



UNIVERSITAS
Miguel Hernández



Evaluación Psicosocial en empresa de automoción

Máster Universitario en Prevención de Riesgos Laborales
Universidad Miguel Hernández

Directora: María Susana Jiménez Moreno

Autor: Ricardo Regueiro Rueda

Junio 2023



INFORME DEL DIRECTOR DEL TRABAJO FIN MASTER DEL MASTER UNIVERSITARIO EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

D^a. SUSANA JIMÉNEZ MORENO, Tutora del Trabajo Fin de Máster, titulado 'Evaluación Psicosocial en empresa de automoción' y realizado por el estudiante D. RICARDO REGUEIRO RUEDA.

Hace constar que el TFM ha sido realizado bajo mi supervisión y reúne los requisitos para ser evaluado.

Fecha de la autorización: 8 de junio de 2023

MARIA SUSANA|
JIMENEZ|
MORENO

Firmado digitalmente por
MARIA SUSANA|JIMENEZ|
MORENO
Fecha: 2023.06.08 17:07:33
+02'00'

Fdo.: Susana Jiménez Moreno
Tutora TFM



MASTER UNIVERSITARIO EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES
Campus de Sant Joan - Carretera Alicante-Valencia Km. 87
03550 San Juan (Alicante) ESPAÑA Tfno: 965919525
E-mail: masterpr@umh.es

Resumen y palabras claves

En el presente trabajo se ha realizado un estudio psicosocial en una empresa de 748 trabajadores. Para la realización del presente estudio se ha utilizado la evaluación de Factores Psicosociales del Instituto de Seguridad y Salud en el Trabajo, FPSICO versión 4.1. con la que se pretende conocer el estado psicosocial de la plantilla.

Posteriormente se procede a analizar los datos recopilados en el programa, y evaluar los riesgos detectados en la plantilla.

Por último, se proponen medidas preventivas para disminuir los riesgos a los que se exponen los trabajadores.

Palabras claves: Riesgos psicosociales, FPSICO, prevención de riesgos laborales, medidas preventivas, salud laboral.



1.	Introducción.....	6
1.1.	La empresa	6
1.2.	Acercamiento a la evaluación psicosocial	6
2.	Objetivos	9
3.	Justificación.....	10
4.	Metodología	11
4.1.	Material: La población de estudio.....	11
4.2.	Métodos. FPSICO versión 4.1.....	13
5.	Resultados	17
5.1.	Resultados globales.....	17
5.2.	Resultados Andalucía	18
5.3.	Resultados Aragón.....	18
5.4.	Resultados Castilla la Mancha.....	19
5.5.	Resultados Castilla y León.....	20
5.6.	Resultados Cataluña.....	20
5.7.	Resultados Comunidad Valenciana	21
5.8.	Resultados Galicia	22
5.9.	Resultados Islas Baleares.....	22
5.10.	Resultados Madrid	23
5.11.	Resultados Murcia	24
5.12.	Resultados País Vasco.....	24
5.13.	Resultados antigüedad < 6 meses.....	25
5.14.	Resultados > 6 meses hasta 2 años	26
5.15.	Resultados antigüedad de 2 a 5 años.....	26
5.16.	Resultados antigüedad > 5 años.....	27
5.17.	Resultados oficinas centrales	28
5.18.	Resultados puesto talleres – jefe de taller	28
5.19.	Resultados puesto talleres – administración/atención al cliente	29
5.20.	Resultados puesto mecánico / montador	30
5.21.	Resultados puesto gasolinera / expendedor	30
5.22.	Resultados puesto almacenes – jefe de almacén.....	31
5.23.	Resultados puesto almacenes – administración / atención cliente ..	31
5.24.	Resultados puesto almacenes – almacenero / repartidor	32
6.	Discusión.....	34
6.1.	Comparativa por antigüedad	34

6.2. Comparativa por puestos de trabajo	35
6.3. Comparativa por comunidad autónoma	38
6.4. Plazo para aplicar las medidas preventivas	40
7. Conclusiones.....	43
8. Bibliografía	45
9. Anexo	47
Anexo I-	47
Anexo II.....	48



1. Introducción

1.1. La empresa

El presente Trabajo Fin de Máster desarrolla el estudio psicosocial en una empresa de más de 748 trabajadores, analizando los resultados y aplicando medidas para mejorar las deficiencias detectadas.

La empresa sobre la que trata este estudio, tiene la sede central en la provincia de Alicante, pero al menos la mitad de la plantilla se encuentra localizada fuera de esta provincia. Esta empresa tiene su actividad dividida en tres sectores, por una parte, hay una parte del personal que se dedica a trabajos de oficina, otros empleados se dedican al sector de los talleres y una parte más pequeña de la plantilla se dedica a las gasolineras y almacenes.

Por obligación legal, debido al número de empleados, la empresa tiene un sistema preventivo propio y por ello, se encargan de la evaluación de riesgos laborales, la planificación de las medidas preventivas y las medidas correctivas.

Pues bien, dentro esta labor, en la evaluación riesgos laborales se detectaron posibles riesgos psicosociales, y entre las medidas preventivas se tomó la decisión de llevar a cabo una evaluación psicosocial.

1.2. Acercamiento a la evaluación psicosocial

La Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales establece que la empresa tiene la obligación de realizar una evaluación inicial de los riesgos para la seguridad y salud de los trabajadores¹. En concreto, el reglamento de los Servicios de Prevención

¹ 16.2. "Los instrumentos esenciales para la gestión y aplicación del plan de prevención de riesgos, que podrán ser llevados a cabo por fases de forma programada, son la evaluación de riesgos laborales y la planificación de la actividad preventiva a que se refieren los párrafos siguientes:

a) El empresario deberá realizar una evaluación inicial de los riesgos para la seguridad y salud de los trabajadores, teniendo en cuenta, con carácter general, la naturaleza de la actividad, las características de los puestos de trabajo existentes y de los trabajadores que deban desempeñarlos. Igual evaluación deberá hacerse con ocasión de la elección de los equipos de trabajo, de las sustancias o preparados químicos y del acondicionamiento de los lugares de trabajo. La evaluación inicial tendrá en cuenta aquellas otras actuaciones que deban desarrollarse de conformidad con lo dispuesto en la normativa sobre protección de riesgos específicos y actividades de especial peligrosidad. La evaluación será actualizada cuando

establece en su artículo 3.1 que cuando ya tengan realizada la evaluación de riesgos laborales deberán *“tomar una decisión apropiada sobre la necesidad de adoptar medidas preventivas y, en tal caso, sobre el tipo de medidas que deben adoptarse”*.

Por lo tanto, el empresario es el que tiene la responsabilidad de garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores en los aspectos de las relaciones en el trabajo. Partiendo de esta base, hay que tener en cuenta que dentro de la evaluación de riesgos debe encontrarse la evaluación psicosocial².

A mayor abundamiento, en el año 1984, por primera vez, se definieron los factores psicosociales, indicando que los mismos consisten *“en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo”*³.

Como se acaba de reseñar, el empresario debe garantizar la seguridad y salud en el trabajo y, por lo tanto, esta evaluación psicosocial tiene su importancia y problemática. Es sumamente complejo saber si los resultados son debidos a agentes externos o internos de la organización, o, dicho de otro modo, si afecta a intereses personales o

cambien las condiciones de trabajo y, en todo caso, se someterá a consideración y se revisará, si fuera necesario, con ocasión de los daños para la salud que se hayan producido.

Cuando el resultado de la evaluación lo hiciera necesario, el empresario realizará controles periódicos de las condiciones de trabajo y de la actividad de los trabajadores en la prestación de sus servicios, para detectar situaciones potencialmente peligrosas.

b) Si los resultados de la evaluación prevista en el párrafo a) pusieran de manifiesto situaciones de riesgo, el empresario realizará aquellas actividades preventivas necesarias para eliminar o reducir y controlar tales riesgos. Dichas actividades serán objeto de planificación por el empresario, incluyendo para cada actividad preventiva el plazo para llevarla a cabo, la designación de responsables y los recursos humanos y materiales necesarios para su ejecución.

El empresario deberá asegurarse de la efectiva ejecución de las actividades preventivas incluidas en la planificación, efectuando para ello un seguimiento continuo de la misma.

Las actividades de prevención deberán ser modificadas cuando se aprecie por el empresario, como consecuencia de los controles periódicos previstos en el párrafo a) anterior, su inadecuación a los fines de protección requeridos.”

² NTP 702: El proceso de evaluación de los factores psicosociales. *“Por lo tanto, la actuación sobre los factores de riesgo psicosocial debe ser integrada en el proceso global de gestión de la prevención de riesgos en la empresa”*

³ Factores Psicosociales en el trabajo: naturaleza, incidencia y prevención. Oficina Internacional del Trabajo Ginebra. Pág. 12.

empresariales. Por este hecho en concreto, se hace complicado conocer si existe una relación causa directa entre el riesgo y el daño.

La importancia de una buena salud psicosocial no redonda únicamente en el trabajador, sino que también se refleja en la empresa, ya sea en disminución del absentismo, menor conflictividad, más estabilidad en la plantilla -disminución de la rotación- y con mayor compromiso.

Por lo tanto, la evaluación de los riesgos psicosociales se puede definir como un proceso largo en el tiempo -desde el periodo de consultas hasta la toma de medidas preventivas y su debida implementación-, con el cual se identificarán los riesgos psicosociales de la plantilla, para poder tomar medidas preventivas o correctivas.

