

# ANÁLISIS DE LOS SISTEMAS DE PREVENCIÓN EN UNA EMPRESA



**Nombre:** Saray Montes García

**Director del Proyecto:** Carmen Soler Pagán

**Fecha de entrega:** 23/06/2015

**Universidad:** Miguel Hernández de Elche

**Trabajo Final Máster**

**INDICE**

1. JUSTIFICACION DEL TRABAJO

- 1.1 Objetivos
- 1.2 Revisión teórica sobre el tema

2. INFORME CORPORATIVO DE LA EMPRESA

3. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

- 3.1 Organigrama
- 3.2 Modelo de organización de prevención
  - 3.2.3 Servicio de prevención mancomunado
- 3.3 Funciones y responsabilidades

4. EVALUACION DE LOS RIESGOS

5. IMPLANTACIÓN DE MEDIDAS

6. CONSULTA Y PARTICIPACION DE LOS TRABAJADORES

7. UTILIZACION DE EQUIPOS DE PROTECCION INDIVIDUAL

8. VIGILANCIA DE LA SALUD

9. CUESTIONARIO

- 9.1 Descripción de las instalaciones
- 9.2 Cuestionario
- 9.3 Resultados obtenidos

10. RECOMENDACIONES

- 10.1 Recomendaciones generales
- 10.2 Recomendaciones específicas

11. BIBLIOGRAFÍA

## Trabajo Final Máster

### 1. JUSTIFICACION DEL TRABAJO

El trabajo trata sobre los sistemas de recursos humanos, en concreto la prevención de riesgos laborales, entre grandes distribuidores de moda (particularmente en sus tiendas). He trabajado como dependienta en una de sus tiendas, y como experiencia personal he notado algunas deficiencias en este sector.

Sí que es verdad que al entrar a formar parte del grupo se ofrece formación de acogida al personal y un curso online de prevención de riesgos laborales. El plan de formación es estándar para todo el personal. La carencia que percibo es la falta de motivación desarrollada en el plan de formación, y, posteriormente, esas medidas de seguridad son difíciles de adaptar cuando estás trabajando en tienda. El trabajo tiene que ser muy rápido y, aunque sí que es verdad que se insiste mucho sobre este tema, es muy difícil ponerlo en práctica.

Me interesó tanto este tema que decidí estudiar la carrera de Recursos Humanos y posteriormente el Master de Prevención de Riesgos Laborales. He investigado bastante sobre este asunto en particular, para ver si era yo únicamente la que notaba las carencias en sus sistemas de Recursos humanos, y me he dado cuenta de que no. La mayoría de las compañeras opinan lo mismo, e incluso buscando información en internet se habla bastante de ello.

#### - 1.1 Objetivos

Por todo lo comentado anteriormente, analizaré en profundidad cuales son las raíces de estos problemas y, con lo estudiado en la carrera y el master, poder proponer soluciones. Pienso que al contar con la experiencia personal y con la teoría estudiada puedo sugerir remedios interesantes para la empresa.

#### - 1.2 Revisión teórica sobre el tema

Si se busca en internet se puede encontrar muchísima información sobre este tema, se habla de ello en foros, debates, etc, pero nadie propone soluciones. Existen muchas noticias que hablan de su mala coordinación y mal sistema de recursos humanos. Para ello soy consciente de que debo conocer a fondo la empresa, analizarla desde el interior, para comparar “lo que dice la empresa que hace y lo que realmente sucede en cada una de sus tiendas”.

## Trabajo Final Máster

### 2. INFORME CORPORATIVO DE LA EMPRESA

Estos grandes almacenes gozan de mucha reputación y prestigio tanto en España como en el extranjero. Es una de las pocas empresas que, aun en tiempo de crisis, continúa creciendo.

Aun así, el área más débil, con gran diferencia, es la relativa al personal.

Dentro de esta sección resulta llamativa la escasa información sobre las cuestiones de género. Teniendo en cuenta que el 80% de la plantilla de la compañía son mujeres, cuestiones como la conciliación, los permisos de maternidad, la equidad y no discriminación en salarios y puestos de dirección merecerían mucha más atención.

Lamentablemente, en este capítulo todo el esfuerzo que la empresa hace en otras áreas para identificar indicadores y ofrecer cifras objetivas está ausente. La compañía se limita a declaraciones retóricas (“La empresa trabaja constantemente para profundizar en todos los aspectos de la conciliación familiar y laboral, como la protección de la trabajadora durante el embarazo y la lactancia, la prevención de riesgos laborales durante la gestación y la compatibilización de la jornada de trabajo con el cuidado de los hijos de corta edad...”)

Esto dice la propia empresa sobre ella en su informe anual:

*“La empresa busca atraer talento, acompañar la carrera profesional de sus trabajadores a través de la formación constante y cuidar de los que ya forman parte de la organización para continuar creciendo.”*

La compañía es una empresa en constante crecimiento y eso también implica crecimiento en capital humano. En el ejercicio 2011, 9.374 profesionales se incorporaron a este proyecto empresarial, con lo que el Grupo está integrado ya por más de 109.000 personas en todo el mundo. Por encima de las capacidades profesionales de cada una de las personas que forman parte están los rasgos comunes que todas comparten, las características esenciales que convierten a esta empresa en líder en distribución de moda. Todos sus profesionales, con una edad media de 26,5 años, comparten sentido crítico en todos los procedimientos, internos y externos.

Este inconformismo hace que la innovación constante sea un pilar fundamental del modelo de negocio del Grupo. El perfil medio de un profesional que trabaja en el Grupo se

## **Trabajo Final Máster**

caracteriza por estar permanentemente abierto al cambio, y una pasión por el mundo de la moda y una conciencia clara de que los logros se consiguen con trabajo en equipo.

Para que estos profesionales sigan desarrollando sus capacidades con rigor, ética e ilusión, la empresa apuesta por una estructura organizativa sin apenas jerarquías y por un entorno favorable para la expresión de ideas y el intercambio de opiniones. La integridad de todos sus equipos está asegurada por el Código de Conducta Interno y la Directriz Interna de Prácticas Responsables del Personal del Grupo que todos los empleados conocen y comparten desde su llegada al Grupo.

Asimismo, el compromiso social de la empresa y sus empleados se refleja tanto en el modelo de negocio como en la relación de sus profesionales con el entorno: las personas que forman el Grupo promueven el voluntariado social como motor de cambio.

Esta forma de entender el crecimiento empresarial, siempre en paralelo al crecimiento de la persona y la sociedad, es un referente para muchos empresarios y jóvenes profesionales.

### **Crecer**

A lo largo de 2011, ha generado 9.374 nuevos puestos de trabajo, con lo que el Grupo ha alcanzado la cifra de 109.512 empleados al cierre del ejercicio.

La tienda, eje de toda la actividad de la organización, es también su principal motor de empleo y aglutina al 86% de la plantilla. Por áreas geográficas, el 82% de los trabajadores se encuentra en Europa –principal mercado del Grupo–, incluyendo España y el lanzamiento de la tienda online de seis de las cadenas del Grupo han sido dos de los principales hitos para los equipos de Recursos Humanos del Grupo.

### **Atraer**

- Una nueva forma de atraer talento

La compañía ha renovado totalmente en 2011 los soportes de selección de personas a través del proyecto Joinfashion!

Esta innovadora herramienta de reclutamiento supone una reinención del estilo de gestionar personas para el Grupo, con el objetivo de permanecer en evolución constante, de adaptarse

## Trabajo Final Máster

continuamente a todos aquellos que integrarán en un futuro el equipo y a los que hoy lo construyen.

