

MÁSTER DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

UNIVERSIDAD MIGUEL HERNÁNDEZ

2017/2018



“EVALUACIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL EN UNA EMPRESA DE FABRICACIÓN DE ENVASES DE PLÁSTICO”

Autora: VIRGINIA MORENO LÓPEZ

Tutora: ROSARIO PARETS LLORCA



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

D^a Rosario Parets Llorca, Tutora del Trabajo Fin de Máster, titulado "EVALUACIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL EN UNA EMPRESA DE FABRICACIÓN DE ENVASES DE PLÁSTICOS" y realizado por la estudiante D^a Virginia Moreno López hace constar que el TFM ha sido realizado bajo mi supervisión y reúne los requisitos para ser evaluado.

Fecha de la autorización: 04 de Junio de 2018

Fdo.: Rosario Parets Llorca
Tutor TFM



ÍNDICE

1. RESUMEN / ABSTRACT	4
2. JUSTIFICACIÓN	5
3. INTRODUCCIÓN	6
3.1 Los riesgos psicosociales: antecedentes y concepto	6
3.2 Marco legislativo	7
3.3 Características de los riesgos psicosociales	8
3.4 Efectos de los mismos sobre la salud	9
3.5 Evaluación de los factores psicosociales	10
4. OBJETIVOS	12
4.1 Objetivo general	12
4.2 Objetivos específicos	12
5. CUERPO DEL TRABAJO	13
5.1 Diseño del trabajo y tipo de estudio	13
5.2 Material y metodología	16
5.3 Resultados	24
6. PLANIFICACIÓN DE LA ACCIÓN PREVENTIVA	35
7. CONCLUSIONES	45
8. BIBLIOGRAFÍA	46
9. ANEXOS	48

1. RESUMEN.

En prevención de riesgos laborales, denominamos factores psicosociales a aquellos factores de riesgo para la salud que se originan en la organización del trabajo y que generan respuestas de tipo fisiológico, emocional, cognitivo y conductual que son conocidas popularmente como “estrés” y que pueden ser precursoras de enfermedad en determinadas situaciones según sea la intensidad, frecuencia y duración de la exposición a los mismos. El objetivo general de este estudio consiste en realizar una evaluación de riesgos psicosociales en los trabajadores de una empresa dedicada a la fabricación de envases de plástico, mediante la aplicación del método “FPSICO. Factores psicosociales” del INSSBT y proponer un plan de acción en base a los resultados obtenidos tras su análisis. En nuestro estudio podemos concluir que el factor psicosocial que requiere una intervención preventiva inmediata es la supervisión y la participación, seguido de la dimensión de relación y apoyo social, sin embargo, la dimensión que no requiere medidas preventivas es la referente a las demandas psicológicas del puesto de trabajo.

Palabras Claves: Factores psicosociales, estrés laboral, evaluación de riesgos, fábrica de plásticos, medidas preventivas.

ABSTRACT

In terms of Health and Safety at Work, psychosocial factors are those health risk factors which arise as a result of work organisation and can generate physiological, emotional, cognitive and behavioral responses in the individual. These responses are commonly known as "stress", which according to their intensity, frequency and duration they can be precursors of disease. The purpose of this study is to assess the psychosocial risks in the workers of a company dedicated to the production of plastic containers, by applying the “INSSBT FPSICO Psychosocial Factors Method” and propose a plan of action based on the results obtained after its analysis. After analyzing the results of our research, we can conclude that the psychosocial factor that requires preventive intervention immediately is supervision / participation, followed by that related to interpersonal relationships and social support. In Health and Safety at Work, the psychosocial factor related to psychological demands don't require of psychosocial intervention regarding their situation of tolerable risks.

Key words: psychosocial factors, work stress, workplace risk assessment, plastic Factory, preventive intervention.

2. JUSTIFICACIÓN.

Una empresa responsable analizará, en beneficio de la salud de sus trabajadores y de su desarrollo económico, los riesgos dependientes de la organización, el contenido y la realización del trabajo, dado que éstos también son causas de daños a la salud y al correcto desarrollo del trabajo. Las consecuencias de los riesgos psicosociales son diversas, pues alteran la salud y el bienestar de los trabajadores y, por tanto, reducen la productividad y la rentabilidad de las empresas. Existe una relación directa entre la existencia de factores psicosociales dañinos y problemas de salud de tipo físico, psíquico y conductual. Según la agencia europea para la salud y la seguridad en el trabajo, el coste de las bajas médicas por existencia de una mala organización del trabajo se sitúa entre el 2 y el 3% anual. Por tanto, interviniendo sobre estos riesgos de origen psicosocial la empresa obtendría beneficios en su economía, puesto que disminuirían los daños en los trabajadores.

La empresa objeto de nuestro estudio, se caracteriza por la existencia de un ritmo de trabajo acelerado y una jornada de trabajo excesiva, con una organización basada en turnos que incluye la nocturnidad y la realización de horas extras, debido a la reducción de personal. Todo ello dificulta la conciliación familiar y genera el descontento de los trabajadores y en consecuencia disminuye la productividad.

En consecuencia y siguiendo lo establecido en el art. 14 de la ley 31/1995 del 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL) “*en cumplimiento del deber de protección, el empresario deberá garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores a su servicio en todos los aspectos relacionados con el trabajo*”, se ha decidido realizar un estudio de la situación psicosocial de la empresa para determinar qué variables son las que inciden negativamente en su desarrollo y cuáles van a ser las medidas preventivas a adoptar para su neutralización.