Concluyendo, el artículo 8 del Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención establece la obligación de llevar a cabo una planificación de la actividad preventiva, con objeto de; eliminar, controlar y reducir los riesgos laborales. Como resultado de la evaluación de riesgos se va a llevar a cabo una “PLANIFICACIÓN DE LA ACTIVIDAD PREVENTIVA”, la cual permanecerá a disposición de la Autoridad Laboral (Artículo 23 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales)

Dicha Planificación de la Actividad Preventiva debe elaborarse en arreglo a un orden de prioridades en función de la magnitud de los riesgos y número de trabajadores expuestos, y según los principios de la acción preventiva señalados en el artículo 15 de la Ley 31/1995, que a continuación se indican:

- Evitar los riesgos
- Evaluar los riesgos no evitables
- Combatir los riesgos en su origen
- Adaptar el trabajo a la persona
- Tener en cuenta la evolución de la técnica
- Sustituir lo peligroso por lo que entrañe poco peligro
- Planificar la prevención
- Protección colectiva
- Instrucciones a los trabajadores

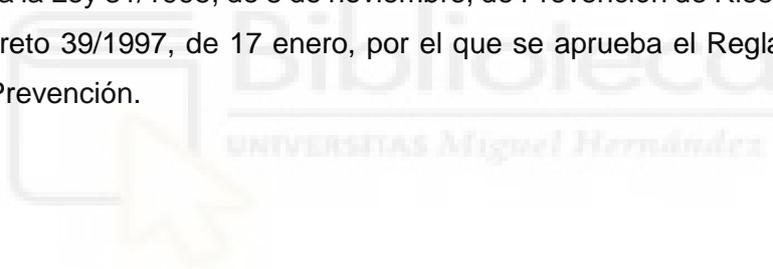
2. Objetivos

El objetivo general del trabajo fin de máster es valorar el estado psicosocial de la plantilla de la empresa. Este objetivo se puede desglosar en los siguientes objetivos específicos.

El primero de ellos es valorar el estado psicosocial de los trabajadores de la empresa partiendo de la base de los distintos departamentos, antigüedad en el puesto y comunidad autónoma donde desarrollan su trabajo.

El segundo objetivo sería determinar los riesgos laborales de origen psicosocial existentes en los grupos de evaluación.

Y, el último de los objetivos del presente trabajo fin de máster es indicar las medidas preventivas necesarias para eliminar, reducir y controlar tales riesgos, dando así cumplimiento a la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales y al Real Decreto 39/1997, de 17 enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención.



3. Justificación

La evaluación psicosocial en las empresas, en general, ha sido uno de los grandes olvidados hasta que, en la actualidad, la sociedad ha empezado a tomar conciencia de la necesidad de tener una buena salud mental. Personalmente, considero que hacer un buen análisis de las personas que trabajan en las empresas y poder ayudarlas a desempeñar mejor, y más motivados sus trabajos redundan de manera positiva en la empresa. Este hecho en concreto me ha hecho decidirme por la realización del presente estudio, ya que considero que es de vital importancia para la organización tener a trabajadores implicados y motivados.

Ello demanda que desde los servicios de prevención dentro de sus posibilidades ayuden a encontrar un equilibrio entre las personas que componen la empresa y la empresa.

El objeto del presente trabajo es analizar la salud psicosocial de la plantilla con la ayuda del método de Evaluación de Factores Psicosociales del Instituto de Seguridad y Salud en el Trabajo, FPSICO versión 4.1. para posteriormente, analizar la posibilidad de implementar medidas preventivas que ayuden a disminuir o hacer desaparecer los riesgos existentes en la empresa.

4. Metodología

4.1. Material: La población de estudio

El presente Trabajo Fin de Máster se realiza para conocer los riesgos psicosociales que tiene una empresa de 748 trabajadores. Estos trabajadores se encuentran trabajando en distintas localizaciones geográficas, y tienen de igual modo, distintos puestos de trabajo y antigüedad. Este hecho hace que las necesidades de la plantilla por comunidad autónoma, puesto de trabajo y antigüedad sean totalmente distintas.

Debido a la existencia de las particularidades antes mencionadas, se ha decidido la agrupación en diferentes grupos de evaluación, que se establecen en el cuestionario a modo de preguntas variables al inicio (preguntas 1, 2 y 3 del cuestionario), de cara a establecer indicadores que nos permitan evaluar y extraer conclusiones de grupos concretos. Estos grupos son los siguientes:

↪ **División por áreas geográficas, en concreto por comunidades (pregunta 1 del cuestionario):**

- Andalucía
- Aragón
- Castilla La Mancha
- Castilla y León
- Cataluña
- Comunidad Valenciana
- Galicia
- Islas Baleares
- Islas Canarias
- Madrid
- Murcia
- País Vasco

GRUPO DE MUESTREO	POBLACIÓN TOTAL
Andalucía	64
Aragón	24
Castilla La Mancha	17
Castilla y León	57
Cataluña	103

Comunidad Valenciana	306
Galicia	52
Islas Baleares	15
Islas Canarias	12
Madrid	71
Murcia	7
País Vasco	20
Población TOTAL EMPRESA (Total de encuestas)	748

↪ **División por lugar de desempeño del trabajo y ámbito al que pertenece el encuestado (pregunta 2 del cuestionario):**

- Grupo Soledad - Oficinas Centrales
- Talleres – Jefe de Taller
- Talleres – Administración / Atención a cliente
- Talleres – Mecánico / Montador
- Gasolinera – Expendedor
- Almacenes – jefe de Almacén
- Almacenes – Administración / Atención al Cliente
- Almacenes – Almacenero / Repartidor

GRUPO DE MUESTREO	POBLACIÓN TOTAL
Grupo– Oficinas	148
Talleres – Jefe de Taller	53
Talleres – Administración / Atención al Cliente	77
Talleres – Mecánico / Montador	299
Gasolinera – Expendedor	37
Almacenes – Jefe de Almacén	10
Almacenes – Administración / Atención al cliente	36
Almacenes – Almacenero / repartidor	88
Población TOTAL EMPRESA (Total de encuestas)	748

↪ **División por el tiempo de antigüedad en la empresa (pregunta 3 del cuestionario):**

- Menos de 6 meses
- De 7 meses a 2 años
- De más de 2 años hasta 5 años
- Más de 5 años

GRUPO DE MUESTREO	POBLACIÓN TOTAL
Antigüedad < 6 meses	68
Antigüedad > 6 meses hasta 2 años	127
Antigüedad de 2 a 5 años	119
Antigüedad > 5 años	434
Población TOTAL EMPRESA (Total de encuestas)	748

Con la finalidad de mantener el anonimato y la confidencialidad de los datos obtenidos, la muestra mínima por grupo será de 6 trabajadores.

4.2. Métodos. FPSICO versión 4.1.

La NTP 702: El proceso de evaluación de los factores psicosociales en su cuadro 3 establece una recopilación de métodos aplicables al ámbito de la psicología, y entre ellas se encuentra el método de Evaluación de Factores Psicosociales del Instituto de Seguridad y Salud en el Trabajo, FPSICO versión 4.1.

Este cuestionario del FPSICO 4.1 está compuesto por 47 ítems con los que se obtiene información acerca de 9 factores, cada uno de los cuales es evaluado independientemente⁴:

El presente método estudia los siguientes factores:

⁴ <https://www.insst.es/documents/94886/2927460/FPSICO+4.1+Manual+de+uso.pdf/5d6ae7dae51-486c-c7e0-990e8d61e022?t=1660131894697>

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

1. Tiempo de Trabajo

Este factor se basa en diversos aspectos relaciones con el orden y la estructura temporal de la actividad laboral durante la semana y cada uno de sus días. Este factor evalúa el impacto del tiempo de trabajo teniendo en consideración los periodos de descanso de la actividad laboral y la cantidad, calidad y efecto de estos en la vida social.

2. Autonomía

Partiendo del tiempo de trabajo en este factor se trata la capacidad y la posibilidad que cada individuo dispone para tomar decisiones sobre la estructura temporal, procedimiento y organización en la actividad laboral. Dentro de ello encontramos dos apartados:

- Autonomía temporal: Valora la libertad que se ha dado al trabajador para poder gestionar ciertos aspectos en cuanto al orden temporal; tanto de los descansos, y sobre la carga de trabajo. Estos podrían ser; elegir el ritmo y alterarlo si fuera necesario, así como elección de los descansos y disfrute de tiempo libre para atender cuestiones personales.
- Autonomía decisional: Se define como la capacidad que dispone el trabajador en cuanto a la influencia de su trabajo en el desarrollo cotidiano, ello lo encontramos en la posibilidad de tomar decisiones, distribución etc.

3. Carga de trabajo

Este factor analiza la demanda de trabajo que tiene el trabajador con independencia de la naturaleza de la carga de trabajo. La carga de trabajo será alta cuando exista mucha carga y sea compleja. Este factor analiza la carga de trabajo a partir de las siguientes cuestiones:

- Presiones de tiempos: tiempos asignados a las tareas, velocidad de la ejecución y la necesidad de aumentar la intensidad en determinados momentos.
- Esfuerzo de atención: Tiene en cuenta la atención que se presta a la hora de realizar una tarea. Se determina por la intensidad y el esfuerzo de atención y la constancia con que debe ser realizado dicho esfuerzo.
- Cantidad y dificultad de la tarea: Analiza la cantidad de trabajo que debe hacer frente día a día el trabajador.