El principal canal de Joinfashion! es la web [www.joinfashioninditex.com](http://www.joinfashioninditex.com), desde la que se centraliza toda la oferta de empleo del Grupo con una estética acorde con la imagen de moda de la empresa. Desde la página de inicio, esta web destila los elementos que marcan el trabajo en la empresa: la energía, el talento, la diferencia, los retos y la inspiración. Algunas de las ofertas de empleo están acompañadas por vídeos que transmiten la filosofía de trabajo en la empresa y la esencia de su modelo de negocio, a través del testimonio de profesionales de diferentes áreas como tienda, producto o logística, entre otras.

En 2011, ha potenciado el proceso de atracción de talento con la apertura de un nuevo centro de selección y formación en Moscú, con la imagen dinámica y de moda de Joinfashion!, que se suma a los que ya existen en Madrid, Barcelona y Londres. A través de estos centros, las distintas cadenas del Grupo acercan su filosofía y su forma de trabajar a todas las personas interesadas en formar parte del Grupo.

En otras ciudades se han realizado eventos piloto en selección de personas, como la Fashion Night de París, para acercar la filosofía del Grupo a apasionados de la moda e interesados en formar parte de la compañía.

Los equipos de Recursos Humanos están convencidos de que la universidad es uno de los focos donde más talento creativo se concentra. Para llegar a este talento, joven e innovador, la empresa puso en marcha en 2010 el proyecto Cantera, un programa para recién licenciados en el que participan 14 universidades europeas. Los recién licenciados de estas universidades pueden optar a un plan de formación específico de cuatro a seis meses en los ámbitos comercial y de diseño del Grupo. Los jóvenes universitarios seleccionados, siempre guiados por un tutor interno, pasan por todas las áreas de actividad relacionadas con estos campos y, al finalizar la etapa de formación, pueden iniciar su carrera profesional en la compañía.

Al cierre del ejercicio 2011, un total de 65 estudiantes habían participado en el proyecto.

Acompañar

- Desarrollo profesional y personal

Muchos de sus actuales directivos comenzaron su carrera profesional en el Grupo como

## Trabajo Final Máster

empleados de tienda o en puestos de base y técnicos. La compañía, consciente de que el crecimiento profesional y personal de sus trabajadores se traduce en una evolución positiva del negocio, cree en el talento de las personas y en su capacidad para desarrollarse dentro de la organización.

En consecuencia, la formación y la promoción interna son claves para el modelo de negocio del Grupo, basado en la innovación constante y el trabajo en equipo.

En el ejercicio 2011, ha impartido en España más de 930.000 horas de formación, con más de 32.000 asistentes. Los planes de formación interna se ajustan a las necesidades de cada uno de los perfiles profesionales de la organización. Entre ellos destacan los siguientes:

— Programa de acogida para las nuevas incorporaciones: se trata de planes a la carta en función de los perfiles profesionales, si bien todos ellos tienen un denominador común, pasar un periodo determinado de formación en tienda, independientemente del cargo que vaya a ocupar en la organización.

— Prevención de riesgos: las áreas de emergencias y primeros auxilios, entre otras, han ocupado más de 38.000 horas de formación en 2011.

— Medio ambiente: formación específica para todos los empleados sobre las implicaciones específicas de la problemática ambiental global en su trabajo. Incluye la producción de vídeos y material de sensibilización, formación online para las sedes, boletines de información sobre nuevas tecnologías y experiencias ambientales.

— Habilidades: es destacable la inversión que se ha realizado en el área de logística para la formación en habilidades. Más de 500 personas asistieron a sesiones de comunicación, liderazgo y gestión del tiempo y del estrés de una duración total de más de 8.000 horas.

- Gestión de tienda

- Especialización

- Idiomas

- Informática

Además, de los planes de formación que desarrolla el departamento de Recursos Humanos, los equipos de RSC, organizan formación en materia de salud y seguridad de producto para eliminar los potenciales riesgos en los procesos de diseño y fabricación. Durante el ejercicio

## **Trabajo Final Máster**

2011, se impartieron 17 cursos especializados con 678 asistentes.

### - Formación en tienda

Dado que el 86,4% de su plantilla trabaja en tienda, más del 80% de la inversión que el Grupo destina a formación va destinada a ésta. Las acciones formativas más frecuentes, con un enfoque eminentemente práctico, van dirigidas a la atención al cliente, al producto, a las tendencias, a la prevención de riesgos laborales y al aprendizaje continuo a través del Terminal de Gestión de

Tienda (TGT) o las reuniones diarias en tienda en las que los responsables tratan temas como las técnicas de venta, el cuidado de las prendas y las necesidades de los clientes, entre otros.

Para procurar una formación homogénea y de calidad, cada cadena cuenta con materiales instructivos específicos, entre los que destacan los Manuales de Organización de Tienda, en continua actualización. Estos detallan todos los aspectos del trabajo en tienda, desde el impacto en el medioambiente a la actuación en caja.

Además de los planes generales del Grupo, cada año se realizan actividades formativas concretas por cadenas o países, según las necesidades puntuales que se detectan. En 2011, destaca el proyecto Infactor, llevado a cabo en Italia, donde 106 encargados y responsables de tienda en las distintas cadenas del Grupo han participado en una acción formativa orientada a maximizar sus habilidades profesionales. En Polonia, por su parte, 350 personas han tomado parte en el programa Career Designers. A través de talleres de moda y reuniones con formadores se ha intentado desarrollar las competencias de los participantes para cubrir internamente posiciones de responsable de tienda. En 2011, 29 dependientes de tienda, participantes en el programa Career Designers, han pasado a ser encargados y otros seis se han incorporado a puestos de la oficina del Grupo en Polonia.

Por otra parte, más de 1.300 alumnos de 690 centros educativos de comercio de España y Francia fueron formados como vendedores en tiendas del Grupo como complemento a su educación teórica.

### -Formación en aula

Otro de los grandes bloques formativos que diseña el Grupo para mejorar las habilidades profesionales de sus empleados son los planes de formación en el aula. La Escuela del Grupo



## **Trabajo Final Máster**

ha impartido, durante el ejercicio 2011, cursos para nuevos encargados –destinados a dar soporte a la expansión del Grupo en China– y cursos instructivos para promoción interna, focalizados en la mejora del rendimiento de los encargados actuales. La Escuela del Grupo, además, ha continuado ofreciendo su programa con compromiso de contratación en colaboración con la Comunidad de Madrid y el SOC (Servei d’Ocupació de Catalunya). De los 140 alumnos que han participado en 2011, 75 personas han sido contratadas y el 90% ha continuado en el Grupo.

### **- Promoción interna**

Desde sus comienzos, la empresa ha fomentado la creación de ámbitos laborales propicios para que los empleados puedan desarrollar sus cualidades profesionales y crecer dentro de la compañía. De hecho, la gran mayoría de los responsables de tienda comenzaron en el Grupo como dependientes, lo que es muestra de una gestión de equipos en la que se evalúa el nivel de desempeño en todos los puestos y las actitudes adecuadas para obtener los mejores resultados.

En 2011, más de 1.000 personas fueron promocionadas a diferentes puestos de responsabilidad dentro de las tiendas o a puestos de responsabilidad dentro de la estructura de la empresa en España. En líneas generales, alrededor del 10% de la plantilla del Grupo participa cada año en un programa interno de desarrollo de potencial. El hecho de que el 75% de las vacantes producidas durante el ejercicio 2011 fueran cubiertas a través de promoción interna es muestra de su compromiso con el desarrollo profesional de sus trabajadores.

