas que los ocupan.

En esta variable se han incluido estos factores:

---

<sup>39</sup> Gobierno de Navarra: *Factores psicosociales identificación de situaciones de riesgo*. Instituto Navarro de Salud Laboral, 2ª Edición, 2005.

- Flujos de comunicación
- Acogida
- Adecuación persona – trabajo
- Reconocimiento
- Adiestramiento
- Descripción de puesto de trabajo
- Aislamiento

Las preguntas del cuestionario que se refieren a este apartado son: 4, 5, 11, 16, 17, 24 y 26.

### 3. Gestión del tiempo

Establecer el nivel de autonomía concedida al trabajador para determinar la cadencia y ritmo de su trabajo, la distribución de las pausas y la elección de las variaciones de acuerdo a sus necesidades personales.

En esta variable se han incluido estos factores:

- Ritmo de trabajo
- Apremio de tiempo
- Carga de trabajo
- Autonomía temporal
- Fatiga

Las preguntas del cuestionario que se refieren a este apartado son: 3, 8, 10, 14, 15 y 22.

### 4. Cohesión de grupo

Contiene aspectos como solidaridad, atracción, ética, clima o sentido de comunidad. La influencia de la cohesión en el grupo se manifiesta en una mayor o menor participación de sus miembros y en la conformidad hacia la mayoría.

En esta variable se han incluido estos factores:

- Clima social
- Manejo de conflictos

- Cooperación
- Ambiente de trabajo

Las preguntas del cuestionario que se refieren a este apartado son: 6, 7, 12, 21, 23 y 27.

#### 5. Hostigamiento psicológico (mobbing)

Corresponde a aquellas circunstancias en las que una persona o un grupo de personas opera un conjunto de comportamientos caracterizados por una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y durante un tiempo prolongado, sobre otra persona en el lugar de trabajo.

Se pretende intimidar, reducir y consumir emocionalmente e intelectualmente a la víctima, con vistas a eliminarla de la organización..

Las preguntas del cuestionario que se refieren a este apartado son: 28, 29 y 30.

Si se produjera la obtención de un punto en algunas de las anteriormente citadas preguntas se debe profundizar con un cuestionario específico sobre identificación de hostigamiento psicológico en el trabajo con el fin de descartar la posibilidad de que se esté dando esta situación.



- **CUESTIONARIO**

**Sexo:**

**Edad:**

**Nivel de estudios:**

**Pregunta 1**

¿ Tienes libertad para decidir cómo hacer tu propio trabajo?

**A.** No.

**B.** Sí, ocasionalmente.

**C.** Sí, cuando la tarea se lo permite.

**D.** Sí, es la práctica habitual.

**OBSERVACIONES:**

**Pregunta 2**

¿ Existe un procedimiento de atención a las posibles sugerencias y/o reclamaciones planteadas por los trabajadores?

**A.** No, no existe.

**B.** Sí, aunque en la práctica no se utiliza.

**C.** Sí, se utiliza ocasionalmente.

**D.** Sí, se utiliza habitualmente.

**OBSERVACIONES:**

**Pregunta 3**

¿ Tienes la posibilidad de ejercer el control sobre tu ritmo de trabajo ?

- A. No.
- B. Sí, ocasionalmente.
- C. Sí, habitualmente.
- D. Sí, puedo adelantar trabajo para luego tener más tiempo de descanso.

OBSERVACIONES:

**Pregunta 4**

¿ Dispones de la información y de los medios necesarios (equipo, herramientas, procedimientos, instrucciones, etc.) para realizar tu tarea?

- A. No.
- B. Sí, algunas veces.
- C. Sí, habitualmente.
- D. Sí, siempre.

OBSERVACIONES:

**Pregunta 5**

Ante la incorporación de nuevos trabajadores. ¿ se les informa de los riesgos generales y específicos del puesto?

- A. No.
- B. Sí, oralmente.
- C. Sí, por escrito.
- D. Sí, por escrito y oralmente.

OBSERVACIONES:

**Pregunta 6**

Cuando necesitas ayuda y/o tiene cualquier duda acudes a:

- A. Un compañero de otro puesto.
- B. Una persona cualificada técnicamente, mantenimiento, informático, calidad, refuerzo, ...
- C. Un encargado y/o jefe superior.
- D. No tiene esa opción por cualquier motivo.

OBSERVACIONES:

**Pregunta 7**

Las situaciones de conflictividad entre trabajadores, ¿se intentan solucionar de manera abierta y clara?

- A. No.
- B. Sí, por medio de la intervención del mando.
- C. Sí, entre todos los afectados.
- D. Sí, mediante otros procedimientos.

OBSERVACIONES:

**Pregunta 8**

¿Puedes elegir tus días de vacaciones?

- A. No, la empresa cierra por vacaciones en periodos fijos.
- B. No, la empresa distribuye periodos vacacionales, sin tener en cuenta las necesidades de los trabajadores.
- C. Sí, la empresa concede o no a demanda del trabajador.
- D. Sí, los trabajadores se organizan entre ellos, teniendo en cuenta la continuidad de la actividad.

OBSERVACIONES:

**Pregunta 9**

¿ Intervienes y/o corriges los incidentes en su puesto de trabajo (equipos, máquinas, etc.)?

**A.** No, es función del mando superior o persona encargada.

**B.** Sí, sólo incidentes menores.

**C.** Sí, cualquier incidente.

OBSERVACIONES:

**Pregunta 10**

¿ Tienes posibilidad de realizar pausas dependiendo del esfuerzo (físico y/o mental) requerido por la actividad ?

**A.** No, por la continuidad del proceso.

**B.** No, por otras causas.

**C.** Sí, las establecidas.

**D.** Sí, según necesidades.

OBSERVACIONES:

**Pregunta 11**

¿ Se utilizan medios formales para transmitir informaciones y comunicaciones a los trabajadores?

- A. No.
- B. Charlas, asambleas.
- C. Comunicados escritos.
- D. Sí, medios orales y escritos.

OBSERVACIONES:

**Pregunta 12**

En términos generales, ¿ el ambiente de trabajo posibilita relaciones amistosas?

- A. No.
- B. Sí, a veces.
- C. Sí, habitualmente.
- D. Sí, siempre.

OBSERVACIONES:

**Pregunta 13**

La actuación del mando intermedio respecto a sus subordinados es:

- A. únicamente marca los objetivos individuales a alcanzar por el trabajador.
- B. Colabora con el trabajador en la consecución de fines.
- C. Fomenta la consecución de objetivos en equipo.

