

Universidad de Zaragoza. Facultad de Derecho
Máster Universitario en Prevención de Riesgos Laborales

TRABAJO FINAL DE MÁSTER

**Estudio de caso: Evaluación de riesgos psicosociales en una
residencia geriátrica**

Curso 2011/2012

Autor: Luis Eduardo Briz Vallejo

Dirección: M^a Victoria San Agustín

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. JUSTIFICACIÓN.....	4
3. OBJETIVO.....	5
4. DATOS DE LA EMPRESA.....	6
5. PROCEDIMIENTO DE TRABAJO.....	9
5.1. Documentación solicitada, recibida y consultada.....	10
5.2. Análisis de daños a la salud y otros indicadores: bajas y atenciones médicas.....	11
5.3. Cuestionarios utilizados.....	12
5.4. Trabajo de campo realizado.....	14
6. RESULTADOS	15
6.1. Resultados de los cuestionarios utilizados.....	15
6.2. Síntesis de las Entrevistas sobre condiciones de trabajo realizadas.....	25
7. MEDIDAS PREVENTIVAS PROPUESTAS.....	34
8. BIBLIOGRAFÍA.....	38
9. ANEXOS.....	40
Anexo 1.....	40
Anexo 2.....	49
Anexo 3.....	65
Anexo 4.....	68
Anexo 5.....	95

1. INTRODUCCIÓN

La evaluación de riesgos psicosociales es parte integral y necesaria del proceso de evaluación de riesgos que exige la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y se convierte en una herramienta preventiva muy importante, ya que la identificación, valoración y control de los factores de riesgo de origen psicosocial así como la planificación de las medidas preventivas correspondientes, nos llevarán a una gestión eficaz de la organización, en el sentido de una mejor adecuación a la tarea a desempeñar, al entorno, a la empresa, y se traduce en la eficacia de la organización: mejor rendimiento, menor absentismo y mayor satisfacción y mejora de la salud del trabajador. Evaluar los riesgos psicosociales consiste en evaluar aquellos factores psicosociales presentes en un entorno de trabajo que pueden adoptar valores o aspectos desfavorables para la salud y seguridad de los trabajadores en ese contexto laboral.

En el sector sociosanitario al que pertenece la residencia geriátrica donde se realiza la tarea de evaluación de riesgos psicosociales y la posterior implementación de medidas preventivas, se encuentran profesionales con perfil muy variado: médico, DUE, fisioterapeuta, trabajador social, psicólogo, terapeuta ocupacional, limpieza, cocina, administración, gerocultoras, cuidadoras, auxiliares y trabajadoras familiares, realizando diversidad de tareas (sanitarias, asistenciales, psicosociales, etc.). Estos puestos, cuya función básica es la atención directa diaria de las personas dependientes, se caracterizan por una presencia mayoritaria de mujeres jóvenes y de mediana edad, con salarios bajos, altas rotaciones y una gran exposición a riesgos ergonómicos y psicosociales.

Los trabajadores de este sector tienen que enfrentarse a situaciones cada vez más complejas (demencias, muertes, cuidado intenso, continuo e integral a lo largo de años, etc.), con una presión mayor de las familias, poca especialización, escasez de recursos y falta de reconocimiento y consideración social.

En el presente informe se realiza la evaluación de riesgos psicosociales de una residencia geriátrica utilizando diferentes instrumentos tanto cuantitativos como cualitativos, con la finalidad de proponer medidas preventivas para mejorar las condiciones de seguridad y salud referentes a la especialidad de psicología aplicada.

2. JUSTIFICACIÓN

Considero que el tema escogido para la realización el Trabajo Final del Máster Universitario en Prevención de riesgos laborales es adecuado ya que abarca una de las especialidades cursadas durante el curso, la psicología aplicada y está vinculado a las prácticas realizadas en la Sociedad de Prevención FREMAP, ya que se propuso al inicio de estas la elaboración de este proyecto además se adapta a mi formación complementaria de psicólogo y prevencionista permitiéndome profundizar en esta especialidad y pudiendo abarcan todas las fases que requiere la evaluación de riesgos psicosociales en las empresas.

La realización de este trabajo me ha permitido acercarme a la realidad laboral debido a que se trata de un caso real de evaluación de riesgos psicosociales en el que he podido participar plenamente durante todo el trabajo.

Es relevante añadir que esta evaluación de riesgos psicosociales viene motivada por iniciativa de la Directora del centro, ya que detectó problemas de tipo psicosocial y se solicitó la realización de una evaluación de riesgos psicosociales por parte de Sociedad de Prevención de FREMAP que gestiona la prevención de riesgos laborales de esta empresa.

A continuación se exponen las funciones que he desempeñado a lo largo de todo el trabajo que requiere la realización de la evaluación de riesgos psicosociales:

- Redacción del contenido de las diferentes partes del informe.
- Participación en la aplicación de los cuestionarios así como su codificación para el posterior análisis estadístico.
- Análisis e interpretación de los resultados (Cuestionarios, Entrevistas, etc).
- Propuesta de medidas preventivas a aplicar en la organización.
- Impartición de formación sobre riesgos psicosociales a trabajadores.
- Reuniones con los técnicos de ergonomía y psicología aplicada encargados de la evaluación para facilitarme información adicional y darme las orientaciones necesarias.

3. OBJETIVO

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

El informe se realiza conforme a la metodología establecida por la Dirección Técnica del Área De Ergonomía y Psicosociología Aplicada de la Sociedad de Prevención de FREMAP, de acuerdo con:

- a)** Lo establecido en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (BOE 10-11-95) y el Reglamento de los Servicios de Prevención de Riesgos Laborales (RD 39/97).
- b)** Los criterios metodológicos y de procedimiento presentados y propuestos al Comité de Seguridad y Salud dentro de la preceptiva consulta a los Delegados de Prevención, acerca del procedimiento de evaluación a efectuar (capítulo V de la LPRL y el artículo 3.2. del Reglamento de los Servicios de Prevención)

Los criterios acordados, y reflejados en el procedimiento de Evaluación Específica de Riesgos de los Factores Psicosociales de la Sociedad de Prevención de FREMAP, solo contemplan la evaluación de los factores psicosociales del trabajo, por los que los aspectos ergonómicos físicos del trabajo no son objeto de evaluación en el presente informe.

4. DATOS DE LA EMPRESA

4.1 Actividad y evolución de la empresa

A continuación se expone la descripción de la organización extraída del informe facilitado por la empresa previa a la evaluación de riesgos psicosociales:

La Residencia Monreal es un centro que ofrece atención integral y vivienda permanente a personas con más de 60 años, que debido a su problemática social, familiar y/o económica, no pueden ser atendidos en su domicilio y necesitan de ese tipo de servicios, ya sea de forma temporal o permanente, donde se presta al mayor, una atención integral.

Es un centro para personas asistidas, destinada a la atención de mayores con dependencia permanente, que necesitan de una asistencia continuada para la realización de las tareas de la vida diaria.

4.2 Cultura preventiva

La FUNDACION RESIDENCIA DE ANCIANOS DE MONREAL DEL CAMPO dispone de una política preventiva en documento publicado en dónde se recogen los principios rectores de su actividad , incluyendo los prevención de riesgos laborales que se desarrollarán de forma integrada con el resto de los procesos.

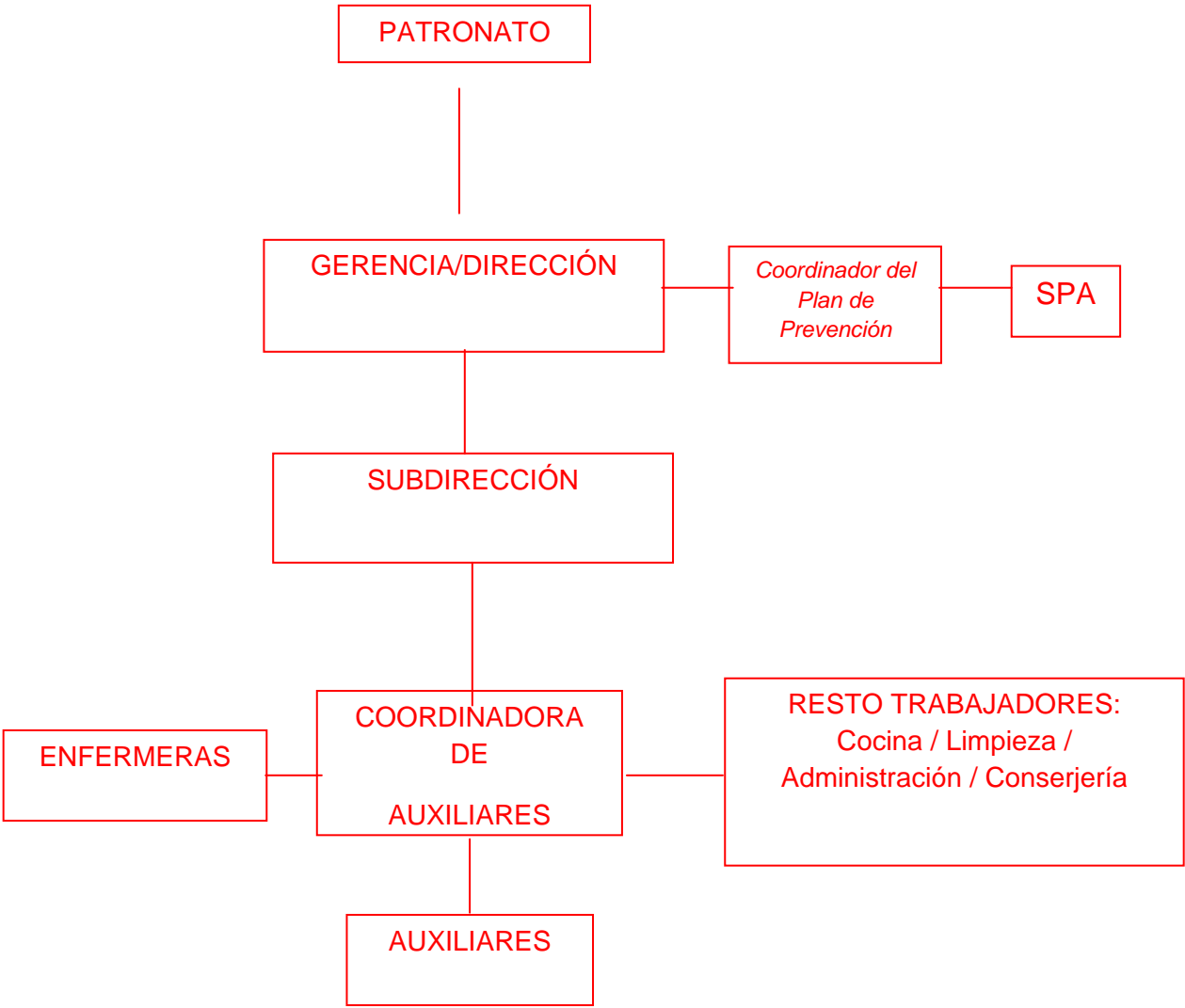
Se dispone de procedimientos de prevención para todos los ámbitos incluidos en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.

4.3 Datos de la plantilla evaluada

La plantilla de los centros evaluados a fecha de junio de 2012 consta de 51 trabajadores. La edad media de la plantilla es de 43 años y la media de Antigüedad de 4,31 años.

4.4 Organigrama

La empresa FUNDACIÓN RESIDENCIAS MONREAL DEL CAMPO dispone de organigrama en el que se especifican las diferentes áreas: Dirección, Subdirección, Coordinación de Auxiliares y puestos de servicio y atención. A continuación se muestra el organigrama:



4.5 Encuadramiento profesional de los puestos

Se ha optado por la siguiente agrupación de trabajadores, para salvaguardar la necesaria confidencialidad de datos de carácter personal, dado el bajo número de trabajadores en alguno de los puestos derivados de la evaluación general de riesgos:

Dirección/Técnicos/Mandos

Conserjería/Administración

Auxiliar Geriatria

Cocina/Camarero-a/Limpieza

4.6 Horario y organización del tiempo de trabajo

El horario de todos los puestos de trabajo, salvo en el caso de AUXILIAR GERIATRÍA es diurno, con jornada continuada de horario central (mañana y tarde) o bien turnos rotativos mañana-tarde en el caso de la limpieza.

En el caso del puesto de AUXILIAR GERIATRÍA, los horarios son rotativos Noche-Tarde-Mañana, completando los 7 días semanales, con cambio de turno semanal, y 2 días de descanso por persona, incluyendo, al menos, un fin de semana al mes. El cuadrante de horarios se anuncia por parte de la coordinadora de Auxiliares de forma anticipada con, al menos, un mes de tiempo. Se permiten cambios de turnos o días festivos entre los trabajadores, con las limitaciones debidas a la prestación del servicio.

4.7 Formación interna

Se ha aportado por parte de la empresa el plan de formación desarrollado del año 2010 y 2011 y el previsto para 2012. Estos planes incluyen actividades formativas a todos los niveles (para todo el personal, para trabajadores de cocina o mandos técnicos y para la dirección) y que cubren el ámbito de prevención de riesgos generales además de otras actividades de habilidades sociales.

4.8 Puestos de trabajo y secciones evaluadas.

A efectos de esta evaluación se entiende como “puesto de trabajo” al “conjunto de posiciones individuales idénticas o similares en cuanto a tareas, deberes, responsabilidades y condiciones de trabajo”. Para la realización de este estudio se han tenido en cuenta todos los puestos trabajo.

Los diferentes puestos de trabajo del centro, según la empresa, se pueden englobar en los siguientes grupos o niveles:

PUESTO	MARCAR
DIRECCIÓN / TÉCNICOS / MANDOS	8
CONSERJERÍA / ADMINISTRACIÓN	3
AUXILIAR GERIATRÍA	23
COCINA / CAMARERO-A / LIMPIEZA	17

5. PROCEDIMIENTO DE TRABAJO

Una evaluación de riesgos psicosociales requiere de la aplicación de un conjunto de procedimientos técnicos que garanticen que los datos recogidos y las conclusiones que de ellos se deriven se aproximen a la realidad y se garanticen ciertos niveles de fiabilidad.

El procedimiento de trabajo seguido para la realización de la evaluación de riesgos psicosociales realizada sigue la estrategia se conoce en las ciencias sociales como “triangulación” y parte del supuesto de que mediante un enfoque multimetódico es posible aumentar la potencialidad analítica y la validez en una investigación.

En la Guía de Actuación Inspectora de la Dirección General de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social también queda recogida la importancia de esta estrategia de triangulación: “... la realización de encuestas y la aplicación de cuestionarios debe ser apoyada por la comprobación y observación personal del técnico mediante visita a los

puestos de trabajo y la realización de entrevistas, con objeto de aplicar a cada situación las guías y tablas de ponderación más adecuadas a cada puesto y área de actividad”.

Siguiendo con el planteamiento del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo (I.N.S.H.T.) expuesto en su Nota técnica de prevención NTP 702, *“En muchos casos, la aplicación combinada de métodos cuantitativos (...) y cualitativos se erige como la elección más adecuada. Así, la realización de grupos de discusión o entrevistas en profundidad (técnicas propias de la metodología cualitativa) permiten definir de una forma bastante depurada las dimensiones y las relaciones más significativas del problema que se va a evaluar”.* Es decir que para llegar a una correcta evaluación de la realidad de los riesgos psicosociales presentes en la organización del trabajo deben aplicarse de manera combinada distintas técnicas, utilizar instrumentos diferentes, confrontándolos, obteniendo con ello una mayor validación y reduciendo así las amenazas respecto de la validez interna y externa. Se trata de complementar los diferentes tipos de técnicas.

5.1 Documentación solicitada, recibida y consultada (Ver Anexo 5)

Siguiendo los criterios del INSHT en NTP 450 y 702 sobre el procedimiento de evaluación de los Factores Psicosociales se solicitó a la empresa el mayor número de datos disponibles relacionados con la composición demográfica de la empresa y de los puestos, las descripciones vigentes de las funciones, dependencias y tareas, los enfoques dominantes de la organización de los mismos, la cultura preventiva de empresa, las tendencias y evoluciones de los cambios producidos, los indicadores organizacionales por puestos disponibles.

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

- Información corporativa de organigrama, fichas de descripción de puestos, plan de formación de 2010-2011-2012 (previsto).