### **Cuidar**

#### **- Igualdad, multiculturalidad y conciliación**

La diversidad es intrínseca a la esencia de la empresa. Entre los 109.512 empleados del Grupo conviven más de 140 nacionalidades (30 en la sede central) y 40 idiomas.

Todos ellos concurren en igualdad de oportunidades a los procesos de selección y de promoción interna. Los criterios de evaluación, desarrollo, talento y dedicación al trabajo son únicos e iguales para el total de la plantilla. Un 79,5% de los trabajadores son mujeres, mientras que el 20,5% restante son hombres. La compañía tiene un compromiso explícito con

## **Trabajo Final Máster**

la igualdad y la no discriminación. Esta responsabilidad con la igualdad, se refrendó en 2006 con la ratificación del proyecto Equal Diversidad Activa, cofinanciado por la Comisión Europea y dirigido por la Coordinadora Española de Lobby Europeo de Mujeres y la Fundación Carolina. El objetivo es impulsar la implantación en las empresas de medidas que reduzcan los desequilibrios entre hombres y mujeres.

Además, cuenta con un protocolo de actuación para hacer frente a eventuales discriminaciones por razón de sexo y a situaciones de acoso sexual. Ante la denuncia de cualquier empleado, se pone en marcha una investigación interna con el objetivo de conocer y comprobar los hechos y depurar, en el caso que corresponda, responsabilidades.

Durante el ejercicio 2011, por otra parte, ha seguido la línea de años pasados en la incorporación de planes de igualdad en las cadenas del Grupo. La protección a las víctimas de la violencia de género y la conciliación entre la vida familiar y la vida laboral han sido claves para la actividad de la organización. Para el seguimiento de su implantación, nueve empleados de las diferentes cadenas han sido acreditados como agentes de igualdad y velan por la correcta ejecución de los planes sociales.

El Grupo trabaja constantemente para profundizar en todos los aspectos de la conciliación familiar y laboral, como la protección de la trabajadora durante el embarazo y la lactancia, la prevención de riesgos laborales durante la gestación y la compatibilización de la jornada de trabajo con el cuidado de los hijos de corta edad, de los hijos dependientes o para casos en los que el empleado quiera compatibilizar su trabajo con ampliación de estudios o voluntariado social. En este sentido, el Grupo contempla una serie de excedencias durante las que se mantiene el puesto del empleado, como excedencia por estudio, por voluntariado social o especiales voluntarias.

La empresa dio en 2009 un paso cualitativo en este ámbito con la firma de un Acuerdo Global con la federación sindical *UNI Global Union*, que certifica el respeto de los derechos laborales de los trabajadores del Grupo en cada uno de los países en los que este opera y el crecimiento sostenible de la organización.

## **Trabajo Final Máster**

### **- Política laboral**

La flexibilidad de horarios es una de las principales características del modelo de su negocio, y así queda reflejado en las políticas de gestión de personas, dando facilidades al desarrollo personal y educativo de sus empleados fuera del trabajo. El Grupo ofrece puestos de trabajo sujetos a horarios diversos para facilitar, en la medida de lo posible, turnos laborales estables.

Además, apuesta por la creación de empleo estable. En 2011, los contratos indefinidos representaron el 82% del total de contratos, frente al 80% de 2010.

### **-Política retributiva**

Todas las áreas de actividad del Grupo, independientemente de su relación directa o indirecta con la tienda, están volcadas en dar respuesta a las demandas de los clientes. Esto significa que, además de la retribución variable asociada a las ventas para los empleados de tienda, los de logística y producción también disponen de elementos retributivos vinculados a la productividad, y un gran número de puestos en estructura cuentan, igualmente, con retribución variable.

Los empleados de los servicios centrales del Grupo tienen parte del variable con unos objetivos cuantitativos comunes y una parte variable a elección de los responsables entre objetivos del área y proyectos concretos.

### **-Salud y seguridad**

Cuidar de los empleados también significa conseguir el mejor clima laboral y ofrecer las medidas adecuadas en salud y seguridad en el ámbito de trabajo. En este sentido, las medidas en materia de Prevención de Riesgos Laborales desarrolladas por la empresa son especialmente significativas en las fábricas y los centros logísticos. En este ámbito, durante 2011 destacan actuaciones como:

-Plan preventivo y terapéutico para fábricas y equipos de patronaje en A Coruña: los cursos y sesiones de tratamiento incluían acciones de Atención Preventiva, destinada a crear en el trabajador un hábito regular de la actividad física, mayor vitalidad, a prevenir las molestias provocadas por ciertas posturas y a desarrollar terapias de relajación; y Atención Terapéutica, poniendo el foco en la prevención y la curación de lesiones músculoesqueléticas, en la

## Trabajo Final Máster

disminución de las dolencias ocupacionales y en la corrección de los vicios posturales.

— Gestor documental INDICAE para la unificación de la información de riesgos a compartir entre la empresa y sus proveedores.

— Algunas de sus tiendas han participado en el programa para la Reducción de Riesgos Ergonómicos de la Generalitat de Catalunya, centrado en los accidentes laborales derivados de trastornos músculo-esqueléticos, los movimientos repetitivos y las posturas forzadas.

En el campo de la seguridad y salud de los trabajadores, durante el año 2013 se ha completado la certificación OHSAS 18001 en todos los centros logísticos y fábricas del Grupo Inditex en España. En cuanto a las tiendas en España, se inicia la implantación en Zara, Pull&Bear y Zara Home con el objetivo de conseguir la certificación en el año 2014.

Las plataformas logísticas del Grupo Inditex concentran la mayor parte de las actividades de formación en materia de prevención de lesiones musculo-esqueléticas. Durante 2013, se ha formado a más de 1.700 trabajadores en esta disciplina. A continuación se desglosan los distintos programas de formación según el centro logístico en el que se han celebrado:

- Zara Logística: Curso de prevención de lesiones musculo-esqueléticas. 200 trabajadores han recibido 4 horas teórico-prácticas sobre nociones fundamentales de la biomecánica del cuerpo humano, la respiración como motor del movimiento, estiramientos post-isométricos, flexibilización global de los distintos segmentos del cuerpo, higiene postural, educación y equilibrio, potenciación muscular coordinada y ergonomía laboral.
- Massimo Dutti Logística: Escuela de espalda. 148 trabajadores asistieron a una sesión formativa de 4 horas teórico-prácticas.
- Oysho Logística: Escuela de espalda. 140 trabajadores asistieron a una sesión formativa de 4 horas teórico-prácticas.
- Zara Home Logística: Curso de prevención de riesgos ergonómicos que incluyó un módulo técnico preventivo teórico y un módulo sanitario práctico con ejercicios para los operarios. La duración del curso fue de 6 horas y fueron formados 29 empleados.
- Plataforma Logística Meco: Curso de prevención de riesgos ergonómicos que incluyó un módulo técnico preventivo teórico y un módulo sanitario práctico con ejercicios para los operarios. La duración del curso fue de 6 horas y fueron formados 415 trabajadores.

## Trabajo Final Máster

- Plataforma Europa: Higiene postural en trabajo manual sobre mesas. 31 personas recibieron formación sobre conocimientos básicos para aprender a adoptar posturas correctas, realizar movimientos de la manera más adecuada y evitar la fatiga muscular. Además, 438 personas recibieron formación teórico-práctica en manipulación manual de carga y estiramientos.

- Tempe: Escuela de espalda. Dentro del curso de acogida, se ha formado a más de 320 personas en materias relacionadas con el dolor de espalda y su prevención.

Durante el año 2013 se ha renovado el Curso de Formación de Riesgos Laborales de Tiendas del Grupo Inditex en España, que incluye un capítulo específico de formación y recomendaciones sobre riesgos ergonómicos. Este curso ha sido realizado por más de 14.000 trabajadores de tiendas de todas las cadenas.