OBSERVACIONES:

**Pregunta 14**

¿ Se recupera los retrasos?

- A. No.
- B. Sí, durante las pausas.
- C. Sí, incrementando el ritmo de trabajo.
- D. Sí, alargando la jornada.

OBSERVACIONES:

**Pregunta 15**

¿Cuál es el criterio de retribución ?

- A. Salario por hora (fijo).
- B. Salario más prima colectiva.
- C. Salario más prima individual.

OBSERVACIONES:

**Pregunta 16**

¿ Se te facilitan las instituciones precisas sobre el modo correcto y seguro de realizar las tareas ?

- A. No.
- B. Sí, de forma oral.
- C. Sí, de forma escrita (instrucciones).
- D. Sí, de forma oral y escrita.

OBSERVACIONES:



**Pregunta 17**

¿ Tienes la posibilidad de hablar durante la realización de su tarea ?

**A.** No, por la ubicación del trabajador.

**B.** No, por el ruido.

**C.** No, por otros motivos.

**D.** Sí, algunas palabras.

**E.** Sí, conversaciones más largas.

OBSERVACIONES:

**Pregunta 18**

¿ La empresa está preparando a sus mandos intermedios con formación para un adecuado desempeño de sus funciones?

**A.** No.

**B.** Sí, aunque no ha habido cambios significativos en el estilo de mando.

**C.** Sí, algunos mandos han modificado sus estilos significativamente.

**D.** Sí, la mayoría ha modificado su estilo de mando.

OBSERVACIONES:

**Pregunta 19**

¿ Existe la posibilidad de organizar el trabajo en equipo ?

- A. No.
- B. Sí, cuando la tarea se lo permite.
- C. Sí, en función del tiempo disponible.
- D. Sí, siempre se hace en equipo.

OBSERVACIONES

**Pregunta 20**

¿ Controlas el resultado de tu trabajo y puede corregir los errores cometidos o defectos?

- A. No.
- B. Sí, ocasionalmente.
- C. Sí, habitualmente.
- D. Sí, cualquier error.

OBSERVACIONES:

**Pregunta 21**

¿ Se organizan, de forma espontánea, celebraciones o actividades de grupo en la que participa la mayoría de la gente ?

- A. No.
- B. Sí, una o dos veces al año.
- C. Sí, varias veces al año, según surja el motivo.

OBSERVACIONES:

**Pregunta 22**

¿ Puedes detener el trabajo o ausentarse de su puesto ?

- A. No, por el proceso productivo.
- B. No, por otros motivos.
- C. Sí, con un sustituto.
- D. Sí, sin que nadie le sustituya.

OBSERVACIONES:

**Pregunta 23**

¿ Existe, en general, un ambiente de apoyo y colaboración en el lugar de trabajo?

- A. No.
- B. Sí, a veces.
- C. Sí, habitualmente.
- D. Sí, siempre.

OBSERVACIONES:

**Pregunta 24**

¿ Recibes información suficiente sobre los resultados de tu trabajo?

- A. Sólo se me informa de la tarea a desempeñar (cantidad y calidad).
- B. Se me informa de los resultados alcanzados con relación a los objetivos que tiene asignados.
- C. Se me informa de los objetivos alcanzados por la organización.
- D. Se le anima a participar en el establecimiento de metas.

OBSERVACIONES:

**Pregunta 25**

¿ Tienes la opción de cambiar de puesto y/o de tarea a lo largo de su jornada laboral?

- A. No.
- B. Cambia de manera excepcional de puesto o tarea.
- C. Sí, se rota entre compañeros de forma habitual.
- D. Sí, se cambia según lo considera el trabajador.

OBSERVACIONES:

**Pregunta 26**

Ante la incorporación de nuevas tecnologías, nuevas maquinaria y/o nuevos métodos de trabajo ¿ se instruye al trabajador para adaptarlo a esas nuevas situaciones ?

- A. No.
- B. Sí, oralmente.
- C. Sí, por escrito.
- D. Sí, oralmente y por escrito.

OBSERVACIONES:

**Pregunta 27**

¿ Qué tipo de relaciones son las habituales en la empresa?

- A. Relaciones de colaboración para el trabajo y relaciones personales positivas.
- B. Relaciones personales positivas, sin relaciones de colaboración.
- C. Relaciones sólo de colaboración para el trabajo.
- D. Ni relaciones personales, ni colaboraciones para el trabajo.

OBSERVACIONES:

**Pregunta 28**

¿ Existen problemas en algún departamento, sección... de los que este siendo culpada alguna persona en concreto?

A. Sí.

B. No.

OBSERVACIONES:

**Pregunta 29**

¿Hay trabajadores con bajas de larga duración?

**A.** Sí.

**B.** No.

OBSERVACIONES:

**Pregunta 30**

¿Hay alguna persona que está siendo aislada, ignorada o excluida del grupo en virtud de características físicas o personales ?

