

## **PREÁMBULO:**

A continuación, se expone una situación real de un servicio de prevención ajeno que interviene en una empresa para estudiar, gestionar y abordar los factores de riesgo psicosocial.

Para ello, emplea un método reconocido por el INSHT, y se describen: los objetivos de la empresa con dicho método, la manera en la cual se utiliza, los resultados obtenidos y las conclusiones finales.

La estructura del presente proyecto constará de 2 partes:

En la primera veremos

- Una introducción explicando la empresa analizada.
- La definición de los objetivos perseguidos.
- La metodología utilizada, detallada y explicada.

Y en la segunda se contempla:

- Explicación sobre los factores psicosociales, factores de riesgo psicosociales y riesgos psicosociales con sus diferencias.
- La normativa aplicada a los factores psicosociales tanto en Europa como en España.
- El estudio, análisis y conclusiones sobre el método empleado

## **1. INTRODUCCION:**

Por encargo de D. XXX, gerente de la empresa XXX S.L. se realiza la Evaluación Psicosocial a los trabajadores de la empresa anteriormente mencionada.

El instrumento utilizado para realizar dicha evaluación, ha sido el método de Evaluación psicosocial **F-PSICO** (versión 3.1.) diseñado por el INSHT (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo).

La finalidad principal de este método es facilitar una herramienta para la identificación y evaluación de los factores de riesgo psicosocial.

El motivo que ha llevado a cabo el proceso ha sido por un incremento de la siniestralidad laboral en las últimas fechas de algunos integrantes de la plantilla.

### **1.1 Datos de la empresa:**

<b>Nombre Jurídico:</b>	XXX, S.L.
<b>CIF:</b>	xxxxxxxxxx
<b>Domicilio Social:</b>	C/ xxx, nº x, local,x C.P.:xxxxx Zaragoza
<b>Gerente o Responsable:</b>	D. XXX
<b>DNI:</b>	xxxxxxxxxx
<b>Mutua:</b>	x
<b>Nº trabajadores:</b>	41
<b>Cnae:</b>	xx.xx
<b>NºCta.Seguridad Soc. patronal.:</b>	xxxxxxxxxxxx
<b>Móvil persona de contacto:</b>	xxxxxxxxxx
<b>Mail:</b>	<a href="mailto:xxx@gmail.com">xxx@gmail.com</a>

FICHA DE IDENTIFICACIÓN DE CONDICIONES PREVIAS	
GRUPO:	xxx S.L.
FECHA DE LA EVALUACIÓN:	2015
<b>Trabajo en turnos rotativos:</b>	No procede
<b>Trabajo fijo de noche:</b>	No procede
<b>Trabajo en cadena:</b>	No procede
<b>Trabajo en solitario:</b>	100 % de los puestos de trabajo
<b>Trabajo fuera del centro de trabajo (vendedores, representantes...):</b>	100 % de los puestos de trabajo
<b>Teletrabajo:</b>	No procede
<b>Trabajo repetitivo:</b>	No procede
<b>Tipo de trabajo:</b>	Intelectualmente muy poco exigente (grado de atención elevado/continuidad de la misma)
Entre las encuestadas tenemos personal de limpieza, jardinería, pulidores-abrillantadores con desarrollo de las tareas que requieren grado de atención alto.	
<b>Exposición a violencia externa:</b>	No se conocen antecedentes.
<b>Existencia de protocolos para la gestión de conflictos o violencia interna</b>	<u>Acoso psicológico:</u> Información a trabajadores Ley de Igualdad <u>Discriminación:</u> Información a trabajadores Ley de Igualdad <u>Acoso sexual:</u> Información a trabajadores Ley de Igualdad

FICHA DE IDENTIFICACIÓN DE CONDICIONES PREVIAS	
GRUPO: xxx S.L.	
FECHA DE LA EVALUACIÓN: 2015	
<b>Situación de la empresa</b>	<p><u>Crisis:</u> No</p> <p><u>Inestabilidad:</u> No, empresa estable en su trayectoria</p> <p><u>Posibles fusiones:</u> No</p> <p><u>Cambios de estrategia de negocio:</u> No</p> <p><u>Reestructuración:</u> No</p>
<b>Características del medio ambiente de trabajo</b>	<p><u>Ruido ambiental:</u> ACEPTABLE</p> <p><u>Temperatura:</u> en trabajos de jardinería (un puesto) trabajo a la intemperie. Trabajos de limpieza en el interior a temperatura ambiental en garajes, portales, rellanos, escaleras.</p> <p><u>Espacio disponible:</u> Adecuado</p> <p>Otros aspectos que puedan influir: Puestos de trabajo en centros ajenos y en solitario.</p>

## **1.2. Descripción de Tareas:**

Las tareas realizadas por los trabajadores son las habituales de operadoras de limpieza que prestan sus servicios en centros de trabajo ajenos, habitualmente Comunidades de Propietarios, empresas (normalmente oficinas y despachos) y también viviendas particulares, limpiando de forma manual patios, escaleras estructurales, zonas comunes y especialmente se ocupan de aseos y limpieza de los locales y centros de trabajo de situadas en su mayoría en el interior de las edificaciones.

La limpieza de cristales y similares se realiza mediante la ayuda de escaleras manuales metálicas convertibles o telescopicas. El horario habitual es de lunes a viernes por la mañana comenzando la jornada a las 7:00. La duración de dicha jornada es de 6 horas, aunque existe la posibilidad de irse antes del trabajo si la tarea encomendada ha sido finalizada.

Las tareas principales son:

Limpieza de zonas comunes de Comunidades de propietarios, en empresas también las oficinas, despachos, y aseos e instalaciones de bajo riesgo en general, en los centros ajenos en los que prestan el servicio. Los centros de trabajo son asignados por la encargada bajo la supervisión de la Dirección de la empresa, y suelen ser habituales para los trabajadores, repitiéndose las tareas de limpieza de forma rutinaria. Las funciones de este puesto se centran en la limpieza diaria y/o programada periódicamente de los centros o zonas asignadas; la trabajadora realiza tareas generales como:

- Limpieza de suelos (mopear, barrer, fregar).
- Limpieza de muebles o mobiliario (quitar polvo).
- Limpieza de cristales.
- Vaciado de papeleras.
- Reposición de material (papel higiénico, jabón) en lugares donde existen aseos.

La característica principal de estas tareas es su carga física. Los trabajadores no se observa que accedan a zonas de especial riesgo o peligrosidad ni están expuestos a riesgos considerados de Alto Riesgo conforme el Anexo I del R.D. 39/97. Si se accede a la calle a los contenedores de basura públicos para la retirada de los residuos limpiados. No se limpian productos excesivamente peligrosos, se usan los habituales de la actividad muchos similares a los de uso para limpieza doméstica.

### **1.3. Equipos Utilizados:**

MAQUINAS	Ninguna
HERRAMIENTAS MANUALES	Propios de las tareas de limpieza: mopas, escobas, fregonas, cubos, cepillos. Cúter, espátula, rasqueta para eliminación de carteles, pegatinas.
MEDIOS AUXILIARES	Escaleras manuales, de tijera, escaleras de metal convertibles.
EQUIPOS DE PROTECCIÓN	<ul style="list-style-type: none"><li>- Gafas de protección ante proyecciones de partículas con protección lateral; con protección para gotas, salpicaduras e impactos antivaho; (recomendable en aplicaciones con pulverización y obligatorio para arenadoras, o equipos a presión para limpieza de graffitis, por ejemplo).</li><li>- Guantes de protección resistentes a la abrasión, corte, penetración.</li><li>- Guantes de protección resistentes a productos químicos. (Con la manipulación de productos peligrosos)</li><li>- Calzado de seguridad con puntera reforzada.</li><li>- Ropa de trabajo tipo bata de tejido ligero y flexible, que permita una fácil limpieza y desinfección. Se adaptará bien al cuerpo, sin perjuicio de su comodidad y facilidad de movimientos. Se eliminará en todo lo posible, los elementos adicionales como cordones, botones, partes sueltas, a fin de evitar que se acumule la suciedad y el peligro de enganches.</li></ul>
PRODUCTOS UTILIZADOS	<ul style="list-style-type: none"><li>- Lejía</li><li>- Limpiador Neutro</li><li>- Aromatizantes</li><li>- Fregasuelos</li><li>- Limpiacristales</li></ul>

## **2. OBJETIVO:**

El objetivo es el de **Evaluar los Factores de Riesgo Psicosociales** de la empresa, y a partir de ahí, establecer una serie de medidas correctoras.

- La evaluación se realiza mediante el método Fpsico 3.1. el cual, busca aportar información para poder identificar cuáles son los factores de riesgo en una situación determinada, permitiendo el diagnóstico psicosocial de la empresa, a partir de los cuestionarios de aplicación individual.

### **3. MÉTODOS/ METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN:**

Métodos:

- Explicación de los diferentes métodos existentes
- Explicación de por qué se escoge el método Fpsico 3.1.

Metodología:

- Citación de encuestados para realización del test.
- Explicación del método y de sus factores.
- Procedimiento y Obtención de resultados

### **3.1.METODOS:**

#### **Descripción de Métodos:**

Existe una gran diversidad de instrumentos para evaluar los riesgos psicosociales en las empresas u organizaciones.

A continuación se expondrán en orden cronológico los métodos de evaluación desde que aparecieron por primera vez hasta hoy:

#### **Método Fpsico:**

Es el método oficial del INSHT, creado por Martín y Pérez en 1997.

Su objetivo es evaluar nueve factores de riesgo psicosocial.

Se realiza mediante un cuestionario de 44 preguntas y sus resultados ofrecen dos tipos de perfiles:

- Perfil valorativo
- Perfil descriptivo

La escala FPSICO consta de 86 ítems agrupados en 9 factores diferenciados:

Tiempo de trabajo, autonomía, carga de trabajo, demandas psicológicas, variedad/contenido del trabajo, participación/supervisión, interés por el trabajador/compensación, desempeño de rol, y relaciones y apoyo social.

Este método es una aplicación informática que puede ser adquirida y usada por cualquier técnico.

La misma aplicación contiene un manual de uso para facilitar el trabajo. Consiste en llenar los cuestionarios previamente, introducir los datos en la aplicación, y ésta misma, ofrece un informe detallado.

Según las respuestas dadas, se observa si el factor de riesgo determinado se encuentra en una situación adecuada, con riesgo moderado, elevado o muy elevado.

### Método Prevenlab:

Creado por Peiró en 1999 y elaborado en la Universidad de Valencia basado en el modelo “AMIGO” (Modelo de Análisis Multifacético para la Intervención y Gestión Organizacional)

Se realiza mediante un doble instrumento:

- Uno cualitativo que proporciona información sobre situaciones que generan malestar a través de pregunta abierta.
- Uno cuantitativo que explora las siguientes facetas:

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

Esta parte cuantitativa consta de más de 100 ítems y sus resultados son calculados mediante la media en cada factor.

Éste método solo pueden utilizarlo los expertos en esta materia, ya que no está disponible para todos los técnicos como si lo estaba el método Fpsico.

## Método del Instituto Navarro de Salud Laboral (INSL)

Publicado en el año 2002 y en fase de revisión actualmente.

Es una buena herramienta para evaluaciones iniciales. Su metodología es de tipo cuantitativa y va dirigida a cualquier sector de la empresa.

Analiza 4 variables:

- Participación, Implicación, Responsabilidad
- Formación, Información, Comunicación Variables analizadas
- Gestión del tiempo
- Cohesión de grupo

Para su realización se entrega un cuestionario de aplicación individual de 30 ítems y una opción de respuesta personal

### **FACTORES PSICOSOCIALES - IDENTIFICACIÓN DE SITUACIONES DE RIESGO**

<b>Pregunta 10</b> ¿Tienes posibilidad de realizar pausas dependiendo del esfuerzo (físico y/o mental) requerido por la actividad? A. No, por la continuidad del proceso o actividad. B. No, por otras causas. C. Sí, las establecidas. D. Sí, según necesidades.	<b>Pregunta 13.</b> 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.	<b>Pregunta 16.</b> ¿Se te facilitan las instrucciones 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.
A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/>	A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/>	A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/>
<b>OBSERVACIONES</b> <hr/> <hr/>	<b>OBSERVACIONES</b> <hr/> <hr/>	<b>OBSERVACIONES</b> <hr/> <hr/>
<b>Pregunta 11</b> ¿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.	<b>Pregunta 14</b> ¿Se recuperan los retrasos? A. No. B. Sí, durante las pausas. C. Sí, incrementando el ritmo de trabajo. D. Sí, alargando la jornada.	<b>Pregunta 17</b> ¿Tienes posibilidad de hablar durante la realización de tu tarea? A. No, por mi ubicación. B. No, por el ruido. C. No, por otros motivos. D. Sí, algunas palabras. E. Sí, conversaciones más largas.
A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/>	A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/>	A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/>
<b>OBSERVACIONES</b> <hr/>	<b>OBSERVACIONES</b> <hr/>	<b>OBSERVACIONES</b> <hr/>

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.