- Datos socio-demográficos de la plantilla.
- Informes de accidentabilidad, contingencias comunes y absentismo de 2010-2011
- Documento de Misión, valores y política.
- Memoria descriptiva de la Fundación-Residencia
- Plan de prevención de riesgos laborales.
- Evaluación de riesgos y planificación de la actividad preventiva.
- Listado de trabajadores por puesto de trabajo.
- Convenio colectivo del sector en vigor (hasta junio 2012): *V Convenio colectivo marco estatal de servicios de atención a las personas dependientes y desarrollo de la promoción de la autonomía personal.*

5.2 Análisis de daños a la salud y otros indicadores: bajas y atenciones médicas.

Del análisis de los datos estadísticos registrados y solicitados a la empresa y “los datos (epidemiológicos) aportados por el sistema de información sanitaria u otras fuentes disponibles” según el Art. 6 del RD 39/1997 RSSP, consta:

- En los periodos Enero 2011 – noviembre 2011, no consta ningún accidente de trabajo con baja, siendo el índice de incidencia para el año 2011 de cero. El número de accidentes sin baja (atención médica en mutua sin baja laboral) en el mismo periodo fue de 7, todos ellos con origen físico (sobreesfuerzo músculo-esquelético o golpes cortes con materiales y objetos).
- Durante el periodo Enero 2010-Diciembre 2010 se informaron 4 accidentes de trabajo con baja, debido a diversas causas de origen físico.
- En los puestos evaluados en el presente informe y derivado del análisis de la información aportada no existen indicadores de riesgo tales como demandas de posibles atenciones médicas derivadas de las condiciones psicosociales de trabajo. Se han registrado un total de 31 bajas por contingencias comunes en el periodo 2010 – 2011, sin indicadores que relacionen con las condiciones laborales de los trabajadores.

5.3 Cuestionarios utilizados

La metodología aplicada en esta evaluación está orientada fundamentalmente a un análisis de las condiciones psicosociales de los puestos de trabajo, susceptibles de producir riesgos a la salud, tomando como principal referencia el cuestionario Factores Psicosociales, Método de Evaluación versión 3.0 del INSHT (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo) además de un apartado para recoger observaciones sobre los riesgos evaluados u aquellos que se consideren están presentes y no se hayan abordado suficientemente según criterio del empleado/a.

Además en el caso de los trabajadores que realizan trabajo a turnos y/o nocturno, se ha aplicado la Encuesta básica sobre indicadores de riesgo de la organización de los horarios de trabajo y sobre el trabajo nocturno.

Factores Psicosociales, Método de Evaluación versión 3.0 del INSHT (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo) Fpsico 3.0. (Ver Anexo 2)

Esta metodología contempla la siguiente relación de factores y subfactores (Ver Anexo 1):

- Tiempo de trabajo (TT)
- Autonomía (AU)
 - Autonomía temporal.
 - Autonomía decisional.
- Carga de trabajo (CT)
 - Presiones de tiempos.
 - Esfuerzo de atención.
 - Cantidad y dificultad de la tarea.
- Demandas psicológicas (DP)
- Variedad / Contenido del trabajo (VC)
- Participación / Supervisión (PS)
- Interés por el trabajador / Compensación (ITC)
- Desempeño de rol (DR)
- Relaciones y apoyo social (RAS)

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

Percentil Obtenido	Riesgo
Percentil \geq P85	Muy elevado
$P75 \leq$ Percentil $<$ P85	Elevado
$P65 \leq$ Percentil $<$ P75	Moderado
Percentil $<$ P65	Situación Adecuada

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

Encuesta básica sobre perturbaciones del trabajo nocturno.

Encuesta básica de 36 ítems diseñada por el área de Ergonomía y Psicosociología de la Sociedad de Prevención de FREMAP, que valora los siguientes aspectos:

- Tiempo Biológico y Fisiológico
- Tiempo Familiar y Social
- Tiempo Laboral
- Observaciones que el trabajador considere oportunas.

Además de la aplicación de cuestionarios, y posteriormente a su análisis se realizaron entrevistas semiestructuradas individuales sobre condiciones de trabajo. Estas entrevistas son voluntarias e individuales para garantizar el anonimato y confidencialidad.

Se propone un porcentaje de entrevistas con base al análisis de toda la información obtenida tanto a través de los cuestionarios como la información solicitada a la empresa siguiendo los criterios que se exponen a continuación:

- Ausencia de cuestionarios en puesto
- Resultados contradictorios
- Resultados extremos (Riesgos desfavorables o nocivos, o suma de riesgos intermedios)
- Solicitud del Comité de Seguridad y Salud.

Lo importante es la participación, comprobación y obtención de datos cualitativos e indicadores de riesgo más que el hecho de incorporar en el informe por escrito los mismos. Siempre se respeta la confidencialidad pero considerando necesarios los datos para realizar una evaluación de nivel avanzado que nos permita obtener una objetivación del riesgo y una eficaz propuesta de medidas o acciones, dado que la misma se basa en un proceso participativo en el que hay que equilibrar aspectos organizativos, aspectos de tarea y aspectos de adaptación al puesto de trabajo.

Se debe tener en cuenta que aunque en una evaluación de los riesgos no se evalúa o diagnostica la situación de las personas, sino que se evalúa las condiciones de trabajo, las opiniones y percepciones de los trabajadores sobre su propio trabajo son fundamentales en la medida en que como indica la Fundación Europea para la Mejora de Calidad de Vida y del Trabajo: “El estrés no puede estudiarse aislado de la percepción del propio sujeto, porque depende directamente de ella.”

5.4 Trabajo de campo realizado

Los Técnicos en Ergonomía y Psicosociología Aplicada responsables de la evaluación se desplazaron al centro de la empresa para cumplimentar las diferentes fases de dicha metodología propuesta. Actuaciones a realizar durante las jornadas de la evaluación:

1. Reunión con los interlocutores de la organización (comité de Seguridad y Salud), con objeto de informar y concertar los procedimientos de análisis del trabajo, metodología, fechas y plazos de la evaluación.

2. Visitas para el análisis del trabajo de los puestos a evaluar.
3. La aplicación de las encuestas se realizó, previa consulta inicial con los interlocutores de la empresa, en grupos de unas 10-15 personas con la presencia del técnico de prevención ejecutante del proyecto y las delegadas de prevención de la empresa. Se explicó el motivo, objetivos y metodología de la evaluación en dichas sesiones, con una duración aproximada de 1 hora por cada una.
4. Aplicación del cuestionario de Factores Psicosociales, Método de Evaluación versión 3.0 del INSHT (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo), además en el caso de los trabajadores que realizan trabajo a turnos y/o nocturno, se ha aplicado la Encuesta básica sobre indicadores de riesgo de la organización de los horarios de trabajo y sobre el trabajo nocturno.
5. Posteriormente al análisis de los datos obtenidos a través de los cuestionarios, se realizan las entrevistas semiestructuradas respetando la voluntariedad y practicando las mismas en despacho cerrado para mantener la privacidad dentro de las instalaciones de la empresa.

Se recibieron 51 encuestas de las cuales son válidas 51 (100% de participación y validez).

6. RESULTADOS

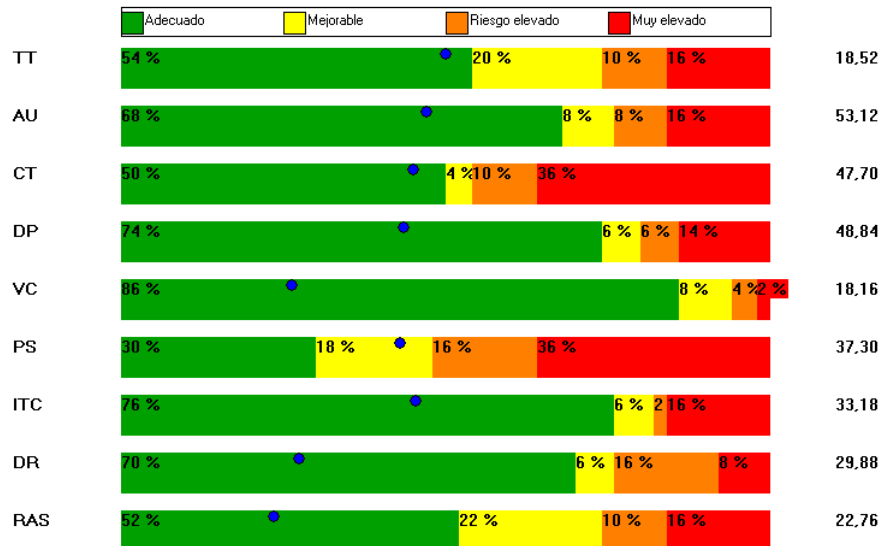
Es necesario hacer referencia al nivel de participación obtenido en la evaluación de riesgos psicosociales situado en el 100% en la aplicación de cuestionarios y entrevistas sobre condiciones de trabajo realizadas. Siguiendo con la estrategia de triangulación planteada para la realización de la evaluación de riesgos psicosociales, podemos decir que el nivel participación en las técnicas cualitativas y cuantitativas, así como la información proporcionada por la empresa para la realización del estudio, permite la confianza en la validez de los datos obtenidos en el proceso.

6.1.Resultados de los cuestionarios utilizados

A continuación se ofrecen los resultados de la muestra total de cuestionarios (51 cuestionarios válidos). Se pueden ver de forma detallada todos los resultados del cuestionario FPSICO 3.0 en el Anexo 4.

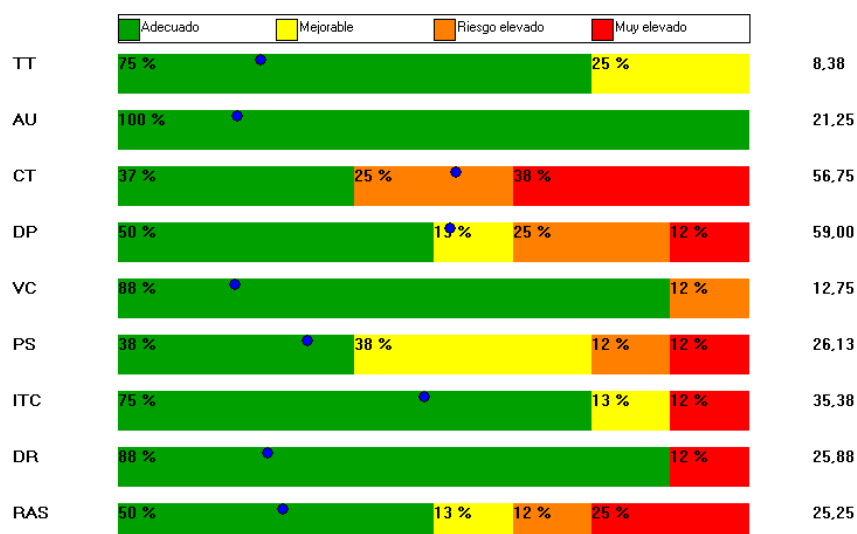
6.1.1. Resultados FPSICO 3.0 (Todos los trabajadores)

TT	Tiempo de trabajo	P/S	Participación y Supervisión
AU	Autonomía	ITC	Interés por el trabajador / Compensación
CT	Carga de trabajo	DR	Desempeño de rol
DP	Demandas psicológicas	RAS	Relaciones y apoyo social
VC	Variedad/Contenido del trabajo		

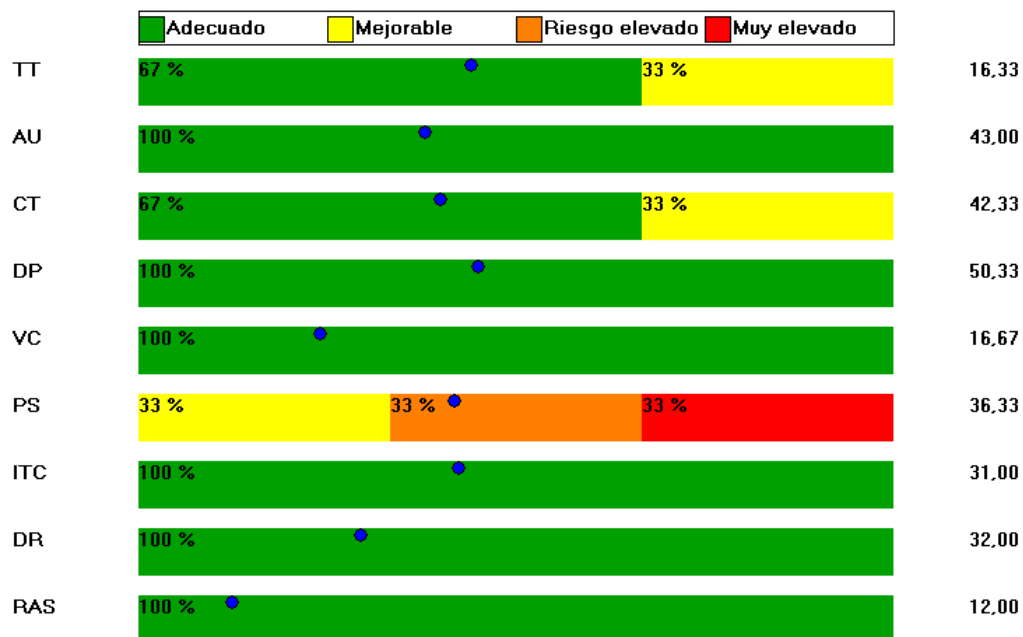


6.1.1. Resultados FPSICO 3.0 (por puesto de trabajo)

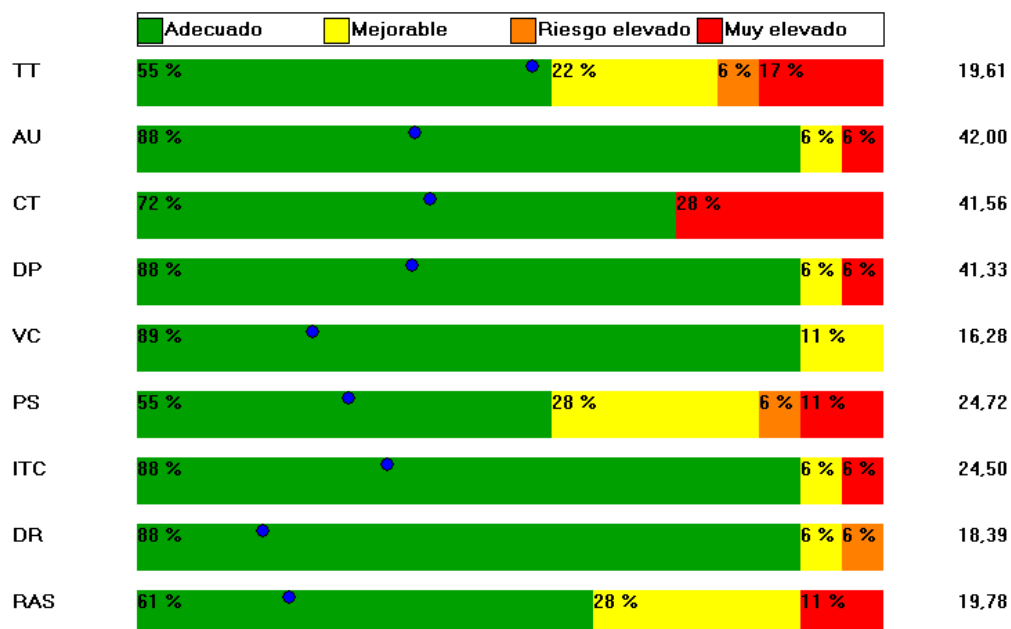
DIRECCIÓN/TÉCNICOS/MANDOS (nº de cuestionarios: 8)



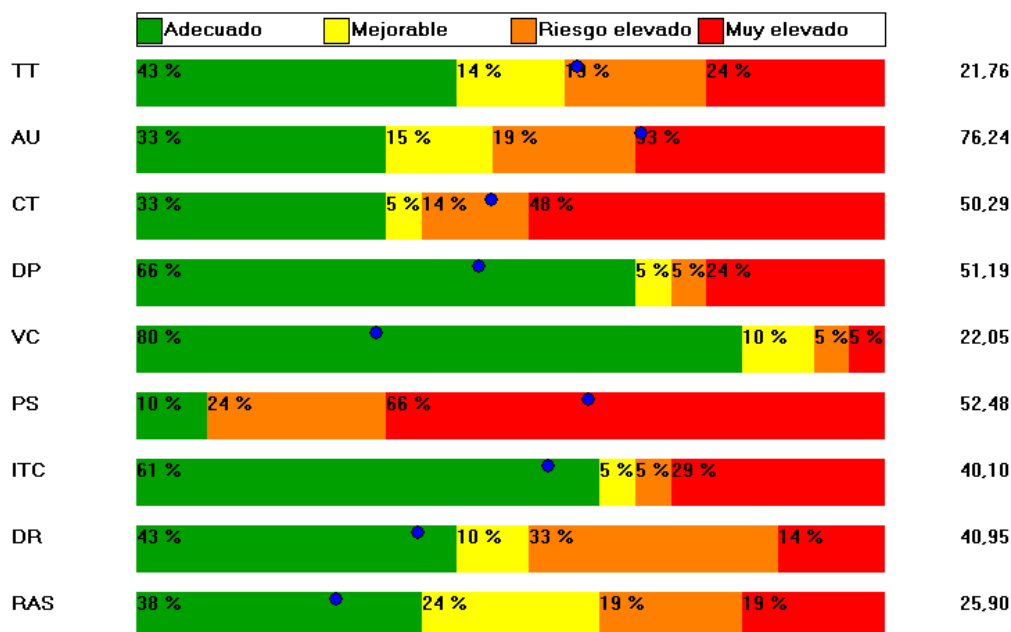
CONSERJERÍA/ADMINISTRACIÓN (nº de cuestionarios: 3)



AUXILIAR GERIATRÍA (nº de cuestionarios: 23)



COCINA/CAMARERO-A/LIMPIEZA (nº cuestionarios: 17)



A continuación se describen los resultados de forma exhaustiva:

- Según el cuestionario FPSICO 3.0, el factor psicosocial que se encuentran en situación más desfavorable sería **Supervisión-Participación**, en el que un 36% de los trabajadores se sitúa en la zona de riesgo Muy Elevado y un 16% en la zona de valoración de riesgo Elevado.