**A.** Sí.

**B.** No.

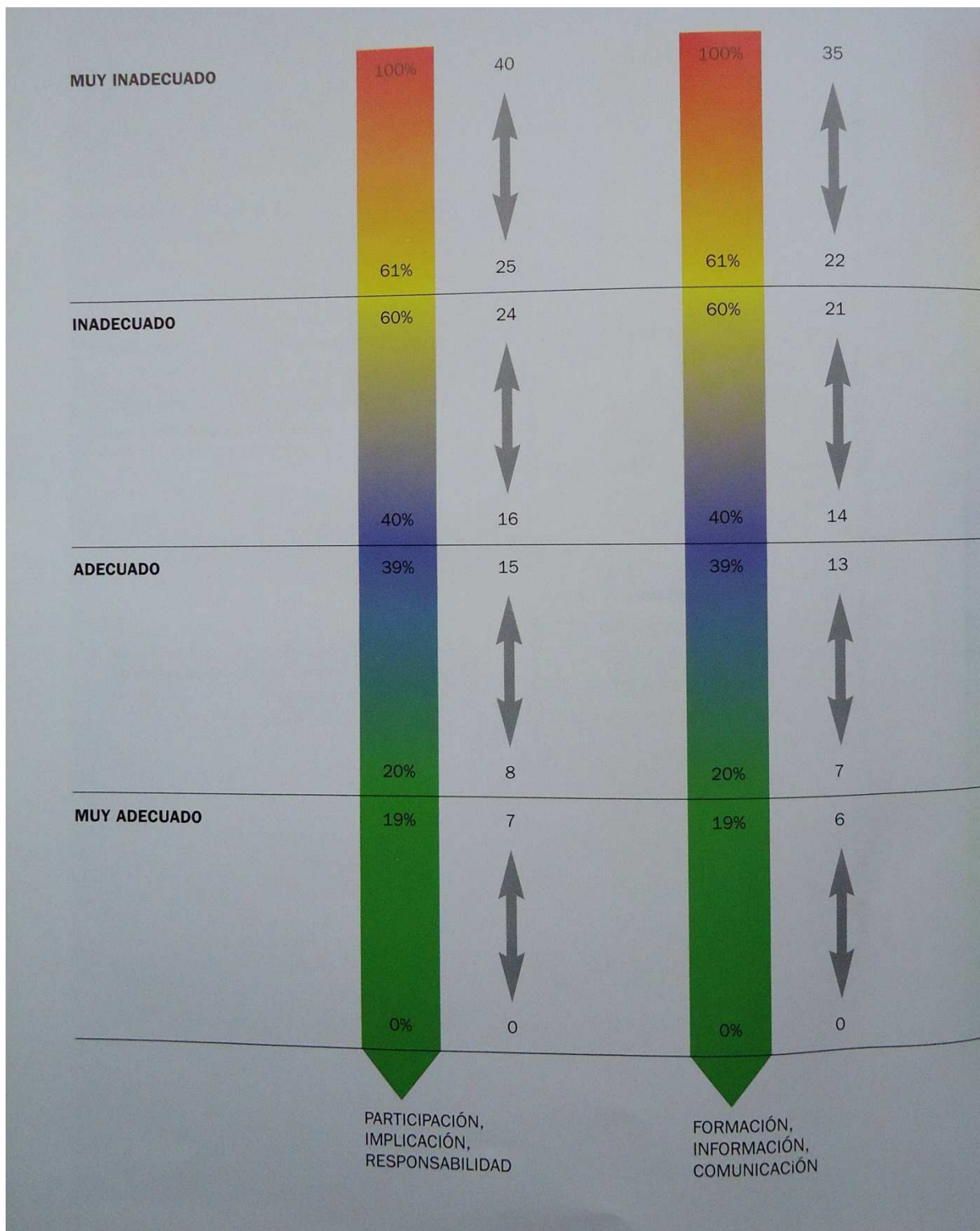
OBSERVACIONES:

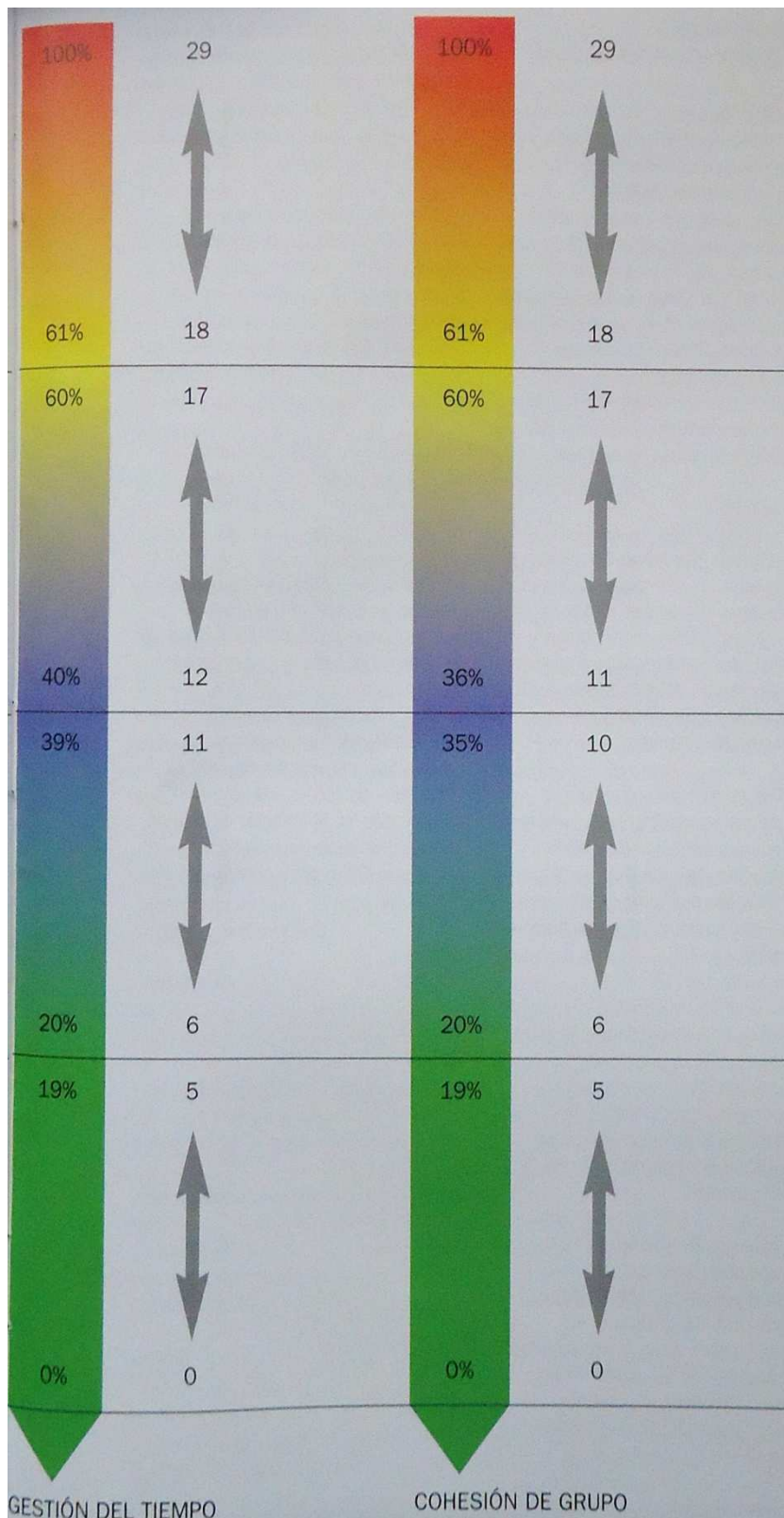
• TABLA DE VALORACIÓN DE RESPUESTAS

PARTICIPACIÓN, IMPLICACIÓN Y RESPONSABILIDAD			FORMACIÓN, INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN			GESTIÓN DEL TIEMPO			COHESIÓN DE GRUPO		
PREG.	OPCIÓN	VALOR	PREG.	OPCIÓN	VALOR	PREG.	OPCIÓN	VALOR	PREG.	OPCIÓN	VALOR
1.	A	5	4.	A	5	3.	A	5	6.	A	0
	B	3		B	3		B	3		B	1
	C	3		C	1		C	1		C	3
	D	0		D	0		D	0		D	5
2.	A	5	5.	A	5	8.	A	3	7.	A	5
	B	5		B	3		B	4		B	3
	C	3		C	3		C	1		C	0
	D	0		D	0		D	0		D	0
9.	A	5	11.	A	5	10.	A	5	12.	A	5
	B	3		B	3		B	5		B	3
	C	0		C	3		C	2		C	1
13.	A	5		D	0		D	0		D	0
	B	2	16.	A	5	14.	A	0	21.	A	4
	C	0		B	3		B	5		B	2
18.	A	5		C	3		C	5		C	0
	B	5		D	0		D	5	23.	A	5
	C	3	17.	A	5	15.	A	0		B	3
	D	0		B	5		B	0		C	1
19.	A	5		C	5		C	4		D	0
	B	3		D	2	22.	A	5	27.	A	0
	C	3		E	0		B	5		B	3
	D	0	24.	A	5		C	3		C	3
20.	A	5		B	2		D	0		D	5
	B	3		C	2	PUNTUACIÓN					
	C	1		D	0				PUNTUACIÓN		
	D	0	26.	A	5						
25.	A	5		B	3	MOBBING					
	B	3		C	3	PREG.	OPCIÓN	VALOR			
	C	1		D	0	28.	A	1			
	D	0	PUNTUACIÓN				B	0			
PUNTUACIÓN						29.	A	1			
							B	0			
						30.	A	1			
							B	0			
						PUNTUACIÓN					



- **DIAGNÓSTICO POR VARIABLES**





#### MUY INADECUADO

Existen puntos críticos que deben ser atendidos de manera urgente. Se recomienda realizar una evaluación exhaustiva que sea punto de arranque a cambios organizacionales.

#### INADECUADO

Existen una serie de problemas que están dificultando un adecuado desarrollo de la organización desde el punto de vista psicosocial. Sería necesario una evaluación de mayor profundidad que permita identificar los puntos críticos y aportar las medidas correctoras para mejorar la situación.

#### ADECUADO

Indica una situación favorable desde el punto de vista psicosocial. Se recomienda investigar puntos de mejora que lleven a una situación de mayor adecuación.

#### MUY ADECUADO

Sugiere que existen una serie de condiciones muy favorables en la empresa en cuanto a factores de riesgo psicosocial. Se recomienda seguir trabajando en esa dirección y realizar evaluaciones periódicas para garantizar la continuidad de esta situación.

**V.**

**INFORME DE  
EVALUACIÓN INICIAL  
DE LOS RIESGOS  
PSICOSOCIALES CON  
ESPECIAL REFERENCIA  
AL RIESGO DE ESTRÉS**

# PREVENCIÓN

## Consejeros de Prevención de Riesgos Laborales

Servicio de Prevención Ajeno. SP/10/2010/J

Homologación Definitiva en Formación. EE/9/1997/Z

**JUGUETERÍA S.A**

**Evaluación Inicial de los Riesgos**

**Psicosociales**

***Noviembre 2.012***

---

C/ Rancho Cucamonga 15-17, Local. 2011 **Zaragoza**. Tfno: 976 777 000 Fax: 976 777 333

e-mail: [prevencionzaragoza@telefonica.net](mailto:prevencionzaragoza@telefonica.net)

Fecha: NOV 12	<b>EVALUACIÓN INICIAL DE RIESGOS PSICOSOCIALES</b>	<b>PREVENCIÓN</b>
	<b>JUGUETERÍA S.A</b>	

## **INDICE**

1. DATOS GENERALES DE LA EMPRESA
2. INTRODUCCIÓN
3. METODOLOGÍA
4. OBJETIVO
5. DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES
6. EVALUACIÓN Y VALORACIÓN CUANTITATIVA
7. EVALUACIÓN Y VALORACIÓN CUALITATIVA
8. MEDIDAS PREVENTIVAS
9. RECOMENDACIONES
10. REGISTRO DE ENTREGA

Fecha: NOV 12	EVALUACIÓN INICIAL DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES	PREVENCIÓN
	JUGUETERÍA S.A	

## 1. DATOS GENERALES DE LA EMPRESA

RAZÓN SOCIAL: JUGUETERÍA S.A

DOMICILIO SOCIAL: C/ San Bernardino

TELÉFONO: 976 477 2700

FAX: 976 477 2849

CÓDIGO POSTAL: 91730

LOCALIDAD/ PROVINCIA: Zaragoza

C.I.F.: B-0000000

Nº CENTROS DE TRABAJO: 1

Nº DE TRABAJADORES: 36

MUTUA:

Fecha: NOV 12	<b>EVALUACIÓN INICIAL DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES</b>	<b>PREVENCIÓN</b>
	<b>JUGUETERÍA S.A</b>	

## **2. INTRODUCCIÓN**

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.

Por riesgo psicosocial hay que entender “cualquier posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño en su salud física o psíquica derivado bien de la inadaptación de los puestos, métodos y procesos de trabajo a las competencias del trabajador, bien como la influencia negativa de la organización y condiciones de trabajo, así como de las relaciones sociales en la empresa de cualquier otro “factor ambiental” de trabajo”<sup>40</sup>

Por factor de riesgo de origen psicosocial se entiende, conforme a lo dispuesto por la Agencia Europea de Salud y Seguridad en el Trabajo “todo aspecto de la concepción, organización y gestión el trabajo, así como su contexto social y ambiental que tiene la potencialidad de causar daños físicos, sociales o psicológicos a los trabajadores”.

Para analizar la insatisfacción laboral y el riesgo de estrés en la empresa Juguetería tomando en consideración los factores de origen psicosocial, los días 26 a 29 de noviembre de 2012, se pasó a los trabajadores un cuestionario que desarrollaba cuatro variables a tener en cuenta como posibles factores generadores de estrés e insatisfacción laboral.

Estas variables son:

- Participación, implicación, responsabilidad
- Formación, información, comunicación
- Gestión del tiempo

---

<sup>40</sup>Definición de VVAA.: *Guía sobre los factores y riesgos psicosociales, Observatorio Permanente de Riesgos Picosociales*, 2006, pág 23.



- Cohesión de grupo

Este método de evaluación tiene como objetivo obtener información respecto a las cuatro variables anteriores, que permita detectar situaciones en la organización desfavorables que puedan ser factor de riesgo psicosocial para el trabajador.