Además, el método ofrece una guía de recomendaciones para ayudar al técnico sobre las medidas de intervención y proporciona una aplicación informática de uso sencillo y gratuito.

### Método MARC-UV:

Elaborado en la Universidad de Valencia, este método está formado por dos baterías que se complementan, y que se pueden usar por separado.

Son:

- La Batería Valencia PREVACC
- La Batería de Factores Psicosociales de Salud Laboral (BFP SL)

**BFP SL:** Creado por Meliá en 2006, analiza los riesgos psicosociales y factores organizacionales.

La batería consta de más de 150 ítems que recogen no solo variables psicosociales sino indicadores de consecuencias psicológicas o de siniestralidad.

Los resultados se indican mediante media, desviación típica y percentiles.

**PREVACC:** Creado por Meliá en 2003, tiene el objetivo de evaluar los factores psicosociales que se relacionan con accidentes laborales y enfermedades profesionales. Utiliza el marco teórico propuesto por Meliá (1998) de Accidentes Laborales y se basa en una recogida de información cuantitativa y cualitativa.

Consta de 3 partes:

- Cuestionario para los trabajadores.
- Cuestionario para el técnico.
- Cuestionario de información para el técnico.

El cuestionario para los trabajadores consta de 6 escalas distribuidas en dos grupos: indicadores de riesgos y las respuestas de seguridad que son el conjunto de acciones u omisiones que afectan a la probabilidad de accidentes.

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.

La metodología es compleja y tampoco es un método de uso libre o gratuito. Para utilizarlo es necesario ser experto en la materia.

### Método INERMAP:

Desarrollado por el instituto MAPFRE tiene por objetivo evaluar los riesgos psicosociales partiendo de la idea de evaluación de puestos.

Su referencia se basa en el trabajo realizado por Gracia Camón en 2003.

Su metodología se hace a través de la evaluación subjetiva del trabajador mediante cuestionario por una parte, y por la evaluación objetiva del técnico sobre el puesto de trabajo.

Mantiene la idea de que cada sector profesional debe ser evaluado con una herramienta distinta:

- **EDUMAP** dirigida a la evaluación de riesgos psicosociales en el sector educativo.
- **OFIMAP** para la evaluación en trabajos administrativos o de oficina.  
Cuenta con las modalidades **OFIMAP banca** y **OFIMAP comercial**.
- **PSICOMAP** diseñado para la industria.
- **SANIMAP** para el sector sanitario.
- **TELEMAP** para el trabajo de teleoperadores
- **PSICOPYME** para empresas con menor envergadura.

Pese a esta diversidad, todos mantienen la misma estructura, y los resultados ofrecen información para cada factor y subfactor.

Ofrece 5 niveles de riesgo:

- Muy importante
- Importante
- Moderado
- Tolerable
- Trivial

Es un método que ofrece validez comprobada pero no aporta datos sobre los procedimientos utilizados.

### Método Iotas-21:

Apareció por primera vez en 2003 y mejoró su versión en 2010.

Fue una adaptación al castellano del Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ) y se elaboró con el objetivo de identificar la exposición a riesgos psicosociales.

Los resultados se calculan de diferentes formas:

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

Una vez calculados, se representa mediante el color rojo la exposición desfavorable, color amarillo la situación intermedia y color verde la exposición favorable.

Cabe destacar, que existen 3 versiones distintas según el tamaño de la empresa:

Versión corta	Versión media	Versión larga
<ul style="list-style-type: none"><li>- Para empresas &lt; 30 trabajadores (ó 25 según fuente)</li><li>- 38 ítems</li><li>- Evalúa 6 factores: exigencias psicológicas, trabajo activo y posibilidades de desarrollo, apoyo social y calidad de liderazgo, Inseguridad, doble presencia y estima.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Para empresas &gt; 30 trabajadores</li><li>- 124 ítems</li><li>- Concordancia entre versión media/ larga: Kappa entre 0,64 y 0,89 (Moncada et al., 2005)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Exclusivamente para investigación</li></ul>

Es muy común encontrarse con este método para las evaluaciones psicosociales. Además, cuenta con el apoyo del sindicato de CCOO (Comisiones Obreras)

Su uso es libre y gratuito y no resulta complejo de utilizar.

Cabe destacar también, que es uno de los métodos que más información ha aportado sobre sus características psicométricas.

### Método WONT: (work and organizational network) / Cuestionario Red:

Desarrollado por la Universidad Jaume I de Castellón, con el objetivo de poder identificar factores de riesgo psicosocial. Su fecha data del año 2005.

Este método implica la evaluación y además la intervención y el asesoramiento.

El método compagina cuestionarios, entrevistas y grupos de discusión.

El cuestionario se llama “RED” (resources, emotions and demands) y lo integran 150 ítems agrupados en 37 escalas.

Al igual que el método INERMAP, en éste también encontramos distintas versiones según el caso:

- RED TIC para usuarios de tecnologías de la información y de la comunicación.
- RED TT para teletrabajadores.
- RED UNI para estudiantes universitarios.
- RED ADI para evaluar adicción al trabajo.

RIESGOS PSICOSOCIALES			CONSECUENCIAS		
Demandas	Recursos laborales	Recursos personales	Daños psicosociales	Bienestar psicosocial	Daños organizacionales
-Sobrecarga cuantitativa	-Autonomía -Feedback	-Autoeficacia -Eficacia grupal percibida	-Síntomas psicosomáticos -Aburrimiento -Ansiedad -Burnout -Adicción al trabajo -Tecnoestrés	-Satisfacción y placer -Relajación -Emociones positivas -Engagement -Flow	-Absentismo -Ineficacia profesional -Falta de compromiso -Intención de abandono de la organización
-Sobrecarga emocional	-Calidad organizacional	-Competencias profesionales			
-Sobrecarga mental	-Formación organizacional	-Competencias emocionales			
-Conflicto de rol					
-Ambigüedad de rol	-Apoyo social	-Competencias mentales			
-Rutina	-Estilo liderazgo				
-Mobbing	-Relaciones interpersonales -Trabajo en equipo				

Su cuestionario ofrece niveles de fiabilidad alta pero es un método de uso limitado al propio equipo.

Ofrece poca claridad a la hora de presentar los datos.

### Método DECORE:

Se trata de un cuestionario 2005 en el marco de la Universidad Complutense de Madrid (Luceño, Martín, Tobal y Jaén) con el objetivo de identificar riesgos psicosociales.

Mediante 44 ítems evalúan 4 tipos de riesgos psicosociales:

- Demandas cognitivas cuantitativas y cualitativas.
- Recompensas
- Apoyo organizacional
- Control del trabajador sobre el tipo de tarea, método y lugar de trabajo

En cuanto a sus resultados, ofrecen 4 niveles:

- Excelente
- Saludable
- Alerta
- Emergencia

Calcula 3 tipos de índice para cada factor:

- Índice de desequilibrio Demanda-Control. Es la relación entre las demandas y el control del trabajador. Se obtiene con la suma de las escalas Demandas cognitivas, Control y Apoyo social. Puntuaciones elevadas indican percepción de muchas demandas y poco control, siendo un riesgo psicosocial en sí.
- Índice de desequilibrio Demanda – Recompensa. Es la relación entre las demandas y las recompensas que consigue el trabajador. Se obtiene sumando las escalas Demandas Cognitivas, Recompensas y Apoyo Organizacional. Una puntuación elevada también constituiría un riesgo psicosocial.
- Índice global de riesgo. Se trata de una medida global del riesgo. Se obtiene sumando las puntuaciones de las cuatro escalas. Puntuaciones elevadas indican una situación muy adversa.

Su uso es sencillo de aplicar y corregir y posee la ventaja de que puede operar con muestras muy amplias de trabajadores

## DIFERENCIAS ENTRE MÉTODOS:

	Fpsico	Prevenlab	INSL	Marc-UV
Forma	Cuestionario	Cuestionario	Cuestionario	Cuestionario
Items	44	+ 100	30	150 BFPSL 77 PREVACC
Resultado	Valorativo Descriptivo	Cuantitativo Cualitativo	Cualitativo	Cuantitativo Cualitativo
Variables o Factores	9	11	4	6 PREVACC
Facilidad de uso	Asequible	Complejo	Sencillo	Complejo
Otras	Validez en cuanto a salud total, absentismo y satisfacción	Fiabilidad mayor de 0,73 (Indices alfa de Cronbach)	Fiabilidad de 0,73 (Indices alfa de Cronbach)	Se trata de dos baterías en un mismo procedimiento. Fiabilidad + 0,78 (BFPSL) Fiabilidad +0,79 (PREVACC) (Indices alfa de Cronbach)

**Indice alfa de Cronbach:** es un coeficiente que sirve para medir la fiabilidad de una escala de medida, y cuya denominación Alfa fue realizada por Cronbach en 1951

	<u>Inermap</u>	Istas-21	<u>Wont</u>	Decore
<b>Forma</b>	Evaluación subjetiva (Cuestionario)	Cuestionario	Cuestionario Entrevistas Grupos de Discusión	Cuestionario
	Evaluación objetiva			
<b>Items</b>		38  124	150	44
<b>Resultado</b>	Cualitativo	Cualitativo	Cuantitativo Cualitativo	Cualitativo
<b>Variables Factores</b>	6	6	37 escalas	4
<b>Facilidad de uso</b>	Complejo	Asequible	Limitado	Sencillo
<b>Otras</b>	Fiabilidad superior a 0,92	Posee 3 versiones dependiendo de cada caso.	Poca claridad a la hora de presentar los datos.	Fiabilidad superior a 0,70

## **Elección de Método Fpsico:**

Para evaluar los factores psicosociales, se utiliza el método Fpsico versión 3.1.

De todos los métodos citados y explicados, los más asequibles para este caso serían el Fpsico 3.1. o el Istan-21

La preferencia por éste método radica en:

- La comodidad del Fpsico al ser una aplicación informática.
- El método Fpsico ataca directamente a los factores de riesgo en vez de a los riesgos.
- Permite discriminar por sexo, edad u otras alternativas dependiendo de cada caso.
- Su facilidad de uso. Recordemos que como se ha dicho antes, es una herramienta asequible para cualquier técnico. Además, posee un manual de instrucciones muy amplio en caso de dudas.
- El informe claro y detallado que ofrece en cuanto a sus resultados.
- Los 44 ítems sencillos y concisos a la hora de realizar el cuestionario.
- Es un método respaldado por el INSHT.

Las razones por las que se ha escogido el Fpsico frente al Istan-21 son:

- La posibilidad de condicionar a los participantes con el Istan-21:  
Al realizar el test a tantas personas, podemos encontrarnos con diferentes ideologías que no conocemos, puesto que no tenemos trato con los participantes. El Istan-21 pertenece al sindicato de Comisiones Obreras, algo que puede alegrar a algunos participantes, o por el contrario, provocar que adopten una postura negativa al responder.  
Por ello, se ha elegido un método que no presenta ninguna ideología ni da lugar a conflictos políticos entre los participantes.
- En tercer lugar, el Istan-21 se presenta como una “autoevaluación del trabajador” frente al Fpsico, que se presenta como una herramienta para que sean los técnicos superiores de prevención, los que evalúen a dichos trabajadores.

- Por otra parte, no parece que el Ista-21 aporte tantas soluciones una vez resuelto el test como el método Fpsico.
- Por último, existen ciertas preguntas en el Ista-21 que condicionan un poco al trabajador a la hora de dar las respuestas:

Véase a modo de ejemplo algunas preguntas que formula el test

¿Tienes que trabajar muy rápido?
¿Te cuesta olvidar los problemas del trabajo?
En el trabajo, ¿sientes que formas parte de un grupo?

En el primer caso, se trata de una empresa de limpieza que da cierto margen a las trabajadoras, es decir, aunque la jornada sea de 6 horas, si se ha terminado en 4 y media o 5 horas, se permite que dicha trabajadora se vaya a casa. Por ello, está claro que las respuestas van a ser “SI” lo que puede llevar a una confusión, ya que parecería que la empresa obliga a las trabajadoras a trabajar muy deprisa, cuando lo que hace, es darles cierta autonomía para que se marquen su ritmo de trabajo.

En el segundo caso, se trata de una pregunta que da por hecho que tienen que existir problemas en el trabajo.

Y el tercer caso, es un poco similar al primero. Al ser limpiadoras, operan de forma solitaria, por lo que es obvio que no pertenecen a ningún grupo.

No es un trabajo colectivo donde exista cooperación o compañerismo.

- Véase Anexo I donde figura el test completo del Ista-21

### **3.2. METODOLOGÍA:**

#### **Citación de Encuestados:**

Entrega de **cuestionarios** a los trabajadores para su cumplimentación.