4. Demandas Psicológicas

Este factor aúna las diferentes exigencias a las que debe enfrentarse el trabajador.

- Exigencias cognitivas. Se definen de acuerdo con el nivel de movilización y los esfuerzos intelectuales que deben enfrentarse los trabajadores en el desempeño de sus tareas.
De esta manera, el sistema cognitivo se ve comprometido a nivel más grande o menor, dependiendo de las demandas de trabajo.
- Exigencias emocionales: Aparecen en situaciones en las que el rendimiento de la tarea requiere esfuerzos que puedan afectar a las emociones. En general, tales esfuerzos están destinados a suprimir sentimientos o emociones y mantener la calma para responder a las demandas laborales. Estas exigencias pueden reducir el nivel de participación y compromiso con la empresa, compañero y clientes.

5. Variedad/contenido

Este factor incluye la sensación de que el trabajo tiene significado y uso en sí mismo para el trabajador, para la empresa y para la sociedad en general. De igual modo, incluye si el trabajador se siente valorado desde un prisma no económico.

Esto se evalúa a través de una serie de elementos que estudian hasta qué punto está diseñado con tareas variables y significativas, si es un trabajo importante y si el trabajador disfruta del mismo.

6. Participación/supervisión

Este factor recopila dos formas de posibles dimensiones de control sobre el trabajo; la que lleva a cabo el trabajador a través de su participación en varios aspectos del trabajo, y el que la organización realiza sobre los trabajadores a través de la supervisión de sus deberes.

En este factor se explora los diferentes niveles de implicación, intervención y colaboración con los aspectos de su trabajo y la organización.

7. Interés por el trabajador/a y compensación

Este factor evalúa el grado en que la empresa se vuelca en la carrera profesional de sus trabajadores -formación, promoción, equilibrio entre lo que aportas y el salario-.

8. Desempeño del rol

Este factor indica los problemas que puede tener el trabajador en su día a día.

- Claridad del rol. Responsabilidades
- Conflicto de rol. Demandas incompatibles, incongruentes y contradictorias entre sí.
- Sobrecarga de rol. Asignación de funciones no propias del puesto de trabajo.

9. Relaciones y apoyo social

Se refiere a las condiciones existentes en el trabajo que benefician o perjudican las relaciones en el entorno laboral. Por ejemplo, la posibilidad de contar con el apoyo de compañeros, supervisores etc....

Por otro lado, este método tiene un análisis de datos estandarizado y se realiza a través de su propia aplicación informática. El mismo, con los datos incorporados al sistema, desarrolla un informe que indica los riesgos que tiene la empresa en cada factor.

Los riesgos según el método pueden ser los que se indican en la tabla.

Percentil obtenido	Probabilidad Riesgo
Percentil $\geq P_{85}$	Muy elevada
$P_{75} \leq$ Percentil $< P_{85}$	Elevada
$P_{65} \leq$ Percentil $< P_{75}$	Moderada
Percentil $< P_{65}$	Tolerable

5. Resultados

5.1. Resultados globales

Tras la realización de la evaluación psicosocial por parte de los trabajadores se han obtenidos los siguientes resultados.

Si clasificamos los valores medios obtenidos en función de la zona de riesgo tendríamos la clasificación siguiente:

Adecuado	Moderado	Riesgo elevado	Riesgo Muy Elevado
Tiempo de Trabajo Autonomía Carga de Trabajo Demandas Psicológicas Variedad /Contenido Interés por el Trabajador/Compensación Desempeño de Rol Relaciones y Apoyo Social	-	Participación/Supervisión	-

En función de estos valores, existe un factor en situación de riesgo elevado, **Participación/Supervisión**, estando el resto de los factores en situación adecuada. Si bien los factores **Carga de trabajo** y **Desempeño de Rol** se encuentran en situación adecuada, un número considerable de trabajadores los sitúa en área de riesgo muy elevado, por lo que deberán buscarse posibilidades de mejora analizando las respuestas de cada uno de los grupos.

5.2. Resultados Andalucía

Si clasificamos los valores medios obtenidos en función de la zona de riesgo tendríamos la clasificación siguiente:

Adecuado	Moderado	Riesgo elevado	Riesgo Muy Elevado
Tiempo de Trabajo Autonomía Carga de trabajo Demandas Psicológicas Variedad /Contenido del Trabajo interés por el trabajador/ Compensación Desempeño de Rol Relaciones y Apoyo Social	Participación/Supervisión		

En función de estos resultados, el factor principal de acción es **Participación/Supervisión**, que se encuentra en situación de riesgo moderado. Merecerá también atención el factor **demandas psicológicas** y el factor **carga de trabajo**, que se encuentra en situación de riesgo adecuado, pero con una media cercana al riesgo moderado. En concreto, en el factor carga de trabajo un 36% de la población protegida se encuentra en riesgo muy elevado.

5.3. Resultados Aragón

Si clasificamos los valores medios obtenidos en función de la zona de riesgo tendríamos la clasificación siguiente:

Adecuado	Moderado	Riesgo elevado	Riesgo Muy Elevado
Tiempo de Trabajo Demandas Psicológicas Variedad /Contenido del Trabajo interés por el trabajador/ compensación Relaciones y Apoyo Social	autonomía Carga de trabajo -	Desempeño de Rol	Participación/Supervisión -

En función de estos resultados, los factores principales de acción que merecerán atención prioritaria serán **Participación/ Supervisión**, que se encuentra en situación de riesgo muy elevado el 72,50% de la población la sitúa en dicho riesgo. Por otro lado, y de igual modo, debemos prestar especial atención a los factores **Desempeño de Rol** (Riesgo elevado), **autonomía** (Riesgo moderado) y **Carga de trabajo** (Riesgo moderado).

5.4. Resultados Castilla la Mancha

Si clasificamos los valores medios obtenidos en función de la zona de riesgo tendríamos la clasificación siguiente:

Adecuado	Moderado	Riesgo elevado	Riesgo Muy Elevado
Carga de Trabajo Tiempo de Trabajo Autonomía Demandas Psicológicas Variedad /Contenido del Trabajo Participación/Supervisión Interés por el Trabajador/ Compensación Desempeño de Rol Relaciones y Apoyo Social			-

En función de estos resultados, aunque la totalidad de los factores se encuentran dentro de un riesgo adecuado debemos vigilar el factor **Participación/ Supervisión** pues el 25% de la población se encuentra en riesgo muy elevado.

5.5. Resultados Castilla y León

Si clasificamos los valores medios obtenidos en función de la zona de riesgo tendríamos la clasificación siguiente:

Adecuado	Moderado	Riesgo elevado	Riesgo Muy Elevado
Tiempo de Trabajo Autonomía Demandas Psicológicas Variedad /Contenido del Trabajo Participación/ Supervisión Interés por el Trabajador/Compensación Desempeño de Rol Relaciones y Apoyo Social	Carga de trabajo		

En función de estos resultados, el factor principal de acción es **Carga de trabajo**, el cual se encuentra en situación de riesgo moderado. Merecerá también especial atención los factores de **Participación/supervisión e interés por el trabajador/compensación**, donde el 20% de la población está situada en riesgo muy elevado.

5.6. Resultados Cataluña

Si clasificamos los valores medios obtenidos en función de la zona de riesgo tendríamos la clasificación siguiente:

Adecuado	Moderado	Riesgo elevado	Riesgo Muy Elevado
Tiempo de Trabajo Autonomía Carga de trabajo Demandas Psicológicas Variedad /Contenido del Trabajo interés por el trabajador/ Compensación Desempeño de Rol Relaciones y Apoyo Social		Participación/Supervisión	

Atendiendo a los resultados obtenidos, el factor principal de riesgo en este grupo es el de **Participación/Supervisión**, donde, claramente un 56,8% de la población se sitúan en zona de riesgo elevado. También debemos incidir en el factor de riesgo de **Carga de trabajo**, con una población del 21,6% en zona de riesgo muy elevado.

5.7. Resultados Comunidad Valenciana

Si clasificamos los valores medios obtenidos en función de la zona de riesgo tendríamos la clasificación siguiente:

Adecuado	Moderado	Riesgo elevado	Riesgo Muy Elevado
Tiempo de Trabajo Autonomía Variedad /Contenido del Trabajo Demandas Psicológicas Interés por el Trabajador/Compensación Desempeño de Rol Relaciones y Apoyo Social		Carga de Trabajo Participación/Supervisión	

Atendiendo a los resultados obtenidos, los principales factores de riesgo en este grupo son la **Participación/ Supervisión** (35,2% en riesgo muy elevado) y la **Carga de Trabajo** (48,1% en riesgo muy elevado), las cuales están situadas en riesgo elevado.

5.8. Resultados Galicia

Si clasificamos los valores medios obtenidos en función de la zona de riesgo tendríamos la clasificación siguiente:

Adecuado	Moderado	Riesgo elevado	Riesgo Muy Elevado
Carga de Trabajo Tiempo de trabajo Autonomía Demandas Psicológicas Variedad /Contenido del Trabajo Interés por el Trabajador/Compensación Desempeño de Rol Relaciones y Apoyo Social	Participación/ Supervisión	-	-

En función de estos resultados, el factor principal de acción es **Participación/ Supervisión**, que se encuentra en situación de riesgo moderado. Merecerá también atención en este grupo el factor de riesgo.