3. INTRODUCCIÓN.

3.1 LOS RIESGOS PSICOSOCIALES: ANTECEDENTES Y CONCEPTO.

A lo largo de la historia se ha ido modificando el concepto de los riesgos laborales, incluso es un logro el concepto del mismo, el cual ha carecido de sentido durante muchos años (3).

El concepto de factores psicosociales y su estudio, teniendo en cuenta la relación entre el contexto laboral y la persona, no es nuevo, aunque en los últimos años ha aumentado su importancia y existe un mayor reconocimiento. Esto es así, debido al proceso de globalización actual y a los cambios ocurridos en la organización y estructura laboral, que ha producido un incremento en la exposición a los riesgos psicosociales, siendo importante y necesaria su identificación, evaluación y actuación, con el objetivo de disminuir y evitar los problemas asociados a los mismos (4).

Uno de los primeros documentos oficiales e internacionales en abordar el tema de los factores psicosociales en el trabajo fue “Los Factores Psicosociales en el Trabajo: Reconocimiento y Control”. Este documento fue publicado por la Organización Internacional del Trabajo en 1984. Se constata en la publicación que la problemática es claramente anterior y que se remonta al menos a 1974, fecha en la que consta una clara llamada de la Asamblea Mundial de la Salud para documentar la importancia y los efectos de los factores psicosociales en el trabajo sobre la salud de los trabajadores (4).

En lo que se refiere al concepto una aproximación legal al concepto de riesgos psicosociales la encontramos en la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales, en el artículo 4 se define condición de trabajo como *«cualquier característica del mismo que pueda tener una influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad y salud del trabajador»* y se hace referencia de manera específica a *«todas aquellas otras características del trabajo incluidas las relativas a su organización y ordenación que influyan en la magnitud de los riesgos a que esté expuesto el trabajador»* (1).

En prevención de riesgos laborales, se denomina factores psicosociales a aquellos factores de riesgo para la salud que se originan de la organización, contenido y realización del trabajo y que generan respuestas de tipo fisiológico (enfermedades cardiovasculares, gastrointestinales, etc.), emocional (ansiedad, depresión, apatía, etc.), cognitivo (dificultad de concentración, pérdida de memoria, etc.) y conductual (abuso de alcohol, tabaco, drogas, etc.) (5). Estos factores, no presentan solo consecuencias perjudiciales sobre los trabajadores, sino

que, actúan también sobre el contexto laboral, mostrando un mayor absentismo e incluso una mayor conflictividad, desembocando todo ello en una baja productividad laboral.

Los resultados entre la relación del trabajo y la persona pueden ser positivos, siempre y cuando la persona pueda llegar a desarrollar sus capacidades. Por tanto, los factores psicosociales pueden actuar de manera beneficiosa o no, es decir, pueden contribuir de manera positiva al desarrollo personal de los individuos o por el contrario tener consecuencias perjudiciales para su salud. Por lo que, se deben de optimizar con el objetivo de potenciar sus efectos beneficiosos y evitar los adversos.

En la actualidad, los riesgos psicosociales en el trabajo son una de las principales causas de enfermedades y de accidentes laborales. Según la VI Encuesta de Condiciones de Trabajo en España elaborada por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, el 70,9% de los trabajadores encuestados señaló que estaba expuesto a riesgo de accidentes de trabajo. El análisis de las causas de accidentes reveló que las principales causas de los riesgos se debían a distracciones, descuidos, despistes o falta de atención (45%), trabajar muy rápido (19,4%), y al cansancio o fatiga (17,8%) (6).

3.2 MARCO LEGISLATIVO.

La Ley de Prevención de Riesgos Laborales (Ley 31/1995) determina los principios aplicables a la prevención de riesgos laborales (art. 15 LPRL), por lo tanto, también a la prevención de los riesgos psicosociales. Estos son los que se derivan de la organización del trabajo (art.4.7 LPRL), los cuales deberán ser evitados y si no se han podido evitar, evaluados y lidiados en origen, finalmente se antepondrán las medidas de protección colectiva frente a las de protección individual (art. 15.a, 15.b, 15.c y 15.h LPRL) (5).

La Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL) establece, como una obligación del empresario, planificar la actividad preventiva a partir de una evaluación inicial de los riesgos para la seguridad y la salud de los trabajadores (artículo 16.1). La evaluación de los riesgos viene expresamente definida en el artículo 3.1 del Reglamento de los Servicios de Prevención (RSP) como: «el proceso dirigido a estimar la magnitud de aquellos riesgos que no hayan podido evitarse, obteniendo la información necesaria para que el empresario esté en condiciones de tomar una decisión apropiada sobre la necesidad de adoptar medidas preventivas y, en tal caso, sobre el tipo de medidas que deben adoptarse» (7).

En esta evaluación de los riesgos laborales deben contemplarse todos los factores de riesgo, incluidos los de carácter psicosocial. Por lo tanto, la actuación sobre los factores de

riesgo psicosocial debe estar integrada en el proceso global de gestión de la prevención de riesgos en la empresa (7).