- Se les informa, entre otros, de que los cuestionarios son anónimos, y se garantiza la confidencialidad y voluntariedad
- La cumplimentación se realiza en horario de trabajo y sin límite de tiempo establecido.

Del total de la plantilla a evaluar, cabe destacar que ningún trabajador/a se negó a responder al cuestionario.

Bien es cierto, que finalmente participó el 87,18 % de la plantilla de forma voluntaria y anónima.

El resto no pudo asistir por motivos ajenos a la empresa.

Las encuestas fueron realizadas en tres convocatorias participando los trabajadores en estos tres grupos aleatorios, conforme necesidades de trabajo y fuera del horario y entorno laboral.

Durante estas convocatorias, se explicó el funcionamiento del cuestionario y se resolvieron las posibles dudas que surgían sobre algunas preguntas por parte de los implicados.

El lugar donde se realizaron los cuestionarios fueron en el aula del servicio de prevención ajeno xxx de Zaragoza por ser el mismo centro conocido por los trabajadores donde se realiza la vigilancia de la salud de los mismos.

Cabe destacar, que se veló en todo momento por la máxima objetividad en la realización del cuestionario.

- Véase Anexo II donde figura el cuestionario de 44 preguntas pertenecientes al método Fpsico 3.1.

A todos los integrantes que realizaron el cuestionario, se les explicó en qué consiste el método y los factores que lo integran.

Anonimato:

Se presentan cartas preparadas para hacer más fácil y llevadero el trámite, en el cual, el trabajador o trabajadora se protege de su anonimato mediante la ley de protección de datos:

Dña.....con  
D.N.I.....trabajador/a de la empresa XXX con C.I.F. xxxxxxxxx y  
conocedora del cumplimiento de la L.O.P.D. por la entidad XXX Servicio de  
Prevención de Riesgos Laborales autorizado por la Dirección General de Trabajo de la  
D.G.A. de la citada empresa y a los efectos de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999,  
de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD), autoriza el  
tratamiento de sus datos personales en los documentos relativos al sistema de gestión de  
Prevención de Riesgos Laborales incluyendo su incorporación en la base de datos y  
ficheros automatizados, del que es responsable XXX con el objeto de realizar las  
evaluaciones de riesgos necesarias relativas y exclusivas al puesto de trabajo.

El abajo firmante podrá ejercitar gratuitamente los derechos de acceso e información,  
rectificación, cancelación y oposición de los datos en los términos especificados en la  
mencionada Ley Orgánica 15/1999 de Protección de Datos de Carácter Personal,  
conforme al procedimiento legalmente establecido. Estos derechos podrán ser  
ejercitados dirigiendo comunicación por escrito, debidamente firmada, acompañada de  
fotocopia del DNI/NIE, a XXX en la dirección C/ xxx nº x local x – Zaragoza.

Zaragoza a \_\_ de \_\_\_\_\_ de 2015

Fdo. Dña. .....

Voluntariedad:

**DOCUMENTO PARA LA ACREDITACIÓN DEL EMPRESARIO DE LA NO  
PRESTACIÓN DE CONSENTIMIENTO DEL TRABAJADOR/A A REALIZAR  
LA EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES**  
**DE CARÁCTER VOLUNTARIO**

Habiendo sido informado por D. XXX como Gerente de xxx sobre el derecho dispuesto en la Ley 31/95 de 8 de noviembre de Prevención de Riesgos Laborales y la opción de realizar la evaluación de riesgos psicosociales con la aplicación del método F-PSICO 3.1 explicada e informada a través de XXX Servicio de Prevención concertado por la empresa y autorizado por la Dirección General de Trabajo comunico formalmente a la dirección de la empresa.

**MI NO ACEPTACIÓN libre y voluntaria a LA REALIZACIÓN DE CITADA  
EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES, según se dispone en la normativa  
vigente.**

En Zaragoza a \_\_ de \_\_\_\_\_ de 2015

Fdo: D/Dña: .....	Fdo: D/Dña: .....
DNI:	DNI:
Fdo: D/Dña: .....	Fdo: D/Dña: .....
DNI:	DNI:

### **Explicación de factores del método Fpsico y sus Factores:**

La escala FPSICO consta de 86 Ítems agrupados en 9 factores diferenciados: tiempo de trabajo, autonomía, carga de trabajo, demandas psicológicas, variedad/contenido del trabajo, participación/supervisión, interés por el trabajador/compensación, desempeño de rol, y relaciones y apoyo social.

En la tabla se muestra cómo se distribuyen cada uno de los ítems en los distintos factores:

FACTORES DEL FPSICO	ÍTEMES
Tiempo de trabajo ( 4 ítems )	1, 2 5 y 6
Autonomía (12 ítems )	3, 7, 8, 9, 10 a-h
Carga de trabajo (11 ítems)	4, 23, 24, 25, 28, 29, 30, 31, 32, 33 y 34
Demandas psicológicas (12 ítems)	35a, 35b, 35d, 35e, 35f, 35h, 36a-d, 37 y 38
Variedad / Contenido del trabajo ( 7 ítems)	39, 40, 41, 42 a-d
Participación/ Supervisión (11 ítems)	11a-g, 12a-d
Interés por trabajador/ Compensación (8 ítems)	13a-d, 44, 45, 46 y 47
Desempeño del rol ( 11 ítems)	14a-f, 15a-e
Relaciones y apoyo social (10 ítems )	16a-d, 17, 18a-d y 20

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

#### Tiempo de trabajo T T.

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

Así, se considera inadecuada la organización temporal que no cumple los mínimos establecidos en la legislación y que dificulta el equilibrio entre la vida laboral y los compromisos sociales y familiares.

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

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

### Autonomía AU

Bajo este factor se acogen aspectos de las condiciones de trabajo referentes a la capacidad y posibilidad individual del trabajador para gestionar y tomar decisiones tanto sobre aspectos de la estructuración temporal de la actividad laboral como sobre cuestiones de procedimiento y organización del trabajo.

Se considera factor de riesgo psicosocial el hecho de tener poca o nula capacidad de decisión sobre los diferentes aspectos relativos a la realización del trabajo.

El método recoge estos aspectos sobre los que se proyecta la autonomía en dos grandes bloques:

#### **Autonomía temporal:**

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

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

### **Autonomía decisional:**

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

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

### Carga de trabajo C T

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

El riesgo asociado a la carga de trabajo hace referencia a un exceso (demasiado quehacer, excesiva presión temporal, multitarea...) o también a una falta de trabajo.

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

### **Presiones de tiempos:**

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

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

### **Esfuerzo de atención:**

Con independencia de la naturaleza de la tarea, ésta requiere que se la preste una cierta atención. Esta atención viene determinada tanto por la intensidad y el esfuerzo de atención requerido para procesar las informaciones que se reciben en el curso de la actividad laboral y para elaborar respuestas adecuadas como por la constancia con que debe ser mantenido dicho esfuerzo. Los niveles de esfuerzo atencional pueden verse incrementados en situaciones en que se producen interrupciones frecuentes, cuando las consecuencias de las interrupciones son relevantes, cuando se requiere prestar atención a múltiples tareas en un mismo momento y cuando no existe previsibilidad en las tareas. Los ítems del método que recogen estos aspectos son los siguientes:

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

### **Cantidad y dificultad de la tarea:**

La cantidad de trabajo que los trabajadores deben afrontar y resolver diariamente es un elemento esencial de la carga de trabajo, así como la dificultad que suponen para el trabajador el desempeño de las diferentes tareas. El método valora estos aspectos en los ítems siguientes:

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

### Demandas psicológicas D P

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

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

La situación adecuada se da cuando hay un equilibrio entre las capacidades de las personas y las exigencias de la tarea. Es decir, que debe evitarse unas demandas excesivamente elevadas, pero también tareas en las que no se ofrezca la posibilidad de aplicar las capacidades humanas.

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

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

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

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

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

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

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

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

### Variedad / contenido del trabajo V C

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

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

Los ítems que comprende este factor son:

- Trabajo rutinario (Ítem 37)
- Sentido del trabajo (Ítem 38)
- Contribución del trabajo (Ítem 39)
- Reconocimiento del trabajo por superiores (Ítem 40 a)
- Reconocimiento del trabajo por compañeros (Ítem 40 b)
- Reconocimiento del trabajo por clientes (Ítem 40 c)
- Reconocimiento del trabajo por familia (Ítem 40 d)

### Supervisión / participación S P

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

Así, la "**supervisión**" se refiere a la valoración que el trabajador hace del nivel de control que sus superiores inmediatos ejercen sobre aspectos diversos de la ejecución del trabajo, considerando que el riesgo asociado a la supervisión se deriva no sólo de la inexistencia de la misma sino también del ejercicio de una supervisión excesiva.

La "participación" explora los distintos niveles de implicación, intervención y colaboración que el trabajador mantiene con distintos aspectos de su trabajo y de la organización, en una graduación que oscila entre una nula posibilidad de participación, pasando por el ofrecimiento de información y consulta hasta la situación adecuada que supone el poder decidir sobre diferentes aspectos. Cabe mencionar que el peso otorgado a estas variables no es uniforme sino que se ha dado una menor importancia a los factores que se refieren a la organización de la empresa.

Los ítems que comprenden este factor son:

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

#### Interés por el trabajador / compensación I T C

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

Los ítems que comprendes este factor son:

- Información sobre la formación (Ítem 13 a)
- Información sobre las posibilidades de promoción (Ítem 13 b)

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

### Desempeño de rol D R

Este factor considera los problemas que pueden derivarse de la definición de los cometidos de cada puesto de trabajo. Comprende dos aspectos fundamentales:

#### **La ambigüedad de rol:**

Ésta tiene que ver con la falta de una definición clara de las funciones y las responsabilidades (qué debe hacerse, cómo, cantidad de trabajo esperada, calidad del trabajo, tiempo asignado y responsabilidad del puesto).

#### **El conflicto de rol:**

Hace referencia a las demandas incongruentes, incompatibles o contradictorias entre sí o que pudieran suponer un conflicto de carácter ético para el trabajador.

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

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

## Relaciones y apoyo social R A S

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

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

Los ítems con que el método aborda estas cuestiones son:

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

### **Procedimiento y Obtención de Resultados:**

Una vez rellenados todos los cuestionarios e introducidos en el programa informático, obtenemos los resultados en dos formatos; por un lado se ofrecen las probabilidades de riesgo junto con la media aritmética del colectivo analizado para cada uno de los factores (Perfil Valorativo) y, por otro, se ofrece el porcentaje de contestación de cada opción de respuesta de cada pregunta por parte del colectivo analizado.

Según las respuestas dadas, se obtiene un riesgo u otro para cada uno de los 9 factores analizados.

Percentil obtenido	Riesgo
Percentil $\geq$ P85	Muy elevado
P75 $\leq$ Percentil < P85	Elevado
P65 $\leq$ Percentil < P75	Moderado
Percentil < P65	Situación adecuada

Tabla 2. Niveles de riesgo

En el informe, aparecen en colores los tipos de riesgos obtenidos, siendo:

- Situación adecuada que no precisa mejoras el color verde
- Situación moderada, que precisa atención en color amarillo
- Riesgo elevado que precisa medidas correctoras en color naranja
- Riesgo muy elevado que precisa medidas inminentes en color rojo

#### **4.FACTORES PSICOSOCIALES:**

Desde los últimos años hasta ahora se ha ido prestando más atención a los aspectos psicosociales dentro de las empresas.

Debido a factores como la globalización se han producido cambios empresariales importantes que han provocado la exposición de los integrantes de las empresas a estos factores.

A partir de los años 70, se empezó a relacionar los factores psicosociales con la salud laboral. Es en esta década cuando comenzaron a tomar protagonismo y fuerza estos factores.

Desde entonces hasta hoy, han ido sucediéndose distintas teorías, métodos de evaluarlos o formas de referirse a ellos que vamos a ir distinguiendo.

Sería preciso en primera instancia, hacer una distinción entre:

- Factores psicosociales
- Factores psicosociales de riesgo
- Riesgos psicosociales

Para ello, vamos a analizar de forma concreta, que significa cada concepto y que referencias históricas poseen.

### **Factores psicosociales:**

Uno de los primeros documentos que aparece sobre los factores psicosociales de forma oficial, figura en el año 1984, publicado por la Organización Internacional de Trabajo, donde se habla de que la problemática de los mismos se remonta a años anteriores y de la complejidad de los mismos:

- “*Los factores psicosociales en el trabajo son complejos y difíciles de entender, dado que representan el conjunto de las percepciones y experiencias del trabajador y abarcan muchos aspectos*”

Así mismo, definen :

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

Ya a finales de los 80, aparece un segundo documento: “Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud, editado por la OMS y coordinado **por Kalimo, El-Batawi y Cooper.**

En dicho documento, se establece una diferenciación al exponer el doble efecto que pueden tener los factores psicosociales:

- positivos
- negativos

Y posteriormente, aparecen otra serie de autores como:

- **Cox y Griffiths**, en el 1996, que los definen como los aspectos del trabajo, de la organización y de la gestión laboral, y sus contextos sociales y organizacionales.
- **Martín Daza y Pérez Bilbao**, en 1997, definiéndolos como aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral que están directamente

relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo.