Es relevante mencionar que un 90% de los auxiliares de geriatría se sitúan en una zona de valoración de riesgo elevado y muy elevado y en el grupo de Conserjería/Administración un 66% .

Respecto al grupo de trabajo Dirección / Técnicos / Mandos y Cocina/Camarero-a/Limpieza la mayoría (>75% en ambos) se encuentra en una valoración del riesgo adecuada y mejorable.

- El **factor Carga de Trabajo**, un 46% de los trabajadores se sitúa en la zona de riesgo elevado y muy elevado.

En el análisis por puesto de trabajo se observa que el porcentaje de trabajadores en la zona de valoración de riesgo Elevado y Muy Elevado es superior al 60% en las agrupaciones de puestos de trabajo de auxiliar de geriatría y de Dirección /

Técnicos / Mandos. En el caso del grupo Cocina / Camarero-a / Limpieza el 72% se encuentra en zona de valoración del riesgo adecuada y mejorable.

En el análisis de los perfiles descriptivos de este factor, en el subfactor Participación los ítems 11d, e, f y g las que obtienen los porcentajes más significativos de respuesta (más del 50%) en las opciones “ninguna participación” y “solo recibo información”. En el subfactor Supervisión, en la mayoría de los ítems el mayor porcentaje de respuesta se encuentra en la opción “Adecuado”.

- El **factor Tiempo de trabajo** en la muestra general obtiene un 16% de trabajadores en la zona de valoración Muy elevado y un 10% en la zona de valoración de riesgo Elevado para la muestra general obtenida. Sin embargo constan diferencias significativas por puesto de trabajo, siendo los puestos de auxiliar de geriatría los que obtienen los porcentajes más elevados en las zonas de riesgo Elevado y Muy Elevado, (43%)
- El factor **Autonomía** obtiene un 68% en la zona de valoración de riesgo Adecuado en la muestra general. Este factor incluye 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.

Existen diferencias por puesto de trabajo en relación a este factor Autonomía, obteniendo un 100% de la muestra en la zona de valoración de riesgo Adecuado los siguientes puestos: Dirección / Técnicos / Mandos y Conserjería/Administración. El puesto de Cocina/Camarero-a/Limpieza se encuentra en zona adecuada un 88%.

Los puestos que obtienen porcentajes más elevado en la zona de riesgo Elevado y Muy Elevado es el de Auxiliar de Geriatría (52%). Es relevante indicar las buenas puntuaciones del resto de puesto en este factor, comparado con el de Auxiliar de geriatría.

- El **factor Interés por el trabajador y Compensación** incluye aspectos relacionados con la promoción, formación, desarrollo de carrera de sus trabajadores, la percepción de seguridad en el empleo y la existencia de un equilibrio entre lo que el trabajador aporta y la compensación que por ello

obtiene. El factor en la muestra general obtiene un 82% en la zona de valoración de riesgo Adecuado y mejorable.

La diferencia del puesto de Auxiliar de geriatría con el resto de puestos de trabajo es significativa ya que el 34% se encuentra en la zona de valoración de riesgo elevado y muy elevado y en el resto de puestos no supera el 12%.

En el análisis del perfil descriptivo especialmente aquellas preguntas relacionadas con la promoción (requisitos y posibilidad) y el ítem relacionado con la información sobre la situación de la empresa son las que obtienen mayores porcentajes de respuesta en las opciones “No hay información” e “Insuficiente” (más del 50%).

- El factor **Desempeño de rol** en la muestra general obtiene un 70% de trabajadores en la zona de valoración Adecuado para la muestra general obtenida. Hay diferencias significativas entre el puesto de trabajo de auxiliar de geriatría donde el 47% se sitúa en una zona de valoración de elevado y muy elevado siendo el porcentaje del resto de puestos muy pequeño en comparación (menos de 12%)
- El factor **Variedad/Contenido de trabajo** obtiene un 86% en la zona de valoración de riesgo Adecuado en la muestra general. 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. Todos los puestos de trabajo obtienen porcentajes superiores al 80% en la zona de valoración de riesgo Adecuado.
- El factor **Demandas Psicológicas**, en la muestra general obtiene un 74% en la zona de valoración de riesgo Adecuado. La mayoría de los puestos de trabajo obtienen un porcentaje de respuesta superior al 60% en la zona de valoración de riesgo Adecuado a excepción del puesto de Dirección / Técnicos / Mandos, que obtienen un 50% en la zona de valoración de riesgo adecuado.

Este factor está compuesto por dos subfactores: Demandas psicológicas Emocionales y Demandas psicológicas Cognitivas. En el subfactor demandas psicológicas cognitivas en el puesto de trabajo Dirección / Técnicos / Mandos los mayores porcentajes de respuesta (más del 80% aprox.) se dan en las opciones “siempre o casi siempre” y “a menudo” y respecto al subfactor demandas psicológicas emocionales es de señalar la alta puntuación en el ítem 33f (requerimiento de trato con personas) donde el 87% señala las opciones

“siempre o casi siempre” y “a menudo” y también en el ítem 35 (exposición a situaciones de impacto emocional) donde el porcentaje en estas opciones es del 75%. En el puesto de trabajo de Cocina/Camarero-a/Limpieza y Auxiliar de Geriátría en el subfactor de demandas cognitivas el porcentaje es elevado (82% y 75% respectivamente) en el ítem 33d (requerimientos de memorización).





































- El factor **Carga de trabajo** en la muestra general obtiene 46% en la zona de valoración de riesgo elevado y muy elevado. Sin embargo existen diferencias muy significativas entre los puestos evaluados, a continuación se exponen los porcentajes de los puestos en la zona de valoración de riesgo elevado y muy elevado:

DIRECCIÓN / TÉCNICOS / MANDOS	63%
CONSERJERÍA / ADMINISTRACIÓN	0%
AUXILIAR GERIATRÍA	62%
COCINA / CAMARERO-A / LIMPIEZA	28%

- El factor **Relaciones Sociales y Apoyo social** obtiene un 74% en la zona de valoración de riesgo adecuado y mejorable, y los porcentajes más elevados en la zona de valoración de riesgo elevado y muy elevado los obtiene los puestos de Dirección/ Técnicos/Mandos (37%) y Auxiliar de geriatría (38%).

En la siguiente tabla se pueden ver los resultados de forma resumida relacionando los puestos de trabajo y el nivel de riesgo para cada factor de riesgo:

 Adecuado	 Mejorable	 Riesgo elevado	 Muy elevado
-----------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------

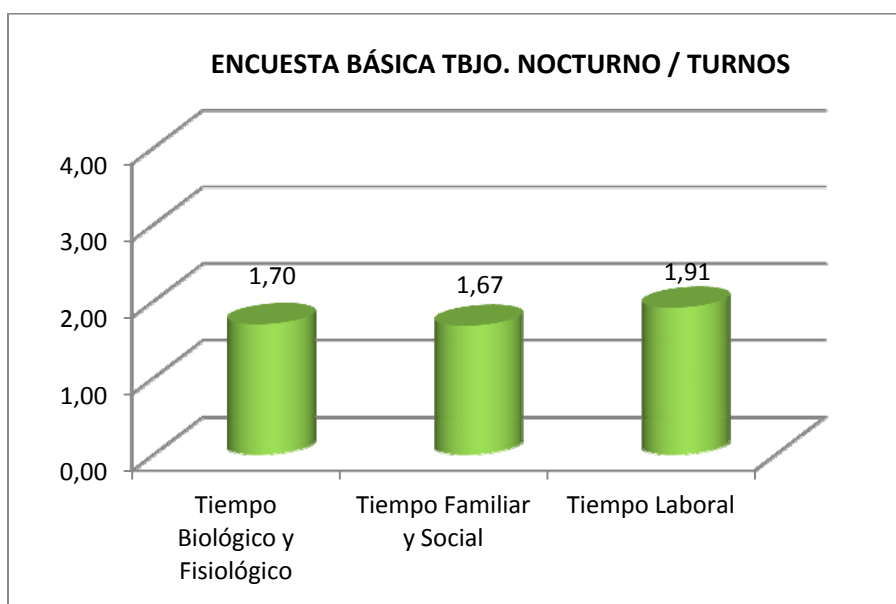
PUESTOS DE TRABAJO	FACTORES DE RIESGO								
	TT	AU	CT	DP	VC	P/S	ITC	DR	RAS
DIRECCIÓN/TÉCNICOS/MANDOS									
CONSERJERÍA/ADMINISTRACIÓN									
AUXILIAR GERIATRÍA									
COCINA/CAMARERO-A/LIMPIEZA									

TT	Tiempo de trabajo	P/S	Participación y Supervisión
AU	Autonomía	ITC	Interés por el trabajador / Compensación
CT	Carga de trabajo	DR	Desempeño de rol
DP	Demandas psicológicas	RAS	Relaciones y apoyo social
VC	Variedad/Contenido del trabajo		

6.1.3 Resultados turnicidad

En primer lugar cabe señalar que en la evaluación practicada y en el análisis de resultados no se han obtenido indicadores de riesgos significativos derivados de daños a la salud, bien sea por la información aportada por Vigilancia de la Salud, bien sea por la ausencia de quejas verbales o manifestaciones escritas al respecto por los trabajadores.

A continuación se muestran los resultados referente al puesto de trabajo de Auxiliar ya que es el único puesto con horario nocturno:



En el análisis de los resultados se considera el siguiente criterio:

- Puntuaciones de 0 a 2.0 puntos situación satisfactoria.
- Puntuaciones de 2.1 a 3.0 puntos situación intermedia
- Puntuaciones de 3.1 a 4.0 puntos situación insatisfactoria

Cuando una puntuación se sitúa en el nivel intermedio o insatisfactorio se analizan los resultados más significativos de los ítems que contiene el apartado.

Los resultados obtenidos en las escalas indican una situación SATISFACTORIA en las tres escalas Tiempo Biológico, Tiempo Familiar y Social y Tiempo laboral.

Respecto al apartado de observaciones, la mayoría de los comentarios hacen referencia a la idea de que sería conveniente incorporar más personal a la plantilla y también se realiza algún comentario sobre la mejora de las rotaciones, con opiniones diversas en este aspecto.

6.1.4 Observaciones de los cuestionarios realizados

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

En todas las aplicaciones se explicó la necesidad de exponer en observaciones aquellos aspectos que no se considerasen incluidos en la encuesta y tuvieran relación con los riesgos de carácter psicosocial.

Se han omitido las opiniones claramente identificativas, las descalificadoras, y las personales que nada aportan al estudio. Obviamente son opiniones particulares que no constituyen necesariamente un indicador de riesgo sin la integración de las mismas en el conjunto de todos los datos obtenidos.

Se obtuvieron las siguientes indicaciones particulares u observaciones reflejadas en la encuesta FPSICO realizadas por los trabajadores:

El porcentaje de trabajadores que utiliza el apartado de observaciones en estas variables supone un 9'8% de los encuestados y de la plantilla, por lo que dichas opiniones pueden no ser representativas de las condiciones del puesto y la organización, únicamente reflejar valoraciones personales y no indicar una relación causal con los riesgos psicosociales evaluados salvo que así se exprese en las conclusiones del presente informe.

Comentarios

- *En la pregunta nº 38 existe un conflicto ya que hay tareas propias de mi categoría profesional que si tienen sentido y otras fuera de mi categoría profesional que no tienen sentido.*
- *Tengo asignadas una serie de funciones que no todos los cargos superiores asumen como tal y no me siento recompensada ni valorada por ello.*
- *Tenemos poco tiempo para mucha tarea, y siempre tiene que salir bien.*
- *La poca atención prestada a los conflictos surgidos entre trabajadores por temas laborales los achacan al trato personal y no al laboral y siempre se decantan por la persona culpable del conflicto sin atender al trabajador que se queja.*

Si alguna vez ha habido una queja no se ha hecho nada para solucionarlo. No escuchan en general (por parte de dirección y demás mandos). Aquí solo funciona el orden y mando. Incluso una especie de amenazas a trabajadores sin contrato indefinido para hacer el trabajo.

- *Mi trabajo me gusta mucho y siento que emocionalmente quién me acosa son mis jefes superiores.*

Problemas con compañeras solo con una persona que hace menos trabajo del que corresponde y siempre tiene razón ella y está bien según mis superiores.

Me siento aislada en muchos aspectos.

6.2 Síntesis de las Entrevistas sobre condiciones de trabajo realizadas

En este apartado se realiza el análisis de los indicadores obtenidos a través de las entrevistas mantenidas con los trabajadores que ostentan responsabilidad sobre un área de trabajo y que desempeñan un puesto de trabajo concreto.

Se propusieron 12 entrevistas a diferentes trabajadores de todos los puestos, de las entrevistas clave a las Delegadas de prevención y responsable de la empresa. En total se realizaron 12 entrevistas, lo que se puede valorar como una alta participación en las mismas. Estas áreas y puestos que se abordan en entrevistas están seleccionadas en función de los indicadores de riesgo obtenidos previamente en esta evaluación a través del análisis de los resultados de la percepción de los trabajadores de sus condiciones de trabajo reflejadas en el cuestionario de evaluación, y son las siguientes:

PUESTO	Nº ENTREVISTAS
DIRECCIÓN / TÉCNICOS / MANDOS	2
CONSERJERÍA / ADMINISTRACIÓN	2
AUXILIAR GERIATRÍA	5
COCINA / CAMARERO-A / LIMPIEZA	3
ENTREVISTAS CLAVE	
DELEGADOS DE PREVENCIÓN 1	
RESPONSABLES DE LA EMPRESA 1	

A continuación se exponen la síntesis de las entrevistas sobre condiciones de trabajo realizadas a los trabajadores y responsables de la Residencia.