5.9. Resultados Islas Baleares

Si clasificamos los valores medios obtenidos en función de la zona de riesgo tendríamos la clasificación siguiente:

Adecuado	Moderado	Riesgo elevado	Riesgo Muy Elevado
Tiempo de Trabajo Autonomía Demandas Psicológicas Carga de trabajo Variedad /Contenido del Trabajo Interés por el Trabajador/Compensación Desempeño de Rol Relaciones y Apoyo Social	-		Participación/Supervisión -

En función de estos resultados, el factor principal de acción es **Participación/Supervisión**, que se encuentra en situación de riesgo muy elevado. El resto de los niveles se encuentran en condiciones adecuadas.

5.10. Resultados Madrid

Si clasificamos los valores medios obtenidos en función de la zona de riesgo tendríamos la clasificación siguiente:

Adecuado	Moderado	Riesgo elevado	Riesgo Muy Elevado
Tiempo de Trabajo Autonomía Demandas Psicológicas Carga de trabajo Variedad /Contenido del Trabajo Interés por el Trabajador/Compensación Desempeño de Rol Relaciones y Apoyo Social	Participación/Supervisión -		-

En función de estos resultados, el factor principal de acción es **Participación/Supervisión**, que se encuentra en situación de riesgo moderado. El resto de los niveles se encuentran en condiciones adecuadas.

5.11. Resultados Murcia

Si clasificamos los valores medios obtenidos en función de la zona de riesgo tendríamos la clasificación siguiente:

Adecuado	Moderado	Riesgo elevado	Riesgo Muy Elevado
Tiempo de Trabajo			
Autonomía			
Demandas Psicológicas			
Carga de trabajo			
Variedad /Contenido del Trabajo	-		-
Participación/Supervisión			
Interés por el Trabajador/Compensación			
Desempeño de Rol			
Relaciones y Apoyo Social			

En función de estos resultados, todos los niveles se encuentran en condiciones adecuadas, pero debemos tener en cuenta que el factor de **Participación/supervisión** se encuentra cercano de los umbrales de riesgo elevado.

5.12. Resultados País Vasco

Si clasificamos los valores medios obtenidos en función de la zona de riesgo tendríamos la clasificación siguiente:

Adecuado	Moderado	Riesgo elevado	Riesgo Muy Elevado
Tiempo de Trabajo Demandas Psicológicas Carga de trabajo Variedad /Contenido del Trabajo Interés por el Trabajador/Compensación Desempeño de Rol Relaciones y Apoyo Social	Autonomía -	Participación/Supervisión	-

En función de estos resultados, el factor principal de acción es **Participación/Supervisión**, que se encuentra en situación de riesgo elevado. De igual modo, hay que tener en cuenta que el factor **autonomía** se encuentra en riesgo moderado.

5.13. Resultados antigüedad < 6 meses

Si clasificamos los valores medios obtenidos en función de la zona de riesgo tendríamos la clasificación siguiente:

Adecuado	Moderado	Riesgo elevado	Riesgo Muy Elevado
Carga de Trabajo Tiempo de Trabajo Autonomía Demandas Psicológicas Variedad /Contenido del Trabajo Interés por el Trabajador/Compensación Desempeño de Rol Relaciones y Apoyo Social	-	Participación/Supervisión	-

En función de estos resultados, el factor principal de acción es **Participación/Supervisión**, que se encuentra en situación de riesgo elevado. El resto de los niveles se encuentran en condiciones adecuadas.

5.14. Resultados > 6 meses hasta 2 años

Si clasificamos los valores medios obtenidos en función de la zona de riesgo tendríamos la clasificación siguiente:

Adecuado	Moderado	Riesgo elevado	Riesgo Muy Elevado
Tiempo de Trabajo Carga de Trabajo Autonomía Demandas Psicológicas Variedad /Contenido del Trabajo Interés por el Trabajador/Compensación Desempeño de Rol Relaciones y Apoyo Social	-	Participación/Supervisión	

En función de estos resultados, el factor principal de acción es **Participación/Supervisión**, que se encuentra en situación de riesgo elevado. El resto de los niveles se encuentran en condiciones adecuadas. No se debe descuidar el factor **carga de trabajo** pues, a pesar de estar dentro del riesgo adecuado, el 26,10% de la población se encuentra en riesgo muy elevado.

5.15. Resultados antigüedad de 2 a 5 años

Si clasificamos los valores medios obtenidos en función de la zona de riesgo tendríamos la clasificación siguiente:

Adecuado	Moderado	Riesgo elevado	Riesgo Muy Elevado
Autonomía Tiempo de Trabajo Carga de Trabajo Demandas Psicológicas Variedad /Contenido del Trabajo Interés por el Trabajador/Compensación Desempeño de Rol Relaciones y Apoyo Social		Participación/Supervisión	-

Atendiendo a los resultados obtenidos, el factor principal de acción es **participación/supervisión**, que se encuentra en situación de riesgo elevado. El resto de los niveles se encuentran en condiciones adecuadas. No se debe descuidar el factor **carga de trabajo** pues, a pesar de estar dentro del riesgo adecuado, el 28,30% de la población se encuentra en riesgo muy elevado.

5.16. Resultados antigüedad > 5 años

Si clasificamos los valores medios obtenidos en función de la zona de riesgo tendríamos la clasificación siguiente:

Adecuado	Moderado	Riesgo elevado	Riesgo Muy Elevado
Tiempo de Trabajo Autonomía Demandas Psicológicas Variedad /Contenido del Trabajo Desempeño de Rol Relaciones y Apoyo Social Interés por el Trabajador/Compensación	Carga de Trabajo Participación/Supervisión		

Atendiendo a los resultados obtenidos, los factores principales de riesgo en este grupo son la **Participación/ Supervisión** y la **Carga de Trabajo**, que se encuentran en un nivel moderado. En el caso de la carga de trabajo el 32,6% están en riesgo muy elevado y en el caso de participación/supervisión se encuentra en un 45,5%

5.17. Resultados oficinas centrales

Si clasificamos los valores medios obtenidos en función de la zona de riesgo tendríamos la clasificación siguiente:

Adecuado	Moderado	Riesgo elevado	Riesgo Muy Elevado
Tiempo de Trabajo Autonomía Demandas Psicológicas Variedad /Contenido del Trabajo Interés por el Trabajador/Compensación Desempeño de Rol Relaciones y Apoyo Social	Participación/Supervisión	Carga de Trabajo	-

Atendiendo a los resultados obtenidos, el factor principal de riesgo en este grupo es la **Carga de Trabajo**, que se encuentran en situación de riesgo elevado. Merecerá también prestar atención en este grupo el factor de riesgo **participación/supervisión**, el cual se encuentra en situación moderada.

5.18. Resultados puesto talleres – jefe de taller

Si clasificamos los valores medios obtenidos en función de la zona de riesgo tendríamos la clasificación siguiente:

Adecuado	Moderado	Riesgo elevado	Riesgo Muy Elevado
Tiempo de Trabajo Autonomía Variedad /Contenido del Trabajo Relaciones y Apoyo Social Participación/Supervisión Interés por el Trabajador/Compensación Desempeño de Rol Demandas Psicológicas	Tiempo de Trabajo		Carga de Trabajo

Atendiendo a los resultados obtenidos, los factores principales de riesgo en este grupo es la **Carga de Trabajo**, donde un **59,5%** de la población se sitúa en zona de riesgo muy elevado. Merecerá también atención en este grupo el factor de riesgo **Tiempo de Trabajo** el cual se encuentra en situación de riesgo moderado.

5.19. Resultados puesto talleres – administración/atención al cliente

Si clasificamos los valores medios obtenidos en función de la zona de riesgo tendríamos la clasificación siguiente:

Adecuado	Moderado	Riesgo elevado	Riesgo Muy Elevado
Tiempo de Trabajo Autonomía Demandas Psicológicas Variedad /Contenido del Trabajo Desempeño de Rol Relaciones y Apoyo Social Interés por el Trabajador/Compensación	Carga de Trabajo	Participación/Supervisión	
	-	-	

Atendiendo a los resultados obtenidos, los factores principales de riesgo en este grupo son la **Participación/ Supervisión**, la **Carga de Trabajo**, encontrando el primero de ellos en el riesgo elevado y el segundo en el riesgo moderado.

5.20. Resultados puesto mecánico / montador

Adecuado	Moderado	Riesgo elevado	Riesgo Muy Elevado
Tiempo de Trabajo Autonomía Demandas Psicológicas Variedad /Contenido del Trabajo Interés por el Trabajador/Compensación Desempeño de Rol Relaciones y Apoyo Social	Carga de Trabajo -		Participación/Supervisión -

Atendiendo a los resultados obtenidos, los factores principales de riesgo en este grupo es la **Participación/ Supervisión**, que se encuentran en situación de riesgo muy elevado. De igual modo, debemos tener en cuenta el factor autonomía pues está en riesgo moderado.

5.21. Resultados puesto gasolinera / expendedor

Si clasificamos los valores medios obtenidos en función de la zona de riesgo tendríamos la clasificación siguiente:

Adecuado	Moderado	Riesgo elevado	Riesgo Muy Elevado
Carga de Trabajo Tiempo de Trabajo Autonomía Demandas Psicológicas Variedad /Contenido del Trabajo Interés por el Trabajador/Compensación Desempeño de Rol Relaciones y Apoyo Social	-		Participación/Supervisión -

En función de estos resultados, el factor principal de riesgo es **Participación/Supervisión**, donde un **63,6%** de la población se posiciona en condiciones de riesgo muy elevado.