Además se han incluido tres preguntas con el objetivo de reconocer la vulnerabilidad de la empresa a la existencia de hostigamiento psicológico en el trabajo.

Con el análisis de los resultados obtenidos se adquiere una visión general de la empresa respecto a los factores que pueden generar riesgo psicosocial, especialmente estrés, que nos servirá como punto de partida, en caso de que se detecten aspectos deficitarios, para una posterior evaluación específica.

### **3. METODOLOGÍA**

La metodología a utilizar se basa en la aplicación de una serie de cuestionarios (cuestionario de 30 preguntas del Instituto Navarro de Seguridad Laboral, en adelante INSL) en la empresa JUGUETERÍA S.A.

Los resultados obtenidos en cada cuestionario se trasladan a una hoja de valoración y de categorización que permite diagnosticar el estado de la empresa respecto a los factores estudiados.

El tratamiento de los datos obtenidos en las distintas cuestiones debe garantizar en todo momento el anonimato del emisor, aspecto que se comentó el día de la prueba.

Dicho cuestionario del INSL lo componen 30 preguntas con varias alternativas de respuesta y una opción de respuesta cualitativa (OBSERVACIONES) que posibilita una aclaración de la respuesta aportada.

Es por ello que la evaluación y valoración de los factores psicosociales se realiza a dos niveles.



- primer nivel: cuantitativo, tras la aplicación del cuestionario se analiza estadísticamente la información recogida en base a unos valores de referencia.
- Segundo nivel: cualitativo, se analizan las aportaciones contenidas en el apartado “observaciones” que acompaña a todos los ítems del cuestionario. Por ello será el técnico de prevención que realice la evaluación el que deba estudiarla y analizarla teniendo en cuenta los datos de interés en ellos aportados por los trabajadores.

#### **4. OBJETIVO**

Esta evaluación nace con el objetivo de obtener una primera aproximación al estado general de la empresa JUGUETERÍA S.A respecto a los factores de tipo psicosocial y su potencialidad para generar estrés e insatisfacción laboral.

Los objetivos perseguidos son los siguientes:

1. Evaluación inicial del estado general de la empresa en relación al riesgo psicosocial, con especial atención al estrés.
2. Identificar situaciones de riesgo en estas cuatro áreas:
  - a. Participación, implicación, responsabilidad
  - b. Formación, información, comunicación
  - c. Gestión del tiempo
  - d. Cohesión de grupo
3. Aportar una serie de primeras medidas preventivas, supeditadas a una evaluación posterior más exhaustiva caso de que así procediese.

#### **5. DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES**

- 1. Participación, implicación, responsabilidad:

Especifica el grado de libertad e independencia que tiene el trabajador para controlar y organizar su propio trabajo y para determinar los métodos a utilizar.

Define el grado de autonomía del trabajador para tomar decisiones, ya que un trabajo saludable debe ofrecer la posibilidad de tomar decisiones. Para ello se han integrado los siguientes factores: Autonomía, iniciativa, control sobre el trabajador, supervisión, trabajo en equipo, control sobre la tarea, rotación. Enriquecimiento de tareas.

## 2. Formación, Información, Comunicación:

Se define como el grado de interés personal que la organización demuestra por los trabajadores, facilitando el flujo de informaciones necesarias para el correcto desarrollo de las tareas. Las funciones y/o tareas de cada persona dentro de la empresa tienen que estar bien definidas para garantizar la adaptación óptima entre los puestos de trabajo y las personas que los ocupan.

## 3. Gestión del tiempo:

Establece el nivel de autonomía concedida al trabajador para determinar la cadencia y ritmo de su trabajo, la distribución de las pausas, y la elección de las vacaciones de acuerdo a sus necesidades personales.

## 4. Cohesión de grupo:

Patrón de estructura del grupo, de las relaciones que emergen entre los miembros del grupo. Este concepto incluye aspectos como solidaridad, atracción, ética, clima o sentido de comunidad.

· Es preciso remarcar que se incluyen tres ítems referidos al *acoso laboral* que en ningún caso se ha de considerar como una variable adicional.

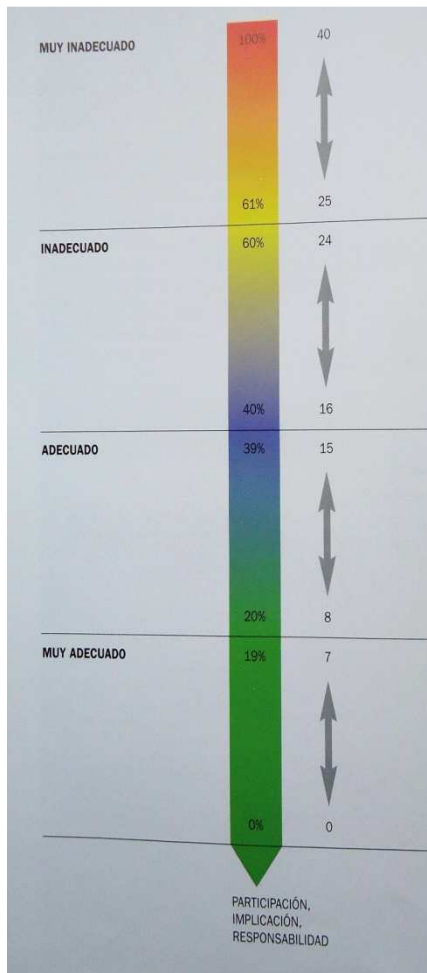
## **6. EVALUACIÓN Y VALORACIÓN CUANTITATIVA DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES**

Tras la aplicación del cuestionario del INSL los días 26, 27, 28 y 29 de Noviembre de 2012 a los trabajadores de la empresa JUGUETERÍA S.A se analiza estadísticamente la información aportada por los mismos obteniendo los siguientes resultados:

## 1. PARTICIPACIÓN, IMPLICACIÓN, RESPONSABILIDAD:

PUNTUACIÓN: 14

ESTADO: ADECUADO

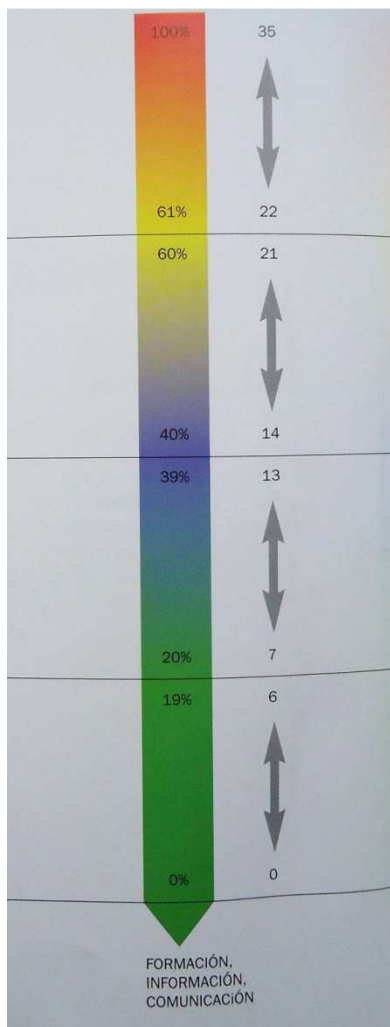


DIAGNÓSTICO: Existen una serie de problemas que están dificultando un adecuado desarrollo de la organización de el punto de vista psicosocial. En esta evaluación se presentarán una serie de recomendaciones que intenten mejorar el estado de la participación e implicación en la organización.

## 2. FORMACIÓN, INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN:

PUNTUACIÓN: 24

ESTADO: MUY INADECUADO

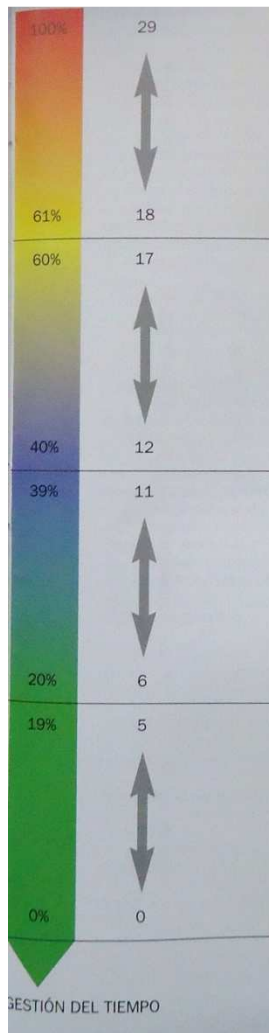


**DIAGNÓSTICO:** Existen puntos críticos que deben ser atendidos de manera urgente. Se recomienda realizar cambios en la organización que afecten a la formación e información de la empresa.

### 3. GESTIÓN DEL TIEMPO:

PUNTUACIÓN: 7

ESTADO: ADECUADO

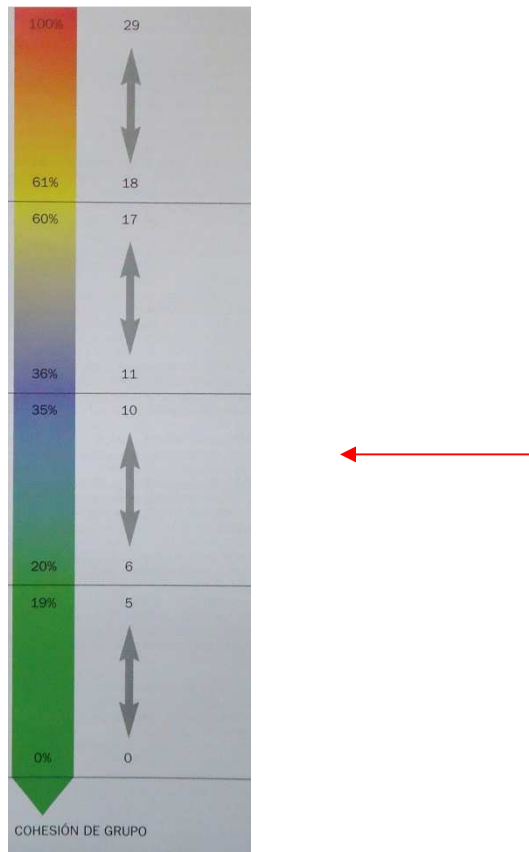


**DIAGNÓSTICO:** Indica una situación favorable desde el punto de vista psicosocial. Se recomienda investigar puntos de mejora que lleven a una situación de mayor adecuación o perfección total.

#### 4.COHESIÓN DE GRUPO:

PUNTUACIÓN: 8

ESTADO: ADECUADO



**DIAGNÓSTICO:** Indica una situación favorable desde el punto de vista psicosocial. Se recomienda investigar puntos de mejora que lleven a una situación de mayor adecuación.

#### \* ACOSO LABORAL:

Ante las preguntas de acoso laboral los trabajadores han contestado que no.

## **7. EVALUACIÓN Y VALORACIÓN CUALITATIVA DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES**

En este apartado el Técnico de prevención encargado de analizar dicha evaluación pasa a analizar teniendo en cuenta todos los datos de interés sobre el funcionamiento de la empresa.

Toda la información contenida en los cuestionarios que se ha podido extraer hace alusión a la falta de comunicación entre empresario y trabajadores para mejorar el proceso productivo.

El día a día de los empleados de la empresa JUGUETERÍA S.A que realizan el cuestionario y reciben la información por parte del técnico se basa en una relación entre los propios compañeros, entre los que el buen ambiente de trabajo es constatable.

Al resto de preguntas no han querido realizar ningún tipo de observación ni comentario.

## **8. MEDIDAS PREVENTIVAS**

Tras la aplicación del cuestionario se ha podido comprobar cómo algunos de los aspectos pueden y deben ser mejorados. A continuación ofrezco una serie de recomendaciones y medidas preventivas que pueden ayudar a la organización de su empresa.

### **1. PARTICIPACIÓN. IMPLICACIÓN Y RESPONSABILIDAD:**

La mejora de esta variable supone un incremento del grado de libertad e independencia que tienen los trabajadores para controlar y organizar su propio trabajo y para determinar los métodos a utilizar. Un trabajo que posibilite la toma de decisiones por parte de las personas que interviene en él, será saludable, y esto repercutirá en una mayor eficacia y eficiencia de los trabajadores. Le sugerimos:

- Fomentar la participación de los trabajadores en las distintas áreas: equipos de protección.