ENTREVISTA PARA LAS EVALUACIONES DE RIESGOS PSICOSOCIALES

EMPRESA	Fundación Residencias Monreal del Campo	FECHA: 2 de julio de 2012
PUESTO:	Todos los puestos	
PREGUNTAS	Observaciones	
1.¿Está Ud. satisfecho con su trabajo? ¿Por qué?	<p>En general todos los entrevistados están satisfechos con su trabajo. En una de las entrevistas se comenta que con muchos otros aspectos de la residencia no está satisfecha y en otra que realizan tareas que no les competen (limpieza) y que falta personal para la adecuada realización de las tareas.</p> <p>Se comenta que hay problemas de gestión de conflicto con una de las auxiliares.</p> <p>*Delegada de Prevención:</p> <p>En el puesto de limpieza en general bien, las tareas están muy bien.</p> <p>En el puesto de auxiliar quizás tienen momentos de trabajo, cuándo levantan a los abuelos y los acuestan.</p>	
2.¿Está Ud. Satisfecho con sus relaciones en el trabajo? SI / NO	<p>9 de los entrevistados señalan que sí están satisfechos con las relaciones en el trabajo, 1 que no está satisfecho y 2 lo califican como regular.</p> <p>Se hace referencia a la posibilidad de que haya problemas en el grupo de los auxiliares.</p> <p>*Delegada de Prevención:</p> <p>En general las situaciones están bien, en el puesto de limpieza genial. En el puesto de auxiliar puede ser que hay problemas.</p>	

<p>3.¿Cómo calificaría las relaciones con sus compañeros? (Buenas, regulares ó malas). ¿Por qué?</p>	<p>Una mayoría de las entrevistadas califica las relaciones con los compañeros como buenas (10 de 12), sin embargo en varias entrevistas se comentan que las relaciones no son buenas con todos y uno de los entrevistados comenta que esta situación de malas relaciones con una parte de los trabajadores le desborda</p> <p>En una ocasión se dice que el conflicto es con una nueva trabajadora que no se adapta al ritmo de trabajo realizando el trabajo de forma diferente.</p> <p>*Delegada de Prevención:</p> <p>En general refieren que las relaciones de trabajo son buenas.</p>
<p>4.¿Cómo calificaría las relaciones con sus superiores? (Buenas, regulares ó malas) ¿Por qué?</p>	<p>En casi todas las entrevistas (10 de 12) refieren que las relaciones con los superiores son correctas y en algunos casos consideran que son muy buenas.</p> <p>En otros casos refieren que las relaciones son malas y la manera de dirigirse a ellas no es correcta.</p> <p>*Delegada de Prevención:</p> <p>En general las relaciones son buenas, siempre las tratan con respeto, con educación y se preocupan por la gente, cualquier cosa que necesiten te ayudan.</p>
<p>5.¿Cómo describiría las formas de supervisión de su trabajo?</p>	<p>En la mayoría de las entrevistas consideran el control y supervisión de su trabajo como algo positivo.</p> <p>En una entrevista se señala que el problema no es el control sino las malas formas.</p>

	<p>En otra entrevista considera excesivamente rígido el sistema de supervisión. Las quejas vienen del grupo de auxiliares.</p> <p>*Delegada de Prevención:</p> <p>En general les dejan libertad, estás las tareas descritas, cada persona sabe las tareas que tienen que realizar.</p>
<p>6.¿Considera que existen problemas con las instrucciones y las tareas que le asignan sus superiores y las consecuencias que de ellas se derivan?</p>	<p>No consideran que haya problemas respecto a las instrucciones y tareas que le asignan sus superiores.</p> <p>*Delegada de Prevención:</p> <p>No les constan quejas o problemas, sin dificultades.</p>
<p>7.Las actitudes de los mandos o de los subordinados le intranquilizan o le generan más tensión de la que considera aceptable.</p>	<p>En general (9 entrevistados) no refieren problemas en relación a la actitud de los mandos o subordinados.</p> <p>Dos de los entrevistados señalan que hay tensión cuando están realizando el trabajo</p> <p>*Delegada de Prevención:</p> <p>Sin problemas, no se meten en nada. Se han hecho cursos de yoga, de risoterapia, de trabajo en equipo (coaching), se intentaron separar las tareas para que no hubiese personas más o menos sobrecargadas y estuvieran bien distribuidas. Os preguntaron sobre los horarios.</p>
<p>8.¿Existe alguna circunstancia que le produzca un grado relevante de insatisfacción o desagrado en el desempeño de su</p>	<p>7 de los entrevistados refieren que no hay ninguna situación que les provoque insatisfacción.</p> <p>Es relevante señalar que uno de los entrevistados comenta el trato negativo que recibe por parte de las compañeras y otro entrevistado comenta que a uno de los trabajadores no se le trata bien quejándose de que trabaja lento.</p>

<p>trabajo? Descríbala.</p>	<p>En una entrevista se comenta la falta de escucha y comunicación refiriéndose al puesto de trabajo de auxiliar ya que entre ellas no hay reuniones.</p> <p>*Delegada de Prevención:</p> <p>No, hay muy buena comunicación, es un lujo, porque se preocupan por los trabajadores. Deberían de entender las diferencias.</p>
<p>9.¿Qué es lo mejor y lo peor de su trabajo?</p>	<p>Hay mucha variedad en las respuestas dadas por los entrevistados.</p> <p>Respecto a lo que han indicado como mejor en su puesto de trabajo en varias entrevistas se hace referencia al trato con los usuarios, el participar en la mejora de la calidad de vida de estos, el contenido del trabajo y la autonomía.</p> <p>En referencia a lo peor que han señalado están los conflictos con abuelos o entre compañeros, el sufrimiento y/o dolor, turnos de trabajo (fin de semana, noche, etc.)(2 entrevistados), la carga física (1entrevistado) y la pérdida de tiempo por el nuevo sistema de supervisión (1entrevistado).</p> <p>Importante señalar que uno de los entrevistados comenta que lo peor de su trabajo es la relación con los compañeros.</p> <p>Uno de los entrevistados comenta que lo peor es ver como presionan tanto a uno de sus compañeros.</p> <p>*Delegada de Prevención:</p> <p>LO MEJOR: El trato, les valoran y les tratan muy bien.</p> <p>LO PEOR: No hay quejas.</p>

<p>10.¿Qué mejoras introduciría en su puesto de trabajo?</p>	<p>En varias entrevistas (4) se hace alusión a que debería haber más personal (un médico, más auxiliares y apoyo a limpieza).</p> <p>En una entrevista refiere a que se podría mejorar el horario.</p> <p>Uno de los entrevistados señala que no quiere trabajar con una de las compañeras.</p> <p>Un entrevistado se queja de que le han acogido en el trabajo de manera negativa que con la nueva dirección algunos trabajadores han perdido poder.</p> <p>*Delegada de Prevención:</p> <p>Se pusieron grúas nuevas para manejar a los usuarios hace no mucho y en general considera que tienen de todo para poder realizar el trabajo sin problemas</p>
<p>11.¿Son más importante los problemas de desempeño técnico en el trabajo (medios, diseño, herramientas,...) o los de relaciones humanas? ¿Por qué?</p>	<p>La mayoría (9 de 12) señala que son más importantes los problemas de relaciones humanas.</p> <p>Según uno de los entrevistados comenta que hay personas que vienen a no trabajar.</p> <p>*Delegada de Prevención:</p> <p>Sin problemas, no falta de nada. No hay quejas de ningún tipo. Está completa.</p> <p>Problemas de organización del trabajo no hay, los problemas solo son de una persona con otra, pero por el trabajo no.</p>
<p>12.¿Qué soluciones aportaría usted en caso de que existieran?</p>	<p>La mitad de los entrevistados (6 de 12) señalan que no hay problemas.</p> <p>Se detecta conflicto y tensión por los comentarios de varios entrevistados que hacen referencia a malas relaciones y actitudes por parte de algunos empleados (tensión en los descansos, Empleados que dice a todo que no, o que tienen demasiado poder, etc.)</p>

	<p>*Delegada de Prevención:</p> <p>Intentar solucionar los problemas de carácter entre las personas</p>
<p>13.- ¿Cree Ud. que puede contar con el respaldo de sus compañeros en caso de conflicto laboral en su sección? ¿Y con el respaldo de sus jefes?</p>	<p>Respecto al respaldo entre compañeros en caso de conflictos 11 entrevistados responden de forma positiva y en 1 caso de forma negativa.</p> <p>En el caso del respaldo por parte de los superiores 10 responden positivamente y 2 indican que depende de qué superior se trate.</p> <p>En una de las entrevistas refieren que les han proporcionado un apoyo para los fines de semana.</p> <p>*Delegada de Prevención:</p> <ul style="list-style-type: none"> • COMPAÑEROS: <ul style="list-style-type: none"> ○ SI: (1) ○ No () • JEFES: <ul style="list-style-type: none"> ○ SI: (1) ○ NO ()
<p>14.¿Los problemas de trabajo le siguen preocupando cuando acaba de trabajar?</p>	<p>La mitad de los entrevistados han respondido que no les preocupan los problemas de trabajo cuando terminan la jornada laboral y a la otra mitad si que les preocupan.</p> <p>Algunos hacen referencia a que fuera de su horario de trabajo se acuerdan de los usuarios y su salud.</p> <p>En el caso 1 afirma que le preocupan mucho los problemas derivados del trabajo y le afecta a su vida personal.</p> <p>*Delegada de Prevención:</p>

	<p>Si hay problemas de conflictos sí que les preocupan pero si no, por el trabajo no hay problemas de ningún tipo.</p>
<p>15. Considera que el trabajo que desempeñas causa de problemas de salud</p>	<p>La mitad de los entrevistados (6 de 12) señalan alguna repercusión sobre su salud física y psicológica. Los problemas detectados son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Crisis de ansiedad. Necesidad de psicólogo. - Irritabilidad - Preocupación - Problemas físicos, de espalda, tendinitis,.. <p>*Delegada de Prevención:</p> <p>No hay problemas, ahora hay menos bajas, quizás también las grúas les ayudan a las auxiliares.</p>
<p>16. El ritmo de trabajo lo pone nervioso, le fatiga o le irrita con frecuencia como más de lo habitual o lo normal para el puesto que desempeña</p>	<p>La mayoría indica que no tiene problemas respecto a la influencia del ritmo de trabajo sobre la fatiga, nerviosismo o irritabilidad.</p> <p>Algunos de los problemas señalados se refieren a horarios demasiado estrictos (4 entrevistados) y ritmo de trabajo muy rápido por la mañana al levantar a los usuarios y por la noche al acostarlos.</p> <p>Delegada de Prevención:</p> <p>En general, sin problemas, el ritmo está bien.</p>
<p>17. De los problemas que pueden existir en un departamento, servicio, sección. ¿Está siendo culpada alguna persona en concreto?</p>	<p>La mayoría (9 de 12) responden que no .</p> <p>Hay un conflicto en el grupo de auxiliares de geriatría.</p> <p>Delegada de Prevención:</p> <p>No.</p>

<p>18.- ¿Hay alguna persona que está siendo aislada, ignorada o excluida del grupo en virtud de características físicas o personales?</p>	<p>Casi la mitad de los entrevistados (5 de 12) indican que si. El trabajador al que se refieren pertenece al grupo de trabajo de auxiliares de geriatría. Una de las personas entrevistadas indica que es excluida por sus compañeras y en otro caso se indica que excluyen a uno de los trabajadores.</p> <p>En varias entrevistas se señala que hay una persona trabaja más lento y que la controlan más.</p> <p>Delegada de Prevención:</p> <p>Puede ser que alguna cosa haya, pero poco. Algunos días.</p>
<p>19. Descríbame si considera usted que pudieran existir otros factores psicosociales que no han sido evaluados con las cuestiones anteriores.</p>	<p>Se encuentran respuestas diversas (negativas y positivas) por parte de los entrevistados. Las respuestas negativas hacen referencia a Falta de tiempo para las tareas asignadas, falta de personal, turnos de trabajo complicados, sistema de fichajes, la formación.</p> <p>Las respuestas positivas hacen referencia a la voluntad por intentar solucionar los problemas y el buen funcionamiento en general de la residencia y el horario.</p> <p>Delegada de Prevención:</p> <p>El horario bien, las limpiadoras van bien, por la mañana y por la tarde muy bien. El trabajo de la mañana es diferente al de la tarde y eso les permite variar.</p>

Se puede considerar que a nivel general, las actuales condiciones psicosociales de la empresa, reciben la valoración de riesgo **MODERADO** para la salud de los trabajadores y precisan de planificación de medidas preventivas en relación con los factores de riesgo identificados en cada puesto. Si bien existe algún aspecto que recibe la valoración de **TRIVIAL** y que podemos valorarlo como elemento de compensación

7. MEDIDAS PREVENTIVAS

A continuación se recomiendan una serie de medidas preventivas asociadas a unas acciones propuestas, que bien pudieran ser sustituidas por otras sin perjuicio de alcanzar los objetivos marcados en cada una de las medidas preventivas:

(Se han empleado los términos “revisar”, “mejorar” o “ampliar” en los casos en que en el análisis documental de los procedimientos se ha podido constatar la existencia de algunos aspectos relacionados, y los términos “establecer” o “definir” cuando no se ha podido constatar su existencia).

1).- Informar a los trabajadores acerca del resultado de esta evaluación de riesgos psicosociales específica y de las acciones y/o medidas que se deriven de la misma (Art 18. LPRL), con el fin de incrementar su percepción acerca de la efectividad de su participación e implicación en los proyectos que desarrolla la organización. Dado que ya se han presentado los resultados parciales en las sesiones formativas sobre riesgos psicosociales impartidas a la vez que se desarrollaba el proceso de evaluación y que, además, la empresa tiene constituido Comité de Seguridad y Salud, se aconseja que éste decida el método concreto de difusión del documento y sus resultados finales a todos los trabajadores.

ACCIÓN PROPUESTA:

- *Comunicar a los trabajadores los resultados de la evaluación realizada, a través de información escrita (dípticos, carta, etc) y/o información oral (reuniones o charlas informativas) y con la aceptación por parte del Comité de Seguridad y Salud.*

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

ACCIÓN PROPUESTA:

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

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

ACCIONES PROPUESTAS:

- *Ampliar la formación específica en habilidades sociales y gestión de personas a los mandos intermedios.(P.ej. Liderazgo preventivo, Trabajo en equipo, etc.*
- *Mejorar la sensibilización y el reconocimiento del trabajo de los mandos intermedios a sus colaboradores respecto al trabajo que éstos realizan.*

4).- Continuar y mantener los apoyos proporcionados a los trabajadores para prevenir las situaciones de posible distrés en relación al contenido de su trabajo y al trato con los usuarios de manera que se incrementen los recursos para hacer frente a las situaciones potencialmente estresantes y que pueden tener efectos negativos en la salud de los trabajadores.

ACCIONES PROPUESTAS:

- *Proporcionar formación específica en gestión del estrés y manejo emocional especialmente en el puesto de Auxiliar de Geriátrica y Mandos Intermedios.*

- *Mantener y continuar proporcionando formación específica de habilidades de comunicación ante la agresión o violencia que pueda presentarse en trato con los usuarios.*

5).- Establecer procedimiento de prevención y actuación de ante situaciones de Hostigamiento Psicológico y/o Acoso Laboral.

ACCIONES PROPUESTAS

- *Redactar un procedimiento de prevención y actuación ante situaciones de acoso laboral.*
- *Comunicar a los trabajadores la existencia de dicho protocolo (verbalmente o por escrito) garantizando el acceso al mismo por parte de todos los trabajadores.*
- *Proporcionar formación acerca de su funcionamiento e implicaciones del mismo, así como formación específica en materia de acoso laboral.*

6).- Potenciar los medios y estrategias de gestión del conflicto existentes en la organización y facilitar el acceso a la información acerca de los mismos.

ACCIONES PROPUESTAS:

- *Diseñar un itinerario formativo específico en gestión de conflicto e incluirlo en el plan de formación implantado en la organización (Por ejemplo: formación periódica en resolución de conflictos).*

7).-Establecer el seguimiento y registro de los indicadores clínicos y subclínicos, con todas las garantías de anonimato y confidencialidad, siguiendo las pautas del Art. 6 del RD 39/1997 RSSP, de obtener “los datos (epidemiológicos) aportados por el sistema de información sanitaria u otras fuentes disponibles” (principalmente en los servicios médicos y el área de recursos humanos) que permita localizar las áreas y puestos de trabajo más afectados.

ACCIÓN PROPUESTA:

- *Implantar, a través del área de vigilancia de la salud, controles de salud psicosocial en los trabajadores que permitan extrapolar o no indicadores de riesgo psicosocial en la memoria anual para poder adaptar las medidas oportunas.*

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

ACCIONES PROPUESTA:

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

BIBLIOGRAFÍA

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

VV.AA. (2010): *Procedimiento General de Evaluación de Riesgos psicosociales*. PAMPLONA: Instituto navarro de salud laboral. departamento de salud.

VEGA MÁRTINEZ, S et. al (2009): *Experiencias en intervención psicosocial: Mas allá de la evaluación del riesgo*. MADRID: INSHT

VV.AA. (2007): *Perspectivas de intervención en riesgos psicosociales: Medidas preventivas*. BARCELONA: FOMENT DEL TREBALL NACIONAL

VELÁZQUEZ M, Inspector de Trabajo y Seguridad Social. Jefe de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social de Vizcaya. *Riesgos organizativos y accidentes de trabajo*.

MARTÍN, F. y PÉREZ BILBAO, JESÚS. Nota Técnica de Prevención (NTP) 443: *Factores psicosociales: Metodología de evaluación*. INSHT.

NOGAREDA, C y ALMODÓVAR A. Nota Técnica de Prevención (NTP) 702: *El proceso de evaluación de los factores psicosociales*. INSHT.

NOGAREDA, C y NOGAREDA, S. NTP 455: *Trabajo a turnos y nocturno: aspectos organizativos*. INSHT

MINISTERIO DE TRABAJO Y ASUNTOS SOCIALES. *Fpsico: Factores psicosociales. Método de evaluación. Versión 3.0.* INSHT

PÁGINAS WEB

INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO

<http://www.insht.es/portal/site/Insht/>

INSTITUTO ARAGONÉS DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL

http://www.aragon.es/DepartamentosOrganismosPublicos/Organismos/InstitutoAragonesSeguridadSaludLaboral/AreasTematicas/ci.01_ISSLA.detalleDepartamento?channelSelected=

INSHT. OBSERVATORIO ESTATAL DE CONDICIONES DE TRABAJO

<http://www.oect.es/portal/site/Observatorio;VAPCOOKIE=JdnKPMVfclJv1BjCrM2xwhhcRhnDJ2zKFV8BvkB5qdLf1Hp5w9xB!-2020866002!272957392>

PREVENCIONAR

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

ANEXOS

ANEXO 1. ANÁLISIS POR FACTORES PSICOSOCIALES

Definición de factores y subfactores FPSICO 3.0

A continuación se exponen las definiciones de los factores y subfactores que componen el *Método de Evaluación versión 3.0 del INSHT (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo) Fpsico 3.0*.