A lo largo del año 2013 también se han realizado diversas actuaciones relacionadas con el cuidado de la salud de los trabajadores, entre las que destacan una campaña global en los centros de trabajo con recomendaciones de hábitos saludables, así como programas formativos para fomentar el auto cuidado del cuerpo y fomentar la actividad física dentro y fuera del trabajo, y para promover una correcta alimentación. En total, se formó a 191 trabajadores en estas materias.

Incidencia de los accidentes de trabajo y duración media de la baja 2013 (España)

Servicios centrales

Índice de incidencia (‰) 3.72

Duración media (días) 76.8

Tiendas

Índice de incidencia (‰) 31.78

Duración media (días) 18.99

Diseño

Índice de incidencia (‰) 12.46

Duración media (días) 35.43

Logística

## Trabajo Final Máster

### Servicios centrales

Índice de incidencia (%) 3.72

Duración media (días) 76.8

### Tiendas

Índice de incidencia (%) 31.78

Índice de incidencia (%) 96.75

Duración media (días) 21.37

### Fabricación

Índice de incidencia (%) 89.73

Duración media (días) 40.35

### Noticia sobre el tema

Trabajadores subcontratados por Inditex denuncian sus 'penosas' condiciones laborales

Realizaban labores de descarga manual sin prevención de riesgos

- Trabajo, dicen, dictaminó que la multinacional debía incluirlos en plantilla
- Inditex decidió rescindir el contrato con la empresa que les adeuda dinero
- El comité de empresa de Zara Logística respalda a los empleados despedidos
- Inditex afirma que 'desconocía' las demandas de estos trabajadores
- Asegura que este tipo de prácticas son 'habituales' en la sección textil

Jornadas de hasta 15 horas seguidas descargando camiones a mano, ausencia de prevención de riesgos laborales o salarios que en ocasiones no sobrepasaron los cien euros mensuales.

Son sólo algunas de las precarias condiciones que denuncian los empleados de Atlas

Servicios Empresariales, empresa subcontratada por Inditex en diciembre de 2010 -según los afectados-, para la realización de trabajos logísticos en la sede de la multinacional en Arteixo.

Desde la compañía mantienen que "desconocíamos las demandas concretas de estos

## Trabajo Final Máster

trabajadores a su empresa; no obstante, a pesar de que Inditex no ha tenido una responsabilidad directa, estamos haciendo un seguimiento minucioso de la situación, en especial en lo que se refiere al respeto a los derechos laborales de estos trabajadores".

Los empleados, que se han organizado sindicalmente en torno a la CIG, se concentraron este martes en la central de la factoría textil en el polígono de Sabón para hacer públicas sus demandas. Se encargaban de la descarga de mercancía textil sin empaquetar y "sin ninguna ayuda mecánica" en jornadas maratónicas de "de 15 o 16 horas diarias sin descanso", señalan. Este mismo trabajo también lo realizan empleados de Zara Logística, según confirma Roberto Pérez, presidente del Comité de empresa, pero "con un sistema de rotación que impide estar más de una hora en el mismo puesto".

Atlas Servicios Empresariales, filial del grupo Adecco, les ofreció un contrato de "jornadas irregulares" sin establecer rotaciones e incumpliendo así, según los empleados, la Ley de Prevención de Riesgos que "obliga a implantar este sistema para no permanecer tanto tiempo desempeñando una tarea tan penosa".

Desde el Comité de empresa de Zara Logística señalan que la empresa "no consigue paletizar esta mercancía en el Tercer Mundo y por eso hay que descargarla aquí a mano". Además, indican que contratos de este tipo son "habituales", no tanto en el almacén pero sí en la división textil de la compañía de Amancio Ortega.

Los trabajadores denuncian además que no estaban reglados por un convenio y que no tenían horarios. "Nos llamaban una hora antes para venir a trabajar", asegura Miguel Ángel Díez, uno de los afectados.

En cuanto a los salarios, "eran de unos 500 euros brutos a tiempo parcial" pero añade que "si no había trabajo y no se alcanzaban las horas mensuales cobrábamos por lo trabajado. Llegó a haber nóminas de 100 euros". "Es indigna e ilegal la actuación de Inditex y por eso apoyamos sus reivindicaciones", remarca Roberto Pérez, presidente del Comité de empresa de Zara Logística.

### Cesión ilegal de trabajadores

Como consecuencia de estas complicadas condiciones laborales, los 15 empleados subcontratados por Inditex decidieron denunciar su situación a Inspección de Trabajo, que según señalan los propios afectados, emitió un informe en septiembre de 2011 en el que dictaminaría que la cesión de trabajadores es ilegal. Es decir, que obliga a la multinacional a

## Trabajo Final Máster

incluirlos en el cuadro de personal de Zara Logística.

En vista de lo cual, Inditex decide rescindir el contrato con la empresa subcontratada y evitar así regularizar su situación, según los trabajadores. "Se deshizo de la subcontrata porque no le sale rentable", asegura Roberto Pérez. Se desconoce por el momento si este trabajo lo hará otra empresa subcontrata en iguales o diferentes condiciones.

En el Juzgado de lo Social habría -según las mismas fuentes- una demanda en curso interpuesta por el personal afectado de forma individual ante la negativa de Inditex de incorporarlos a su cuadro de personal, tal como dictaminaba el supuesto Informe de Trabajo que citan los afectados. Exigen que la factoría textil acate esta resolución.

Los empleados serán despedidos a finales de este mes, tal y como les ha anunciado Atlas Servicios Empresariales. Aunque Zara les pagó "horas extras y dinero adeudado", aseguran que todavía les deben "entre 1.000 y 2.000 euros de media a cada empleado". Anuncian que la de este martes es sólo la primera de una serie de movilizaciones diarias ante la sede de la empresa textil. "Seguiremos aquí hasta encontrar una solución", prometen.

### Compromiso Social

#### - Voluntariado

La participación activa en la sociedad en la que vive y gestiona su negocio es una de las grandes prioridades de la empresa, que está decidido a contribuir a su mejora. Además de las acciones sociales que el Grupo realiza desde el área de Responsabilidad Social Corporativa los profesionales que integran el Grupo proponen y participan en diversos proyectos sociales voluntarios con el apoyo de la compañía, demostrando su compromiso y motivación permanentes.

Dada la constante actividad de sus empleados en el ámbito de la acción social, a través del voluntariado, ha querido facilitar y potenciar estas acciones desinteresadas que nacen de los empleados creando en 2011 una herramienta común: Proyecto Inpulse.

Además de las iniciativas propuestas por los propios empleados, la empresa cuenta con acciones específicas en el ámbito de la inserción social de colectivos vulnerables.

Así, los proyectos *Salta* y *Jeunes* han continuado en 2011 ofreciendo oportunidades laborales a muchas personas.



## **Trabajo Final Máster**

### ·Proyecto Salta

En 2010, inició *Salta*, un programa de formación e integración para mujeres en riesgo de exclusión social, en colaboración con la asociación Surt del barrio del Raval de Barcelona.

### ·Project Jeunes

El objetivo de este proyecto es dar una oportunidad de inserción laboral a jóvenes desfavorecidos del área metropolitana de París.

### ·Otras acciones

A lo largo de 2011 se realizaron numerosas acciones sociales como desayunos solidarios, recogidas de juguetes y acciones en colaboración con Cruz Roja Internacional, ONCE o la Asociación Española Contra el Cáncer (AECC), entre otras organizaciones.

### -Integración

De forma complementaria a la creación de empleo directo e indirecto generado por nuestra actividad, la empresa desarrolla diversas acciones con el objetivo de incidir en la inserción laboral de personas especialmente vulnerables.