- Definir, comunicar y clarificar el nivel de participación que se otorga a los distintos componentes de la organización; cuando éste se limita a la emisión de opiniones y/ o cuando se dispone también de capacidad decisoria.
- Analizar qué aspectos pueden mejorarse, y si fuese preciso, crear nuevos canales de participación (reuniones a finales o principio de semana...)
- Adecuar los distintos niveles de participación (buzón de sugerencia, paneles que realmente se utilicen, escritos, trato directo...) al objeto y al contenido de los aspectos sobre los que se regula la participación. Si no existen dichos medios, considere la posibilidad de crearlos, teniendo en cuenta que el mero hecho de crearlos no va a suponer un aumento efectivo de participación, si no lleva aparejado un procedimiento ágil de atención y contestación.
- Evitar una supervisión excesiva por parte de los sistemas de control (tiempo, horarios...). Eliminar los sistemas de control inoperante.
- Flexibilizar progresivamente aquellos estilos de mando que puedan parecer autoritarios, promoviendo la delegación en los trabajadores y la responsabilidad individual. Ello supondrá fomentar la implicación de los trabajadores en la empresa.
- Proporcionar al trabajador, en la medida de lo posible, un mayor control sobre su tarea (capacidad de decisión, ritmo...).

## 2. FORMACIÓN- INFORMACIÓN- COMUNICACIÓN

El desarrollo de este factor incrementa el grado de interés personal que la empresa demuestra por los trabajadores, a la vez que facilita el flujo de informaciones necesarias para el correcto desarrollo de las distintas tareas. Es necesario que dentro de la organización las funciones y atribuciones de cada persona estén bien definidas.

Proposiciones:

- Proporcionar a los trabajadores una información clara y preciso de lo deben hacer al comienzo de sus actividades.



- Comunicar a los trabajadores sus funciones, competencias, atribuciones, métodos a seguir así como objetivos de cantidad y calidad, tiempo asignado, su responsabilidad y autonomía.
- Perfeccionar los medios de información a los trabajadores (más ágiles, más claros,...) para evitar distorsiones.

### 3. GESTIÓN DEL TIEMPO

La mejora de este factor lleva asociado el incremento del nivel de autonomía concedida al trabajador para determinar la cadencia y ritmo de su trabajo, la distribución de las pausas y la elección de las vacaciones de acuerdo a sus necesidades personales.

Le aconsejamos, a pesar de que este bloque sea ADECUADO:

- Evitar al trabajador sensaciones de urgencia y apremio
- Aportar un conocimiento claro de los objetivos a alcanzar y un sistema de autorregistro de los ya logrados en cada momento. Esto permite al trabajador establecer su ritmo de trabajo y ser capaz de introducir variaciones en el mismo.

### 4. COHESIÓN DE GRUPO

El desarrollo de las relaciones entre los miembros de la empresa influye en el mantenimiento del grupo, haciendo que sus miembros participen más en las actividades del grupo e incrementando la conformidad a la mayoría.

Recomendaciones:

- Prestar especial atención al apoyo a sus trabajadores: reconocimiento de su trabajo, asistencia técnica y material, sensibilidad ante problemática personal...
- Atender a los distintos niveles de relación que existen en la organización verticales (en esta ocasión son los más deficientes) y horizontales.
- Aportar pautas claras de resolución de conflictos entre trabajadores (tanto personales como laborales). El enquistamiento de estos conflictos conlleva, a medio largo plazo, tensiones en el grupo, afectando al rendimiento y cohesión del mismo.

- Conceder importancia al apoyo social (apoyo afectivo, de ayuda,...) en el diseño de la organización.

## **9. RECOMENDACIONES**

### **1. PARTICIPACIÓN, IMPLICACIÓN Y RESPONSABILIDAD.**

Para mejorar esta variable implica un incremento del grado de libertad e independencia que poseen los trabajadores para controlar y organizar su propio trabajo y para determinar los métodos a utilizar. Un trabajo que posibilite la toma de decisiones por parte de las personas que intervienen en él repercutirá en una mayor eficacia y eficiencia de los trabajadores, un menor número de accidentes y errores y un aumento de la calidad en todos los niveles.

Aconsejo:

- Impulsar la colaboración de los trabajadores en las distintas áreas que integran el trabajo.
- Adecuar los distintos niveles de participación (paneles, escritos, reuniones, trato directo,...) al objeto y al contenido de los aspectos sobre los que se regula la participación. Si no existiesen tales medios, considerar la posibilidad de crearlos, teniendo en cuenta que el mero hecho de crearlos no va a suponer un aumento efectivo de la participación, si no lleva aparejado un procedimiento ágil de atención y contestación.
- Precisar, informar y aclarar el nivel de intervención que se otorga a los distintos componentes de la organización; cuando éste se limita a la emisión de opiniones y/o cuando se dispone también de capacidad decisoria.
- Considerar si los medios actuales con los que cuenta su organización para encauzar la participación de los distintos agentes son adecuados, ágiles y eficaces. Analizar qué aspectos pueden mejorarse.
- Adaptar paulatinamente aquellos estilos de mando que puedan parecer autoritarios, causando la delegación en los trabajadores y la responsabilidad individual.

- Prescindir de una supervisión desproporcionada por parte de los sistemas de control. Excluir los sistemas de control ineficaz que generan una ausencia total de control.
- Facilitar al trabajador, en la medida de lo posible, un mayor control sobre su tarea (capacidad e decisión sobre el ritmo, organización,...).

## 2. FORMACIÓN, INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

El proceso de este factor aumenta el grado de atención personal que la organización manifiesta por los trabajadores, a la vez que se suministra el flujo de informaciones necesarias para el adecuado desarrollo de las distintas tareas. Es ineludible dentro de la organización las funciones y/o atribuciones de cada persona estén bien concretadas, con el fin de asegurar la adaptación favorable entre los puestos de trabajo y las personas que los ocupan.

Aconsejo:

- Informar a los trabajadores sus funciones, competencias, atribuciones, los métodos que deben seguir, así como los objetivos de cantidad y calidad, el tiempo asignado, su responsabilidad y su autonomía.
- Facilitar a los trabajadores una información clara y precisa de lo que debe hacer.
- Promover una sensibilización a la formación continuada en los trabajadores (en todos los niveles jerárquicos).
- Optimizar los medios de información a los trabajadores (más claros, ágiles,...) para evitar distorsiones.
- Aumentar las competencias del trabajador a través de nuevos aprendizajes mediante el trabajo.

### 3. GESTIÓN DEL TIEMPO

Para el avance en este factor es aconsejable el incremento del nivel de autonomía concedida a los trabajadores para determinar la cadencia y ritmo de su trabajo, la distribución de las pausas y la elección de las vacaciones de acuerdo a sus necesidades personales.