1. Tiempo de trabajo

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 periodos de descanso que permite la actividad, de su cantidad y calidad y del efecto del tiempo de trabajo en la vida social.

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

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

2. Autonomía

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)
- 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)

3. Carga de trabajo

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

Presiones de tiempos.

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

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

Esfuerzo de atención.

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

- Tiempo de atención (Ítem 21) Sólo a título descriptivo
- Intensidad de la atención (Ítem 22) Sólo a título descriptivo
- Atención múltiples tareas (Ítem 27)
- Interrupciones en la tarea (Ítem 30)
- Efecto de las interrupciones (Ítem 31)
- Previsibilidad de las tareas (Ítem 32)

Cantidad y dificultad de la tarea.

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

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

4. Demandas psicológicas

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Requerimientos de trato con personas (Ítem 33 f)
- Ocultación de emociones ante superiores (Ítem 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)

5. Variedad / Contenido del trabajo

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

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

Los ítems que comprenden este factor son:

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

6. Participación / Supervisión

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. Y 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 comprendes este factor son:

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

7. Interés por el trabajador / Compensación

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)

8. Desempeño de rol

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

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

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

- Especificaciones de los cometidos (Ítem 14 a)
- Especificaciones de los procedimientos (Ítem 14 b)
- Especificaciones de la cantidad de trabajo (Ítem 14 c)
- Especificaciones de la calidad e 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)

9. Relaciones y apoyo social

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 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)
 - 16 a ¿puedes contar con tus jefes?
 - 16 b ¿puedes contar con tus compañeros?
 - 16 c ¿puedes contar con tus subordinados?
 - 16 d ¿puedes contar con otras personas que trabajan en la empresa?
- 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) Sólo a título descriptivo
- Exposición a discriminación (Ítem 20)

ANEXO 2. MODELO DE CUESTIONARIO

ENCUESTA PSICOSOCIAL SOBRE CONDICIONES DE TRABAJO

La empresa con la colaboración de la **Sociedad de Prevención de FREMAP** está llevando a cabo la evaluación de los riesgos laborales correspondientes al área de **Psicosociología Aplicada**.

El objetivo de esta convocatoria tiene como fin, pedir su colaboración para obtener indicadores de riesgo directamente de las personas / trabajadores y poder analizar las medidas de prevención y de mejora de las Condiciones de Trabajo relacionadas con los Factores Psicosociales en los puestos de trabajo, a través de la planificación y la adopción de medidas preventivas y/o correctoras que se consideren oportunas en función de las necesidades o conclusiones que se presenten.

Los cuestionarios son metodologías de evaluación propuestas en el ámbito de la prevención de riesgos laborales en las “**Guías del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (y afines)**” **Artículos 5.3 y 5.2 del R.D. 39/1997 R.S.S.P.**, se orientan a conocer cómo considera usted sus condiciones de trabajo en cuanto a los aspectos psicosociales del mismo:

1. **Método de Evaluación FPSICO. Factores psicosociales. Método de Evaluación. Versión 3.0.**
2. **Encuesta básica sobre perturbaciones del trabajo nocturno. SP. Fremap.**

Los resultados serán globales y por grupos de trabajadores (centro de trabajo, puesto y departamento), analizándose la puntuación de los diversos factores de la encuesta y sus posibles relaciones entre los grupos.

Todo ello con el fin de poder realizar un diagnóstico inicial de la situación en cuanto a los Factores Psicosociales desde una perspectiva prevencionista que se completará e integrará en la Evaluación General de las Condiciones de Trabajo y de los Riesgos Laborales en **FUNDACIÓN DE RESIDENCIAS DE MONREAL Y SAN JOSÉ**. Los resultados se mostrarán a través de variables estadísticas con el fin de preservar el anonimato de los trabajadores a estudio.

AVISO IMPORTANTE

El cuestionario es ANÓNIMO: los datos identificativos que se solicitan son para poder realizar el mínimo análisis necesario por puestos de trabajo para prevenir daños a la salud derivados de sus condiciones de trabajo. Nunca se valorarán ni presentarán las respuestas individualmente, en aquellos puestos que el número de trabajadores sea inferior a 3 se integrarán sus datos en un grupo mayor de características similares, y todos los datos obtenidos serán exclusivamente analizados por los Técnicos de Ergonomía y Psicosociología Aplicada de la Sociedad de prevención de FREMAP.

INSTRUCCIONES ESPECÍFICAS:

- UTILICE EL BOLÍGRAFO PARA CONTESTAR, EN CASO DE ERROR RODEE CON UN CÍRCULO.
- LEA DETENIDAMENTE LAS INSTRUCCIONES DE LA ENCUESTA Y SI TIENE ALGUNA DUDA CONSULTE AL TÉCNICO DE ERGONOMÍA Y PSICOSOCIOLOGÍA APLICADA, DELEGADOS DE PREVENCIÓN Ó RESPONSABLES DE SU EMPRESA COORDINADORES DE LA APLICACIÓN.
- NO PONGA SU NOMBRE NI DNI., SÓLO AQUELLOS DATOS QUE SE LE INDIQUEN POR PARTE DEL EVALUADOR O SOLICITEN EN LA HOJA DE SOLICITUD DE DATOS.
- EL TIEMPO ESTIMADO PARA LA CUMPLIMENTACIÓN MANUAL DEL CUESTIONARIO, INCLUIDO EL TIEMPO EN EL QUE SE FACILITARÍAN LAS INSTRUCCIONES PARA LLEVARLA A CABO, SERÁ DE ALREDEDOR DE 45 MINUTOS.
- EL CUESTIONARIO SE DISEÑÓ PARA ABARCAR EL MAYOR NÚMERO DE PUESTOS DE TRABAJO, CONDICIONES Y TIPOS DE EMPRESA, AUNQUE PUEDE ENCONTRAR PREGUNTAS QUE NO SEAN CLARAMENTE APLICABLES A SU TRABAJO, INTENTE CONTESTAR A TODAS Y, SI NO ES POSIBLE, DEJAR SIN CONTESTAR EL MENOR NÚMERO DE ELLAS.
- LOS CUESTIONARIOS SE RESPONDEN EN EL MISMO CUADERNILLO / CUESTIONARIO.

Reiteramos que cualquier duda que tengan pueden comentársela al TÉCNICO DE PREVENCIÓN, DELEGADOS DE PREVENCIÓN, O PERSONAS DESIGNADAS POR LA EMPRESA QUE LE ENTREGAN LA ENCUESTA.

Agradecemos su sinceridad dado que garantizamos el anonimato de los resultados que se obtengan de éstas pruebas.

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

MARQUE SEGUIDO CON OTRAS – X - LA CLAVE DE SU CENTRO DE TRABAJO, NIVEL, HORARIO DE TRABAJO, ANTIGÜEDAD, Y GÉNERO. ÚNICAMENTE EN LOS CUADROS QUE SE LE PRESENTAN A CONTINUACIÓN.

CENTRO DE TRABAJO	MARCAR	HORARIO	MARCAR	GENERO	MARCAR
FUNDACIÓN DE RESIDENCIAS DE MONREAL Y SAN JOSÉ		CENTRAL		MASCULINO	
		TURNOS M/T			
		TURNOS M/T/N		FEMENINO	
		OTROS			
ANTIGÜEDAD					
< 2 años					
>5 y < 10 años					
>10 y < 15 años					
>15 años					

AGRUPACIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO	MARCAR X
DIRECCIÓN / TÉCNICOS / MANDOS	
CONSERJERÍA / ADMINISTRACIÓN	
AUXILIAR GERIATRÍA	

COCINA / CAMARERO-A / LIMPIEZA	
--------------------------------	--



CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

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

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

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

1. ¿Trabajas los sábados?

siempre o casi siempre

a menudo

a veces

nunca o casi nunca

2. ¿Trabajas los domingos y festivos?

siempre o casi siempre

a menudo

a veces

nunca o casi nunca

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

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

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

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

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

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

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

10. ¿Puedes tomar decisiones relativas a:

- a. Lo que debes hacer (actividades y tareas a realizar).
- b. La distribución de tareas a lo largo de tu jornada.
- c. La distribución del entorno directo de tu puesto de trabajo (espacio, mobiliario, objetos personales, etc.)

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

d. Cómo tienes que hacer tu trabajo (método, protocolos, procedimientos de trabajo...)	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
e. La cantidad de trabajo que tienes que realizar.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
f. La calidad del trabajo que realizas.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
g. La resolución de situaciones anormales o incidencias que ocurren en tu trabajo.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
h. La distribución de los turnos rotativos.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

|
 → No trabajo en turnos rotativos ☐

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

	puedo decidir	se me consulta	sólo recibo información	ninguna participación
a. Introducción de cambios en los equipos y materiales.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
b. Introducción de cambios en la manera de trabajar.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
c. Lanzamiento de nuevos o mejores productos o servicios.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
d. Reestructuración o reorganización de departamentos o áreas de trabajo.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
e. Cambios en la dirección o entre tus superiores.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
f. Contratación o incorporación de nuevos empleados.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
g. Elaboración de las normas de trabajo.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

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

	no interviene	insuficiente	adecuada	excesiva
a. El método para realizar el trabajo.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
b. La planificación del trabajo.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
c. El ritmo de trabajo.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

d. La calidad del trabajo realizado.

☐☐☐☐

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

	no hay información	insuficiente	es adecuada
a. Las posibilidades de formación.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Las posibilidades de promoción.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. Los requisitos para ocupar plazas de promoción.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. 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
a. Lo que debes hacer (funciones, competencias y atribuciones).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Cómo debes hacerlo (métodos, protocolos, procedimientos de trabajo).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. La cantidad de trabajo que se espera que hagas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. La calidad de trabajo que se espera que hagas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. El tiempo asignado para realizar el trabajo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f. La responsabilidad del puesto de trabajo (qué errores o defectos pueden achacarse a tu actuación y cuáles no).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca
a. 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"/>
b. Para ejecutar algunas tareas tienes que saltarte los métodos establecidos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. 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"/>
d. 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"/>
e. 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
a. Tus jefes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Tus compañeros	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. Tus subordinados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. Otras personas que trabajan en la empresa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

buenas	<input type="checkbox"/>
regulares	<input type="checkbox"/>
malas	<input type="checkbox"/>
no tengo compañeros	<input type="checkbox"/>

18. Con qué frecuencia se producen en tu trabajo:

raras veces	con frecuencia	constante mente	no existen
-------------	----------------	-----------------	------------

a. Los conflictos interpersonales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Las situaciones de violencia física	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. Las situaciones de violencia psicológica (amenazas, insultos, hacer el vacío, descalificaciones personales...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. 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	<input type="checkbox"/>
pide a los mandos de los afectados que traten de buscar una solución al problema	<input type="checkbox"/>
tiene establecido un procedimiento formal de actuación	<input type="checkbox"/>
no lo sé	<input type="checkbox"/>

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

siempre o casi siempre	<input type="checkbox"/>
a menudo	<input type="checkbox"/>
a veces	<input type="checkbox"/>
nunca	<input type="checkbox"/>

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	<input type="checkbox"/>
a menudo	<input type="checkbox"/>
a veces	<input type="checkbox"/>
nunca o casi nunca	<input type="checkbox"/>

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

muy alta	<input type="checkbox"/>
----------	--------------------------

alta
media
baja
muy baja

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

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

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

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

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

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

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

- excesiva
- elevada
- adecuada
- escasa
- muy escasa

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

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

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

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

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

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

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

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

siempre o casi siempre

a menudo

a veces

nunca o casi nunca

33. En qué medida tu trabajo requiere:

	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca
a. Aprender cosas o métodos nuevos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Adaptarse a nuevas situaciones.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. Tomar iniciativas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. Tener buena memoria.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. Ser creativo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f. 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
a. Tus superiores jerárquicos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Tus subordinados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. Tus compañeros de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. Personas que no están empleadas en la empresa (clientes, pasajeros, alumnos, pacientes, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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"/>
a menudo	<input type="checkbox"/>
a veces	<input type="checkbox"/>
nunca o casi nunca	<input type="checkbox"/>

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"/>
------------------------	--------------------------

a menudo
a veces
nunca o casi nunca

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

no
a veces
bastante
mucho

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

mucho
bastante
poco
nada

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

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
a. Tus superiores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Tus compañeros de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. 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"/>
d. 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

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

muy adecuada

suficiente

insuficiente en algunos casos

totalmente insuficiente

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

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

muy satisfecho

satisfecho

insatisfecho

muy insatisfecho

ANEXO 3. MODELO DE ENTREVISTA

ENTREVISTA PARA LAS EVALUACIONES DE RIESGOS PSICOSOCIALES		
EMPRESA		FECHA:
PUESTO:		
PREGUNTAS	Observaciones	
1.¿Está Ud. satisfecho con su trabajo? ¿Por qué?		
2.¿Está Ud. Satisfecho con sus relaciones en el trabajo? SI / NO		
3.¿Cómo calificaría las relaciones con sus compañeros? (Buenas, regulares ó malas). ¿Por qué?		
4.¿Cómo calificaría las relaciones con sus superiores? (Buenas, regulares ó malas) ¿Por qué?		
5.¿Cómo describiría las formas de supervisión de su trabajo?		
6.¿Considera que existen problemas con las instrucciones y las tareas que le asignan sus superiores y las consecuencias que de ellas se derivan?		
7.Las actitudes de los mandos o de los		

<p>subordinados le intranquilizan o le generan más tensión de la que considera aceptable.</p>	
<p>8.¿Existe alguna circunstancia que le produzca un grado relevante de insatisfacción o desagrado en el desempeño de su trabajo? Descríbala.</p>	
<p>9.¿Qué es lo mejor y lo peor de su trabajo?</p>	
<p>10.¿Qué mejoras introduciría en su puesto de trabajo?</p>	
<p>11.¿Son más importante los problemas de desempeño técnico en el trabajo (medios, diseño, herramientas,...) o los de relaciones humanas? ¿Por qué?</p>	
<p>12.¿Qué soluciones aportaría usted en caso de que existieran?</p>	
<p>13.- ¿Cree Ud. que puede contar con el respaldo de sus compañeros en caso de conflicto laboral en su sección? ¿Y con el</p>	

respaldo de sus jefes?	
14.¿Los problemas de trabajo le siguen preocupando cuando acaba de trabajar?	
15. Considera que el trabajo que desempeña es causa de problemas de salud	
16. El ritmo de trabajo lo pone nervioso, le fatiga o le irrita con frecuencia como más de lo habitual o lo normal para el puesto que desempeña	
17.De los problemas que pueden existir en un departamento, servicio, sección. ¿Está siendo culpada alguna persona en concreto?	
18.- ¿Hay alguna persona que está siendo aislada, ignorada o excluida del grupo en virtud de características físicas o personales?	
19. Descríbame si considera usted que pudieran existir otros factores psicosociales que no han sido evaluados con las cuestiones anteriores.	

ANEXO 4. ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE FACTORES PSICOSOCIALES DE LOS PUESTOS DE TRABAJO.