### ·Programa Stylepack

Su centro logístico en Zaragoza alberga, desde 2010, un centro especial de empleo (stylepack) en sus instalaciones para la integración laboral de doce personas con discapacidad física y psíquica.

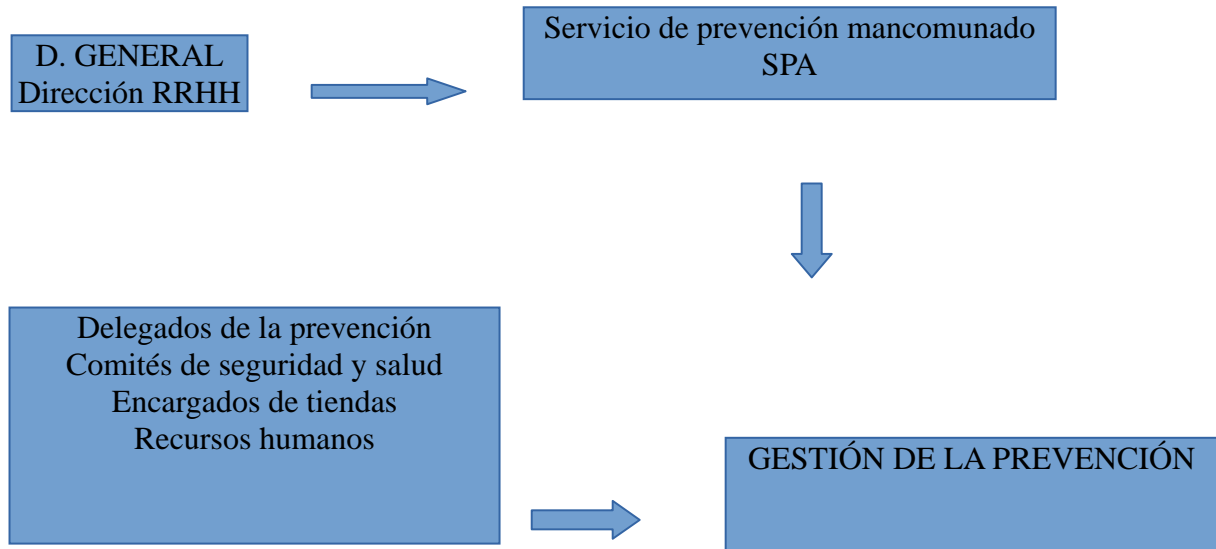
### ·Programa for&from

Este proyecto, que busca la integración laboral de personas con discapacidad, nació en 2002 de la voluntad de la empresa de aportar soluciones innovadoras y sostenibles relacionadas con su modelo de negocio y que generen impacto económico y social. Las tiendas for&from están gestionadas en su totalidad por personas con algún tipo de discapacidad física o intelectual. Asimismo, los establecimientos se encuentran acondicionados para garantizar la accesibilidad de cualquier persona con alguna discapacidad física.

## Trabajo Final Máster

### 3. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

#### - 3.1 Organigrama



#### - 3.2 Modelo de organización de prevención

En función de la actividad y de las características de la empresa, la modalidad por la que se ha optado para la organización de recursos para las actividades preventivas es la de constituir un Servicio de Prevención Propio y Mancomunado que extienda su capacidad de actuación a todas las empresas del Grupo.

##### - 3.2.3 Servicio de Prevención Mancomunado

Dicho servicio tiene asignada la puesta en práctica de las acciones preventivas específicas en todas y cada una de las diferentes áreas de actuación.

Se estructura de la siguiente manera:

Especialidades asumidas por el Servicio de Prevención:

- Seguridad en el Trabajo
- Higiene industrial
- Ergonomía y psicología aplicada

Especialidades asumidas por el Servicio de Prevención Ajeno:

Medicina del Trabajo

## **Trabajo Final Máster**

### - 3.3 Funciones y responsabilidades

- Dirección del Servicio de Prevención Mancomunado: Formación del nivel superior en PRL

Sus funciones a realizar son: promoción, asesoramiento y control de la seguridad y salud.

- Coordinador de Prevención de Cadenas: Formación del nivel superior en PRL

Sus funciones a realizar son: implantación y mantenimiento del Sistema interno de gestión de la seguridad y salud en el trabajo en las cadenas asignadas.

- Técnicos de Prevención de Riesgos Laborales: Formación del nivel superior en PRL

Sus funciones son: actuar como órgano asesor de la empresa y de los trabajadores, garantizar que el sistema interno de gestión de la seguridad y salud en el trabajo sea eficiente y eficaz.

- Funciones y responsabilidades del Servicio de Prevención Ajeno, actividades específicas:

Asesorar a los técnicos de Prevención de las Áreas de Seguridad , Higiene, Ergonomía y Psicología y a los Trabajadores, realización de evaluaciones de riesgos para las cuales sea necesaria una interpretación no mecánica de los criterios de evaluación, evaluaciones psicosociales, realización de mediciones higiénicas...

- Dirección y departamentos

Su cometido principal es impulsar, coordinar y controlar que todas las actuaciones llevadas a cabo en su ámbito de influencia sigan las directrices establecidas.

Dentro se encuentran: Dirección, Responsables de producto, servicios generales, Director de Recursos Humanos, Dirección de tiendas en zonas.

- Encargados de tienda

- Trabajadores

- Delegados de Prevención: Formación del nivel básico en PRL

Su función es: canalizar la consulta y participación de los trabajadores en la materia, informando a sus representados y haciendo llegar al área de recursos humanos las aportaciones globales de los trabajadores.

- Comité de Seguridad y Salud: Formación del nivel básico en PRL

Su objetivo es alcanzar acuerdos en la materia, destinados a promover la colaboración entre

## Trabajo Final Máster

el área de recursos humanos y los trabajadores.

### 4. EVALUACION DE LOS RIESGOS

El proceso de evaluación de los riesgos en la empresa estará integrado por tres tipos de actuaciones diferentes:

#### - Evaluación de riesgos en equipos y lugares de trabajo

El procedimiento se fundamenta en la utilización de cuestionarios de comprobación. Constará de las siguientes fases:

·Recopilación de la información existente sobre los procesos productivos y sus normas de procedimiento

·Recepción de los informes sobre histórico de accidentes, datos de siniestralidad, relación de sustancias químicas utilizadas, etc e identificación y denominación de las distintas tareas y equipos de trabajo.

·Visita a las dependencias y puestos de trabajo y cumplimentación de cuestionarios con la participación activa de los propios trabajadores.

·Realización de las observaciones oportunas.

#### - Evaluación de riesgos en los puestos de trabajo

Tiene como objetivo la determinación y elaboración de los posibles riesgos de accidente y/o enfermedad profesional existentes en cada puesto y originado por el desarrollo de la tareas encomendadas a sus ocupantes.

El procedimiento utilizado valorará la magnitud de aquellos riesgos que no hayan podido evitarse.

#### - Evaluación específica de riesgos

· Estudio de niveles sonoros en los puestos

·Evaluación de condiciones térmicas

·Evaluaciones psicosociales y ergonómicas

## **Trabajo Final Máster**

### **5. IMPLANTACION DE MEDIDAS**

Según los resultados obtenidos se determinarán las medidas a adoptar en la empresa. Las acciones irán encaminadas en las líneas de acción:

#### - Acondicionamiento de instalaciones y lugares de trabajo

Se pondrán en práctica todas las medidas necesarias para situar las instalaciones y los lugares de trabajo, como mínimo, dentro de los márgenes de seguridad marcados en la normativa.