- **Carayon, Haims y Yang**, en el año 2001, los cuales definen los factores psicosociales como características percibidas del ambiente de trabajo que tienen una connotación emocional para los trabajadores y los gestores.
- **Roozeboom, Houtman y Van den Bossche**, en 2008 identifican los factores psicosociales haciendo distinción entre indicadores organizacionales y laborales.

FACTORES ORGANIZACIONALES	
<b>Política y Filosofía de la Organización</b>	Relacion Trabajo-Familia Gestión de los Recursos Humanos Política de seguridad y salud Responsabilidad Social Corporativa Estrategia empresarial
<b>Cultura de la Organización</b>	Política de Relaciones Laborales Información Organizacional Comunicación organizacional Justicia Organizacional Supervisión/Liderazgo
<b>Relaciones Industriales</b>	Clima laboral Representación Sindical Convenios Colectivos
FACTORES LABORALES	
<b>Condiciones de empleo</b>	Tipo de contrato Salario Diseño de carreras
<b>Diseño del puesto</b>	Rotación de puestos Trabajo grupal
<b>Calidad en el trabajo</b>	Uso de habilidades personales Demandas laborales Autonomía y capacidad de control Seguridad física en el trabajo Apoyo social Horas de trabajo Teletrabajo

Y es aquí cuando volvemos a la teoría de **Kalimo**, el cual distinguía entre factores psicosociales positivos y negativos, dando por hecho que los factores están presentes en toda organización laboral.

Cuando los factores sean adecuados, afectarán POSITIVAMENTE al trabajador, tendrán consecuencias positivas.

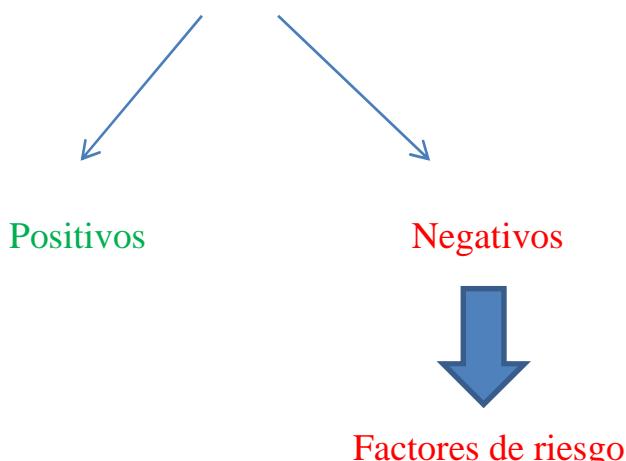
En cambio, cuando estos factores sean insuficientes, inadecuados o defectuosos, afectarán de forma NEGATIVA al trabajador.

### **Factores de Riesgo:**

Como se ha explicado anteriormente, los factores psicosociales pueden ser positivos o negativos.

Cuando ocurre la segunda situación (negativos) es cuando se da paso a los factores de riesgo.

## Factores psicosociales



Los autores **Cox y Griffiths** de los que hemos hecho mención antes, mantienen la teoría de que los efectos de los factores psicosociales de estrés pueden afectar tanto la salud psicológica como la salud física a través de los mecanismos psicofisiológicos activados por el estrés.

En este contexto, se plantean dos marcos teóricos necesarios:

- elaborar los modelos de estrés laboral que puedan explicar el conjunto de factores psicosociales de riesgo o estrés.
- establecer los mecanismos psicofisiológicos que establecen los nexos entre la percepción y experiencia subjetiva de estrés y las respuestas del organismo.

De esta forma, nace la idea de evaluar los factores de riesgo, ya que se comprueba una estrecha asociación entre los factores de riesgo y el daño a la salud. El estrés relacionado con el trabajo sería el agente psicofisiológico mediador entre los problemas laborales organizacionales y los problemas de salud, físicos y mentales. (*Moncada y Llorens, 2006; Nogareda y Almodóvar, 1997; Oncins y Almodóvar, 2006*)

En España, es a partir de 1987, cuando el INSHT comenzó a realizar estudios en todo el territorio nacional mediante la serie periódica de “Encuestas nacionales de condiciones de trabajo”, sin embargo, estas carecen de un apartado dedicado a los Factores Psicosociales.

Es en 1999 cuando aparece por primera vez y que incluye como categorías principales la comunicación, el estatus del puesto, el horario de trabajo y la participación, categorías que se mantienen en las ediciones sucesivas con algunas nuevas inclusiones. También el INSHT desde 1988, en la serie de Notas Técnicas de Prevención (NTP) incluye los factores psicosociales como temas técnicos de prevención.

En cuanto a las características de los factores de riesgo, se pueden distinguir las siguientes:

- Se extienden en el espacio y el tiempo, no tienen un lugar y un momento propio, sino que son elementos del propio puesto de trabajo. (**Rick y Briner**).
- Dificultad de objetivación: Factores como la cohesión, supervisión etc, no poseen unidades de medida.
- Afectan a otros riesgos: El aumento de los factores de riesgo, el estrés generar conductas precipitadas, alteradas que propician los errores, todo tipo de accidentes y una mayor vulnerabilidad de la persona.  
Tal es el caso que se mantiene la teoría de **Warren** en 2001, relacionando los trastornos ergonómicos a los psicosociales.
- Poseen escasa cobertura legal: Tanto la higiene industrial, como ergonomía como seguridad en el trabajo, poseen leyes firmes que las amparan. Sin embargo, la especialidad de psicosociología esta mucho menos contemplada.
- Están moderados por otros factores: Dependen de las variables personales de cada uno de ellos, como el nivel de implicación, la confianza en sí mismo, el optimismo...
- Poseen dificultad de intervención: Como bien dicen **Rick y Briner**, la intervención psicosocial suele requerir plazos no inmediatos y resultados no asegurados que aumenta la resistencia de los responsables a intervenciones costosas.

## **Riesgos Psicosociales:**

Basándonos en el artículo 4.2. de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, entendemos como riesgo laboral a la posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño derivado del trabajo.

Por riesgo psicosocial entendemos el hecho, acontecimiento, situación o estado que es consecuencia de la organización del trabajo, que tiene una alta probabilidad de afectar a la salud del trabajador y cuyas consecuencias suelen ser importantes.

Su diferencia ante los factores de riesgo radica en que, estos son **CONDICIONES ORGANIZACIONALES**, mientras que los riesgos, son **HECHOS O SITUACIONES** con una alta probabilidad de dañar la salud de los trabajadores de forma importante.

Los factores de riesgo suelen provocar daño, usualmente menor, mientras que los riesgos psicosociales laborales usualmente producirán daños con frecuencia importantes.

A partir de aquí, se puede establecer la diferencia entre factores psicosociales, factores psicosociales de riesgo y riesgos psicosociales:

Factores psicosociales: Pueden afectar positiva o negativamente a la salud.

Factores de riesgo psicosociales: Pueden afectar negativamente la salud, habitualmente de forma menor.

Riesgos psicosociales: Afectan habitualmente de forma importante a la salud.

**Al igual que hemos matizado antes que los factores psicosociales negativos, dan lugar a los factores de riesgo, aquí también cabe destacar que los riesgos laborales vienen precedidos por los propios factores de riesgo.**

Poseen las siguientes características:

- Afectan a los derechos fundamentales del trabajador: Afectan a la dignidad del trabajador o su intimidad, elementos propios de los derechos fundamentales de los trabajadores.
- Tienen efectos globales sobre la salud del trabajador: Afectan a la globalidad del funcionamiento del trabajador, a los niveles de seguridad personal y cursan con trastornos adaptativos.
- Afectan a la salud mental de los trabajadores: Pueden llevar a situaciones de depresión o suicidios.
- Tienen formas de cobertura legal: En España, la jurisprudencia ha dictado diversas sentencias sobre tales temas, como por ejemplo el TSJ de Madrid en sentencia del 5 de Octubre de 2005 determinando la obligación de evaluar el riesgo de estrés cuando la empresa reconozca su presencia, o la propia Inspección de Trabajo reconociendo el acoso laboral como infracción en la Prevención de Riesgos Laborales.

Los principales riesgos psicosociales son:

#### El estrés:

Siendo el riesgo más global de todos y el más conocido. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de respuesta y la frecuente sensación de poder afrontarlos.

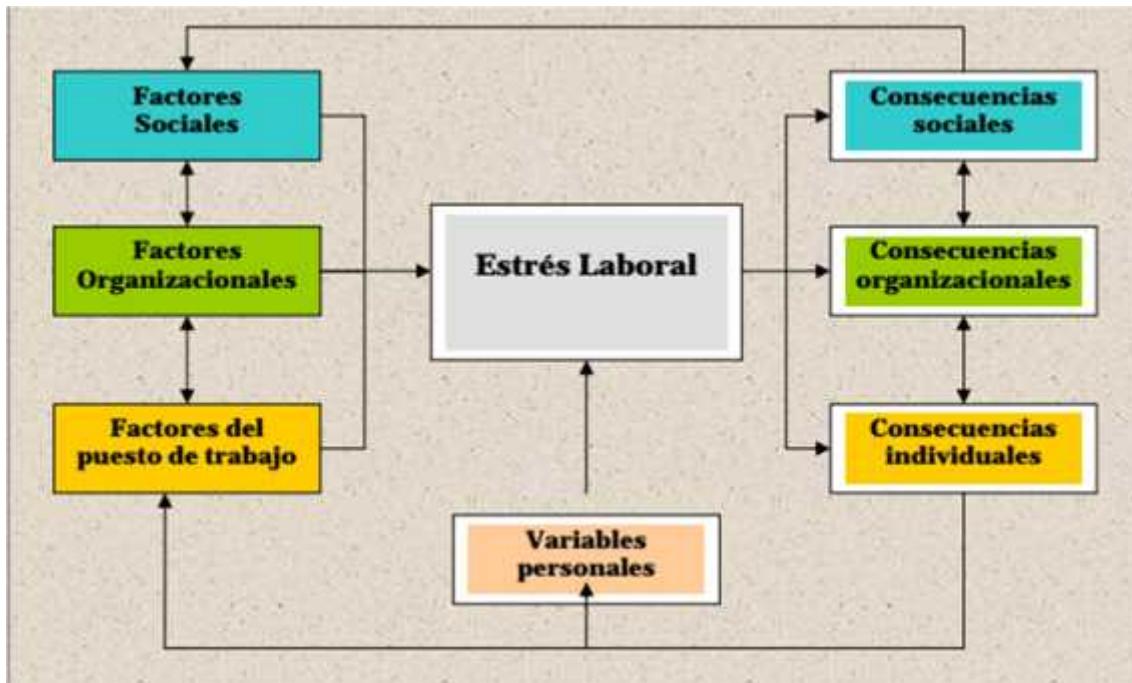
Se trata de un estado

En este sentido, el estrés como de agotamiento del organismo que dificulta de forma importante las respuestas funcionales y adaptativas del organismo y la persona.

Produce un deterioro global e importante en el rendimiento del trabajador y en la misma organización laboral como totalidad.

Es por ello, que se ha bautizado como “El lado oscuro del trabajo”.

En resumen, es el medidor general entre los factores organizacionales y sociales y el daño a la salud mediante mecanismos psicofisiológicos que transforman la alerta subjetiva en alerta fisiológica:



### Violencia:

Es considerado el segundo riesgo psicosocial en cuanto a importancia. La violencia en el trabajo puede presentarse de tres formas distintas:

- Mediante actos violentos de personas que no están relacionadas con el trabajo:  
Atracos, Robos...
- Actos violentos provenientes de los clientes a quienes se atiende o se presta servicio.  
Es el tipo de violencia vinculado a la reclamación o exigencia de supuestos derechos. El objetivo del mismo es obtener un servicio que no se estaba recibiendo.
- Actos violentos que provienen de compañeros o superiores del propio lugar de trabajo. Es el tipo de violencia asociado a la aparición de conflictos laborales de tipo organizacional o personal. El objetivo del mismo es obtener unos beneficios que no estaban obteniendo o estaban siendo reclamados por otros grupos.

Existen muchos casos de violencia psicológica por parte de compañeros o superiores, haciendo que el día a día en el trabajo resulte cada vez más difícil para todos.

El problema es que hay muchos aspectos de las jornadas laborales diarias en las que predomina la violencia psicológica y son totalmente desconocidas por trabajadores y

jefes. Por ejemplo, una supervisión excesiva por parte de jefes a subordinados es considerado como violencia psicológica.