5.22. Resultados puesto almacenes – jefe de almacén

Si clasificamos los valores medios obtenidos en función de la zona de riesgo tendríamos la clasificación siguiente:

Adecuado	Moderado	Riesgo elevado	Riesgo Muy Elevado
Tiempo de Trabajo			
Autonomía			
Demandas Psicológicas			
Carga de Trabajo			
Participación/Supervisión			
Tiempo de Trabajo			
Variedad /Contenido del Trabajo			
Interés por el Trabajador/Compensación			
Desempeño de Rol			
Relaciones y Apoyo Social			

Atendiendo a los resultados obtenidos no existe ningún factor de riesgo.

5.23. Resultados puesto almacenes – administración / atención cliente

Si clasificamos los valores medios obtenidos en función de la zona de riesgo tendríamos la clasificación siguiente:

Adecuado	Moderado	Riesgo elevado	Riesgo Muy Elevado
Carga de Trabajo Autonomía Tiempo de Trabajo Demandas Psicológicas Variedad /Contenido del Trabajo Interés por el Trabajador/Compensación Desempeño de Rol Relaciones y Apoyo Social		Participación/Supervisión	-

En función de estos resultados, el factor principal de riesgo es **Participación/Supervisión**, que se encuentra en situación de riesgo elevado, donde el 41,7% de la población se posiciona en condiciones de riesgo muy elevado.

5.24. Resultados puesto almacenes – almacenero / repartidor

Si clasificamos los valores medios obtenidos en función de la zona de riesgo tendríamos la clasificación siguiente:

Adecuado	Moderado	Riesgo elevado	Riesgo Muy Elevado
Tiempo de Trabajo Carga de Trabajo Autonomía Demandas Psicológicas Variedad /Contenido del Trabajo Desempeño de Rol Relaciones y Apoyo Social	Interés por el Trabajador/Compensación	Participación/Supervisión	-

En función de estos resultados, el factor principal de riesgo es **Participación/Supervisión**, que se encuentra en situación de riesgo elevado, donde la mitad de la población se posiciona en condiciones de riesgo muy elevado. Merecerá también

atención el factor **Interés por el Trabajador/ Compensación**, que se encuentra en posición de riesgo moderado.



6. Discusión

6.1. Comparativa por antigüedad

Para un análisis más preciso, y con la finalidad de que las medidas preventivas sean más eficientes, se ha decidido realizarlo por lo grupos de antigüedad, puestos de trabajo y comunidades autónomas.

A la vista de los resultados antes expuestos se puede confirmar que los trabajadores de menos de 5 años de antigüedad tienen el factor participación/supervisión en riesgo elevado, mientras que los de más de 5 años encuentran dicho factor en riesgo moderado.

Partiendo de la base, de que este factor es el que valora el poder de decisión entre el trabajador de la empresa, así como el control que los superiores realizan sobre la ejecución del trabajo, se puede concluir que los trabajadores con una antigüedad más baja sienten que no tienen un alto grado de participación en la empresa y están más controlados por sus jefes.

Por otro lado, los trabajadores con una antigüedad superior a 5 años se sienten más participativos en la empresa y que sus jefes les controlan menos. Aquí, hay que reseñar que a más antigüedad en la empresa hay más posibilidad de ascender y los jefes de taller no tienen este factor como riesgo elevado.

Por otro lado, y en contraposición a lo manifestado anteriormente, las personas con una antigüedad de más de 5 años tienen como factor de riesgo moderado la carga de trabajo. Esto es debido a que, tal y como hemos manifestado anteriormente los trabajadores con más antigüedad tienen mayores puestos y responsabilidad dentro de la organización con la consiguiente obligación mayor carga y de más dificultades.

Para solventar estos riesgos detectados, la empresa va a establecer reuniones periódicas con la participación de un grupo de trabajadores con antigüedades diversas con la finalidad de organizar el trabajo y poner en común los problemas que puedan surgir. Estas reuniones se llevarán a cabo en los centros de trabajo habituales de los trabajadores.

De igual modo, y con la finalidad de reducir el riesgo detectado de participación/supervisión, se va a fomentar y potenciar en mayor la participación de los trabajadores en comunicaciones internas a través de las reuniones de Comité de Empresa y del Comité de Seguridad y Salud. Se van a establecer canales de comunicación para que las propuestas de los trabajadores se estudien en dichas reuniones. De igual modo, se propone a los representantes de los trabajadores que implanten un procedimiento de comunicación para que se informe a los trabajadores de las decisiones que se tomen tanto en el Comité de Empresa y del Comité de Seguridad y Salud.

Se va a instaurar un buzón de sugerencias para que los trabajadores que quiera puedan presentar cualquier consulta/duda/sugerencia y que sea estudiada en el Comité de Empresa y del Comité de Seguridad y Salud. Dichas consultas/dudas/sugerencias le serán contestadas personalmente al trabajador consultante.

Se va a analizar en profundidad la eficiencia de los procesos actuales de participación para comprobar que los mismos son adecuados, ágiles y eficaces. En caso contrario se crearán nuevos canales de participación.

Desde la empresa se va a instaurar un proceso de comunicación de logros, objetivos y demandas para reportar dicha información a los trabajadores.

Se van a implementar reuniones semanales entre los responsables de área y sus trabajadores para revisar los procedimientos y métodos de trabajo, además se analizará la necesidad de adquirir nueva maquinaria o herramientas de trabajo -teniendo siempre en cuenta la opinión de los propios trabajadores-.

6.2. Comparativa por puestos de trabajo

En relación con los puestos de trabajos cada uno de ellos tiene su particularidad y por ende sus propios riesgos.

En las oficinas centrales, donde el trabajo es más administrativo, nos encontramos con que el factor de riesgo predominante es la carga de trabajo, esto es debido a que el trabajo es abundante, call center/facturación/recursos humanos/dirección en general y por lo tanto notan la presión del día a día.

De igual modo, en el caso de los jefes de taller, debido a la necesidad de encontrar soluciones a problemas difíciles y con bastante rapidez, hace que el factor de riesgo predominante sea el de carga de trabajo.

Por otro lado, el factor de riesgo participación/supervisión aparece en los puestos de trabajo de atención al cliente, ya sea en el taller o en el almacén, saliendo en ambos casos como riesgo elevado. Se podría confirmar de este modo que, este tipo de trabajos de atención al público genera mucho control por parte de los superiores debido a la necesidad del trato al cliente y la calidad con la que se presta el servicio. Además de ello, no se sienten participes del devenir de la empresa.

Del mismo modo, las personas que se encuentran en el puesto de gasolinera o de montador tienen un factor de riesgo principal que es la participación/supervisión.

Por otro lado, los mecánicos y los almaceneros, debido al trabajo rutinario y a la destreza que requiere su puesto de trabajo, hace que deban ser revisados por los supervisores de manera más directa y completa. Este hecho provoca que el factor participación/supervisión este en riesgo muy elevado.

Además, el almacenero tiene como riesgo identificado el interés por el trabajador/compensación debido a que sienten que su labor en la empresa es indispensable y que la contraprestación económica es insuficiente.

Para reducir este riesgo en este puesto en concreto, la empresa va a establecer un Plan de Formación donde se tendrán en cuenta las necesidades de los trabajadores según el puesto que ocupan y además va a estudiar formas de premiar mejor el esfuerzo en este perfil en concreto.

Con la finalidad de solventar el riesgo detectado de participación/supervisión la empresa va a establecer reuniones periódicas con la participación de un grupo de trabajadores con puestos distintos con la finalidad de organizar el trabajo y poner en común los problemas que puedan surgir. Estas reuniones se llevarán a cabo en los centros de trabajo de los propios trabajadores.

De igual modo, y con la finalidad de reducir el riesgo detectado de participación/supervisión se va a fomentar y potenciar en mayor la participación de los trabajadores en comunicaciones internas a través de las reuniones de Comité de

Empresa y del Comité de Seguridad y Salud. Se van a establecer canales de comunicación para que las propuestas de los trabajadores se estudien dichas reuniones. De igual modo, se propone a los que los representantes de los trabajadores implanten un procedimiento de comunicación para que se informe a los trabajadores de las decisiones que se tomen en el Comité de Empresa y del Comité de Seguridad y Salud.

Se va a instaurar un buzón de sugerencias para que los trabajadores que lo deseen puedan presentar cualquier consulta/duda/sugerencia y que sea estudiada en el Comité de Empresa y del Comité de Seguridad y Salud. Dichas conclusiones serán contestadas personalmente al trabajador consultante.

Se va a analizar en profundidad la eficiencia de los procesos actuales de participación para comprobar que los mismos son adecuados, ágiles y eficaces. En caso contrario se crearán nuevos canales de participación.

Desde la empresa se va a instaurar un proceso de comunicación de logros, objetivos y demandas para reportar dicha información a los trabajadores.

Se van a implementar reuniones semanales entre los responsables de área y sus trabajadores para revisar los procedimientos y métodos de trabajo, además se analizará la necesidad de adquirir nueva maquinaria o herramientas de trabajo -teniendo en cuenta la opinión de los propios trabajadores-.

Por otro lado, para intentar eliminar el factor de riesgo carga de trabajo desde la empresa, se van a establecer reuniones periódicas con la participación de trabajadores de los diferentes perfiles para organizar el trabajo y poner en común los problemas que puedan surgir. Esto deberá llevarse a cabo para los jefes de taller y oficinas centrales.

Los trabajadores de los perfiles de Administración deberán formarse y conocer las tareas desempeñadas por sus compañeros de departamento para reducir los problemas generados en situaciones puntuales de carga de trabajo, vacaciones, etc.