En materia de riesgos psicosociales, encontramos la siguiente normativa, tanto de carácter legal como convencional:

- Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales
- RD 39/1997, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención.
- ISO 10075:96, Principios ergonómicos relacionados con la carga mental de trabajo. Términos generales y condiciones
- ISO 10077-2:96, Principios ergonómicos relacionados con la carga mental de trabajo. Principios del diseño.
- INSHT, Notas técnicas:
 - NTP 179. *Carga mental: definición y evaluación*, de Nogareda, C. (1986)
 - NTP 443. *Factores psicosociales: metodología de evaluación*, de Martín Daza, F. (1997)
 - NTP 450. *Factores psicosociales: fases para su evaluación*, de Oncins de Frutos, M. (1997)
 - NTP 702: *El proceso de evaluación de los Factores Psicosociales*, de Nogareda, C. (2005)
 - NTP 856 y 857. *Desarrollo de competencias y riesgos psicosociales*, de Martínez Losa, J.F y Bestratén, M (2010)
 - NTP 840. *El método del INSL para la identificación y evaluación de factores psicosociales*, de Lahera, M. y Nogareda, C. (2009). (8).

3.3 CARÁCTERISITCAS DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES.

Los factores de riesgo psicosocial tienen características propias:

- 1.-Se extienden en el espacio y el tiempo.
- 2.-Dificultad de objetivación.
- 3.- Afectan a los otros riesgos.
- 4.- Tienen escasa cobertura legal.
- 5.- Están moderados por otros factores.
- 6.- Dificultad de intervención.

1.- Se extienden en el espacio y el tiempo. El resto de riesgos suelen estar de alguna manera delimitados espacial y temporalmente, se circunscriben a un espacio y habitualmente a un momento concreto. Sin embargo, una característica muy común de los factores psicosociales es la no localización (4).

2.- Dificultad de objetivación. El ruido, las vibraciones, la temperatura, la contaminación por gases y una posición o esfuerzo se pueden medir con unidades propias, pero el rol, la cohesión grupal, la supervisión, la comunicación no tienen unidades propias de medida (4).

3.- Afectan a los otros riesgos. El organismo humano, el trabajador, es una unidad funcional en la que todos los factores externos acaban afectando a la totalidad de la persona. El aumento de los factores psicosociales de riesgo, el estrés y la tensión, suelen generar conductas precipitadas, alteradas y no adaptativas que propician los errores, todo tipo de accidentes y una mayor vulnerabilidad de la persona (4).

4.- Escasa cobertura legal. El nivel de ruido tiene una legislación que determina los niveles admitidos y rechazados, lo que facilita la misma acción de los empresarios y directivos. Sin embargo, el desarrollo de la legislación sobre aspectos psicosociales se ha trabajado de modo general, lo que presenta mayor dificultad para los empresarios y para los trabajadores (4).

5.- Están moderados por otros factores. La carga de trabajo, el conflicto de rol, la incertidumbre laboral, no suele tener los mismos efectos sobre toda la población laboral de una empresa, sino que depende de las variables personales de cada uno de ellos, como el nivel de implicación, la confianza en sí mismo, el optimismo y la motivación de logro (4).

6.-Dificultad de intervención. Casi siempre hay soluciones técnicas para la gran mayoría de los riesgos de seguridad, higiene y ergonomía, pero no resulta tan claro cuando se trata de los factores psicosociales. Un clima sociolaboral nefasto en la empresa afecta a la salud de los trabajadores, y también a su misma productividad. Lo mismo ocurre con un liderazgo abusivo. Sin embargo, técnicamente la intervención no resulta tan clara y sus efectos a medio y largo plazo tampoco. La dificultad no disminuye la necesidad de la intervención, sino que la hace más importante (4).

3.4 EFECTOS DE LOS MISMOS SOBRE LA SALUD.

Las consecuencias perjudiciales sobre la salud o el bienestar del trabajador derivadas de unas condiciones de trabajo con exposición a riesgos psicosociales, pueden ser de tipo cognitivo, conductual, fisiológico y emocional.

Las reacciones frente una determinada condición psicosocial laboral adversa no son las mismas para todos los trabajadores, sino que, influirán las características propias de cada uno (personalidad, necesidades, expectativas, vulnerabilidad, capacidad de adaptación, etc.), y serán estas, las que determinarán la magnitud y la naturaleza tanto de sus reacciones como de las consecuencias. Es decir, ante un mismo riesgo psicosocial, una persona puede obtener una respuesta positiva, y otra desembocar en una enfermedad.

La respuesta a la exposición de estos factores, tanto aguda o crónica puede llevar a ocasionar problemas musculo-esqueléticos, trastornos cardiovasculares, gastrointestinales y una larga serie de enfermedades como consecuencia de los mismos. Dentro de todos estos, los trastornos músculo-esqueléticos son unos de las consecuencias más habituales, producidos por dichos riesgos.

Por otro lado, también son habituales los trastornos de ánimo, ansiedad, apatía y se asocian principalmente a factores psicosociales como la sobrecarga laboral, la falta de autonomía, la falta de recompensa adecuada, etc. (4).

En la siguiente figura se muestran los factores de riesgo, las respuestas, las consecuencias a largo plazo y características personales que influyen a nivel psicosocial:

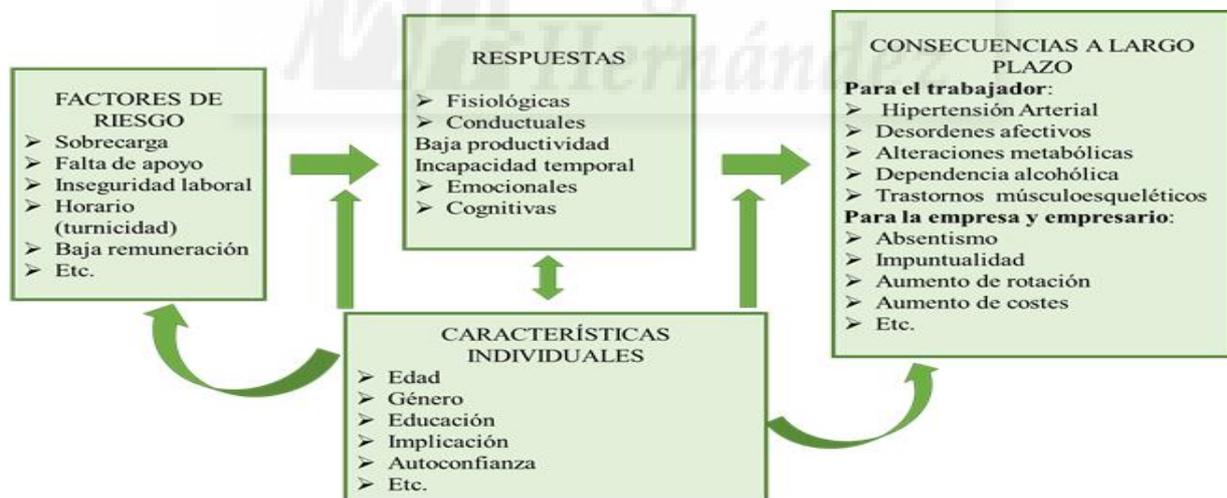


Figura 1. Riesgos Psicosociales y sus consecuencias.

3.5 EVALUACIÓN DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES.

La evaluación psicosocial persigue el mismo objetivo que otros ámbitos de la prevención de riesgos laborales: identificar factores de riesgo y establecer medidas de mejora para prevenir daños. Sin embargo, en la práctica, la actuación en el ámbito psicosocial puede

resultar más compleja, debido a las características que los mismos presentan. En primer lugar, podemos citar la dificultad de establecer una relación causal directa entre factor de riesgo y su consecuencia. Más allá del cumplimiento de las exigencias legales, la evaluación de los factores psicosociales permitirá conocer posibles fallos de la organización y la estructura del trabajo (7).

La evaluación de los factores psicosociales, como toda evaluación de riesgos, es un proceso complejo que conlleva un conjunto de actuaciones o etapas sucesivas interrelacionadas. En general, se pueden distinguir las siguientes fases:

- Identificación de los factores de riesgo.
- Elección de la metodología y técnicas de investigación que se han de aplicar.
- Planificación y realización del trabajo de campo.
- Análisis de los resultados y elaboración de un informe.
- Elaboración y puesta en marcha de un programa de intervención.
- Seguimiento y control de las medidas adoptadas.

Las tres primeras fases constituyen la etapa de análisis de los factores de riesgo psicosocial o dimensión cognitiva de la evaluación. Si a esta etapa unimos la fase de análisis de los resultados accedemos a la dimensión evaluativa; las conclusiones del estudio deben incluir necesariamente un juicio de valor -son buenas o no son buenas estas condiciones de trabajo de carácter psicosocial, son adecuadas o no, para los que realizan el trabajo- y una definición de las prioridades de intervención. Por último, el conjunto de todas las fases, considerando también las de intervención y control, se incluye en el concepto de gestión de los riesgos (7).

4. OBJETIVOS.

4.1 OBJETIVO GENERAL.

El objetivo general del estudio consiste en realizar una evaluación de los riesgos psicosociales en los trabajadores de una empresa dedicada a la producción de envases de plástico.

4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- Evaluar los riesgos psicosociales mediante el método “F-Psico. Factores Psicosociales. Método de evaluación. Versión 3.1” del INSSBT a través de los siguientes factores: Tiempo de trabajo, autonomía, carga de trabajo, demandas psicológicas, variedad/contenido, participación/supervisión, interés por el trabajador/compensación, desempeño de rol y relaciones y apoyo social. Además de servir a dicho objetivo de carácter evaluativo pueden ser de gran ayuda para sugerir cambios de organización y de gestión en la empresa que ayuden a una optimización de los recursos humanos y, por tanto, de la empresa.
- Proponer un plan de acción en base a los resultados obtenidos tras el análisis.
- Prevenir y mejorar la protección de la seguridad y salud de los trabajadores.
- Disminuir el riesgo en el caso de las variables en las que exista.

5. CUERPO DEL TRABAJO.

5.1 DISEÑO DEL TRABAJO Y TIPO DE ESTUDIO.

DATOS DE LA EMPRESA

El estudio está dirigido a una empresa incluida en el Anexo I, dedicada fundamentalmente al sector de los envases rígidos y el embalaje flexible, con la fabricación de cajas y materiales de envases para alimentación, con el siguiente C.N.A.E.: 2222-Fabricación de envases y embalajes de plástico.

La empresa cuenta con 30000 m² edificados, 72000 m² de superficie total y 20000 m² de capacidad de almacén cubierto. Además, presenta una plantilla de 32 trabajadores con trabajo a turnos en diferentes puestos, como se muestra en la tabla 1.

Tabla 1. Relación de puestos de trabajo.

Puesto de trabajo	N.º Trabajadores
Encargados	3
Peón Industria química (plástico)	18
Técnico de mantenimiento	2
Administrativo	4
Técnicos en el control de calidad	2
Conductor de camiones	1
Almacenero	2

ENCARGADO

El puesto de trabajo de encargado incluye a los jefes y los oficiales de las máquinas de material plástico y se encuentran principalmente en las naves de fabricación.

PEÓN INDUSTRIA QUÍMICA (PLÁSTICO)

Son los operadores de las máquinas que fabrican los productos plásticos, es decir, envases y embalajes. También se encargan de la fabricación y colocación del producto en cajas, por lo que manejan manualmente cargas, acceden al almacén para ayudar en la colocación de los mismos, usan transpaletas manuales, y por último también se encargan de la limpieza de las máquinas que utilizan. Por tanto, podríamos definir este puesto como operarios de producción.