Acoso laboral:

También conocido como “mobbing” es una forma de comportamiento negativo entre compañeros o entre superiores jerárquicos y subordinados, por el que la persona en cuestión es humillada y atacada varias veces, directa o indirectamente por una o más personas con el propósito y con el efecto de atentar a su dignidad y crear un ambiente intimidatorio, humillante u ofensivo.

Acoso sexual:

Consiste en solicitar los favores sexuales, de forma más o menos abierta, a cambio de la obtención de algún tipo de beneficios laborales o a cambio de no experimentar y sufrir consecuencias desagradables como el despido, el cambio de puesto de trabajo u otros cambios molestos.

Es ejercido la mayoría de las veces por personas que poseen un rango jerárquico mayor que la persona acosada, que tienen posición de poder y que pueden afectar el futuro laboral del afectado o afectada, pero también puede darse entre compañeros del mismo rango jerárquico y que de la misma manera, pueden influir negativamente.

Otro tipo de acoso sexual se da sobre todo en mujeres, cuando son inducidas a vestirse de forma provocativa, incluso cuando no guarda relación con el trabajo que se está efectuando. En este ambiente, la mujer se ve reducida a sus aspectos sexuales y su forma de presentarse constituye un riesgo de acoso, sin que ello esté vinculado a la naturaleza de su trabajo.

Otra forma de ambiente hostil es aquel en el que las mujeres reciben un tratamiento desconsiderado, como trabajadores de segundo nivel y en el que reciben funciones discriminativas y secundarias.

### Inseguridad contractual:

Se da cada vez más. Es una situación producida por la empresa, en la que el trabajador se ve en tipos de contratos precarios, con mucha incertidumbre acerca de su futuro, escaso nivel de protección frente al desempleo o discriminación e insuficiente remuneración.

### El burn-out o Desgaste profesional:

Consiste en el resultado de un proceso de estrés crónico laboral y organizacional que termina en un estado de agotamiento emocional y de fatiga desmotivadora para las tareas laborales.

Se diferencia del estrés como riesgo psicosocial en sus mayores efectos sobre el agotamiento emocional, más que en el físico, y su consiguiente pérdida de motivación laboral.

## **5.NORMATIVA:**

A nivel europeo, no existe una regulación legal ni convencional unitaria sobre riesgos psicosociales. Sin embargo, nos basamos en **La Directiva Marco 89/391/CEE** relativa a la aplicación de medidas para promover la mejora de la seguridad y de la salud de los trabajadores en el trabajo, siendo la legislación de referencia para todos los Estados de la Unión Europea.

Esta directiva, establece que entre las obligaciones de los empresarios se incluye la de adaptar el trabajo a la persona, en particular en lo que respecta a la concepción de los puestos de trabajo, así como a la elección de los equipos de trabajo y los métodos de trabajo y de producción, con miras, en particular, a atenuar el trabajo monótono y el trabajo repetitivo y a reducir los efectos de los mismos en la salud.

En su sección II, cita las obligaciones del empresario:

En su artículo 5 dicta:

- *El empresario deberá garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores en todos los aspectos relacionados con el trabajo.*

En su artículo 6 dicta:

- *El empresario adoptará las medidas necesarias para la protección de la seguridad y de la salud de los trabajadores, incluidas las actividades de prevención de los riesgos profesionales.*

Por otra parte, en el año 2012, se llevó a cabo **una Campaña del SLIC** (Comité Permanente Europeo de Altos Responsables de la Inspección de Trabajo), en la cual, se desarrolló una guía para Inspectores de Trabajo sobre riesgos psicosociales.

En ella se concluyó que la base legal para inspeccionar riesgos psicosociales es la Directiva Marco citada anteriormente y complementada por los Acuerdos Marco Europeo.

Entre estos acuerdos figuran:

**El Acuerdo Marco Europeo sobre Estrés Laboral**, firmado el 8 de octubre de 2004, y cuyo objetivo fue proporcionar un marco adecuado tanto a trabajadores como empresarios para identificar y prevenir los problemas relacionados con el estrés en el trabajo por un lado, y por otro, incrementar el grado de sensibilización sobre el estrés poniendo el foco en los indicadores del problema

Fue incorporado a nuestro ordenamiento por el acuerdo de negociación colectiva del 2005-2006, en el cual se establecía que, todos los lugares de trabajo puedes encontrarse con situaciones de estrés y que por ello, deben ser documentados por una evaluación de riesgos psicosociales tal como prevé el artículo **16.2. LPRL**.

En el año 2008, la Unión Europea dictó una ley que indicaba la obligatoriedad de incluir los riesgos psicosociales en las evaluaciones de riesgos. Esta medida, cabe citar que tuvo como precedente una sentencia del 15/12/2001 en la que se condenó a Italia por no incluir los riesgos psicosociales.

**El acuerdo Marco Europeo sobre Acoso y Violencia en el trabajo**, firmado el 26 de abril de 2007, cuyo objetivo es el de prevenir y, en caso necesario, gestionar problemas de intimidación, acoso sexual y violencia física en el lugar de trabajo por una parte, y por otra, aumentar la sensibilización y el entendimiento sobre lo que son el acoso y la violencia en el lugar de trabajo

Dicho acuerdo condena toda forma de acoso y de violencia e insiste en la obligación que tienen los empresarios de proteger a los trabajadores contra tales situaciones.

Se pide a las empresas de Europa que adopten una política de tolerancia cero frente a este comportamiento y que especifiquen procedimientos para tratar los casos de acoso y violencia que se produzcan.

Las denuncias deben examinarse y tratarse rápidamente. Deben respetarse los principios de dignidad, confidencialidad, imparcialidad y trato equitativo. Se tomarán medidas apropiadas contra los autores de estos actos, que irán de la sanción disciplinaria al despido, y las víctimas recibirán apoyo para su reintegración, en caso necesario.

A nivel nacional, tampoco existe legislación específica. La directiva marco europea de la que hemos hecho referencia antes, se traduce en España en la **Ley de Prevención de Riesgos Laborales del 8 de Noviembre de 1995**.

En ella, se especifica la obligación del empresario a garantizar y velar por la seguridad y salud de los trabajadores.

Es por ello, que el empresario se ve implicado en combatir los factores psicosociales que acarreen riesgo o afecten a la salud de los trabajadores.

Siendo más específicos, podemos basarnos en los apartados “D” y “G” del **artículo 15.1** de esta misma Ley 31/95, donde cita textualmente, que el empresario aplicará las medidas que integran el deber general de prevención con arreglo a los siguientes principios generales:

- a. *Evitar los riesgos*
- b. *Evaluuar los riesgos que no se puedan evitar*
- c. *Combatir los riesgos en su origen*
- d. *Adaptar el trabajo a la persona, en particular en lo que respecta a la concepción de los puestos de trabajo, así como a la elección de los equipos y los métodos de trabajo y de producción, con miras, en particular, a atenuar el trabajo monótono y repetitivo y a reducir los efectos del mismo en la salud*
- e. *Tener en cuenta la evolución de la técnica*
- f. *Sustituir lo peligroso por lo que entraña poco o ningún peligro*
- g. *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 en el trabajo*
- h. *Adoptar medidas que antepongan la protección colectiva a la individual*
- i. *Dar las debidas instrucciones a los trabajadores*

Por otra parte, el **artículo 4.7** de esta misma ley, cita que, se entenderá como "condición de trabajo" cualquier característica del mismo que pueda tener una influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad y la salud del trabajador, incluyendo de este modo todas aquellas otras características del trabajo, incluidas las relativas a su organización y ordenación, que influyan en la magnitud de los riesgos a los que esté expuesto el trabajador.

El incumplimiento del empresario sobre los factores psicosociales entre otros, acarreará infracciones de carácter grave, recogido en el **Real Decreto Legislativo 5/2000, de 4 de Agosto**, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre Infracciones y Sanciones en el Orden Social.

Su artículo 12 considera infracción grave:

- *Incumplir la obligación de integrar la prevención de riesgos laborales en la empresa a través de la implantación y aplicación de un plan de prevención, con el alcance y contenido establecidos en la normativa de prevención de riesgos laborales.*

A la hora de integrar las obligaciones empresariales en materia de prevención de riesgos laborales, y en concreto, de prevención de factores psicosociales, podemos basarnos también en el **Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención**.

En su artículo 1, se remarca el deber de integrar la prevención en el conjunto de sus actividades y decisiones, tanto en los procesos técnicos, en la organización del trabajo y en las condiciones en que éste se preste, como en la línea jerárquica de la empresa, incluidos todos los niveles de la misma.

En otra instancia, en España a falta de legislación concreta sobre la materia, sí que existen numerosas **notas técnicas (NTP)** que ayudan a llevar a cabo mejor la prevención de riesgos psicosociales.

Por un lado aparecen notas técnicas que sirven para hacer entender mejor algunos conceptos, como podrían ser por ejemplo las NTP 476 sobre el concepto de mobbing o las NTP 704 y 705 sobre el concepto de burn-out.

Otras en cambio, describen métodos de evaluación, como la NTP 926 sobre el método Fpsico 3.1. o la NTP 703 sobre el Istas-21.

## **6. ESTUDIO:**

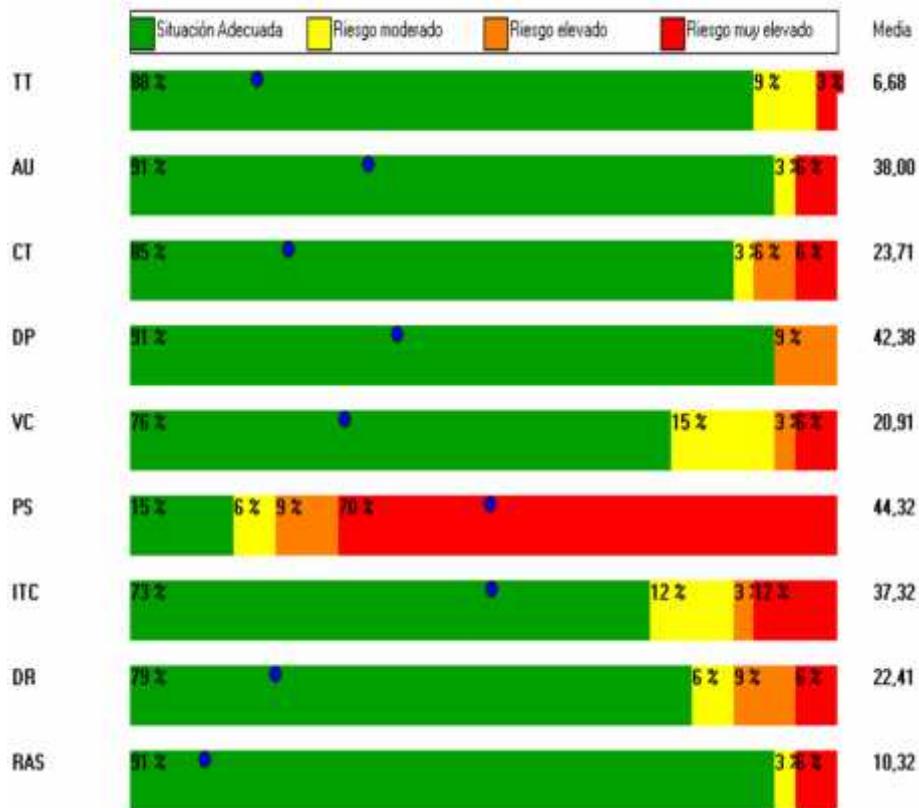
- Véase anexo III: Resultados del Método Fpsico

El análisis, se realizó dejando a un lado, las posibilidades de discriminación que ofrecía el programa.

Se realizó a 34 integrantes de la plantilla: 30 de limpieza, 3 de abrillantados y un jardinero.