TIEMPO DE TRABAJO

Trabajo en sábados (Ítem 1)

Factor Tiempo de trabajo				
Puesto de trabajo	Siempre o casi siempre	A menudo	A veces	Nunca o casi nunca
DIRECCIÓN / TÉCNICOS / MANDOS	0 %	37 %	0 %	62 %
CONSERJERÍA / ADMINISTRACIÓN	33%	33%	33%	33%
AUXILIAR GERIATRÍA	19%	28%	52%	0%
COCINA / CAMARERO-A / LIMPIEZA	22 %	55 %	22 %	0 %

Trabajo en domingos y festivos (Ítem 2)

Factor Tiempo de trabajo				
Puesto de trabajo	Siempre o casi siempre	A menudo	A veces	Nunca o casi nunca
DIRECCIÓN / TÉCNICOS / MANDOS	0 %	25 %	12 %	62 %
CONSERJERÍA / ADMINISTRACIÓN	33%	33%	33%	33%
AUXILIAR GERIATRÍA	19%	28%	52%	0%
COCINA / CAMARERO-A / LIMPIEZA	16 %	55 %	27 %	0 %

Tiempo de descanso semanal (Ítem 5)

Factor Tiempo de trabajo				
Puesto de trabajo	Siempre o casi siempre	A menudo	A veces	Nunca o casi nunca
DIRECCIÓN / TÉCNICOS / MANDOS	87 %	0 %	12 %	0 %
CONSERJERÍA / ADMINISTRACIÓN	100%	0%	0%	0%
AUXILIAR GERIATRÍA	38%	28%	14%	19%
COCINA / CAMARERO-A / LIMPIEZA	61 %	11 %	22 %	5 %

Compatibilidad vida laboral-vida social (Ítem 6)

Factor Tiempo de trabajo				
Puesto de trabajo	Siempre o casi siempre	A menudo	A veces	Nunca o casi nunca
DIRECCIÓN / TÉCNICOS / MANDOS	25 %	62 %	12 %	0 %
CONSERJERÍA / ADMINISTRACIÓN	66%	77%	33%	0%
AUXILIAR GERIATRÍA	28%	9%	47%	14%
COCINA / CAMARERO-A / LIMPIEZA	38 %	27 %	33 %	0 %

AUTONOMÍA

Posibilidad de atender asuntos personales (Ítem 3)

Factor Autonomía temporal				
Puesto de trabajo	Siempre o casi siempre	A menudo	A veces	Nunca o casi nunca
DIRECCIÓN / TÉCNICOS / MANDOS	37 %	37 %	25 %	0%
CONSERJERÍA / ADMINISTRACIÓN	66%	0%	33%	0%
AUXILIAR GERIATRÍA	9%	9%	76%	4%
COCINA / CAMARERO-A / LIMPIEZA	38 %	22 %	11 %	27 %

Distribución de pausas reglamentarias (Ítem 7)

Factor Autonomía temporal				
Puesto de trabajo	Siempre o casi siempre	A menudo	A veces	Nunca o casi nunca
DIRECCIÓN / TÉCNICOS / MANDOS	50 %	25 %	25 %	0%
CONSERJERÍA / ADMINISTRACIÓN	100%	0%	0%	0%
AUXILIAR GERIATRÍA	0%	0%	28%	71%
COCINA / CAMARERO-A / LIMPIEZA	50 %	22 %	11 %	16 %

Adopción de pausas no reglamentarias (Ítem 8)

Factor Autonomía temporal				
Puesto de trabajo	Siempre o casi siempre	A menudo	A veces	Nunca o casi nunca

DIRECCIÓN / TÉCNICOS / MANDOS	25 %	25 %	50 %	0%
CONSERJERÍA / ADMINISTRACIÓN	33%	66%	0%	0%
AUXILIAR GERIATRÍA	14%	14%	47%	23%
COCINA / CAMARERO-A / LIMPIEZA	50 %	11 %	22 %	16 %

Determinación del ritmo (Ítem 9)

Factor Autonomía temporal				
Puesto de trabajo	Siempre o casi siempre	A menudo	A veces	Nunca o casi nunca
DIRECCIÓN / TÉCNICOS / MANDOS	62 %	37 %	0%	0%
CONSERJERÍA / ADMINISTRACIÓN	33%	33%	33%	0%
AUXILIAR GERIATRÍA	9%	4%	38%	47%
COCINA / CAMARERO-A / LIMPIEZA	50 %	16 %	11 %	22 %

Actividades y tareas (Ítem 10 a)

Factor Autonomía decisional				
Puesto de trabajo	Siempre o casi siempre	A menudo	A veces	Nunca o casi nunca
DIRECCIÓN / TÉCNICOS / MANDOS	62 %	37 %	0%	0%
CONSERJERÍA / ADMINISTRACIÓN	0%	66%	33%	0%
AUXILIAR GERIATRÍA	19%	9%	14%	57%
COCINA / CAMARERO-A / LIMPIEZA	50 %	16 %	5 %	27 %

Distribución de tareas (Ítem 10 b)

Factor Autonomía decisional				
Puesto de trabajo	Siempre o casi siempre	A menudo	A veces	Nunca o casi nunca
DIRECCIÓN / TÉCNICOS / MANDOS	87 %	12 %	0%	0%
CONSERJERÍA / ADMINISTRACIÓN	0%	66%	33%	0%
AUXILIAR GERIATRÍA	4%	19%	19%	57%
COCINA / CAMARERO-A / LIMPIEZA	44 %	27 %	16 %	11 %

Distribución del espacio de trabajo (Ítem 10 c)

Factor Autonomía decisional				
Puesto de trabajo	Siempre o casi siempre	A menudo	A veces	Nunca o casi nunca
DIRECCIÓN / TÉCNICOS / MANDOS	75 %	25 %	0%	0%
CONSERJERÍA / ADMINISTRACIÓN	33%	33%	33%	0%
AUXILIAR GERIATRÍA	9%	4%	52%	33%
COCINA / CAMARERO-A / LIMPIEZA	38 %	33 %	11 %	16 %

Métodos, procedimientos y protocolos (Ítem 10 d)

Factor Autonomía decisional				
Puesto de trabajo	Siempre o casi siempre	A menudo	A veces	Nunca o casi nunca
DIRECCIÓN / TÉCNICOS / MANDOS	50 %	25 %	25 %	0%
CONSERJERÍA / ADMINISTRACIÓN	33%	33%	33%	0%
AUXILIAR GERIATRÍA	2%	9%	19%	47%
COCINA / CAMARERO-A / LIMPIEZA	55 %	11 %	11 %	22 %

Cantidad de trabajo (Ítem 10 e)

Factor Autonomía decisional				
Puesto de trabajo	Siempre o casi siempre	A menudo	A veces	Nunca o casi nunca
DIRECCIÓN / TÉCNICOS / MANDOS	37 %	25 %	37 %	0%
CONSERJERÍA / ADMINISTRACIÓN	0%	0%	66%	33%
AUXILIAR GERIATRÍA	4%	9%	19%	66%
COCINA / CAMARERO-A / LIMPIEZA	33 %	33 %	0 %	33 %

Calidad del trabajo (Ítem 10 f)

Factor Autonomía decisional				
Puesto de trabajo	Siempre o	A	A veces	Nunca o

	casi siempre	menudo		casi nunca
DIRECCIÓN / TÉCNICOS / MANDOS	37 %	62 %	0%	0%
CONSERJERÍA / ADMINISTRACIÓN	0%	33%	66%	0%
AUXILIAR GERIATRÍA	28%	23%	14%	33%
COCINA / CAMARERO-A / LIMPIEZA	33 %	44 %	22 %	0 %

Resolución de incidencias (Ítem 10 g)

Factor Autonomía decisional				
Puesto de trabajo	Siempre o casi siempre	A menudo	A veces	Nunca o casi nunca
DIRECCIÓN / TÉCNICOS / MANDOS	62 %	25 %	12 %	0%
CONSERJERÍA / ADMINISTRACIÓN	0%	66%	33%	0%
AUXILIAR GERIATRÍA	19%	19%	33%	28%
COCINA / CAMARERO-A / LIMPIEZA	16 %	33 %	33 %	16 %

Distribución turnos (ítem 10h)

Factor Autonomía decisional					
Puesto de trabajo	Siempre o casi siempre	A menudo	A veces	Nunca o casi nunca	No trabajo a turnos
DIRECCIÓN / TÉCNICOS / MANDOS	12 %	37 %	0%	0%	50 %
CONSERJERÍA / ADMINISTRACIÓN	0%	0%	33%	33%	33%
AUXILIAR GERIATRÍA	23%	14%	23%	33%	4%
COCINA / CAMARERO-A / LIMPIEZA	16 %	11 %	27 %	27 %	16 %

CARGA DE TRABAJO

Tiempo asignado a la tarea (Ítem 23)

Subfactor presión de tiempo				
Puesto de trabajo	Siempre o casi siempre	A menudo	A veces	Nunca o casi nunca
DIRECCIÓN / TÉCNICOS / MANDOS	12 %	25 %	37 %	25 %

CONSERJERÍA / ADMINISTRACIÓN	33%	33%	33%	0%
AUXILIAR GERIATRÍA	23%	4%	52%	19%
COCINA / CAMARERO-A / LIMPIEZA	33 %	11 %	44 %	11 %

Tiempo de trabajo con rapidez (Ítem 24)

Subfactor presión de tiempo				
Puesto de trabajo	Siempre o casi siempre	A menudo	A veces	Nunca o casi nunca
DIRECCIÓN / TÉCNICOS / MANDOS	12 %	50 %	12 %	25 %
CONSERJERÍA / ADMINISTRACIÓN	0%	33%	66%	0%
AUXILIAR GERIATRÍA	47%	19%	33%	0%
COCINA / CAMARERO-A / LIMPIEZA	50 %	11 %	33 %	5 %

Aceleración del ritmo de trabajo (Ítem 25)

Subfactor presión de tiempo				
Puesto de trabajo	Siempre o casi siempre	A menudo	A veces	Nunca o casi nunca
DIRECCIÓN / TÉCNICOS / MANDOS	25 %	25 %	37 %	12 %
CONSERJERÍA / ADMINISTRACIÓN	0%	0%	100%	0%
AUXILIAR GERIATRÍA	52%	23%	23%	0%
COCINA / CAMARERO-A / LIMPIEZA	50 %	27 %	22 %	0 %

Tiempo de atención (Ítem 21)

Subfactor esfuerzo de atención				
Puesto de trabajo	Siempre o casi siempre	A menudo	A veces	Nunca o casi nunca
DIRECCIÓN / TÉCNICOS / MANDOS	12 %	12 %	50 %	25 %
CONSERJERÍA / ADMINISTRACIÓN	0%	0%	66%	33%
AUXILIAR GERIATRÍA	28%	4%	47%	19%
COCINA / CAMARERO-A / LIMPIEZA	16 %	0 %	27 %	55 %

Atención múltiples tareas (Ítem 27)

Subfactor esfuerzo de atención				
--------------------------------	--	--	--	--

Puesto de trabajo	Siempre o casi siempre	A menudo	A veces	Nunca o casi nunca
DIRECCIÓN / TÉCNICOS / MANDOS	37 %	37 %	25 %	0%
CONSERJERÍA / ADMINISTRACIÓN	0%	100%	0%	0%
AUXILIAR GERIATRÍA	4%	52%	42%	0%
COCINA / CAMARERO-A / LIMPIEZA	11 %	27 %	33 %	27 %

Interrupciones en la tarea (Ítem 30)

Subfactor esfuerzo de atención				
Puesto de trabajo	Siempre o casi siempre	A menudo	A veces	Nunca o casi nunca
DIRECCIÓN / TÉCNICOS / MANDOS	25 %	50 %	25 %	0%
CONSERJERÍA / ADMINISTRACIÓN	0%	33%	66%	0%
AUXILIAR GERIATRÍA	4%	28%	66%	0%
COCINA / CAMARERO-A / LIMPIEZA	11 %	22 %	50 %	16 %

Efecto de las interrupciones (Ítem 31)

Subfactor esfuerzo de atención				
Puesto de trabajo	Siempre o casi siempre	A menudo	A veces	Nunca o casi nunca
DIRECCIÓN / TÉCNICOS / MANDOS	0 %	37 %	12 %	50 %
CONSERJERÍA / ADMINISTRACIÓN	0%	0%	100%	0%
AUXILIAR GERIATRÍA	4%	23%	66%	4%
COCINA / CAMARERO-A / LIMPIEZA	16 %	5 %	44 %	33 %

Previsibilidad de las tareas (Ítem 32)

Subfactor esfuerzo de atención				
Puesto de trabajo	Siempre o casi siempre	A menudo	A veces	Nunca o casi nunca
DIRECCIÓN / TÉCNICOS / MANDOS	0%	50 %	37 %	12 %
CONSERJERÍA / ADMINISTRACIÓN	0%	33%	66%	0%
AUXILIAR GERIATRÍA	4%	19%	57%	19%
COCINA / CAMARERO-A / LIMPIEZA	16 %	0 %	33 %	50 %

Intensidad atención (Ítem 22)

Subfactor Esfuerzo de atención					
Puesto de trabajo	Muy alta	Alta	Media	Baja	Muy Baja
DIRECCIÓN / TÉCNICOS / MANDOS	50 %	37 %	12 %	0 %	0 %
CONSERJERÍA / ADMINISTRACIÓN	0%	100%	0%	0%	0%
AUXILIAR GERIATRÍA	66%	28%	4%	0%	0%
COCINA / CAMARERO-A / LIMPIEZA	11 %	72 %	16 %	0 %	0 %

Dificultad del trabajo (Ítem 28)

Subfactor Cantidad y dificultad de la tarea				
Puesto de trabajo	Siempre o casi siempre	A menudo	A veces	Nunca o casi nunca
DIRECCIÓN / TÉCNICOS / MANDOS	0 %	25 %	62 %	12 %
CONSERJERÍA / ADMINISTRACIÓN	0%	0%	100%	0%
AUXILIAR GERIATRÍA	0%	0%	28%	71%
COCINA / CAMARERO-A / LIMPIEZA	0 %	5 %	5 %	88 %

Necesidad de ayuda (Ítem 29)

Subfactor Cantidad y dificultad de la tarea				
Puesto de trabajo	Siempre o casi siempre	A menudo	A veces	Nunca o casi nunca
DIRECCIÓN / TÉCNICOS / MANDOS	0 %	12 %	62 %	25 %
CONSERJERÍA / ADMINISTRACIÓN	0%	0%	100%	0%
AUXILIAR GERIATRÍA	0%	9%	38%	52%
COCINA / CAMARERO-A / LIMPIEZA	0 %	0 %	27 %	72 %

Trabajo fuera del horario habitual (Ítem 4)

Subfactor Cantidad y dificultad de la tarea				
Puesto de trabajo	Siempre o casi siempre	A menudo	A veces	Nunca o casi nunca

DIRECCIÓN / TÉCNICOS / MANDOS	12 %	37 %	25 %	25 %
CONSERJERÍA / ADMINISTRACIÓN	0%	0%	66%	33%
AUXILIAR GERIATRÍA	0%	4%	38%	57%
COCINA / CAMARERO-A / LIMPIEZA	5 %	5 %	27 %	61 %

Cantidad de trabajo (Ítem 26)

Subfactor Esfuerzo de atención					
Puesto de trabajo	Muy alta	Alta	Media	Baja	Muy Baja
DIRECCIÓN / TÉCNICOS / MANDOS	12 %	62 %	25 %	0 %	0 %
CONSERJERÍA / ADMINISTRACIÓN	0%	33%	66%	0%	0%
AUXILIAR GERIATRÍA	28%	42%	28%	0%	0%
COCINA / CAMARERO-A / LIMPIEZA	5 %	44 %	50 %	0 %	0 %

DEMANDAS PSICOLÓGICAS

Requerimientos de aprendizaje (Ítem 33a)

Subfactor Exigencia cognitivas				
Puesto de trabajo	Siempre o casi siempre	A menudo	A veces	Nunca o casi nunca
DIRECCIÓN / TÉCNICOS / MANDOS	50 %	50 %	0%	0%
CONSERJERÍA / ADMINISTRACIÓN	0%	66%	33%	0%
AUXILIAR GERIATRÍA	19%	14%	47%	19%
COCINA / CAMARERO-A / LIMPIEZA	5 %	5 %	61 %	27 %

Requerimientos de adaptación (Ítem 33 b)

Subfactor Exigencia cognitivas				
Puesto de trabajo	Siempre o casi siempre	A menudo	A veces	Nunca o casi nunca
DIRECCIÓN / TÉCNICOS / MANDOS	37 %	62 %	0 %	0 %
CONSERJERÍA / ADMINISTRACIÓN	0%	66%	33%	0%
AUXILIAR GERIATRÍA	4%	42%	52%	0%
COCINA / CAMARERO-A / LIMPIEZA	5 %	0 %	88 %	5 %

Requerimientos de iniciativas (Ítem 33 c)

Subfactor Exigencia cognitivas				
Puesto de trabajo	Siempre o casi siempre	A menudo	A veces	Nunca o casi nunca
DIRECCIÓN / TÉCNICOS / MANDOS	62 %	37 %	0 %	0 %
CONSERJERÍA / ADMINISTRACIÓN	0%	0%	100%	0%
AUXILIAR GERIATRÍA	0%	33%	38%	28%
COCINA / CAMARERO-A / LIMPIEZA	16 %	22 %	55 %	5 %

Requerimientos de memorización (Ítem 33 d)

Subfactor Exigencia cognitivas				
Puesto de trabajo	Siempre o casi siempre	A menudo	A veces	Nunca o casi nunca
DIRECCIÓN / TÉCNICOS / MANDOS	50 %	37 %	12 %	0 %
CONSERJERÍA / ADMINISTRACIÓN	0%	100%	0%	0%
AUXILIAR GERIATRÍA	66%	9%	19%	4%
COCINA / CAMARERO-A / LIMPIEZA	66 %	16 %	16 %	0%

Requerimientos de creatividad (Ítem 33 e)

Subfactor Exigencia cognitivas				
Puesto de trabajo	Siempre o casi siempre	A menudo	A veces	Nunca o casi nunca
DIRECCIÓN / TÉCNICOS / MANDOS	25 %	50 %	12 %	12 %
CONSERJERÍA / ADMINISTRACIÓN	0%	33%	66%	0%
AUXILIAR GERIATRÍA	19%	19%	47%	14%
COCINA / CAMARERO-A / LIMPIEZA	27 %	11 %	27 %	33 %

Requerimiento de trato con personas (Ítem 33 f)