TÉCNICO DE MANTENIMIENTO

Son mecánicos y realizan tareas de mantenimiento tanto a nivel mecánico como eléctrico de los diferentes equipos de trabajo, cambio de matrices en inyectoras, ajustes, etc.

ADMINISTRATIVOS

En este puesto de trabajo se realizan tareas tales como atención telefónica, trabajo con pantalla de visualización de datos, control de albaranes, creación y registro de documentos, facturación, recepción, etc.

TÉCNICOS EN EL CONTROL DE CALIDAD

El trabajo discurre principalmente entre el laboratorio, las oficinas y fábrica donde recogen muestras para controlar el resultado del producto.

No paran equipos ni manipulan los mismos solo recogen los resultados de las cintas para analizarlos posteriormente en el laboratorio, estando expuestos por tanto a sustancias químicas, utilizadas para el control de calidad de los productos.

CONDUCTOR DE CAMIONES

Se dedican a la conducción de vehículos pesados (camiones) para la distribución de mercancía por carretera, es decir, a la repartición de los productos fabricados por la empresa.

ALMACENERO

Personal dedicado al transporte de cargas, ya sea de forma manual o con equipos auxiliares (carretillas manuales, transpaletas, etc.) y almacenado de las mismas en las distintas dependencias del centro de trabajo. Además, realizan el mantenimiento de los almacenes.

La empresa se divide en tres zonas almacenamiento, producción y administración, todas dentro de un conjunto de naves industriales inserto en un recinto controlado y protegido.

En la entrada, se dispone de control de accesos, que a la vez sirve de control de báscula, para los vehículos que acceden con aprovisionamiento de material o retirada de productos.

En la parte posterior de las naves se encuentra una zona aislada destinada a contraincendios y una nave individual, completamente aislada, dónde se encuentran máquinas de reciclado, de triturado de producto defectuoso y de plástico en general.

El resto de instalaciones quedan distribuidas según aparecen en la Figura 2.



Figura 2. Plano de la fábrica.

En las **oficinas** es dónde se desarrollan las tareas administrativas. Están dotadas de tres despachos, una sala de espera y dos baños. Se comunican con el resto de la empresa por una puerta interior.

El **laboratorio** se encuentra en la nave anexa a las oficinas accediendo a través de éstas. En él se realizan las pruebas de calidad de los productos que se fabrican.

Los **vestuarios** son dependencias para los trabajadores, están separados por sexos y ubicados junto a laboratorios y taller. Cuentan con taquillas, duchas, lavabos, etc. Al lado de

los vestuarios encontramos el **comedor**, local de reunión tanto para comer como descanso de los trabajadores de la empresa.

El **taller** está destinado a la reparación de componentes de equipos de trabajo contando con mesa de trabajo y maquinaria de torneado, tronzado, soldadura, etc.

Siguiendo al taller, se encuentra la **sala de compresores** y en las naves anexas, se produce la **fabricación** de los productos de envasado y embalaje, existen tres naves dedicadas al **almacenaje**, tanto de materias primas como de material fabricado para exportación.

Por último, se encuentra aislada la **sala de molino** que es donde se lleva a cabo la trituración y reciclaje de todo el material producido de manera defectuosa o el plástico sobrante en general.

5.2 MATERIAL Y METODOLOGÍA.

Se va a llevar a cabo la realización de una evaluación de riesgos psicosociales en la empresa descrita anteriormente mediante el método de estudio “F-Psico. Factores Psicosociales. Método de evaluación. Versión 3.1” del INSSBT.

El objeto de estudio es la plantilla de 32 trabajadores de dicha empresa. Para llevar a cabo la evaluación de riesgos psicosocial, se va a utilizar el cuestionario de evaluación de factores psicosociales del INSSBT que tiene como objetivo la obtención de información, a partir de las percepciones de los trabajadores, sobre distintos aspectos de su trabajo, para valorar las condiciones psicosociales de la empresa.

A partir de este método es posible obtener resultados individual y colectivamente, en este estudio se van a analizar los resultados de manera general y por categoría profesional mediante grupos de análisis, debido a que pueden presentar características de trabajo distintas. No exponiendo los resultados de aquellos puestos de trabajo o grupos de análisis de menos de 4 trabajadores, para garantizar la confidencialidad de datos de los mismos.

Los 32 trabajadores de la empresa han dado su consentimiento voluntario para la realización de la misma, por lo cual se han obtenido datos de toda la plantilla de trabajo de la empresa.

Los cuestionarios han sido entregados de manera individual, en un mismo día dentro de horario laboral, en una de las salas de juntas de las oficinas, de manera que antes de comenzar a cumplimentarlo se ha explicado a los trabajadores de manera verbal en que consiste y cuál es la importancia de los riesgos psicosociales tanto para su salud como para

la empresa. Se han entregado a la misma vez a toda la plantilla evitando así cualquier tipo de presión o coacción en su realización, depositándose al terminar en un lugar específico supervisado para asegurar la máxima confidencialidad.

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE FACTORES PSICOSOCIALES

F-PSICO. FACTORES PSICOSOCIALES. METODO DE EVALUACIÓN. VERSIÓN 3.1. INSSBT

DIMENSIONES DE ESTUDIO

El método F-Psico consta de 44 preguntas, algunas de ellas múltiples, de forma que el número de ítems asciende a 89. Ofrece información sobre 9 factores:

1. Tiempo de trabajo.

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

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

- PREGUNTA 1. Trabajo en sábados
- PREGUNTA 2. Trabajo en domingos y festivos
- PREGUNTA 5. Tiempo de descanso semanal
- PREGUNTA 6. Compatibilidad vida laboral-vida social

2. Autonomía.

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

- Autonomía temporal.
- Autonomía decisional.