LIMPIEZA	30
ABRILLANTADOS/PULIDOS	3
JARDINERÍA	1

El gráfico refleja los resultados de las encuestas realizadas con el método F-PSICO 3.1



Si observamos el gráfico, según las trabajadoras (en su mayor parte mujeres, 72% de la plantilla), los resultados son ADECUADOS para los factores evaluados, salvo para el factor PARTICIPACIÓN / SUPERVISIÓN al que al final haremos mención especial, dentro de los resultados de cada uno de los factores de riesgo evaluados:

Datos descriptivos de las puntuaciones en los factores:

FACTOR	Nº	MEDIA	DESV.TIPICA	MEDIANA	RANGO
TIEMPO DE TRABAJO	34	6,68	8,78	2,00	0-37
AUTONOMÍA	34	38	25,41	36,00	0-113
CARGA DE TRABAJO	34	23,71	20,04	20,00	0-106
DEMANDAS PSICOLÓGICAS	34	42,38	13,01	41,50	10-112
VARIEDAD/CONTENIDO DEL TRABAJO	34	20,91	12,91	19,50	0-69
PARTICIPACIÓN/SUPERVISIÓN	34	44,32	20,49	40,00	4-87
INTERÉS POR EL TRABAJADOR/COMPENSACIÓN	34	37,32	19,85	37,32	0-73
DESEMPEÑO DEL ROL	34	22,41	21,88	18,00	1-109
RELACIONES APOYO SOCIAL	34	10,32	15,17	6,00	0-97

FACTOR	RESUMEN RESULTADO RIESGO
TIEMPO DE TRABAJO	SITUACIÓN ADECUADA
AUTONOMÍA	SITUACIÓN ADECUADA
CARGA DE TRABAJO	SITUACIÓN ADECUADA
DEMANDAS PSICOLÓGICAS	SITUACIÓN ADECUADA
VARIEDAD/CONTENIDO DEL TRABAJO	SITUACIÓN ADECUADA
PARTICIPACIÓN/SUPERVISIÓN	RIESGO MUY ELEVADO
INTERÉS POR EL TRABAJADOR/COMPENSACIÓN	SITUACIÓN ADECUADA
DESEMPEÑO DEL ROL	SITUACIÓN ADECUADA
RELACIONES APOYO SOCIAL	SITUACIÓN ADECUADA

### **Medidas Correctoras:**

Podemos concluir a partir del estudio realizado lo siguiente:

Como podemos comprobar en el gráfico inicial, la exposición de los trabajadores/as a la dimensión PARTICIPACIÓN / SUPERVISIÓN, se arrojan unos resultados de **riesgo muy elevado**.

Para este factor, se valoran las siguientes dimensiones:

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

- Así, la “supervisión” se refiere a la valoración que el trabajador hace del nivel de control que sus superiores inmediatos ejercen sobre aspectos diversos de la ejecución del trabajo.
- La “participación” explora los distintos niveles de implicación, intervención y colaboración que el trabajador mantiene con distintos aspectos de su trabajo y de la organización.

El factor PARTICIPACION/ SUPERVISION, estando en el rango de RIESGO MUY ELEVADO, es de destacar el 70% de respuestas situadas en este rango y un 9% en un rango de RIESGO ELEVADO.

Observando detenidamente las dos dimensiones que conforman este factor, a grandes rasgos, las encuestadas, creen que la SUPERVISION sobre métodos, sobre la calidad etc. puede ser percibida por la mayoría de trabajadores como excesiva.

Por otra parte, la PARTICIPACION, se percibe como muy escasa en los diferentes aspectos evaluados.

La situación es satisfactoria, para el resto de los factores evaluados.

Por tanto, se establecen las siguientes medidas preventivas para el factor de **PARTICIPACIÓN/SUPERVISIÓN**, siendo en este caso sólo el de **SUPERVISIÓN** el que requiere de las siguientes mejoras:

- Definir, clarificar, comunicar claramente el nivel de participación que se otorga a los distintos agentes de la organización; en qué aspectos el ámbito de su capacidad de participación está limitado a la consulta o a la propuesta y en cuáles se dispone también de capacidad decisoria.
- Analizar los medios actuales existentes en su organización para canalizar la participación (buzones, paneles, reuniones periódicas, órganos de representación, encuestas, etc.); ¿son adecuados, ágiles, eficaces?, ¿qué aspectos podrían mejorarse?, ¿sería preciso crear nuevos canales de participación?.
- Evitar que los sistemas de control (de trabajo, tiempo, horarios...) generen una supervisión excesiva.
- Flexibilizar progresivamente la supervisión promoviendo la delegación en los trabajadores y la responsabilidad individual.
- Concienciar a la encargada, de la necesidad imperiosa de suavizar su forma de mando.

### Seguimiento y Planificación:

Como toda actuación en materia de prevención de riesgos laborales, no basta solo con establecer una serie de medidas preventivas a la empresa, sino que hay que cumplirlas.

Por ello, se establecen los siguientes requisitos a la empresa para poder llevar a cabo esta mejora:

### Seguimiento de Planificación Previsto:

1. Analizar los canales de comunicación entre mandos intermedios y trabajadores.
2. Investigar, corregir, las causas que dificultan la participación, atención a las consultas de los trabajadores, perdida de información, etc.
3. Formar e informar a mandos intermedios de resultados de la Evaluación.
4. Establecer medios de consulta y participación, uso de nuevas tecnologías, móvil, correo electrónico.
5. Detección de trabajadores más sensibles o localización de posibles conflictos con mandos.
6. Consultar trabajadores causas ajenas a la empresa respecto a la supervisión, como presidentes de comunidades, vecinos, personal ajeno que influye en la supervisión del trabajo y no pertenece a la empresa, cliente final.

### Acciones a seguir:

- Entrega de documento de los medios de comunicación directos con mandos intermedios y con la Dirección.
- Entrega de documento de los medios de comunicación directos con Servicio de Prevención-Vigilancia de la Salud.
- Observación continuada desde la Dirección de los puestos de mayor dificultad de consulta y participación.
- Formación-Información a los mandos intermedios.

## **7.CONCLUSIONES:**

Una vez analizados los factores psicosociales de la empresa xxx, podemos concluir que:

- El informe obtenido es mucho mejor del esperado.

Aun sabiendo que la empresa, trata siempre de cumplir con sus objetivos en materia de prevención, puede darse por satisfecha por el resultado dado.

Se trata de una empresa que trata de mantener feliz a sus trabajadores/as en cuanto a salario, contratos, prevención etc.

Los contratos de sus integrantes son la mayoría indefinidos, teniendo alguno temporal, pero ninguno por E.T.T.

- En cuanto al método empleado, se han citado anteriormente las causas por las que ha sido elegido el método Fpsico frente al Istan-21.

Sin embargo, cabe destacar también, que el método Fpsico ha podido dar lugar a confusión en sus respuestas, por lo que deben ser aclaradas.

En primer lugar, se ha realizado el cuestionario a una muestra más que representativa (34 personas de 41), sin embargo, se puede reconocer, que de esas 34, 3 personas realizaron el test muy rápidamente y sin prestar toda la atención deseada, pese al hincapié dado para que se tomaran el cuestionario en serio.

Aun así, se puede seguir defendiendo la fiabilidad y validez del procedimiento.

- En cuanto al resultado altamente negativo en cuanto al factor SUPERVISION/PARTICIPACIÓN, recordemos:

15%	→	Riesgo Adecuado
6%	→	Riesgo Moderado
9%	→	Riesgo Elevado
70%	→	Riesgo Muy Elevado

Es de importancia destacar que la participación no ofrece resultados negativos. Dependiendo de la empresa donde se trabaje, la participación puede resultar importante o no.

En una empresa de limpieza, donde los trabajadores/as se limitan a realizar sus labores de forma solitaria y que no requieren altos niveles de cualificación ni carga mental, la participación se presume escasa.

De todas formas, tampoco ha habido nunca quejas por parte de la plantilla al no sentirse valoradas en este sentido.

En cuanto a la supervisión, el mal resultado radica en que la persona encargada de sus subordinados, ofrece un mando un tanto autoritario.

De ahí, que el 70 % de los encuestados muestre su total contrariedad a la gestión de su superior.

- Por último, citar la buena disposición en general tanto del empresario, abierto siempre a escuchar posibles mejoras, como a sus integrantes, los cuales cooperaron de manera significativa para poder llevar a cabo el proceso y hacer más fácil el cuestionario.

## **ANEXO I: CUESTIONARIO ISTAS-21**

ELIGE UNA SOLA RESPUESTA PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:

PREGUNTAS	RESPUESTAS				
	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
1) ¿Tienes que trabajar muy rápido?	4	3	2	1	0
2) ¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?	4	3	2	1	0
3) ¿Tienes tiempo de llevar al día tu trabajo?	0	1	2	3	4
4) ¿Te cuesta olvidar los problemas del trabajo?	4	3	2	1	0
5) ¿Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?	4	3	2	1	0
6) ¿Tu trabajo requiere que escondas tus emociones?	4	3	2	1	0

SUMA LOS CÓDIGOS DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 1 a 6 = ..... puntos

ELIGE UNA SOLA RESPUESTA PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:

PREGUNTAS

RESPUESTAS

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
7) ¿Tienes influencia sobre la cantidad de trabajo que se te asigna?	4	3	2	1	0
8) ¿Se tiene en cuenta tu opinión cuando se te asignan tareas?	4	3	2	1	0
9) ¿Tienes influencia sobre el orden en el que realizas las tareas?	4	3	2	1	0
10) ¿Puedes decidir cuándo haces un descanso?	4	3	2	1	0
11) Si tienes algún asunto personal o familiar, ¿puedes dejar tu puesto de trabajo al menos una hora sin tener que pedir un permiso especial?	4	3	2	1	0
12) ¿Tu trabajo requiere que tengas iniciativa?	4	3	2	1	0
13) ¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?	4	3	2	1	0
14) ¿Te sientes comprometido con tu profesión?	4	3	2	1	0
15) ¿Tienen sentido tus tareas?	4	3	2	1	0
16) ¿Hablas con entusiasmo de tu empresa a otras personas?	4	3	2	1	0

SUMA LOS CÓDIGOS DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 7 a 16 = ..... puntos

**ELIGE UNA SOLA RESPUESTA PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:**

**PREGUNTAS**

**RESPUESTAS**

**En estos momentos,  
¿estás preocupado/a...**

Muy  
preocupado      Bastante  
preocupado      Más o menos  
preocupado      Poco  
preocupado      Nada  
preocupado

17) por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedaras en paro?	4	3	2	1	0
18) por si te cambian de tareas contra tu voluntad?	4	3	2	1	0
19) por si te varian el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especie, etc.)?	4	3	2	1	0
20) por si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra tu voluntad?	4	3	2	1	0

**SUMA LOS CÓDIGOS DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 17 a 20 = ..... puntos**

**ELIGE UNA SOLA RESPUESTA PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:**

**PREGUNTAS**

**RESPUESTAS**

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
21) ¿Sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en tu trabajo?	4	3	2	1	0
22) ¿Sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad?	4	3	2	1	0
23) ¿En tu empresa se te informa con suficiente antelación de los cambios que pueden afectar tu futuro?	4	3	2	1	0
24) ¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?	4	3	2	1	0
25) ¿Recibes ayuda y apoyo de tus compañeras o compañeros?	4	3	2	1	0
26) ¿Recibes ayuda y apoyo de tu inmediato o inmediata superior?	4	3	2	1	0
27) ¿Tu puesto de trabajo se encuentra aislado del de tus compañeros/as?	0	1	2	3	4
28) En el trabajo, ¿sientes que formas parte de un grupo?	4	3	2	1	0
29) ¿Tus actuales jefes inmediatos planifican bien el trabajo?	4	3	2	1	0
30) ¿Tus actuales jefes inmediatos se comunican bien con los trabajadores y trabajadoras?	4	3	2	1	0

**SUMA LOS CÓDIGOS DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 21 a 30 = ..... puntos**

ESTE APARTADO ESTÁ DISEÑADO PARA PERSONAS TRABAJADORAS QUE CONVIVAN CON ALGUIEN (PAREJA, HIJOS, PADRES...)