#### - Acondicionamiento de equipos de trabajo

Se procederá a acondicionar todos los equipos de trabajo para que se cumplan los requisitos de adaptación de los mismos a las indicaciones de la normativa vigente.

### **6. CONSULTA Y PARTICIPACIÓN DE LOS TRABAJADORES**

Los empleados tienen derecho a participar en las cuestiones relacionadas con la Prevención de Riesgos Laborales. Para ello, sus representantes legales ejercerán las competencias que las normas establecen en materia de información y consulta. El empresario consultará a los empleados sobre los asuntos de su interés.

### **7. UTILIZACIÓN DE EQUIPOS DE PROTECCION INDIVIDUAL**

Deberán utilizarse los equipos de protección individual cuando no se pueda eliminar o limitar lo suficiente el riesgo por medios técnicos de protección colectiva o mediante métodos de organización del trabajo. Todos los equipos que se suministren a los trabajadores deberán ser objeto de análisis minucioso para que no constituyan un riesgo adicional y sea lo más confortable posible.

## Trabajo Final Máster

### 8. VIGILANCIA DE LA SALUD

La vigilancia del estado médico de los trabajadores tiene como objetivos fundamentales, la promoción integral de la salud de los trabajadores, el poder actuar precozmente ante alteraciones de la salud de los mismos y, el control del medio de trabajo a través de las consecuencias que tiene sobre ellos. Por ello la empresa garantizará a los trabajadores a su servicio la vigilancia periódica de su salud mediante:

- Reconocimientos médicos en el momento de la contratación
- Vigilancia periódica
- Realización de reconocimientos médicos específicos en función de los riesgos inherentes a cada puesto.
- Atención sanitaria inmediata
- Promoción de campañas preventivas

### 9. CUESTIONARIO

#### - 9.1 Descripción de las instalaciones

La tienda cuenta con: 2 aseos comunes para dependientes, 1 sala de descanso con 1 microondas (donde se encuentran situadas las taquillas), 1 almacén y un cuarto técnico por el que se accede a través del acceso a la salida de emergencia.

Las zonas de ventas se sectorizan del resto del local por medio de puertas cortafuegos y con tabiques con la resistencia al fuego adecuada para garantizar la seguridad contra incendios.

El local dispone de los siguientes medios de protección contra incendios: extintores de CO<sub>2</sub> en las proximidades de los cuadros eléctricos y extintores de Polvo antibrasa para uso general.

La detección automática es generalizada cubriendo todas las dependencias de la tienda y cuenta con detectores ópticos de humo.

Existen pulsadores para activar la alarma de incendio manualmente.

La señalización de las vías de evacuación y medios de protección es adecuada

## Trabajo Final Máster

### - 9.2 Cuestionario

Después de analizar lo que la empresa “decía que hacía”, procedí a comprobar si eran ciertas estas afirmaciones, para lo cual realicé un cuestionario a varios empleados de estos grandes almacenes. Me he centrado en riesgos ergonómicos y psicosociales ya que son los riesgos que más se dan en estos puestos de trabajo y, dado que estoy trabajando en ello me parece muy interesante el tema psicosocial, pues creo que no se le da la importancia que requiere. Al principio se mostraron reacios a realizarlo porque temían las represalias que pudieran causar. Haciendo el cuestionario me preocupaba que no contestasen lo que realmente pasaba debido a la incertidumbre que tenían. Debido a ello decidí efectuarlo de forma anónima.

La metodología empleada fue un cuestionario escrito compuesto por preguntas sobre riesgos psicosociales y sobre riesgos ergonómicos. El cuestionario se respondía de manera anónima. Conseguí que lo rellenasen toda la plantilla de la tienda en la que estoy realizando la investigación.

Copia del cuestionario realizado:

#### RIESGOS PSICOSOCIALES

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Solo alguna vez	Nunca
¿Tienes que trabajar muy rápido?					
¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?					
¿Tienes tiempo de llevar al día tu trabajo?					
¿Te cuesta olvidar los problemas del trabajo?					

**Trabajo Final Máster**

¿Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?					
¿Tu trabajo requiere que escondas tus emociones?					
¿Tienes influencia sobre la cantidad de trabajo que se te asigna?					
¿Se tiene en cuenta tu opinión cuando se te asignan tareas?					
¿Tienes influencia sobre el orden en el que realizas las tareas?					
¿Puedes decidir cuándo haces un descanso?					
Si tienes algún asunto personal o familiar, ¿puedes dejar tu puesto de trabajo al menos una hora sin tener que pedir un permiso especial?					
¿Tu trabajo requiere que tengas iniciativa?					
¿Tu trabajo permite que					



**Trabajo Final Máster**

aprendas cosas nuevas?					
¿Te sientes comprometido con tu profesión?					
¿Tienen sentido tus tareas?					
¿Hablas con entusiasmo de tu empresa a otras personas?					
¿ Estas preocupado por si te cambian de tareas contra tu voluntad?					
¿ Estas preocupado por si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especie, etc.)?					
¿ Estas preocupado por si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra tu voluntad?					
¿Sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en tu trabajo?					

**Trabajo Final Máster**

¿Sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad?					
¿En tu empresa se te informa con suficiente antelación de los cambios que pueden afectar tu futuro?					
¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?					
¿Recibes ayuda y apoyo de tus compañeras o compañeros?					
¿Recibes ayuda y apoyo de tu inmediato o inmediata superior?					
¿Tu puesto de trabajo se encuentra aislado del de tus compañeros/as?					
En el trabajo, ¿sientes que formas parte de un grupo?					
¿Tus actuales jefes inmediatos planifican bien el trabajo?					
¿Tus actuales jefes inmediatos					

**Trabajo Final Máster**

se comunican bien con los trabajadores y trabajadoras?					
Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco					
En las situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario					
En mi trabajo me tratan injustamente					
Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, el reconocimiento que recibo en mi trabajo me parece adecuado					

**RIESGOS ERGONOMICOS**

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Solo alguna vez	Nunca
¿Los pasillos, corredores y zonas de paso están ocupados en parte por equipos y/o materiales que dificultan el paso?					
¿El pavimento de los suelos es llano, liso y no resbaladizo, no					

**Trabajo Final Máster**

permitiendo que se produzcan caídas al mismo nivel?					
¿El espacio, superficies y vías de circulación están señalizadas y despejadas y con dimensiones suficientes y amplias?					
¿El grado general de limpieza en todas las zonas es suficiente?					
¿Existe renovación periódica del aire del local, ya sea por ventanas, ventilación mecánica o aire acondicionado?					
¿El entorno de trabajo es adecuado respecto al ruido y al ambiente térmico?					
¿La dependencia carece de iluminación natural?					
En caso afirmativo, ¿la iluminación artificial existente es la adecuada en función del tipo de tarea, en lugares de trabajo?					
¿Proporciona la empresa calzado cómodo al trabajador?					
¿Existen elementos de trabajo que obligan a realizar gestos/posturas/movimientos, forzados que puedan producir					

**Trabajo Final Máster**

lesiones?					
¿Las tomas eléctricas y de suministros de gases están a la altura adecuada?					
¿Se proporciona al trabajador formación e información adecuada sobre la forma correcta de manipular cargas?					
¿Se hacen pausas y descansos que permitan la recuperación del trabajador?					
¿Existe posibilidad de movimientos bruscos e inesperados que produzcan lesiones dorsolumbares?					
¿Existe mobiliario que entrañe riesgo de golpes/tropezos/caídas?					
¿Existe apilamiento de elementos como cajas, estanterías, etc, apoyados en el suelo?					