Los ítems correspondientes son los siguientes:

- PREGUNTA 3. Posibilidad de atender asuntos personales.
- PREGUNTA 7. Distribución de pausas reglamentarias.
- PREGUNTA 8. Adopción de pausas no reglamentarias.
- PREGUNTA 9. Determinación del ritmo de trabajo.
- PREGUNTA 10. Actividades y tareas; distribución de tareas; distribución de espacio de trabajo; métodos, procedimientos y protocolos; cantidad de trabajo; calidad de trabajo; resolución de incidencias; y distribución turnos.

3. Carga de trabajo.

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

Este factor se subdivide en los siguientes subfactores:

- Presiones de tiempos
- Esfuerzo de atención
- Cantidad y dificultad de la tarea.

Los ítems son los siguientes:

- PREGUNTA 4. Trabajo fuera del horario habitual.
- PREGUNTA 21. Tiempo de atención.
- PREGUNTA 22. Intensidad de la atención.
- PREGUNTA 23. Tiempo asignado a la tarea.
- PREGUNTA 24. Tiempo de trabajo con rapidez.
- PREGUNTA 25. Aceleración del ritmo de trabajo.
- PREGUNTA 26. Cantidad de trabajo.
- PREGUNTA 27. Atención sobre múltiples tareas.
- PREGUNTA 28. Dificultad del trabajo.

- PREGUNTA 29. Necesidad de ayuda.
- PREGUNTA 30. Interrupciones.
- PREGUNTA 31. Efecto de las interrupciones.
- PREGUNTA 32. Previsibilidad de las tareas.

4. Demandas Psicológicas.

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

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

Los ítems correspondientes son los siguientes:

- PREGUNTA 33. Capacidades requeridas y requerimientos de trato con personas.
- PREGUNTA 34. Ocultación de emociones ante superiores.
- PREGUNTA 35. Exposición a situaciones de impacto emocional.
- PREGUNTA 36. Demandas de respuesta emocional.

5. Variedad / Contenido del trabajo.

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

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

Los ítems que comprendes este factor son:

- PREGUNTA 37. Trabajo rutinario.
- PREGUNTA 38. Sentido del trabajo.
- PREGUNTA 39. Contribución del trabajo.
- PREGUNTA 40. Reconocimiento del trabajo por superiores, por compañeros, por clientes y por familias.

6. Participación y supervisión.

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

Así, la "supervisión" se refiere a la valoración que el trabajador hace del nivel de control que sus superiores inmediatos ejercen sobre aspectos diversos de la ejecución del trabajo.

La "participación" explora los distintos niveles de implicación, intervención y colaboración que el trabajador mantiene con distintos aspectos de su trabajo y de la organización.

Los ítems que comprendes este factor son:

- PREGUNTA 11. Grado de participación.
 - PREGUNTA 11a. Participación en la introducción de cambios en equipos y materiales.
 - PREGUNTA 11b. Participación en la introducción de métodos de trabajo.
 - PREGUNTA 11c. Participación en el lanzamiento de nuevos productos.
 - PREGUNTA 11d. Participación en la reorganización de áreas de trabajo.
 - PREGUNTA 11e. Participación en la introducción de cambios en la dirección.
 - PREGUNTA 11f. Participación en contrataciones de personal.
 - PREGUNTA 11g. Participación en la elaboración de normas de trabajo.
- PREGUNTA 12. Control ejercido por el inmediato superior.
 - PREGUNTA 12a. Supervisión sobre los métodos.
 - PREGUNTA 12b. Supervisión sobre la planificación.

- PREGUNTA 12c. Supervisión sobre el ritmo.
- PREGUNTA 12d. Supervisión sobre la calidad.

7. Interés por el trabajador / Compensación.

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

Los ítems que comprendes este factor son:

- PREGUNTA 13. Información proporcionada al trabajador.
 - PREGUNTA 13a. Información sobre la formación.
 - PREGUNTA 13b. Información sobre las posibilidades de promoción.
 - PREGUNTA 13c. Información sobre requisitos para la promoción.
 - PREGUNTA 13d. Información sobre la situación de la empresa.
- PREGUNTA 41. Facilidades para el desarrollo profesional.
- PREGUNTA 42. Valoración de la formación.
- PREGUNTA 43. Equilibrio entre esfuerzo y recompensas.
- PREGUNTA 44. Satisfacción con el salario.

8. Desempeño de rol.

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

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

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

- PREGUNTA 14. Ambigüedad del rol.
 - PREGUNTA 14a. Especificaciones de los cometidos.
 - PREGUNTA 14b. Especificaciones de los procedimientos.
 - PREGUNTA 14c. Especificaciones de la cantidad de trabajo.
 - PREGUNTA 14d. Especificaciones de la calidad de trabajo.
 - PREGUNTA 14e. Especificaciones de los tiempos de trabajo.
 - PREGUNTA 14f. Especificaciones de la responsabilidad del puesto.
- PREGUNTA 15. Conflicto del rol y sobrecarga del rol.
 - PREGUNTA 15a. Tareas irrealizables.
 - PREGUNTA 15b. Procedimientos de trabajo incompatibles con objetivos.
 - PREGUNTA 15c. Conflictos morales.
 - PREGUNTA 15d. Instrucciones contradictorias.
 - PREGUNTA 15e. Asignación de tareas que exceden el cometido del puesto.