SI VIVES SOLO O SOLA, NO LO CONTESTES, PASA DIRECTAMENTE AL APARTADO 6

PREGUNTA	RESPUESTAS
31) ¿Qué parte del trabajo familiar y doméstico haces tú?	
Soy la/el principal responsable y hago la mayor parte de las tareas familiares y domésticas	4
Hago aproximadamente la mitad de las tareas familiares y domésticas	3
Hago más o menos una cuarta parte de las tareas familiares y domésticas	2
Sólo hago tareas muy puntuales	1
No hago ninguna o casi ninguna de estas tareas	0

ELIGE UNA SOLA RESPUESTA PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:

PREGUNTAS	RESPUESTAS				
	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
32) Si faltas algún día de casa, ¿las tareas domésticas que realizas se quedan sin hacer?	4	3	2	1	0
33) Cuando estás en la empresa, ¿piensas en las tareas domésticas y familiares?	4	3	2	1	0
34) ¿Hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?	4	3	2	1	0

SUMA LOS CÓDIGOS DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 31 a 34 = ..... puntos

ELIGE UNA SOLA OPCIÓN PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES FRASES:

PREGUNTAS	RESPUESTAS				
	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
35) Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco	4	3	2	1	0
36) En las situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario	4	3	2	1	0
37) En mi trabajo me tratan injustamente	0	1	2	3	4
38) Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, el reconocimiento que recibo en mi trabajo me parece adecuado	4	3	2	1	0

SUMA LOS CÓDIGOS DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 35 a 38 = ..... puntos

## **ANEXO II: CUESTIONARIO MÉTODO FPSICO 3.1:**

1. ¿Trabajas los sábados?

siempre o casi siempre  
a menudo  
a veces  
nunca o casi nunca

	1
	2
	3
	4

2. ¿Trabajas los domingos y festivos?

siempre o casi siempre  
a menudo  
a veces  
nunca o casi nunca

	1
	2
	3
	4

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

siempre o casi siempre  
a menudo  
a veces  
nunca o casi nunca

	1
	2
	3
	4

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

siempre o casi siempre  
a menudo  
a veces  
nunca o casi nunca

	1
	2
	3
	4

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

siempre o casi siempre  
a menudo  
a veces  
nunca o casi nunca

	1
	2
	3
	4

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

siempre o casi siempre  
a menudo  
a veces  
nunca o casi nunca

	1
	2
	3
	4

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

siempre o casi siempre  
a menudo  
a veces  
nunca o casi nunca

	1
	2
	3
	4

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

siempre o casi siempre  
a menudo  
a veces  
nunca o casi nunca

	1
	2
	3
	4

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

siempre o casi siempre  
a menudo  
a veces  
nunca o casi nunca

	1
	2
	3
	4

10. ¿Puedes tomar decisiones relativas a:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

buenas	<input type="checkbox"/>	1
regulares	<input type="checkbox"/>	2
malas	<input type="checkbox"/>	3
no tengo compañeros	<input type="checkbox"/>	4

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

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

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

- deja que sean los implicados quienes solucionen el tema       1  
pide a los mandos de los afectados que traten de buscar       2  
una solución al problema  
tiene establecido un procedimiento formal de actuación       3  
no lo sé       4

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

excesiva  
elevada  
adecuada  
escasa  
muy escasa

	1
	2
	3
	4
	5

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

siempre o casi siempre  
a menudo  
a veces  
nunca o casi nunca

	1
	2
	3
	4

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

siempre o casi siempre  
a menudo  
a veces  
nunca o casi nunca

	1
	2
	3
	4

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

siempre o casi siempre  
a menudo  
a veces  
nunca o casi nunca

	1
	2
	3
	4

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

siempre o casi siempre  
a menudo  
a veces  
nunca o casi nunca

	1
	2
	3
	4

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

siempre o casi siempre  
a menudo  
a veces  
nunca o casi nunca

	1
	2
	3
	4

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

siempre o casi siempre  
a menudo  
a veces  
nunca o casi nunca

	1
	2
	3
	4

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

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

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

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

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

siempre o casi siempre	<input type="checkbox"/>	1
a menudo	<input type="checkbox"/>	2
a veces	<input type="checkbox"/>	3
nunca o casi nunca	<input type="checkbox"/>	4

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

siempre o casi siempre	<input type="checkbox"/>	1
a menudo	<input type="checkbox"/>	2
a veces	<input type="checkbox"/>	3
nunca o casi nunca	<input type="checkbox"/>	4

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

no	<input type="checkbox"/>	1
a veces	<input type="checkbox"/>	2
bastante	<input type="checkbox"/>	3
mucho	<input type="checkbox"/>	4

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

mucho  
bastante  
poco  
nada

	1
	2
	3
	4

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

no es muy importante  
es importante  
es muy importante  
no lo sé

	1
	2
	3
	4

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

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

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

adecuadamente  
regular  
insuficientemente  
no existe posibilidad de desarrollo profesional

	1
	2
	3
	4

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

muy adecuada  
suficiente  
insuficiente en algunos casos  
totalmente insuficiente

	1
	2
	3
	4

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

muy adecuada  
suficiente  
insuficiente en algunos casos  
totalmente insuficiente

	1
	2
	3
	4

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

muy satisfecho  
satisfecho  
insatisfecho  
muy insatisfecho

	1
	2
	3
	4

### **ANEXO III: RESULTADOS DEL MÉTODO FPSICO:**

#### **PERFILES:**

#### **TIEMPO DE TRABAJO:**

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-37	6,68	8,78	2,00

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
30	3	0	1

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

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

#### **-Trabajo en sábados (Ítem 1)**

siempre o casi siempre	0%
a menudo	0%
a veces	11%
nunca o casi nunca	88 %

#### **-Trabajo en domingos y festivos (Ítem 2)**

siempre o casi siempre	8%
a menudo	2%

a veces	2%
nunca o casi nunca	85 %

**-Tiempo de descanso semanal (Ítem 5)**

siempre o casi siempre	76%
a menudo	0%
a veces	2%
nunca o casi nunca	21%

**-Compatibilidad vida laboral-vida social (Ítem 6)**

siempre o casi siempre	58%
a menudo	11%
a veces	14%
nunca o casi nunca	14%

## **AUTONOMÍA:**

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-113	38,00	25,41	36,00

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
31	1	0	2

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

### **- Autonomía temporal.**

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

### **- Posibilidad de atender asuntos personales (Ítem 3)**

siempre o casi siempre	38%
a menudo	5%
a veces	28%
nunca o casi nunca	17%

### **- Distribución de pausas reglamentarias (Ítem 7)**

siempre o casi siempre	64%
a menudo	5%
a veces	17%
nunca o casi nunca	11%

### **- Adopción de pausas no reglamentarias (Ítem 8)**

siempre o casi siempre	61%
a menudo	8%
a veces	26%
nunca o casi nunca	2%

### **- Determinación del ritmo (Ítem 9)**

siempre o casi siempre	73%
a menudo	14%
a veces	11%
nunca o casi nunca	0%

### **- Autonomía decisional:**

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

### **- Actividades y tareas (Ítem 10 a)**

siempre o casi siempre	50%
a menudo	11%
a veces	17%
nunca o casi nunca	20%

### **- Distribución de tareas (Ítem 10 b)**

siempre o casi siempre	35%
a menudo	20%
a veces	35%
nunca o casi nunca	8%

**- Distribución del espacio de trabajo (Ítem 10 c)**

siempre o casi siempre	32%
a menudo	17%
a veces	35%
nunca o casi nunca	14%

**- Métodos, procedimientos y protocolos (Ítem 10 d)**

siempre o casi siempre	44%
a menudo	17%
a veces	26%
nunca o casi nunca	11%

**- Cantidad de trabajo (Ítem 10 e)**

siempre o casi siempre	29%
a menudo	20%
a veces	26%
nunca o casi nunca	23%

**- Calidad del trabajo (Ítem 10 f)**

siempre o casi siempre	41%
a menudo	14%
a veces	17%
nunca o casi nunca	26%

**- Resolución de incidencias (Ítem 10 g)**

siempre o casi siempre	38%
a menudo	17%
a veces	26%
nunca o casi nunca	17%

**- Distribución turnos (ítem 10h)**

siempre o casi siempre	2%
a menudo	2%
a veces	0%
nunca o casi nunca	14%
No trabajo a turnos	79 %

## **CARGA DE TRABAJO:**

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-106	23,71	20,04	20,00

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
29	1	2	2

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

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

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

### **- Tiempo asignado a la tarea (Ítem 23)**

siempre o casi siempre	58%
a menudo	23%
a veces	5%
nunca o casi nunca	11%

### **- Tiempo de trabajo con rapidez (Ítem 24)**

siempre o casi siempre	26%
a menudo	8%
a veces	29%
nunca o casi nunca	35%

**- Aceleración del ritmo de trabajo (Ítem 25)**

siempre o casi siempre	17%
a menudo	14%
a veces	44%
nunca o casi nunca	23%

**- Esfuerzo de atención.**

Con independencia de la naturaleza de la tarea, ésta requiere que se la preste una cierta atención. Esta atención viene determinada tanto por la intensidad y el esfuerzo de atención requeridos para procesar las informaciones que se reciben en el curso de la actividad laboral y para elaborar respuestas adecuadas como por la constancia con que debe ser mantenido dicho esfuerzo. Los niveles de esfuerzo atencional pueden verse incrementados en situaciones en que se producen interrupciones frecuentes, cuando las consecuencias de las interrupciones son relevantes, cuando se requiere prestar atención a múltiples tareas en un mismo momento y cuando no existe previsibilidad en las tareas.. Lo ítems del método que recogen estos aspectos son los siguientes:

**- Tiempo de atención (Ítem 21) Sólo a título descriptivo:**

siempre o casi siempre	14%
a menudo	8%
a veces	23%
nunca o casi nunca	52%

**- Intensidad de la atención (Ítem 22) Sólo a título descriptivo**

muy alta	14%
alta	52%
media	17%
baja	11%
Muy baja	2%

**- Atención múltiples tareas (Ítem 27)**

siempre o casi siempre	8%
a menudo	0%
a veces	20%
nunca o casi nunca	70%

**- Interrupciones en la tarea (Ítem 30)**

siempre o casi siempre	2%
a menudo	0%
a veces	26%
nunca o casi nunca	70%

**- Efecto de las interrupciones (Ítem 31)**

siempre o casi siempre	5%
a menudo	0%
a veces	20%
nunca o casi nunca	73%

**- Previsibilidad de las tareas (Ítem 32)**

siempre o casi siempre	2%
a menudo	5%
a veces	17%
nunca o casi nunca	73%

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

La cantidad de trabajo que los trabajadores deben hacer frente y resolver diariamente es un elemento esencial de la carga de trabajo, así como la dificultad que suponen para el trabajador el desempeño de las diferentes tareas. El método valora estos aspectos en los ítems siguientes:

**- Cantidad de trabajo (Ítem 26)**

excesiva	11%
elevada	23%
adecuada	64%
escasa	0%
muy escasa	0%

**- Dificultad del trabajo (Ítem 28)**

siempre o casi siempre	2%
a menudo	2%
a veces	23%
nunca o casi nunca	70%

**- Necesidad de ayuda (Ítem 29)**

siempre o casi siempre	0%
a menudo	0%
a veces	26%
nunca o casi nunca	73%

**- Trabajo fuera del horario habitual (Ítem 4)**

siempre o casi siempre	8%
a menudo	0%
a veces	41%
nunca o casi nunca	50%

## **DEMANDAS PSICOLÓGICAS:**

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
10-112	42,38	13,01	41,50

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
31	0	3	0

Las demandas psicológicas se refieren a la naturaleza de las distintas exigencias a las que se ha de hacer frente en el trabajo. Tales demandas suelen ser de naturaleza cognitiva y de naturaleza emocional. Las exigencias cognitivas vienen definidas por el grado de presión o movilización y de esfuerzo intelectual al que debe hacer frente el trabajador en el desempeño de sus tareas (procesamiento de información del entorno o del sistema de trabajo a partir de conocimientos previos, actividades de memorización y recuperación de información de la memoria, de razonamiento y búsqueda de soluciones, etc.).

De esta forma el sistema cognitivo se ve comprometido en mayor o menor medida en función de las exigencias del trabajo en cuanto a la demanda de manejo de información y conocimiento, demandas de planificación, toma de iniciativas, etc. La evaluación de las exigencias psicológicas se hace a partir de los siguientes ítems:

### **- Requerimientos de aprendizajes (Ítem 33 a)**

siempre o casi siempre	20%
a menudo	2%
a veces	23%
nunca o casi nunca	52%

### **- Requerimientos de adaptación (Ítem 33 b)**

siempre o casi siempre	17%
a menudo	8%
a veces	41%
nunca o casi nunca	32%

### **- Requerimientos de iniciativas (Ítem 33 c)**

siempre o casi siempre	8%
a menudo	23%

a veces	29%
nunca o casi nunca	38%

**- Requerimientos de memorización (Ítem 33 d)**

siempre o casi siempre	26%
a menudo	17%
a veces	20%
nunca o casi nunca	35%

**- Requerimientos de creatividad (Ítem 33 e )**

siempre o casi siempre	17%
a menudo	5%
a veces	17%
nunca o casi nunca	58%

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

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

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

Otra fuente de exigencia emocional es la exposición a situaciones de alto impacto emocional, aun cuando no necesariamente exista contacto con clientes. La evaluación de las exigencias emocionales se hace a partir de los siguientes ítems:

**- Requerimientos de trato con personas (Ítem 33 f)**

siempre o casi siempre	38%
a menudo	8%
a veces	26%
nunca o casi nunca	26%

**- Ocultación de emociones ante superiores (Ítem 34 a)**

siempre o casi siempre	8%
a menudo	5%
a veces	11%
nunca o casi nunca	58%
No tengo, no trato	14 %

**- Ocultación de emociones ante subordinados (Ítem 34 b)**

siempre o casi siempre	8%
a menudo	0%
a veces	2%
nunca o casi nunca	26%
No tengo, no trato	61 %

**- Ocultación de emociones ante compañeros (Ítem 34 c)**

siempre o casi siempre	5%
a menudo	0%
a veces	2%
nunca o casi nunca	38%
No tengo, no trato	52%

**- Ocultación de emociones ante clientes (Ítem 34 d)**

siempre o casi siempre	8%
a menudo	2%
a veces	5%
nunca o casi nunca	58%
No tengo, no trato	23%