Subfactor Exigencia cognitivas				
Puesto de trabajo	Siempre o casi siempre	A menudo	A veces	Nunca o casi nunca
DIRECCIÓN / TÉCNICOS / MANDOS	37 %	50 %	12 %	0%
CONSERJERÍA / ADMINISTRACIÓN	66%	33%	0%	0%
AUXILIAR GERIATRÍA	28%	14%	28%	28%

COCINA / CAMARERO-A / LIMPIEZA	11 %	27 %	33 %	27 %
--------------------------------	------	------	------	------

Ocultación de emociones ante superiores (Ítem 34 a)

Subfactor Exigencias emocionales					
Puesto de trabajo	Siempre o casi siempre	A menudo	A veces	Nunca o casi nunca	No tengo, no trato
DIRECCIÓN / TÉCNICOS / MANDOS	0 %	12 %	12 %	75 %	0%
CONSERJERÍA / ADMINISTRACIÓN	0%	33%	33%	33%	0%
AUXILIAR GERIATRÍA	28%	9%	14%	42%	4%
COCINA / CAMARERO-A / LIMPIEZA					

Ocultación emociones ante subordinados (Ítem 34 b)

Subfactor Exigencias emocionales					
Puesto de trabajo	Siempre o casi siempre	A menudo	A veces	Nunca o casi nunca	No tengo, no trato
DIRECCIÓN / TÉCNICOS / MANDOS	0 %	25 %	37 %	37 %	0 %
CONSERJERÍA / ADMINISTRACIÓN	0%	33%	0%	0%	66%
AUXILIAR GERIATRÍA	28%	9%	14%	42%	4%
COCINA / CAMARERO-A / LIMPIEZA	5 %	0 %	38 %	38 %	16 %

Ocultación emociones ante compañeros (Ítem 34 c)

Subfactor Exigencias emocionales					
Puesto de trabajo	Siempre o casi siempre	A menudo	A veces	Nunca o casi nunca	No tengo, no trato
DIRECCIÓN / TÉCNICOS / MANDOS	0 %	0 %	37 %	62 %	0 %
CONSERJERÍA / ADMINISTRACIÓN	0%	0%	100%	0%	0%

AUXILIAR GERIATRÍA	14%	0%	42%	42%	0%
COCINA / CAMARERO-A / LIMPIEZA	0 %	0 %	16 %	77 %	5 %

Ocultación de emociones ante clientes (Ítem 34 d)

Subfactor Exigencias emocionales					
Puesto de trabajo	Siempre o casi siempre	A menudo	A veces	Nunca o casi nunca	No tengo, no trato
DIRECCIÓN / TÉCNICOS / MANDOS	25 %	0%	12 %	50 %	12 %
CONSERJERÍA / ADMINISTRACIÓN	0%	66%	33%	0%	0%
AUXILIAR GERIATRÍA	23%	0%	28%	38%	9%
COCINA / CAMARERO-A / LIMPIEZA	11 %	0 %	50 %	33 %	5 %

Exposición a situaciones impacto emocional (Ítem 35)

Subfactor Exigencia cognitivas				
Puesto de trabajo	Siempre o casi siempre	A menudo	A veces	Nunca o casi nunca
DIRECCIÓN / TÉCNICOS / MANDOS	25 %	50 %	25 %	0%
CONSERJERÍA / ADMINISTRACIÓN	0%	33%	33%	33%
AUXILIAR GERIATRÍA	9%	33%	47%	9%
COCINA / CAMARERO-A / LIMPIEZA	16 %	11 %	33 %	38 %

Demandas de respuesta emocional (Ítem 36)

Subfactor Exigencia cognitivas				
Puesto de trabajo	Siempre o casi siempre	A menudo	A veces	Nunca o casi nunca
DIRECCIÓN / TÉCNICOS / MANDOS	25 %	12 %	50 %	12 %
CONSERJERÍA / ADMINISTRACIÓN	0%	33%	66%	0%

AUXILIAR GERIATRÍA	4%	28%	57%	9%
COCINA / CAMARERO-A / LIMPIEZA	11 %	5 %	38 %	44 %

VARIEDAD/CONTENIDO DE TRABAJO

Trabajo rutinario (Ítem 37)

Factor Variedad Contenido de Trabajo				
Puesto de trabajo	No	A veces	Bastante	Mucho
DIRECCIÓN / TÉCNICOS / MANDOS	50 %	37 %	0 %	12 %
CONSERJERÍA / ADMINISTRACIÓN	33%	33%	33%	0%
AUXILIAR GERIATRÍA	33%	52%	4%	9%
COCINA / CAMARERO-A / LIMPIEZA	44 %	38 %	11 %	5 %

Sentido del trabajo (Ítem 38)

Factor Variedad Contenido de Trabajo				
Puesto de trabajo	Mucho	Bastante	Poco	Nada
DIRECCIÓN / TÉCNICOS / MANDOS	62 %	37 %	0%	0%
CONSERJERÍA / ADMINISTRACIÓN	66%	33%	0%	0%
AUXILIAR GERIATRÍA	57%	42%	0%	0%
COCINA / CAMARERO-A / LIMPIEZA	50 %	44 %	5 %	0 %

Contribución del trabajo (Ítem 39)

Factor Variedad Contenido de Trabajo				
Puesto de trabajo	No es muy importante	Es importante	Es muy importante	No lo sé
DIRECCIÓN / TÉCNICOS / MANDOS	0 %	37 %	62 %	0 %
CONSERJERÍA / ADMINISTRACIÓN	0%	66%	33%	0%
AUXILIAR GERIATRÍA	9%	38%	52%	0%
COCINA / CAMARERO-A / LIMPIEZA	0 %	55 %	38 %	5 %

Reconocimiento del trabajo por superiores (Ítem 40 a)

Subfactor Variedad Contenido de trabajo					
Puesto de trabajo	Siempre o casi siempre	A menudo	A veces	Nunca o casi nunca	No tengo, no trato
DIRECCIÓN / TÉCNICOS / MANDOS	62 %	12 %	12 %	12 %	0 %
CONSERJERÍA / ADMINISTRACIÓN	33%	33%	33%	0%	0%
AUXILIAR GERIATRÍA	23%	0%	57%	19%	0%
COCINA / CAMARERO-A / LIMPIEZA	61 %	11 %	22 %	0 %	5 %

Reconocimiento del trabajo por compañeros (Ítem 40 b)

Subfactor Variedad Contenido de trabajo					
Puesto de trabajo	Siempre o casi siempre	A menudo	A veces	Nunca o casi nunca	No tengo, no trato
DIRECCIÓN / TÉCNICOS / MANDOS	50 %	37 %	12 %	0 %	0 %
CONSERJERÍA / ADMINISTRACIÓN	0%	66%	0%	33%	0%
AUXILIAR GERIATRÍA	52%	14%	23%	9%	0%
COCINA / CAMARERO-A / LIMPIEZA	50 %	16 %	16 %	16 %	0 %

Reconocimiento del trabajo por clientes (Ítem 40 c)

Subfactor Variedad Contenido de trabajo					
Puesto de trabajo	Siempre o casi siempre	A menudo	A veces	Nunca o casi nunca	No tengo, no trato
DIRECCIÓN / TÉCNICOS / MANDOS	62 %	25 %	12 %	0 %	0 %
CONSERJERÍA / ADMINISTRACIÓN	33%	66%	0%	0%	0%
AUXILIAR GERIATRÍA	14%	33%	38%	4%	9%
COCINA / CAMARERO-A / LIMPIEZA	27 %	44 %	22 %	0 %	5 %

Reconocimiento del trabajo por familia (Ítem 40 d)

Subfactor Variedad Contenido de trabajo					
Puesto de trabajo	Siempre o casi siempre	A menudo	A veces	Nunca o casi nunca	No tengo, no trato
DIRECCIÓN / TÉCNICOS / MANDOS	62 %	12 %	25 %	0%	0%
CONSERJERÍA / ADMINISTRACIÓN	100%	0%	0%	0%	0%
AUXILIAR GERIATRÍA	47%	14%	28%	4%	4%
COCINA / CAMARERO-A / LIMPIEZA	61 %	22 %	11 %	5 %	0 %

PARTICIPACIÓN-SUPERVISIÓN

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

Subfactor Participación				
Puesto de trabajo	Puedo decidir	Se me consulta	Sólo recibo información	Ninguna participación
DIRECCIÓN / TÉCNICOS / MANDOS	62 %	25 %	12 %	0 %
CONSERJERÍA / ADMINISTRACIÓN	0%	100%	0%	0%
AUXILIAR GERIATRÍA	19%	4%	33%	42%
COCINA / CAMARERO-A / LIMPIEZA	16 %	66 %	16 %	0 %

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

Subfactor Participación				
Puesto de trabajo	Puedo decidir	Se me consulta	Sólo recibo información	Ninguna participación
DIRECCIÓN / TÉCNICOS / MANDOS	37 %	50 %	12 %	0 %
CONSERJERÍA / ADMINISTRACIÓN	0%	33%	66%	0%
AUXILIAR GERIATRÍA	9%	23%	33%	33%
COCINA / CAMARERO-A / LIMPIEZA	38 %	55 %	5 %	0 %

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

Subfactor Participación				
Puesto de trabajo	Puedo decidir	Se me consulta	Sólo recibo información	Ninguna participación
DIRECCIÓN / TÉCNICOS / MANDOS	37 %	50 %	12 %	0 %
CONSERJERÍA / ADMINISTRACIÓN	0%	0%	100%	0%
AUXILIAR GERIATRÍA	14%	14%	28%	42%
COCINA / CAMARERO-A / LIMPIEZA	38 %	44 %	16 %	0 %

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

Subfactor Participación				
Puesto de trabajo	Puedo decidir	Se me consulta	Sólo recibo información	Ninguna participación
DIRECCIÓN / TÉCNICOS / MANDOS	25 %	37 %	37 %	0 %
CONSERJERÍA / ADMINISTRACIÓN	0%	66%	33%	0%
AUXILIAR GERIATRÍA	4%	28%	23%	42%
COCINA / CAMARERO-A / LIMPIEZA	11 %	44 %	44 %	0 %

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

Subfactor Participación				
Puesto de trabajo	Puedo decidir	Se me consulta	Sólo recibo información	Ninguna participación
DIRECCIÓN / TÉCNICOS / MANDOS	0 %	62 %	12 %	25 %
CONSERJERÍA / ADMINISTRACIÓN	0%	0%	33%	66%
AUXILIAR GERIATRÍA	9%	4%	33%	52%
COCINA / CAMARERO-A / LIMPIEZA	0 %	33 %	44 %	22 %

Participación en contrataciones de personal (Ítem 11f)

Subfactor Participación				
Puesto de trabajo	Puedo decidir	Se me consulta	Sólo recibo información	Ninguna participación
DIRECCIÓN / TÉCNICOS / MANDOS	0 %	37 %	50 %	12 %
CONSERJERÍA / ADMINISTRACIÓN	0%	0%	33%	66%
AUXILIAR GERIATRÍA	0%	0%	38%	61%
COCINA / CAMARERO-A / LIMPIEZA	0 %	33 %	50 %	16 %

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

Subfactor Participación				
Puesto de trabajo	Puedo decidir	Se me consulta	Sólo recibo información	Ninguna participación
DIRECCIÓN / TÉCNICOS / MANDOS	0 %	50 %	37 %	12 %
CONSERJERÍA / ADMINISTRACIÓN	0%	0%	66%	33%
AUXILIAR GERIATRÍA	0%	19%	28%	52%
COCINA / CAMARERO-A / LIMPIEZA	0 %	38 %	55 %	5 %

Supervisión sobre los métodos (Ítem 12 a)

Subfactor Supervisión				
Puesto de trabajo	No interviene	Insuficiente	Adecuada	Excesiva
DIRECCIÓN / TÉCNICOS / MANDOS	12 %	0 %	87 %	0 %
CONSERJERÍA / ADMINISTRACIÓN	0%	33%	66%	0%
AUXILIAR GERIATRÍA	4%	33%	42%	19%
COCINA / CAMARERO-A / LIMPIEZA	11 %	0 %	88 %	0 %

Supervisión sobre la planificación (Ítem 12b)

Subfactor Supervisión				
Puesto de trabajo	No interviene	Insuficiente	Adecuada	Excesiva
DIRECCIÓN / TÉCNICOS / MANDOS	25 %	0 %	75 %	0 %
CONSERJERÍA / ADMINISTRACIÓN	0%	33%	66%	0%
AUXILIAR GERIATRÍA	0%	42%	28%	28%
COCINA / CAMARERO-A / LIMPIEZA	5 %	0 %	94 %	0 %

Supervisión sobre el ritmo (Ítem 12c)

Subfactor Supervisión				
Puesto de trabajo	No interviene	Insuficiente	Adecuada	Excesiva
DIRECCIÓN / TÉCNICOS / MANDOS	37 %	0 %	50 %	12 %
CONSERJERÍA / ADMINISTRACIÓN	0%	33%	66%	0%
AUXILIAR GERIATRÍA	9%	19%	38%	33%
COCINA / CAMARERO-A / LIMPIEZA	22 %	0 %	77 %	0 %

Supervisión sobre la calidad (Ítem 12d)

Subfactor Supervisión				
Puesto de trabajo	No interviene	Insuficiente	Adecuada	Excesiva
DIRECCIÓN / TÉCNICOS / MANDOS	0 %	25 %	75 %	0 %
CONSERJERÍA / ADMINISTRACIÓN	0%	0%	100%	0%
AUXILIAR GERIATRÍA	0%	38%	42%	19%
COCINA / CAMARERO-A / LIMPIEZA	11 %	5 %	83 %	0 %

INTERÉS POR EL TRABAJO/COMPENSACIÓN

Información sobre la formación (Ítem 13 a)

Interés por el trabajador			
Puesto de trabajo	No hay información	Insuficiente	Adecuada
DIRECCIÓN / TÉCNICOS / MANDOS	25 %	25 %	50 %
CONSERJERÍA / ADMINISTRACIÓN	0%	66%	33%
AUXILIAR GERIATRÍA	23%	9%	66%
COCINA / CAMARERO-A / LIMPIEZA	5 %	5 %	88 %

Información sobre las posibilidades de promoción (Ítem 13 b)

Interés por el trabajador			
Puesto de trabajo	No hay información	Insuficiente	Adecuada
DIRECCIÓN / TÉCNICOS / MANDOS	25 %	50 %	25 %
CONSERJERÍA / ADMINISTRACIÓN	33%	33%	33%
AUXILIAR GERIATRÍA	42%	4%	52%
COCINA / CAMARERO-A / LIMPIEZA	16 %	33 %	50 %

Información sobre requisitos para la promoción (Ítem 13 c)

Interés por el trabajador			
Puesto de trabajo	No hay información	Insuficiente	Adecuada
DIRECCIÓN / TÉCNICOS / MANDOS	25 %	50 %	25 %
CONSERJERÍA / ADMINISTRACIÓN	0%	66%	33%
AUXILIAR GERIATRÍA	71%	4%	23%
COCINA / CAMARERO-A / LIMPIEZA	22 %	33 %	44 %

Información sobre la situación de la empresa (Ítem 13 d)

Interés por el trabajador			
Puesto de trabajo	No hay información	Insuficiente	Adecuada
DIRECCIÓN / TÉCNICOS / MANDOS	25 %	12 %	62 %
CONSERJERÍA / ADMINISTRACIÓN	33%	0%	66%
AUXILIAR GERIATRÍA	52%	9%	38%
COCINA / CAMARERO-A / LIMPIEZA	27 %	27 %	44 %

Facilidades para el desarrollo profesional (ítem 41)

Subfactor Interés por el trabajador				
Puesto de trabajo	Adecuada	Regular	Insuficiente	No existe
DIRECCIÓN / TÉCNICOS / MANDOS	37 %	37 %	12 %	12 %
CONSERJERÍA / ADMINISTRACIÓN	66%	0%	33%	0%
AUXILIAR GERIATRÍA	23%	19%	38%	19%
COCINA / CAMARERO-A / LIMPIEZA	72 %	11 %	5 %	11 %

Valoración de la formación (ítem 42)

Subfactor Interés por el trabajador				
Puesto de trabajo	Muy adecuada	Suficiente	Insuficiente en algunos casos	Totalmente insuficiente
DIRECCIÓN / TÉCNICOS / MANDOS	12 %	37 %	37 %	12 %
CONSERJERÍA / ADMINISTRACIÓN	0%	33%	33%	33%
AUXILIAR GERIATRÍA	23%	14%	52%	9%
COCINA / CAMARERO-A / LIMPIEZA	11 %	66 %	22 %	0 %

Equilibrio entre esfuerzo y recompensas (ítem 43)

Subfactor Interés por el trabajador				
Puesto de trabajo	Muy adecuada	Suficiente	Insuficiente en algunos casos	Totalmente insuficiente
DIRECCIÓN / TÉCNICOS / MANDOS	25 %	50 %	12 %	12 %
CONSERJERÍA / ADMINISTRACIÓN	0%	100%	0%	0%
AUXILIAR GERIATRÍA	4%	14%	61%	19%
COCINA / CAMARERO-A / LIMPIEZA	33 %	38 %	22 %	5 %