9. Relaciones y apoyo social.

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

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

Los ítems son los siguientes:

- PREGUNTA 16. Apoyo social instrumental de distintas fuentes.
 - PREGUNTA 16a. ¿puedes contar con tus jefes?
 - PREGUNTA 16b. ¿puedes contar con tus compañeros?

- PREGUNTA 16c. ¿puedes contar con tus subordinados?
- PREGUNTA 16d. ¿puedes contar con otras personas que trabajan en la empresa?
- PREGUNTA 17. Calidad de las relaciones.
- PREGUNTA 18. Exposición a conflictos interpersonales y exposición a situaciones de violencia.
 - PREGUNTA 18a. Exposición a conflictos interpersonales.
 - PREGUNTA 18b. Exposición a violencia física.
 - PREGUNTA 18c. Exposición a violencia psicológica.
 - PREGUNTA 18d. Exposición a acoso sexual.
- PREGUNTA 19. Gestión de la empresa de las situaciones de conflicto.
- PREGUNTA 20. Exposición a discriminación.

Una vez se han recogido todos los datos del cuestionario e introducido a través de la aplicación Fpsico, el programa transforma las puntuaciones obtenidas en percentiles, lo que permite determinar distintos niveles de riesgo. Éstos se sitúan en cuatro niveles:

Tabla 2. Clasificación del riesgo según puntuación.

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

Los cuatro tramos mencionados en la tabla 2 se presentan gráficamente en distintos tonos de color. Para cada factor se indica el porcentaje de trabajadores que se posiciona en cada uno de los tramos.

Además, el programa también genera un informe, el cual ofrece una información detallada de cómo se posicionan los trabajadores de la muestra elegida ante cada pregunta, permitiendo conocer el porcentaje de elección de cada opción de respuesta, lo cual proporciona datos acerca de aspectos concretos relativos a cada factor. Esta información

puede ayudar a orientar las acciones preventivas particulares que se han de emprender para la mejora de un determinado factor.

5.3 RESULTADOS.

Una vez se han recogido los datos mediante los cuestionarios entregados a los trabajadores de la empresa y tras procesarlos con la ayuda del programa FPSICO del INSSBT edición 3.1, se han analizado los resultados obtenidos en las 9 dimensiones psicosociales que estudia dicha encuesta.

De los 32 trabajadores que se encuentran en plantilla han contestado a los cuestionarios 32, siendo la tasa de participación de 100%, considerándose por tanto una tasa de respuesta correcta para poder verificar los datos obtenidos.

VALORACIONES DE LAS DIMENSIONES

1. Tiempo de trabajo.

Tabla 3. Resultados de la variable tiempo de trabajo.

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0 - 37	19,31	11,36	22,50

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
15	2	5	10

Esta dimensión evalúa el impacto del tiempo de trabajo desde la consideración de los periodos de descanso que permite la actividad, de su cantidad y calidad y del efecto del tiempo de trabajo en la vida social, teniendo en cuenta esto y observando la tabla 3, 15 trabajadores están de acuerdo en que el tiempo de descanso y su relación con la vida social es adecuado, mientras que la otra mitad de trabajadores opinan que el tiempo de trabajo es elevado, es decir, que carecen de tiempo de descanso adecuado y presentan dificultad de conciliación del mismo con su vida social y familiar.

Analizando los distintos ítems que conforman este factor se puede deducir que dicha sensación de tiempo de trabajo en exceso se debe a que un 43% de los trabajadores trabajan siempre, casi siempre o a menudo los sábados y un 73% afirma no disponer nunca, casi nunca o en muy pocas ocasiones de 48 horas consecutivas de descanso en el transcurso de una semana.

2. Autonomía.

Tabla 4. Resultados de la variable autonomía.

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0 - 113	67,81	25,95	78,5

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
12	5	11	4

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

Observando los resultados obtenidos en la tabla 4 se puede concretar que, aunque 12 personas consideran esta dimensión dentro de una situación adecuada, los demás opinan lo contrario, esto es así, puesto que, refiriéndose a la autonomía relacionada con la elección del ritmo de trabajo, las posibilidades de alterarlo, etc., un 40% coinciden en que nunca o casi nunca pueden determinar su propio ritmo y que un 59% solo a veces tiene posibilidad de atender asuntos personales cuando lo necesita.

Otras circunstancias que explican la falta de autonomía del trabajador son que relacionado con la capacidad de un trabajador para influir en el desarrollo cotidiano de su trabajo, que se manifiesta en la posibilidad de tomar decisiones sobre las tareas a realizar, su distribución, etc., el empleado considera que “*nunca o casi nunca*”, toma decisiones relacionadas con la distribución de las tareas a lo largo de la jornada (34%), con la distribución del entorno del puesto de trabajo (40%), con la distribución de los turnos (31%) y, sobre todo, con la toma de decisiones relativas a la cantidad de trabajo a realizar (68%).

3.- Carga de trabajo.

Tabla 5. Resultados de la variable carga de trabajo.

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0 - 106	48,59	15,16	44,50

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
17	2	2	11

Con respecto a la carga de trabajo, se entiende la misma como el nivel de demanda de trabajo a la que el trabajador ha de hacer frente, y es elevada cuando hay mucha y es difícil, en este factor como se puede comprobar en la tabla 5 existen diferencias, aunque más de la mitad de los trabajadores opinan que es adecuada (17 personas). Analizando los ítems de esta categoría, se encuentra que el 56% a menudo trabaja con rapidez, el 43% a veces trabaja realizando múltiples tareas, y uno de los datos más relevantes por el cual se entiende la opinión de los demás trabajadores respecto a este factor, es que el 56% considera que la cantidad de trabajo realizado es elevada.