Aconsejo:

- Prescindir de las sensaciones de urgencia y apremio de tiempo.
- Ajustar el volumen de trabajo a realizar al tiempo necesario para su apropiada ejecución.
- Intentar que la tarea permita al trabajador unos márgenes de tiempo que le faciliten tener una cierta autonomía sobre su tiempo.
- Proporcionar un conocimiento claro de los objetivos a alcanzar y un sistema de autorregistro de los ya logrados en cada momento.
- Analizar las causas por las que los tiempos asignados para la realización de las tareas son escasos e introducir los cambios oportunos para obtener un ajuste adecuado.

### 4. COHESIÓN DE GRUPO

El desarrollo de las relaciones entre los miembros de la empresa influye en el mantenimiento del grupo, haciendo que sus miembros participen más en las actividades del grupo e incrementando la conformidad a la mayoría.

Aconsejo:

- Favorecer el contacto entre trabajadores atendiendo a la organización de los espacios y lugares de trabajo.
- Prestar especial atención al apoyo social que los subordinados reciben por parte de sus superiores. (reconocimiento del trabajo, relaciones personales no sólo formales, sensibilidad a problemáticas personales,...).

- Tener en cuenta el apoyo social (apoyo afectivo, instrumental,...) en el diseño de la organización.

- Aportar pautas claras de resolución de conflictos entre trabajadores. El enquistamiento de estos conflictos conllevan, a medio y largo plazo, tensiones en el grupo, afectando al rendimiento y cohesión del mismo.

La adopción de estas medidas y recomendaciones revertirá en una mayor satisfacción en el desarrollo del trabajo y, por ende, en la disminución del riesgo de estrés.



# **BIBLIOGRAFÍA**

Blanch Plana, A., Aluja Fabregat, A., Biscarri Gassió, J.: “Síndrome de quemarse en el trabajo y estrategias de afrontamiento: un modelo de relaciones estructurales”. *Revista de Psicología del Trabajo y de las organizaciones*, Volumen 18, Nº 1, 2002.

Comisión Europea: *Guía sobre el estrés relacionado con el trabajo: ¿La sal de la vida o el beso de la muerte?*. Oficina de publicaciones oficiales de las Comunidades Europeas, Luxemburgo, 2000.

Gobierno de Navarra.: “Factores psicosociales identificación de situaciones de riesgo”. *Instituto Navarro de Salud Laboral*. 2ª Edición, 2005.

González Álvarez, N., Nieto Antolín, M., Solís Rodríguez, V.: “Descubrimiento de oportunidades empresariales: capital humano, capital social y género”. *XX Congreso Nacional de ACEDE*, septiembre 2010, Granada.

Hoyo Delgado, M.A.: *Estrés laboral*, Instituto de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Madrid, 1996.

ISTAS: *Manual de la versión media del método ISTAS21 (CoPsoQ) de evaluación de riesgos psicosociales*, [www.istas.ccoo.es](http://www.istas.ccoo.es),

Levi, L.: “Factores psicosociales, estrés y salud”, en OIT.: *Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo*. Volumen 2, 1998.

Molina Navarrete, C.: “Tomándonos “en serio” la investigación sobre los “riesgos psicosociales” como grave problema de salud laboral” *.Revista científico- técnica El observatorio de riesgos psicosociales*, Nº 0, 2012.

Molina Navarrete, C.: “Autonomía colectiva y cultura preventiva: El marco convencional para la gestión del riesgos de violencia en el trabajo” *.Revista científico- técnica El observatorio de riesgos psicosociales*, Nº 0, 2012.

Moreno Jiménez, B. y Báez León, C.: “Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas” Madrid, 2010.

Ordiz Fuertes, M., Avella Camarero, L.: “Gestión estratégica de los recursos humanos una síntesis teórica”. *Investigaciones Europeas de dirección*, vol. 8, Nº 3, 2002,

Pedrosa Alquézar, S.I.: “Estrés laboral por razones de género: factores de riesgo y medidas preventivas” para VVAA.: *El estrés laboral como riesgo psicosocial: actividad preventiva y correctora*, Laboratorio de Riesgos Psicosociales de Andalucía, 2009.

Pedrosa Alquézar, S.I.: “Del conocimiento a la acción: implicación de las comunidades autónomas en la prevención de riesgos psicosociales”, *El observatorio de Riesgos Psicosociales. Revista científico técnica*. Num 1, 2008.

Pedrosa, J.J.; Gaspar, J.; Dolz, J.L.; Barbolla, F.; Azzolini, R.: *Estrés postural. Ejercicios y mejora de hábitos*, Mira Editores, Zaragoza, 2004.



Ruiz Rodriguez, I.; Torollo González F.J.: *Curso de prevención de riesgos laborales: España en el marco de la Unión Europea*, Madrid, Dykinson, 1999, pág 290.

<http://www.istas.net/web/index.asp?idpagina=1286>

<http://www.istas.net/web/abreenlace.asp?idenlace=8473>

<http://www.istas.net/web/abreenlace.asp?idenlace=2394>

<http://www.istas.net/web/index.asp?idpagina=196>

[http://www.juntadeandalucia.es/educacion/portal/com/bin/salud/contenidos/RiesgosProfesionales/RiesgosComunes/PsicosocialesyEstres/1157630211397\\_estres.pdf](http://www.juntadeandalucia.es/educacion/portal/com/bin/salud/contenidos/RiesgosProfesionales/RiesgosComunes/PsicosocialesyEstres/1157630211397_estres.pdf)

[http://www.suatea.org/Salud\\_laboral/Documentos/040620\\_estr%E9s.pdf](http://www.suatea.org/Salud_laboral/Documentos/040620_estr%E9s.pdf)

<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>

[http://www.ivie.es/downloads/ws/2009/pei02/Leccion\\_magistral\\_JMPeiro.pdf](http://www.ivie.es/downloads/ws/2009/pei02/Leccion_magistral_JMPeiro.pdf)

<http://www.istas.net/web/index.asp?idpagina=3938>

<http://www.istas.net/web/index.asp?idpagina=3942>

[http://www.ces.es/documents/10180/61240/Memoria\\_CES\\_2010](http://www.ces.es/documents/10180/61240/Memoria_CES_2010)

<http://saludlaboral-fspugtcordoba.blogspot.com.es/2012/09/divulgativos-el-estres-laboral-le.html>

<http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3642757>

<http://disenolowcost.com/2012/06/25/que-es-el-estres-digital/>

[http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo3\\_4.shtml](http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo3_4.shtml)

<http://es.scribd.com/doc/95676917/42/Metodo-PREVENLAB-PSICOSOCIAL>