Satisfacción con el salario (Ítem 44)

Subfactor Interés por el trabajador				
Puesto de trabajo	Muy Satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy Insatisfecho
DIRECCIÓN / TÉCNICOS / MANDOS	0 %	37 %	62 %	0 %
CONSERJERÍA / ADMINISTRACIÓN	0%	100%	0%	0%
AUXILIAR GERIATRÍA	4%	47%	42%	4%
COCINA / CAMARERO-A / LIMPIEZA	16 %	50 %	33 %	0 %

DESEMPEÑO DE ROL

Especificaciones de los cometidos (Ítem 14 a)

Subfactor Desempeño de rol				
Puesto de trabajo	Muy clara	Clara	Poco clara	Nada clara
DIRECCIÓN / TÉCNICOS / MANDOS	12 %	75 %	12 %	0 %
CONSERJERÍA / ADMINISTRACIÓN	0%	100%	0%	0%
AUXILIAR GERIATRÍA	9%	71%	19%	0%
COCINA / CAMARERO-A / LIMPIEZA	44 %	55 %	0 %	0 %

Especificaciones de los procedimientos (Ítem 14 b)

Subfactor Desempeño de rol				
Puesto de trabajo	Muy clara	Clara	Poco clara	Nada clara
DIRECCIÓN / TÉCNICOS / MANDOS	12 %	75 %	12 %	0 %
CONSERJERÍA / ADMINISTRACIÓN	0%	66%	33%	0%
AUXILIAR GERIATRÍA	0%	85%	14%	0%
COCINA / CAMARERO-A / LIMPIEZA	44 %	55 %	0 %	0 %

Especificaciones de la cantidad de trabajo (Ítem 14 c)

Subfactor Desempeño de rol				
Puesto de trabajo	Muy clara	Clara	Poco clara	Nada clara
DIRECCIÓN / TÉCNICOS / MANDOS	12 %	50 %	37 %	0 %
CONSERJERÍA / ADMINISTRACIÓN	0%	100%	0%	0%
AUXILIAR GERIATRÍA	9%	66%	14%	9%
COCINA / CAMARERO-A / LIMPIEZA	55 %	44 %	0 %	0 %

Especificaciones de la calidad del trabajo (Ítem 14 d)

Subfactor Desempeño de rol				
Puesto de trabajo	Muy clara	Clara	Poco clara	Nada clara
DIRECCIÓN / TÉCNICOS / MANDOS	25 %	50 %	25 %	0%
CONSERJERÍA / ADMINISTRACIÓN	0%	100%	0%	0%
AUXILIAR GERIATRÍA	19%	61%	14%	4%
COCINA / CAMARERO-A / LIMPIEZA	50 %	50 %	0 %	0 %

Especificaciones de los tiempos de trabajo (Ítem 14 e)

Subfactor Desempeño de rol				
Puesto de trabajo	Muy clara	Clara	Poco clara	Nada clara
DIRECCIÓN / TÉCNICOS / MANDOS	0 %	87 %	12 %	0 %
CONSERJERÍA / ADMINISTRACIÓN	0%	66%	33%	0%
AUXILIAR GERIATRÍA	9%	52%	33%	4%
COCINA / CAMARERO-A / LIMPIEZA	55 %	44 %	0 %	0 %

Especificaciones de la responsabilidad del puesto (Ítem 14f)

Subfactor Desempeño de rol				
Puesto de trabajo	Muy clara	Clara	Poco clara	Nada clara
DIRECCIÓN / TÉCNICOS / MANDOS	37 %	50 %	12 %	0 %
CONSERJERÍA / ADMINISTRACIÓN	33%	33%	33%	0%
AUXILIAR GERIATRÍA	14%	52%	28%	4%
COCINA / CAMARERO-A / LIMPIEZA	44 %	55 %	0 %	0 %

Tareas irrealizables (Ítem 15a)

Subfactor Desempeño de rol				
Puesto de trabajo	Siempre o casi siempre	A menudo	A veces	Nunca o casi nunca
DIRECCIÓN / TÉCNICOS / MANDOS	0 %	0 %	12 %	87 %
CONSERJERÍA / ADMINISTRACIÓN	0%	0%	0%	100%
AUXILIAR GERIATRÍA	4%	4%	47%	42%
COCINA / CAMARERO-A / LIMPIEZA	0 %	5 %	33 %	61 %

Procedimientos de trabajo incompatibles con objetivos (Ítem 15 b)

Subfactor Desempeño de rol				
Puesto de trabajo	Siempre o casi siempre	A menudo	A veces	Nunca o casi nunca
DIRECCIÓN / TÉCNICOS / MANDOS	0 %	12 %	25 %	62 %
CONSERJERÍA / ADMINISTRACIÓN	0%	0%	33%	66%
AUXILIAR GERIATRÍA	0%	4%	47%	47%
COCINA / CAMARERO-A / LIMPIEZA	0 %	11 %	22 %	66 %

Conflictos morales (Ítem 15c)

Subfactor Desempeño de rol				
Puesto de trabajo	Siempre o casi siempre	A menudo	A veces	Nunca o casi nunca
DIRECCIÓN / TÉCNICOS / MANDOS	0 %	0 %	12 %	87 %
CONSERJERÍA / ADMINISTRACIÓN	0%	0%	66%	33%
AUXILIAR GERIATRÍA	0%	23%	38%	38%
COCINA / CAMARERO-A / LIMPIEZA	0 %	11 %	5 %	83 %

Instrucciones contradictorias (Ítem 15d)

Subfactor Desempeño de rol				
Puesto de trabajo	Siempre o casi siempre	A menudo	A veces	Nunca o casi nunca
DIRECCIÓN / TÉCNICOS / MANDOS	0 %	0 %	0 %	100 %
CONSERJERÍA / ADMINISTRACIÓN	0%	0%	66%	33%
AUXILIAR GERIATRÍA	4%	23%	47%	23%
COCINA / CAMARERO-A / LIMPIEZA	0 %	11 %	11 %	77 %

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

Subfactor Desempeño de rol				
Puesto de trabajo	Siempre o casi siempre	A menudo	A veces	Nunca o casi nunca
DIRECCIÓN / TÉCNICOS / MANDOS	12 %	12 %	12 %	62 %
CONSERJERÍA / ADMINISTRACIÓN	0 %	0 %	66 %	33 %
AUXILIAR GERIATRÍA	9%	33%	23%	33%
COCINA / CAMARERO-A / LIMPIEZA	5 %	5 %	27 %	61 %

RELACIONES Y APOYO SOCIAL

¿Puedes contar con tus jefes? (ítem 16a)

Subfactor Apoyo instrumental					
Puesto de trabajo	Siempre o casi siempre	A menudo	A veces	Nunca o casi nunca	No tengo, no trato
DIRECCIÓN / TÉCNICOS / MANDOS	62 %	12 %	25 %	0 %	0 %
CONSERJERÍA / ADMINISTRACIÓN	100 %	0 %	0 %	0 %	0 %

AUXILIAR GERIATRÍA	28%	14%	42%	14%	0%
COCINA / CAMARERO-A / LIMPIEZA	61 %	5 %	22 %	11 %	0 %

¿Puedes contar con tus compañeros? (ítem 16b)

Subfactor Apoyo instrumental					
Puesto de trabajo	Siempre o casi siempre	A menudo	A veces	Nunca o casi nunca	No tengo, no trato
DIRECCIÓN / TÉCNICOS / MANDOS	75 %	25 %	0 %	0 %	0 %
CONSERJERÍA / ADMINISTRACIÓN	66%	33%	0 %	0 %	0 %
AUXILIAR GERIATRÍA	66%	14%	14%	0%	4%
COCINA / CAMARERO-A / LIMPIEZA	94 %	0 %	5 %	0 %	0 %

¿Puedes contar con tus subordinados? (Ítem 16c)

Subfactor Apoyo instrumental					
Puesto de trabajo	Siempre o casi siempre	A menudo	A veces	Nunca o casi nunca	No tengo, no trato
DIRECCIÓN / TÉCNICOS / MANDOS	12 %	75 %	12 %	0 %	0 %
CONSERJERÍA / ADMINISTRACIÓN	33	0 %	0 %	0 %	66
AUXILIAR GERIATRÍA	14%	0%	33%	0%	52%
COCINA / CAMARERO-A / LIMPIEZA	38 %	11 %	33 %	5 %	11 %

¿Puedes contar con otras personas que trabajan en la empresa? (ítem 16 d)

Subfactor Apoyo instrumental					
Puesto de trabajo	Siempre o casi siempre	A menudo	A veces	Nunca o casi nunca	No tengo, no trato
DIRECCIÓN / TÉCNICOS / MANDOS	12 %	50 %	25 %	0 %	12 %
CONSERJERÍA / ADMINISTRACIÓN	33%	66%	0%	0%	0%
AUXILIAR GERIATRÍA	14%	4%	57%	4%	19%
COCINA / CAMARERO-A / LIMPIEZA	27 %	16 %	44 %	11 %	0 %

Exposición a conflictos interpersonales (Ítem 18a)

Subfactor Calidad de las relaciones				
Puesto de trabajo	Raras veces	Con frecuencia	Constantem.	No existen
DIRECCIÓN / TÉCNICOS / MANDOS	37 %	37 %	0 %	25 %
CONSERJERÍA / ADMINISTRACIÓN	100%	0%	0%	0%
AUXILIAR GERIATRÍA	33%	47%	4%	14%

COCINA / CAMARERO-A / LIMPIEZA	50 %	22 %	5 %	22 %
--------------------------------	------	------	-----	------

Exposición a violencia física (Ítem 18b)

Subfactor Calidad de las relaciones				
Puesto de trabajo	Raras veces	Con frecuencia	Constantem.	No existen
DIRECCIÓN / TÉCNICOS / MANDOS	12 %	0 %	25 %	62 %
CONSERJERÍA / ADMINISTRACIÓN	0%	0%	0%	100%
AUXILIAR GERIATRÍA	14%	0%	0%	85%
COCINA / CAMARERO-A / LIMPIEZA	11 %	11 %	0 %	77 %

Exposición a violencia psicológica (ítem 18c)

Subfactor Calidad de las relaciones				
Puesto de trabajo	Raras veces	Con frecuencia	Constantem.	No existen
DIRECCIÓN / TÉCNICOS / MANDOS	25 %	25 %	12 %	37 %
CONSERJERÍA / ADMINISTRACIÓN	66%	0%	0%	33%
AUXILIAR GERIATRÍA	38%	19%	4%	38%
COCINA / CAMARERO-A / LIMPIEZA	16 %	11 %	16 %	55 %

Exposición a acoso sexual (ítem 18d)

Subfactor Calidad de las relaciones				
Puesto de trabajo	Raras veces	Con frecuencia	Constantem.	No existen
DIRECCIÓN / TÉCNICOS / MANDOS	0 %	12 %	12 %	75 %
CONSERJERÍA / ADMINISTRACIÓN	0%	0%	0%	100%
AUXILIAR GERIATRÍA	14%	0%	0%	85%
COCINA / CAMARERO-A / LIMPIEZA	0 %	5 %	0 %	94 %

Exposición a discriminación (Ítem 20)

Subfactor Calidad de las relaciones				
Puesto de trabajo	Raras veces	Con frecuencia	Constantem.	No existen
DIRECCIÓN / TÉCNICOS / MANDOS	0 %	0 %	37 %	62 %
CONSERJERÍA / ADMINISTRACIÓN	0%	0%	0%	100%
AUXILIAR GERIATRÍA	0%	4%	19%	76%
COCINA / CAMARERO-A / LIMPIEZA	0 %	0 %	5 %	94 %

Calidad de las relaciones (ítem 17)

Subfactor Calidad de las relaciones				
Puesto de trabajo	Buenas	Regulares	Malas	No tengo compañeros
DIRECCIÓN / TÉCNICOS / MANDOS	75 %	25 %	0 %	0 %
CONSERJERÍA / ADMINISTRACIÓN	33%	66%	0%	0%
AUXILIAR GERIATRÍA	71%	28%	0%	0%
COCINA / CAMARERO-A / LIMPIEZA	88 %	11 %	0 %	0 %

PUESTO	DIRECCIÓN / TÉCNICOS / MANDOS
Gestión de la empresa de las situaciones de conflicto. Ítem 19	
Deja que sean los implicados quienes solucionen el tema	0 %
Pide a los mandos de los afectados que traten de buscar una solución al problema	75 %
Tiene establecido un procedimiento formal de actuación	12 %
No lo sé	12 %

PUESTO	CONSERJERÍA / ADMINISTRACIÓN
Gestión de la empresa de las situaciones de conflicto. Ítem 19	
Deja que sean los implicados quienes solucionen el tema	33%
Pide a los mandos de los afectados que traten de buscar una solución al problema	66%
Tiene establecido un procedimiento formal de actuación	0%
No lo sé	0%

PUESTO	AUXILIAR GERIATRÍA
Gestión de la empresa de las situaciones de conflicto. Ítem 19	
Deja que sean los implicados quienes solucionen el tema	19 %
Pide a los mandos de los afectados que traten de buscar una solución al problema	57 %

Tiene establecido un procedimiento formal de actuación	0 %
No lo sé	23 %

PUESTO	COCINA / CAMARERO-A / LIMPIEZA
Gestión de la empresa de las situaciones de conflicto. Ítem 19	
Deja que sean los implicados quienes solucionen el tema	11 %
Pide a los mandos de los afectados que traten de buscar una solución al problema	50 %
Tiene establecido un procedimiento formal de actuación	5 %
No lo sé	33 %

ANEXO 5. MODELO DE SOLICITUD DE INFORMACIÓN

La información que se solicita a continuación permite obtener los datos necesarios para conocer los posibles indicadores de riesgos y realizar los análisis e integración de resultados de la evaluación en marcha. Esta petición sigue los criterios metodológicos básicos necesarios para realizar una evaluación de riesgos psicosociales reflejados en la NTP 702 sobre “El proceso de evaluación de los factores psicosociales (2006), ver cuadro nº 2 de la misma y que también se describen en el apartado de metodología del Manual del Método de Evaluación de los Factores Psicosociales (Ayuda Informática para la Prevención, Factores Psicosociales versión 2.0) del I.N.S.H.T.

Por parte de la EMPRESA:

Solicitud	Atendida	Pendiente	No procede
Documentación y/o Informe de las Evaluaciones anteriores de los riesgos psicosociales si las hubiere.			
Implantación, planificación o revisión de las medidas correctoras o preventivas adoptadas como consecuencia de evaluaciones anteriores.			
Copia del convenio colectivo en vigor.			
Establecimiento del interlocutor de la empresa para la evaluación en cada una o en todas las acciones a realizar			
Organigrama actual de EMPRESA.			
Revisión del listado de los puestos de trabajo y nº de trabajadores. <i>Se pone de manifiesto la conveniencia de que las denominaciones empleadas en la identificación de los puestos de trabajo sean homogéneas entre actividades similares dentro de la empresa, pero que como mínimo coincidan con las establecidas en las evaluaciones generales de los riesgos efectuadas en otras áreas de Prevención (Seguridad, Higiene, Ergonomía y Vigilancia de la Salud) o en otras clasificaciones oficiales en la empresa (libro de altas, nóminas, convenios, etc.)</i>			
Solicitar a RR.HH. la descripción de los puestos de trabajo listados			

Solicitud	Atendida	Pendiente	No procede
Datos sociodemográficos sobre la plantilla (índices de absentismo, de rotación, media de edad, niveles de formación, antigüedad, etc).			
Breve historia y evolución de la misma			
Solicitar información sobre el Plan de Formación (memoria anual) de la empresa y actividades específicas de formación en prevención de riesgos laborales.			
Sistemas de promoción o desarrollo de carrera profesional			
Solicitar información estadística sobre bajas (Enfermedad común y accidente no laboral) en los últimos dos años, e indicar si son conocedores de la atribución de alguna de ellas a las condiciones psicosociales en el trabajo <i>(Sólo si son autoaseguradora solicitar informe de accidentabilidad)</i>			
Aportar los indicadores pertinentes que pueden estar relacionados con la salud, y que puede constituir antecedentes / indicadores de riesgo de la evaluación psicosocial de los riesgos laborales (quejas, demandas, cambios de puesto de trabajo, etc.).			
Si procede solicitar información precisa respecto a las funciones y contenido de tareas de trabajadores que hubieran presentado quejas o denuncias internas o a la Inspección, y ubicarlos en los listados anteriores			
Si procede comunicar por escrito a través de la empresa a las personas implicadas en diligencias de Inspección de la realización de la evaluación para que pueda concertar una cita para realizarla si están interesadas en ello.			