**Trabajo Final Máster**- 9.3 Resultados obtenidos

El cuestionario ha sido puntuado de la siguiente manera:

**RIESGOS PSICOSOCIALES**

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Solo alguna vez	Nunca
¿Tienes que trabajar muy rápido?	4	3	2	1	0
¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?	4	3	2	1	0
¿Tienes tiempo de llevar al día tu trabajo?	0	1	2	3	4
¿Te cuesta olvidar los problemas del trabajo?	4	3	2	1	0
¿Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?	4	3	2	1	0
¿Tu trabajo requiere que escondas tus emociones?	4	3	2	1	0
¿Tienes influencia sobre la cantidad de trabajo que se te asigna?	4	3	2	1	0
¿Se tiene en cuenta tu opinión cuando se te asignan tareas?	4	3	2	1	0

**Trabajo Final Máster**

¿Tienes influencia sobre el orden en el que realizas las tareas?	4	3	2	1	0
¿Puedes decidir cuándo haces un descanso?	4	3	2	1	0
Si tienes algún asunto personal o familiar, ¿puedes dejar tu puesto de trabajo al menos una hora sin tener que pedir un permiso especial?	4	3	2	1	0
¿Tu trabajo requiere que tengas iniciativa?	4	3	2	1	0
¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?	4	3	2	1	0
¿Te sientes comprometido con tu profesión?	4	3	2	1	0
¿Tienen sentido tus tareas?	4	3	2	1	0
¿Hablas con entusiasmo de tu empresa a otras personas?	4	3	2	1	0
¿Estas preocupado por si te cambian de tareas contra tu voluntad?	4	3	2	1	0
¿Estas preocupado por si te	4	3	2	1	0

**Trabajo Final Máster**

varían el salario  (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especie, etc.)?					
¿Estas preocupado por si te cambian el horario  (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra tu voluntad?	4	3	2	1	0
¿Sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en tu trabajo?	4	3	2	1	0
¿Sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad?	4	3	2	1	0
¿En tu empresa se te informa con suficiente antelación de los cambios que pueden afectar tu futuro?	4	3	2	1	0
¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?	4	3	2	1	0
¿Recibes ayuda y apoyo de tus	4	3	2	1	0



**Trabajo Final Máster**

compañeras o compañeros?					
¿Recibes ayuda y apoyo de tu inmediato o inmediata superior?	4	3	2	1	0
¿Tu puesto de trabajo se encuentra aislado del de tus compañeros/as?	0	1	2	3	4
En el trabajo, ¿sientes que formas parte de un grupo?	4	3	2	1	0
¿Tus actuales jefes inmediatos planifican bien el trabajo?	4	3	2	1	0
¿Tus actuales jefes inmediatos se comunican bien con los trabajadores y trabajadoras?	4	3	2	1	0
Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco	4	3	2	1	0
En las situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario	4	3	2	1	0
En mi trabajo me tratan injustamente	0	1	2	3	4
Si pienso en todo el trabajo	4	3	2	1	0

**Trabajo Final Máster**

y esfuerzo que he realizado, el reconocimiento que recibo en mi trabajo me parece adecuado					
---	--	--	--	--	--

**RIESGOS ERGONOMICOS**

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Solo alguna vez	Nunca
¿Los pasillos, corredores y zonas de paso están ocupados en parte por equipos y/o materiales que dificultan el paso?	4	3	2	1	0
¿El pavimento de los suelos es llano, liso y no resbaladizo, no permitiendo que se produzcan caídas al mismo nivel?	0	1	2	3	4
¿El espacio, superficies y vías de circulación están señalizadas y despejadas y con dimensiones suficientes y amplias?	0	1	2	3	4
¿El grado general de limpieza en todas las zonas es suficiente?	0	1	2	3	4
¿Existe renovación periódica del aire del local, ya sea por ventanas, ventilación mecánica	0	1	2	3	4

**Trabajo Final Máster**

o aire acondicionado?					
¿El entorno de trabajo es adecuado respecto al ruido y al ambiente térmico?	0	1	2	3	4
¿La dependencia carece de iluminación natural?	4	3	2	1	0
En caso afirmativo, ¿la iluminación artificial existente es la adecuada en función del tipo de tarea, en lugares de trabajo?	0	1	2	3	4
¿Proporciona la empresa calzado cómodo al trabajador?	0	1	2	3	4
¿Existen elementos de trabajo que obligan a realizar gestos/posturas/movimientos, forzados que puedan producir lesiones?	4	3	2	1	0
¿Las tomas eléctricas y de suministros de gases están a la altura adecuada?	0	1	2	3	4
¿Se proporciona al trabajador formación e información adecuada sobre la forma correcta de manipular cargas?	0	1	2	3	4
¿Se hacen pausas y descansos que permitan la recuperación	0	1	2	3	4

**Trabajo Final Máster**

del trabajador?					
¿Existe posibilidad de movimientos bruscos e inesperados que produzcan lesiones dorsolumbares?	4	3	2	1	0
¿Existe mobiliario que entrañe riesgo de golpes/tropezos/caídas?	4	3	2	1	0
¿Existe apilamiento de elementos como cajas, estanterías, etc, apoyados en el suelo?	4	3	2	1	0

## Riesgos psicosociales

	Verde	Amarillo	Rojo
Exigencias psicológicas (preg. 1-6)	De 0 a 7	De 8 a 10	De 11 a 24
Trabajo activo y posibilidades de desarrollo (preg. 7-16)	De 40 a 26	De 25 a 21	De 20 a 0
Inseguridad (preg. 17-19)	De 0 a 1	De 2 a 5	De 6 a 16
Apoyo social y calidad de liderazgo (preg. 20-29)	De 40 a 29	De 28 a 24	De 23 a 0
Reconocimiento/ Estima (preg. 30-33)	De 16 a 13	De 12 a 11	De 10 a 0

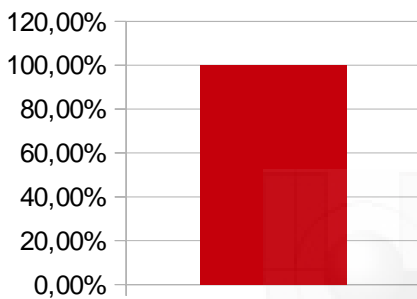
**Trabajo Final Máster**

Riesgos ergonómicos

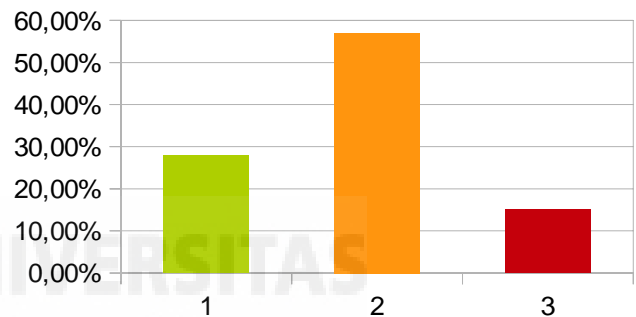
Verde	Amarillo	Rojo
De 0 a 20	De 21 a 42	De 42 a 64

Estos son gráficamente los resultados obtenidos, donde verde es adecuado, naranja mejorable y rojo riesgo elevado:

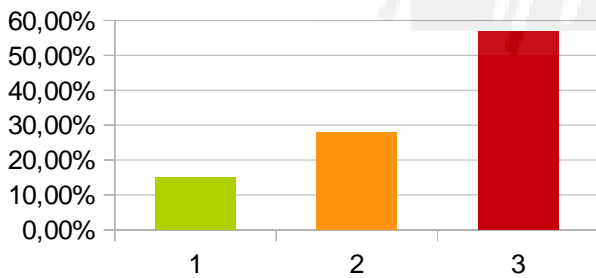
Exigencias psicológicas



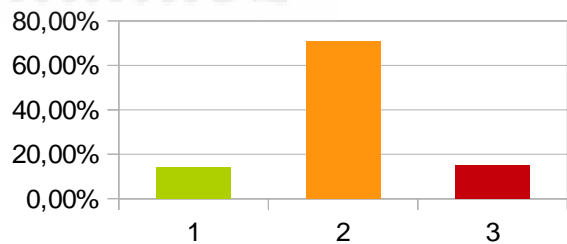
Trabajo activo y posibilidad de desarrollo



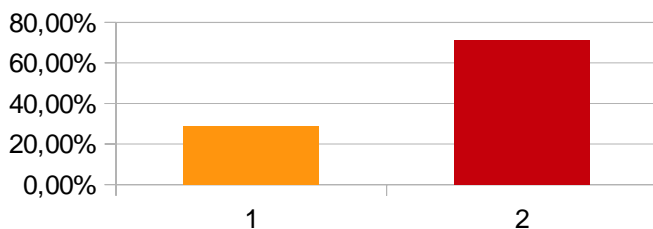
Inseguridad



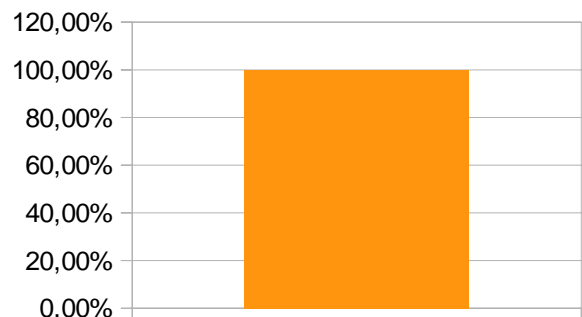
Apoyo social y calidad de liderazgo



Reconocimiento / Estima



Riesgo ergonómico

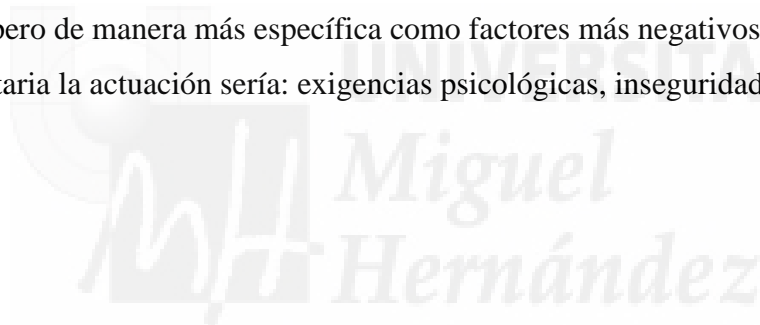


## Trabajo Final Máster

Las medias obtenidas son las siguientes:

- Exigencias psicológicas: 19,14
- Trabajo activo y posibilidades de desarrollo: 25,28
- Inseguridad: 5,57
- Apoyo social y calidad de liderazgo: 26,14
- Reconocimiento/ estima: 8,57
- Riesgos ergonómicos: 30,42

Si observamos los resultados vemos que todos los factores en general necesitan una modificación, pero de manera más específica como factores más negativos, en los que resultará prioritaria la actuación sería: exigencias psicológicas, inseguridad y reconocimiento.



## Trabajo Final Máster

### 10. RECOMENDACIONES

Dado los resultados obtenidos decidí informarle de ello al Recursos Humanos de la empresa. Le pareció muy interesante y procedimos a redactar varias recomendaciones para poner en práctica.

#### - 10.1 Recomendaciones generales

- Resolver los problemas del trabajo implicando a los trabajadores en grupos y darles la oportunidad de hacer sugerencias.
- Involucrar a los trabajadores en la planificación, ya que las personas disfrutan más de su trabajo cuando pueden controlar como hacerlo. Animar a los trabajadores a presentar sus ideas sobre cómo mejorar cada sección del trabajo.
- Consultar a los trabajadores cuando se hagan cambios o sean necesarias mejoras. Preguntar a los trabajadores qué parte del trabajo es más difícil y cómo lo solucionarían.
- Formar a los trabajadores para que asuman responsabilidades. Los trabajos con responsabilidad pueden hacer que aumente la satisfacción laboral y sean más productivos.
- Información y formación sobre los riesgos psicosociales.
- Mantener despejadas las zonas de acceso a equipos de emergencia y cuidar del buen estado de los mismos.
- Seguir manteniendo de manera periódica las pertinentes revisiones y comprobaciones de los cuadros de protección eléctrica y del cableado, así como la instalación contra incendio.
- Los botiquines deben tener desinfectantes y antisépticos, gasas estériles, algodón hidrófilo, venda, esparadrapo, apósitos adhesivos, tijeras, pinzas y guantes desechables.

#### - 10.3 Recomendaciones específicas

- Favorecer las medidas que faciliten la flexibilidad horaria.
- Compensar con tiempo de descanso el trabajo en fines de semana y festivos.
- Establecer mecanismos que permitan la participación de los trabajadores en la organización de horarios y días de descanso.

## **Trabajo Final Máster**

- Evitar las horas extra y la prolongación de jornada más allá de lo establecido.
- Evitar cambios repentinos de horario.
- Procurar que la tarea permita al trabajador unos márgenes de tiempo que le posibiliten tener una cierta autonomía acerca de su tiempo de trabajo.
- Facilitar el conocimiento claro de los objetivos a alcanzar y los ya logrados en cada momento.
- Prestar especial atención a aquellos puestos en que existe un riesgo elevado de no disponer autonomía.
- Favorecer la autonomía en cuanto a las decisiones sobre la distribución y planificación de tareas.
- Programar el volumen de trabajo y el tiempo necesario para su desarrollo.
- Estructurar y distribuir la asignación de tareas de manera equilibrada entre los trabajadores evitando los esfuerzos intensos y continuados.
- Prestar especial atención a aquellos puestos donde los errores pueden ser más graves para la producción o el servicio que se presta.
- Potenciar el trabajo en equipo y la comunicación. Reconocer y hacer visible el trabajo que realizan las personas.
- Formar a los mandos en liderazgo participativo, equipos de trabajo, etc.
- Combinar tareas, evitando la exposición prolongada a las mismas exigencias.
- Establecer pausas que permitan la recuperación adecuada.
- Establecer mecanismos que faciliten al trabajador tomar decisiones sobre el ritmo de trabajo, método, momento, etc.
- Proporcionar tareas significativas.
- Evitar trabajos estrictamente controlados.
- Reconocer el trabajo realizado.
- Fomentar la participación de los trabajadores.
- Animar a los trabajadores a presentar sus ideas.



### **Trabajo Final Máster**

- Evitar que los sistemas de control generen una supervisión excesiva.
- Asegurar una información y formación adecuadas.
- Establecer planes de carrera y posibilidades de promoción.
- Establecer compensaciones complementarias.
- Definir claramente las funciones, competencias y atribuciones de cada puesto.
- Garantizar un trato justo y no discriminatorio.
- Aportar pautas claras de resolución de conflictos entre los trabajadores.
- Mantener el calzado perfectamente ajustado al pie y evitar subir y bajar escaleras con bultos en las manos.
- Los trabajadores no realizarán tareas en las que, a causa de sus características, puedan ellos, o los demás trabajadores ponerse en situación de riesgo



**Trabajo Final Máster**

**11. BIBLIOGRAFÍA**

- Información proporcionada por la empresa
- <http://www.inditex.com/es/home>
- <http://www.istas.ccoo.es/>