La empresa tiene que disponer de herramientas adecuadas que simplifiquen y agilicen las tareas. Por ejemplo: disponer de buenos programas para la gestión de facturación y partes de trabajo, etc.

Se van a establecer reuniones semanales para organizar y planificar las tareas de la semana entre personal del mismo departamento o equipo de trabajo para revisar cargas de trabajo. En este sentido, el responsable valorará si el trabajo asignado puede llevarse a cabo en el horario habitual, contemplando pausas reglamentarias, etc.

Se va a fomentar la formación específica en el caso de herramientas de trabajo que optimicen los procesos de trabajo y aporten habilidades al trabajador para el desarrollo de su labor diaria. Realizar visitas a los centros o elaborar encuestas para tener en cuenta las propuestas de los trabajadores sobre sus necesidades formativas, consensuando posteriormente las prioridades por cada uno de los responsables de los distintos equipos de trabajo

6.3. Comparativa por comunidad autónoma

Con relación a las comunidades autónomas, nos encontramos con dos comunidades autónomas que no tienen riesgo alguno, estas son Castilla La Mancha y Murcia.

En cuanto al resto de Comunidades Autónomas, al encontrarnos con centros de trabajo de taller y almacenes, los riesgos predominantes son la participación/supervisión y la carga de trabajo. Estos factores son el resultado de lo analizado anteriormente al existir en dichas comunidades gran parte de trabajadores mecánicos, almacenistas y jefes de taller.

Además de ello, en la comunidad autónoma de Aragón también se detecta un riesgo elevado de Desempeño de Rol. Este hecho es debido a que existen diferentes directrices entre los encargados, no siendo las normas claras y directas.

Para solventar el riesgo detectado en las comunidades autónomas de carga de trabajo se van a establecer reuniones periódicas con participación de trabajadores de diferentes perfiles para organizar el trabajo y poner en común los problemas que puedan surgir. Esto deberá llevarse a cabo por los supervisores y los propios trabajadores.

Los trabajadores de los perfiles de Administración deberán formarse y conocer las tareas desempeñadas por sus compañeros de departamento para reducir los problemas generados en situaciones puntuales de carga de trabajo, vacaciones, etc.

La empresa tiene que disponer de herramientas adecuadas, que simplifiquen y agilicen las tareas: Por ejemplo, disponer de buenos programas para la gestión de facturación y partes de trabajo, etc.

Se van a establecer reuniones semanales para organizar y planificar las tareas semanales entre personal del mismo departamento o equipo de trabajo para revisar cargas de trabajo. En este sentido, el responsable valorará si el trabajo asignado puede llevarse a cabo en el horario habitual, contemplando pausas reglamentarias, etc.

Se va a fomentar la formación específica en el manejo de herramientas de trabajo que optimicen los procesos de trabajo y aporten habilidades al trabajador para el desarrollo de su labor diaria. Realizar visitas a los centros o elaborar encuestas para tener en cuenta las propuestas de los trabajadores sobre sus necesidades formativas, consensuando posteriormente las prioridades por cada uno de los responsables de los distintos equipos de trabajo

Con relación al riesgo detectado de Participación/supervisión la empresa va a establecer reuniones periódicas con la participación de un grupo de trabajadores con la finalidad de organizar el trabajo y poner en común los problemas que puedan surgir. Estas reuniones se llevarán a cabo en los centros de trabajo habitual de los trabajadores.

De igual modo, y con la finalidad de reducir el riesgo detectado de participación/supervisión, se va a fomentar y potenciar en mayor medida la participación de los trabajadores en comunicaciones internas a través de las reuniones de Comité de Empresa y del Comité de Seguridad y Salud. Se van a establecer canales de comunicación para que las propuestas de los trabajadores se estudien dichas reuniones. De igual modo, se propone a los que los representantes de los trabajadores implanten un procedimiento de comunicación para que se informe a los trabajadores de las decisiones que se tomen tanto en el Comité de Empresa como en el Comité de Seguridad y Salud.

Se va a instaurar un buzón de sugerencias para que los trabajadores que lo deseen puedan presentar cualquier consulta/duda/sugerencia y que sea estudiada en el Comité de Empresa y del Comité de Seguridad y Salud. Dichas conclusiones le serán contestadas personalmente al trabajador consultante.

Se va a analizar en profundidad la eficiencia de los procesos actuales de participación para comprobar que los mismos son adecuados, ágiles y eficaces. En caso contrario se crearán nuevos canales de participación.

Desde la empresa se va a instaurar un proceso de comunicación de logros, objetivos y demandas para reportar dicha información a los trabajadores.

Se van a implementar reuniones semanales entre los responsables de área y sus trabajadores para revisar los procedimientos y métodos de trabajado, además se analizarán la necesidad de adquirir nuevas máquinas o herramientas de trabajo - teniendo en cuenta la opinión de los propios trabajadores-.

Por último, y en consecuencia al riesgo detectado de desempeño de rol en la comunidad autónoma de Aragón la empresa va a revisar los mecanismos de comunicación de funciones, tareas, procedimientos, etc. para que no se genere incertidumbre y se perciban con claridad.

De igual modo, se van a establecer reuniones periódicas de un “Comité de Mejora”, con participación de trabajadores de los diferentes perfiles para organizar el trabajo y poner en común los problemas que puedan surgir. Esto deberá llevarse a cabo para la propia sede central y para los propios talleres y almacenes de los perfiles afectados

6.4. Plazo para aplicar las medidas preventivas

Estas medidas preventivas que se van a implementar en la empresa se van a realizar dependiendo de las prioridades que se establecen a las mismas a continuación en base al siguiente cuadro.

OPORTUNIDAD DE LA INTERVENCIÓN

		Baja	Media	Alta
IMPORTANCIA DE LA EXPOSICIÓN	Baja	BAJA	BAJA	MEDIA A
	Media	BAJA	MEDIA A	MEDIA A
	Alta	MEDIA A	MEDIA A	ALTA

- **ALTA** - requiere acción inmediata (en un plazo de 6 meses se debe iniciar).
- **MEDIA** - la acción se desarrolla con posterioridad a las altas (en un plazo de un año se debe iniciar).
- **BAJA** - la acción puede ser de las últimas en ser desarrollada.

La importancia de la exposición es la prevalencia de la exposición, es decir, porcentaje o valor medio obtenido en el perfil valorativo para cada uno de los factores, así como el porcentaje de la población obtenido para cada una de las preguntas en el perfil descriptivo.

En concreto la oportunidad de las intervenciones es otro de los criterios útiles para establecer el calendario de intervenciones puede ser la prioridad de éstas en términos de oportunidad, factibilidad, coste y aceptabilidad de las intervenciones. Existen exposiciones problemáticas de “fácil solución” y, por el contrario, otras medidas que pueden requerir un análisis técnico más profundo, la búsqueda de vías de financiación, etc.

En base a todo ello, las medidas propuestas para el tiempo de trabajo en los puestos de trabajo de jefe de taller; la prioridad es media y el tiempo para efectuar estas medidas es de 12 meses.

Por otro lado, con relación a las propuestas de carga de trabajo en los puestos de trabajo de jefe de talleres, oficinas centrales y trabajadores de la Comunidad Valenciana la prioridad es alta y el tiempo para efectuar estas medidas es de 6 meses.

En tercer lugar, las propuestas para reducir el factor de riesgo carga de trabajo, en los puestos gasolinero/expendedor, mecánico/montador, almacenero y almacén - administrativo/atención al cliente-, taller -administrativo/atención al cliente-, personal con antigüedad de 2 a 5 años, de 6 meses a 2 años y menos de 6 meses y empleados en las comunidades del País Vasco, Cataluña, Com. Valenciana, Islas Baleares y Aragón la prioridad es alta y el tiempo para efectuar estas medidas es de 6 meses.

En cuanto a las propuestas de **Interés por el Trabajador/ Compensación** en los puestos de trabajo de Almacenero la prioridad es baja y el tiempo para efectuar estas medidas es de 15 meses.

En último lugar, con relación a las propuestas de **Desempeño de Rol** en los puestos de trabajo de Aragón la prioridad es media y el tiempo para efectuar estas medidas es de 12 meses.



7. Conclusiones

De la realización del presente estudio, estamos en disposición de establecer las siguientes conclusiones:

1. El estado psicosocial de los trabajadores se advierte que de la totalidad de los factores de riesgo que analizamos mediante la aplicación PFSICO 4.1, la empresa tiene riesgo en cinco de ellos.
2. En relación con los grupos estratégicamente seleccionados
 1. En relación con los departamentos nos encontramos que presentan riesgos psicosociales en relación con la carga de trabajo, participación/supervisión, interés por el trabajo/compensación y tiempo de trabajo.
 2. Referente a la antigüedad presentan los riesgos de participación/supervisión y carga de trabajo.
 3. Por último, en cuanto a las comunidades autónomas se encuentran riesgos de carga de trabajo, participación/supervisión compensación y desempeño del rol.
3. Las medidas preventivas que se proponen para reducir/eliminar:
 1. El factor desempeño de rol sería establecer reuniones periódicas de un “Comité de Mejora”, con participación de trabajadores de los diferentes perfiles para organizar el trabajo y poner en común los problemas que puedan surgir. Esto deberá llevarse a cabo para la propia sede central, talleres y almacenes de los perfiles afectados.
 2. El factor trabajador/compensación es establecer un plan de formación permitiendo a los trabajadores hacer propuestas sobre su formación. De igual modo, la empresa va a detectar necesidades formativas. Por otro lado, la empresa va a medir y premiar el esfuerzo de los trabajadores para ajustar los salarios.
 3. El factor participación/supervisión se propone fomentar la participación de los trabajadores habilitando un buzón de sugerencias para que sean estudiadas en las reuniones de Comité de Empresa y de Comité de Seguridad y Salud. También se va a analizar en profundidad si los medios actuales con los que cuenta la organización para canalizar la participación de los distintos agentes son adecuados, ágiles y eficaces.