**- Exposición a situaciones de impacto emocional (Ítem 35)**

siempre o casi siempre	0%
a menudo	0%
a veces	26%
nunca o casi nunca	73%

**- Demandas de respuesta emocional (Ítem 36)**

siempre o casi siempre	0%
a menudo	0%
a veces	2%
nunca o casi nunca	97%

## **VARIEDAD / CONTENIDO DEL TRABAJO:**

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-69	20,91	12,91	19,50

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
26	5	1	2

Este factor comprende la sensación de que el trabajo tiene un significado y utilidad en sí mismo, para el trabajador, en el conjunto de la empresa y para la sociedad en general, siendo, además, reconocido y apreciado y ofertando al trabajador un sentido más allá de las contraprestaciones económicas. Este factor es medido mediante una serie de ítems que estudian en qué medida el trabajo está diseñado con tareas variadas y con sentido, se trata de un trabajo importante y goza del reconocimiento del entorno del trabajador. Los ítems que comprendes este factor son:

### **- Trabajo rutinario (Ítem 37)**

No	20%
a veces	35%
bastante	23%
mucho	20%

### **- Sentido del trabajo (Ítem 38)**

No	52%
a veces	44%
bastante	2%
mucho	0%

### **- Contribución del trabajo (Ítem 39)**

No es muy importante	11%
Es importante	52%
Es muy importante	17%
No lo sé	17%

**- Reconocimiento del trabajo por superiores (Ítem 40 a)**

siempre o casi siempre	41%
a menudo	11%
a veces	32%
nunca o casi nunca	8%
No tengo, no trato	5 %

**- Reconocimiento del trabajo por compañeros (Ítem 40 b)**

siempre o casi siempre	11%
a menudo	8%
a veces	14%
nunca o casi nunca	2%
No tengo, no trato	61%

**- Reconocimiento del trabajo por clientes (Ítem 40 c)**

siempre o casi siempre	26%
a menudo	23%
a veces	23%
nunca o casi nunca	5%
No tengo, no trato	20 %

**- Reconocimiento del trabajo por familia (Ítem 40 d)**

siempre o casi siempre	38%
a menudo	17%
a veces	11%
nunca o casi nunca	11%
No tengo, no trato	20%

## PARTICIPACIÓN / SUPERVISIÓN:

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
4-87	44,32	20,49	40,00

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
5	2	3	24

Este factor recoge dos formas de las posibles dimensiones del control sobre el trabajo; el que ejerce el trabajador a través de su participación en diferentes aspectos del trabajo y el que ejerce la organización sobre el trabajador a través de la supervisión de sus quehaceres. Así, la “supervisión” se refiere a la valoración que el trabajador hace del nivel de control que sus superiores inmediatos ejercen sobre aspectos diversos de la ejecución del trabajo. La “participación” explora los distintos niveles de implicación, intervención y colaboración que el trabajador mantiene con distintos aspectos de su trabajo y de la organización. Los ítems que comprenden este factor son:

### - Participación en la introducción de cambios en equipos y materiales (Ítem 11 a)

Puedo decidir	29%
Se me consulta	8%
Sólo recibo información	29%
Ninguna participación	32%

### - Participación en la introducción de métodos de trabajo (Ítem 11 b)

Puedo decidir	29%
Se me consulta	23%
Sólo recibo información	11%
Ninguna participación	35%

### - Participación en el lanzamiento de nuevos productos (Ítem 11 c)

Puedo decidir	8%
Se me consulta	14%
Sólo recibo información	20%
Ninguna participación	55%

**- Participación en la reorganización de áreas de trabajo (Ítem 11 d)**

Puedo decidir	20%
Se me consulta	8%
Sólo recibo información	23%
Ninguna participación	47%

**- Participación en la introducción de cambios en la dirección (Ítem 11 e)**

Puedo decidir	2%
Se me consulta	11%
Sólo recibo información	11%
Ninguna participación	73%

**- Participación en contrataciones de personal (Ítem 11 f)**

Puedo decidir	5%
Se me consulta	11%
Sólo recibo información	5%
Ninguna participación	76%

**- Participación en la elaboración de normas de trabajo (Ítem 11 g)**

Puedo decidir	11%
Se me consulta	5%
Sólo recibo información	11%
Ninguna participación	70%

**- Supervisión sobre los métodos (Ítem 12 a)**

no interviene	29%
insuficiente	8%
adecuada	29%
excesiva	32%

**- Supervisión sobre la planificación (Ítem 12 b)**

no interviene	5%
insuficiente	2%
adecuada	76%
excesiva	14%

**- Supervisión sobre el ritmo (Ítem 12 c)**

no interviene	8%
insuficiente	0%
adecuada	73%
excesiva	17%

**- Supervisión sobre la calidad (Ítem 12 d)**

no interviene	5%
insuficiente	0%
adecuada	79%
excesiva	14%

## **INTERÉS POR EL TRABAJADOR / COMPENSACIÓN:**

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-73	37,32	19,85	42,50

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
25	4	1	4

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

### **- Información sobre la formación (Ítem 13 a)**

no hay información	29%
insuficiente	2%
es adecuada	67%

### **- Información sobre las posibilidades de promoción (Ítem 13 b)**

no hay información	61%
insuficiente	8%
es adecuada	29%

### **- Información sobre requisitos para la promoción (Ítem 13 c)**

no hay información	61%
insuficiente	11%
es adecuada	26%

### **- Información sobre la situación de la empresa (Ítem 13 d)**

no hay información	47%
insuficiente	8%
es adecuada	44%

**- Facilidades para el desarrollo profesional (Ítem 41)**

adecuadamente	11%
Se me consulta	17%
regular	0%
no existe posibilidad de desarrollo profesional	70%

**- Valoración de la formación (Ítem 42)**

muy adecuada	38%
suficiente	38%
insuficiente en algunos casos	14%
totalmente insuficiente	8%

**- Equilibrio entre esfuerzo y recompensas (Ítem 43)**

muy adecuada	26%
suficiente	32%
insuficiente en algunos casos	20%
totalmente insuficiente	20%

**- Satisfacción con el salario (Ítem 44)**

muy satisfecho	17%
satisfecho	58%
insatisfecho	14%
muy insatisfecho	8%

## **DESEMPEÑO DE ROL:**

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
1-109	22,41	21,88	18,00

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
27	2	3	2

Este factor considera los problemas que pueden derivarse de la definición de los cometidos de cada puesto de trabajo. Comprende dos aspectos fundamentales:

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

- **el conflicto de rol;** hace referencia a las demandas incongruentes, incompatibles o contradictorias entre sí o que pudieran suponer un conflicto de carácter ético para el trabajador. El método aborda este factor a partir de los siguientes ítems:

### **- Especificaciones de los cometidos (Ítem 14 a)**

muy clara	52%
clara	32%
poco clara	8%
nada clara	5%

### **- Especificaciones de los procedimientos (Ítem 14 b)**

muy clara	41%
clara	44%
poco clara	8%
nada clara	5%

**- Especificaciones de la cantidad de trabajo (Ítem 14 c)**

muy clara	52%
clara	38%
poco clara	2%
nada clara	5%

**- Especificaciones de la calidad e trabajo (Ítem 14 d)**

muy clara	55%
clara	38%
poco clara	2%
nada clara	2%

**- Especificaciones de los tiempos de trabajo (Ítem 14 e)**

muy clara	38%
clara	38%
poco clara	14%
nada clara	8%

**- Especificaciones de la responsabilidad del puesto (Ítem 14f)**

muy clara	44%
clara	38%
poco clara	5%
nada clara	11%

**- Tareas irrealizables (Ítem 15 a)**

muy clara	0%
clara	5%
poco clara	17%
nada clara	76%

**- Procedimientos de trabajo incompatibles con objetivos (Ítem 15 b)**

siempre o casi siempre	2%
a menudo	0%
a veces	20%
nunca o casi nunca	76%

**- Conflictos morales (Ítem 15 c)**

siempre o casi siempre	8%
a menudo	8%
a veces	8%
nunca o casi nunca	73%

**- Instrucciones contradictorias (Ítem 15 d)**

siempre o casi siempre	5%
a menudo	2%
a veces	17%
nunca o casi nunca	73%

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

siempre o casi siempre	5%
a menudo	11%
a veces	8%
nunca o casi nunca	73%

## **RELACIONES Y APOYO SOCIAL:**

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-97	10,32	15,17	6,00

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
31	1	0	2

El factor Relaciones Interpersonales se refiere a aquellos aspectos de las condiciones de trabajo que se derivan de las relaciones que se establecen entre las personas en los entornos de trabajo. Recoge este factor el concepto de “apoyo social”, entendido como factor moderador del estrés, y que el método concreta estudiando la posibilidad de contar con apoyo instrumental o ayuda proveniente de otras personas del entorno de trabajo (jefes, compañeros,...) para poder realizar adecuadamente el trabajo, y por la calidad de tales relaciones. Igualmente, las relaciones entre personas pueden ser originen, con distintas frecuencias e intensidades, se situaciones conflictivas de distinta naturaleza (distintas formas de violencia, conflictos personales,..., ante las cuales, las organizaciones pueden o no haber adoptado ciertos protocolos de actuación. Los ítems con que el método aborda estas cuestiones son:

### **- Apoyo social instrumental de distintas fuentes (Ítem 16 a- 16 d)**

#### **16 a ¿puedes contar con tus jefes?**

siempre o casi siempre	52%
a menudo	14%
a veces	14%
nunca o casi nunca	2%
No tengo, no hay otras personas	14 %

#### **16 b ¿puedes contar con tus compañeros?**

siempre o casi siempre	14%
a menudo	8%
a veces	20%
nunca o casi nunca	11%
No tengo, no hay otras personas	44 %

**16 c ¿puedes contar con tus subordinados?**

siempre o casi siempre	14%
a menudo	11%
a veces	0%
nunca o casi nunca	8%
No tengo, no hay otras personas	64 %

**16 d ¿puedes contar con otras personas que trabajan en la empresa?**

siempre o casi siempre	17%
a menudo	5%
a veces	8%
nunca o casi nunca	20%
No tengo, no hay otras personas	47%

**- Calidad de las relaciones (Ítem 17)**

Buenas	61%
Regulares	2%
Malas	2%
no tengo compañeros	32 %

**- Exposición a conflictos interpersonales (Ítem 18 a)**

raras veces	11%
con frecuencia	8%
constantemente	0%
no existen	79%

**- Exposición a violencia física (Ítem 18 b)**

raras veces	0%
con frecuencia	0%
constantemente	0%
no existen	100%

**- Exposición a violencia psicológica (Ítem 18 c)**

raras veces	5%
con frecuencia	0%
constantemente	2%

no existen	91%
------------	-----

**- Exposición a acoso sexual (Ítem 18 d)**

raras veces	0%
con frecuencia	0%
constantemente	0%
no existen	100%

**- Gestión de la empresa de las situaciones de conflicto (Ítem 19) Sólo a título descriptivo**

deja que sean los implicados quienes solucionen el tema	8%
pide a los mandos de los afectados que traten de buscar una solución al problema	8%
tiene establecido un procedimiento formal de actuación	11%
no lo sé	70%

**- Exposición a discriminación (Ítem 20)**

siempre o casi siempre	2%
a menudo	2%
a veces	2%
nunca o casi nunca	91 %

## **BIBLIOGRAFÍA:**

### **LEYES:**

- Ley de Prevención de Riesgos Laborales del 8 de Noviembre de 1995.
- Ley Orgánica 15/1999 de Protección de Datos.
- Real Decreto. 39/97 por el que se aprueba el Reglamento de Servicios de Prevención.
- Real Decreto 5/2000 sobre Ley de Infracciones y Sanciones

### **NTPS:**

- NTP 213 Satisfacción laboral: encuesta de evaluación
- NTP 443 Factores psicosociales: metodología de evaluación
- NTP 450 Factores psicosociales: fases para su evaluación
- NTP 476 El hostigamiento psicológico en el trabajo: mobbing
- NTP 702 El proceso de evaluación de los factores psicosociales
- NTP 703 El método COPSOQ (ISTAS21, PSQCAT21)
- NTP 704 El Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout"
- NTP 705 Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout" (II):
- NTP 926 Factores psicosociales: metodología de evaluación

### **PÁGINAS WEB:**

- [www.insht.es](http://www.insht.es)
- [www.ccoo.es](http://www.ccoo.es)
- [www.uam.es/](http://www.uam.es/)
- [www.wikipedia.es](http://www.wikipedia.es)
- [www.ugt.es](http://www.ugt.es)
- [www.psicología-online.es](http://www.psicología-online.es)

### **LIBROS:**

- “Marco Jurídico de la seguridad y salud en el trabajo”. Ruth Vallejo y Vicente Lafuente.