4. El factor carga de trabajo es disponer de herramientas adecuadas, que simplifiquen y agilicen las tareas. Establecer reuniones semanales para organizar y planificar las tareas de la semana entre personal del mismo departamento o equipo de trabajo para revisar cargas de trabajo.
5. En el factor tiempo de trabajo se establecerá ajuste de horarios y trabajos los sábados en los talleres mecánicos y de almacenes. Dentro de lo posible, se propone también reducir los tiempos de descanso a mediodía en los talleres para terminar antes por la tarde. En conclusión, medidas que favorezcan la conciliación de la vida laboral y familiar/social.



8. Bibliografía

- (INSHT), I. N. (2015). *Algunas orientaciones para evaluar los factores de riesgo psicosocial*. Obtenido de <https://www.insst.es/documents/94886/96076/Algunas+orientaciones+para+evaluar+los+factores+de+riesgo+psicosocial.pdf/9b38de84-a9e0-4c08-bce4-92b5ff4f0861?t=1603062185435>
- Belloví, M. B., & Vidal, M. A. (2000). *NTP 558: Sistema de gestión preventiva: declaración de principios de política preventiva*. Obtenido de https://www.insst.es/documents/94886/327064/ntp_558.pdf/cda844c0-719b-4536-abc1-c6e4918d4397
- Bilbao, J. P., & Cuixart, C. N. (2012). *NTP 926 Factores psicosociales: metodología de evaluación*. Obtenido de <https://www.insst.es/documents/94886/326775/926w.pdf>
- Frutos, M. O., & Almodóvar Molina, A. (1999). *NTP 450: Factores psicosociales: fases para su evaluación*. Obtenido de https://www.insst.es/documents/94886/326962/ntp_450.pdf/22c94636-ea65-455b-a98d-f31bc3ca270e
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSST), O. M. (2022). *Contenido del programa del proceso selectivo para el acceso, por el sistema general de acceso*.
- Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST), O. M. (2018). *El efecto sobre la salud de los riesgos psicosociales en el trabajo: una visión general*. Obtenido de <https://www.insst.es/documents/94886/538970/El+efecto+sobre+la+salud+de+los+riesgos+psicosociales+en+el+trabajo+una+visi%C3%B3n+general.pdf>
- Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST), O. M. (mayo de 2022). *FPSICO 4.1. Método de evaluación de factores psicosociales*. Obtenido de <https://www.insst.es/documents/94886/2927460/FPSICO+4.1+Manual+de+uso.pdf/5d6ae7da-ae51-486c-c7e0-990e8d61e022?t=1660131894697>
- Jimenez, B. M., & León, C. B. (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Obtenido de <https://www.insst.es/documents/94886/96076/Factores+y+riesgos+psicosociales+formas+consecuencias+medidas+y+buenas+pr%C3%A1cticas/c4cde3ce-a4b6-45e9-9907-cb4d693c19cf>
- Nogareda, C., & Molina, A. A. (2000). *NTP 702: El proceso de evaluación de los factores psicosociales*. Obtenido de https://www.insst.es/documents/94886/327446/ntp_702.pdf/1b193134-8856-4dc9-b48c-d39ecbe80b49
- OIT, 9. R. (1984). *Factores Psicosociales en el Trabajo, Oficina Internacional del Trabajo*. Ginbra.

Puig, R. F., Ferré, G. G., & Cebollero, M. P. (2011). *Propiedades psicométricas del instrumento de valoración de riesgos psicosociales FPSICO*. Obtenido de <https://www.insst.es/documents/94886/96076/Informe+justificaci%C3%B3n.pdf/51389823-888d-4d5b-ae6c-7deee1b3d3de>



9. Anexo

Anexo I

DOCUMENTO DE CONSULTA A DELEGADOS DE PREVENCIÓN

Muy señor/a nuestro/a:

En cumplimiento del art. 33.1 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, que establece que el empresario deberá consultar con la debida antelación a los trabajadores, la adopción de decisiones relativas a la Prevención de los riesgos profesionales en la empresa. En este sentido, les comunicamos lo siguiente de entre otros aspectos:

- ✎ **Se pretende la aplicación del método oficial FPSICO (versión 4.1) para llevar a cabo la evaluación de riesgos psicosociales a través de este cuestionario validado del INSHT. Para ello, adjuntamos anexos al correo electrónico el propio cuestionario, instrucciones del FPSICO (versión 4.1) y video explicativo del estudio que se pretende hacer.**

Les rogamos que, si tuviesen alguna observación al respecto, emitan el correspondiente informe, antes del plazo de 15 días conforme al punto 3 del art. 36 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.

Sin otro particular y rogando firmen el duplicado de esta carta como acuse de recibo, aprovechamos la ocasión para saludarle muy atentamente.

Fecha:

Recibido y firmado:

D./D^a.:

DNI:

Este cuestionario tiene como objetivo conocer algunos aspectos sobre las condiciones psicosociales en tu trabajo. Para contestarlo, piensa en el puesto donde has trabajado más tiempo durante los últimos 12 meses.

Tu opinión es muy importante, contesta con sinceridad. El cuestionario es anónimo y se garantiza la total confidencialidad de las respuestas.

Tras leer atentamente cada pregunta, marca la respuesta que consideres más adecuada. Sólo es posible elegir una única respuesta.

**ES IMPRESCINDIBLE CONTESTAR TODAS LAS PREGUNTAS
MUCHAS GRACIAS POR TU COLABORACIÓN**

A. En qué comunidad autónoma desempeñas tu trabajo

- | | | |
|----------------------|--------------------------|----|
| Andalucía | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Aragón | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Castilla la Mancha | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Castilla y León | <input type="checkbox"/> | 4 |
| Cataluña | <input type="checkbox"/> | 5 |
| Comunidad Valenciana | <input type="checkbox"/> | 6 |
| Galicia | <input type="checkbox"/> | 7 |
| Islas Baleares | <input type="checkbox"/> | 8 |
| Islas Canarias | <input type="checkbox"/> | 9 |
| Madrid | <input type="checkbox"/> | 10 |
| Murcia | <input type="checkbox"/> | 11 |
| País Vasco | <input type="checkbox"/> | 12 |

B. Lugar de desempeño de tu trabajo y a qué colectivos perteneces

- | | | |
|--|--------------------------|---|
| Oficinas centrales | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Talleres - Jefe de taller | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Talleres - Administración/Atención al cliente | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Talleres - Mecánico/Montador | <input type="checkbox"/> | 4 |
| Gasolinera/Expendedor | <input type="checkbox"/> | 5 |
| Almacenes - Jefe de Taller | <input type="checkbox"/> | 6 |
| Almacenes - Administración/Atención al cliente | <input type="checkbox"/> | 7 |
| Almacenes - Almacenero / repartidor | <input type="checkbox"/> | 8 |

C. ¿Cuál es tu antigüedad en la empresa?

- | | | |
|-------------------------------|--------------------------|---|
| Menos de 6 meses | <input type="checkbox"/> | 1 |
| De 7 meses a 2 años | <input type="checkbox"/> | 2 |
| De más de 2 años hasta 5 años | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Más de 5 años | <input type="checkbox"/> | 4 |

1. ¿Trabajas los sábados?

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

2. ¿Trabajas los domingos y festivos?

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

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

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

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

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

5. ¿Dispones 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

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

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

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

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

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

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

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

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

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

10a. ¿Puedes tomar decisiones relativas a: lo que debes hacer (actividades y tareas a realizar)?

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

10b. ¿Puedes tomar decisiones relativas a: la distribución de tareas a lo largo de tu jornada?

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

10c. ¿Puedes tomar decisiones relativas a: la distribución del entorno directo de tu puesto de trabajo (espacio, mobiliario, objetos personales...)?

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

10d. ¿Puedes tomar decisiones relativas a: cómo tienes que hacer tu trabajo (método, protocolos, procedimientos de trabajo...)?

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

10e. ¿Puedes tomar decisiones relativas a: la cantidad de trabajo que tienes que realizar?

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

10f. ¿Puedes tomar decisiones relativas a: la calidad del trabajo que realizas?

- Siempre o casi siempre 1
- A menudo 2
- A veces 3
- Nunca o casi nunca 4

10g. ¿Puedes tomar decisiones relativas a: la resolución de situaciones anormales o incidencias que ocurren en tu trabajo?

- Siempre o casi siempre 1
- A menudo 2
- A veces 3
- Nunca o casi nunca 4

10h. ¿Puedes tomar decisiones relativas a: la distribución de los turnos rotativos?

- Siempre o casi siempre 1
- A menudo 2
- A veces 3
- Nunca o casi nunca 4
- No trabajo en turnos rotativos 5

11a. Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: introducción de cambios en los equipos y materiales

- Puedo decidir 1
- Se me consulta 2
- Sólo recibo información 3
- Ninguna participación 4

11b. Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: introducción de cambios en la manera de trabajar

- Puedo decidir 1
- Se me consulta 2
- Sólo recibo información 3
- Ninguna participación 4

11c. Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: lanzamiento de nuevos o mejores productos o servicios

- Puedo decidir 1
- Se me consulta 2
- Sólo recibo información 3
- Ninguna participación 4

11d. Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: reestructuración o reorganización de departamentos o áreas de trabajo

- Puedo decidir 1
- Se me consulta 2
- Sólo recibo información 3
- Ninguna participación 4

11e. Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: cambios en la dirección o entre tus superiores

- Puedo decidir 1
- Se me consulta 2
- Sólo recibo información 3
- Ninguna participación 4

11f. Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: contratación o incorporación de nuevos empleados

- Puedo decidir 1
- Se me consulta 2
- Sólo recibo información 3
- Ninguna participación 4

11g. Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: elaboración de las normas de trabajo

- Puedo decidir 1
- Se me consulta 2
- Sólo recibo información 3
- Ninguna participación 4

12a. ¿Cómo valoras la supervisión que tu responsable inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo? El método para realizar el trabajo

- No interviene 1
- Insuficiente 2
- Adecuada 3
- Excesiva 4

12b. ¿Cómo valoras la supervisión que tu responsable inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo? La planificación del trabajo

- No interviene 1
- Insuficiente 2
- Adecuada 3
- Excesiva 4

12c. ¿Cómo valoras la supervisión que tu responsable inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo? El ritmo de trabajo

- No interviene 1
- Insuficiente 2
- Adecuada 3
- Excesiva 4

12d. ¿Cómo valoras la supervisión que tu responsable inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo? La calidad del trabajo realizado

- No interviene 1
- Insuficiente 2
- Adecuada 3
- Excesiva 4

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

No hay información

Insuficiente

Es adecuada

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3

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

No hay información

Insuficiente

Es adecuada

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3

13c. ¿Cómo valoras el grado de información que te proporciona la empresa sobre los siguientes aspectos? Los requisitos para ocupar plazas de promoción

No hay información

Insuficiente

Es adecuada

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3

13d. ¿Cómo valoras el grado de información que te proporciona la empresa sobre los siguientes aspectos? La situación de la empresa en el mercado

No hay información

Insuficiente

Es adecuada

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3

14a. Para realizar tu trabajo, ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? Lo que debes hacer (funciones, competencias y atribuciones)

Muy clara

Clara

Poco clara

Nada clara

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

14b. Para realizar tu trabajo, ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? Cómo debes hacerlo (métodos, protocolos, procedimientos de trabajo)

Muy clara

Clara

Poco clara

Nada clara

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

14c. Para realizar tu trabajo, ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? La cantidad de trabajo que se espera que hagas

Muy clara

Clara

Poco clara

Nada clara

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

14d. Para realizar tu trabajo, ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? La calidad del trabajo que se espera que hagas

- Muy clara 1
- Clara 2
- Poco clara 3
- Nada clara 4

14e. Para realizar tu trabajo, ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? El tiempo asignado para realizar el trabajo

- Muy clara 1
- Clara 2
- Poco clara 3
- Nada clara 4

14f. Para realizar tu trabajo, ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? La responsabilidad del puesto de trabajo (qué errores o defectos pueden achacarse a tu actuación y cuáles no)

- Muy clara 1
- Clara 2
- Poco clara 3
- Nada clara 4

15a. Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo: se te asignan tareas que no puedes realizar por no tener los recursos humanos o materiales

- Siempre o casi siempre 1
- A menudo 2
- A veces 3
- Nunca o casi nunca 4

15b. Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo: para ejecutar algunas tareas tienes que saltarte los métodos establecidos

- Siempre o casi siempre 1
- A menudo 2
- A veces 3
- Nunca o casi nunca 4

15c. Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo: se te exige tomar decisiones o realizar cosas con las que no estás de acuerdo porque te suponen un conflicto moral, legal, emocional...

- Siempre o casi siempre 1
- A menudo 2
- A veces 3
- Nunca o casi nunca 4

15d. Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo: recibes instrucciones contradictorias entre sí (unos te mandan una cosa y otros otra)

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

15e. Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo: se te exigen responsabilidades, cometidos o tareas que no entran dentro de tus funciones y que deberían llevar a cabo otros trabajadores

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

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

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca
- No tengo, no hay otras personas

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4
<input type="checkbox"/>	5

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

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca
- No tengo, no hay otras personas

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4
<input type="checkbox"/>	5

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

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca
- No tengo, no hay otras personas

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4
<input type="checkbox"/>	5

16d. Si tienes que realizar un trabajo delicado o complicado y deseas ayuda o apoyo, puedes contar con: otras personas que trabajan en la empresa

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca
- No tengo, no hay otras personas

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4
<input type="checkbox"/>	5

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

- Buenas 1
- Regulares 2
- Malas 3
- No tengo compañeros 4

18a. Con qué frecuencia se producen en tu trabajo: los conflictos interpersonales

- Raras veces 1
- Con frecuencia 2
- Constantemente 3
- No existen 4

18b. Con qué frecuencia se producen en tu trabajo: las situaciones de violencia física

- Raras veces 1
- Con frecuencia 2
- Constantemente 3
- No existen 4

18c. Con qué frecuencia se producen en tu trabajo: las situaciones de violencia psicológica (amenazas, insultos, hacer el vacío, descalificaciones personales...)

- Raras veces 1
- Con frecuencia 2
- Constantemente 3
- No existen 4

18d. Con qué frecuencia se producen en tu trabajo: las situaciones de acoso sexual

- Raras veces 1
- Con frecuencia 2
- Constantemente 3
- No existen 4

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

- Deja que sean los implicados quienes solucionen el tema 1
- Pide a los mandos de los afectados que traten de buscar una solución al problema 2
- Tiene establecido un procedimiento formal de actuación 3
- No lo sé 4

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

- Siempre o casi siempre 1
- A menudo 2
- A veces 3
- Nunca 4

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

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

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

- Muy alta
- Alta
- Media
- Baja
- Muy baja

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4
<input type="checkbox"/>	5

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

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

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

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

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

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

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

- Excesiva
- Elevada
- Adecuada
- Escasa
- Muy escasa

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4
<input type="checkbox"/>	5

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

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

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

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

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

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

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

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

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

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

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

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

33a. En qué medida tu trabajo requiere: aprender cosas o métodos nuevos

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

33b. En qué medida tu trabajo requiere: adaptarse a nuevas situaciones

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

33c. En qué medida tu trabajo requiere: tomar iniciativas

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

33d. En qué medida tu trabajo requiere: tener buena memoria

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

33e. En qué medida tu trabajo requiere: ser creativo

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

33f. En qué medida tu trabajo requiere: tratar directamente con personas que no están empleadas en tu trabajo (clientes, pasajeros, alumnos, pacientes...)

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

34a. En tu trabajo, ¿con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante...? Tus superiores jerárquicos

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca
- No tengo, no trato

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4
<input type="checkbox"/>	5

34b. En tu trabajo, ¿con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante...? Tus subordinados

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca
- No tengo, no trato

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4
<input type="checkbox"/>	5

34c. En tu trabajo, ¿con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante...? Tus compañeros de trabajo

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca
- No tengo, no trato

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4
<input type="checkbox"/>	5

34d. En tu trabajo, ¿con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante...? Personas que no están empleadas en la empresa (clientes, pasajeros, alumnos, pacientes...)

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca
- No tengo, no trato

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4
<input type="checkbox"/>	5

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

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

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

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

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

- No
- A veces
- Bastante
- Mucho

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

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

- Mucho
- Bastante
- Poco
- Nada

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

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

- | | | |
|----------------------|--------------------------|---|
| No es muy importante | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Es importante | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Es muy importante | <input type="checkbox"/> | 3 |
| No lo sé | <input type="checkbox"/> | 4 |

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

- | | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| Siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| A menudo | <input type="checkbox"/> | 2 |
| A veces | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Nunca o casi nunca | <input type="checkbox"/> | 4 |
| No tengo, no trato | <input type="checkbox"/> | 5 |

40b. En general, ¿está tu trabajo reconocido y apreciado por...? Tus compañeros de trabajo

- | | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| Siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| A menudo | <input type="checkbox"/> | 2 |
| A veces | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Nunca o casi nunca | <input type="checkbox"/> | 4 |
| No tengo, no trato | <input type="checkbox"/> | 5 |

40c. En general, ¿está tu trabajo reconocido y apreciado por...? El público, clientes, pasajeros, alumnos, pacientes... (si los hay)

- | | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| Siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| A menudo | <input type="checkbox"/> | 2 |
| A veces | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Nunca o casi nunca | <input type="checkbox"/> | 4 |
| No tengo, no trato | <input type="checkbox"/> | 5 |

40d. En general, ¿está tu trabajo reconocido y apreciado por...? Tu familia y tus amistades

- | | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| Siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| A menudo | <input type="checkbox"/> | 2 |
| A veces | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Nunca o casi nunca | <input type="checkbox"/> | 4 |
| No tengo, no trato | <input type="checkbox"/> | 5 |

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

- | | | |
|---|--------------------------|---|
| Adecuadamente | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Regular | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Insuficientemente | <input type="checkbox"/> | 3 |
| No existe posibilidad de desarrollo profesional | <input type="checkbox"/> | 4 |

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

Muy adecuada

Suficiente

Insuficiente en algunos casos

Totalmente insuficiente

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

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

Muy adecuada

Suficiente

Insuficiente en algunos casos

Totalmente insuficiente

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

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

Muy satisfecho

Satisfecho

Insatisfecho

Muy insatisfecho

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