4.- Demandas psicológicas.

Tabla 6. Resultados de la variable demandas psicológicas.

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
10 - 112	34,25	10,82	34,50

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
32	0	0	0

En relación a esta categoría la cual vienen definida por las distintas exigencias a las que se ha de hacer frente en el trabajo, es decir, por el grado de presión o movilización y de

esfuerzo intelectual al que debe hacer frente el trabajador en el desempeño de sus tareas, presenta un riesgo para la salud, es adecuado.

5. Variedad / Contenido del trabajo.

Tabla 7. Resultados de la variable variedad / contenido del trabajo.

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0 - 69	25,78	11,6	21,5

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
23	4	1	4

Esta dimensión comprende la sensación de que el trabajo tiene un significado y utilidad en sí mismo, para el trabajador, en el conjunto de la empresa y para la sociedad en general, por lo que la mayoría de los trabajadores, indican según los resultados obtenidos en la tabla 7 que este factor es adecuado, y su trabajo es reconocido y apreciado por las personas de su alrededor.

6. Participación y supervisión.

Tabla 8. Resultados de la variable participación y supervisión.

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
4 - 87	50,03	13,35	47,00

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
0	1	3	28

Sin embargo, en esta dimensión, ocurre lo contrario, 28 de los 32 trabajadores coinciden en que la valoración de la misma es negativa, según los resultados observados en la tabla 8, considerando una nula o escasa participación en los distintos ámbitos de la

empresa, llegando a alcanzar valores del 68% y el 84% de los encuestados en los ítems relacionados con la participación en cambios en la dirección y en contratación de nuevos empleados respectivamente.

7. Interés por el trabajador / Compensación.

Tabla 9. Resultados de la variable interés por el trabajador / compensación.

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0 - 73	51,63	10,13	53,00

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
11	9	5	7

Observando la tabla 9, los resultados son variados, mientras que 11 trabajadores piensan que es adecuada, 21 no se muestran satisfechos con esta variable.

Haciendo alusión a los datos recogidos se refleja una falta de información por parte de la empresa a los trabajadores tanto a nivel de formación como de posibilidades de promoción y sobre la situación de la propia empresa. En torno al 60% de los trabajadores coinciden en esto. Un dato interesante es que el 56% piensa que no existe posibilidad de desarrollo profesional en la empresa, así como un 50% que la recompensa por el esfuerzo y el salario son insuficientes.

8. Desempeño de rol.

Tabla 10. Resultados de la variable desempeño del rol.

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
1 - 109	35,91	19,52	43,5

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
12	6	8	6

En esta dimensión, como en la anterior, los resultados son variados. En general, según indica la tabla 10, la valoración de la información que reciben los trabajadores sobre lo que deben de hacer, la cantidad de trabajo, la calidad de trabajo y el tiempo asignado para la realización del trabajo o sobre la responsabilidad en el puesto de trabajo, es clara por lo que no existe ambigüedad de rol. En lo que se refiere al conflicto de rol, un 46% de los encuestados afirman que a menudo, siempre o casi siempre reciben instrucciones contradictorias entre sí, así como un 65% corroboran que a veces se le asignan tareas que exceden el cometido de su puesto de trabajo.

9. Relaciones y apoyo social.

Tabla 11. Resultados de la variable relaciones y apoyo social.

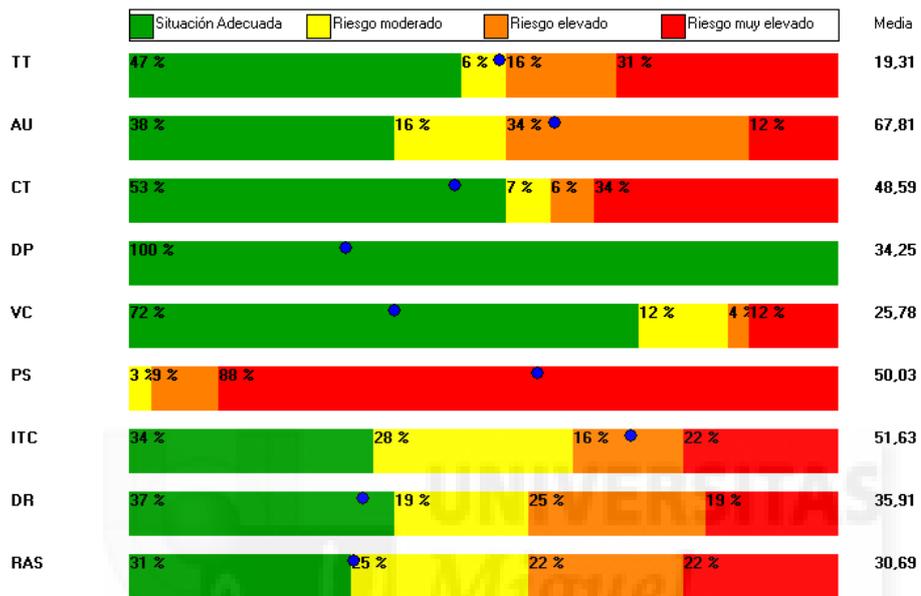
Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0 - 97	30,69	10,99	30,5

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
10	8	8	6

Dentro de la dimensión apoyo social y relaciones se recogen aquellos aspectos de las condiciones de trabajo que se derivan de las relaciones que se establecen entre las personas en los entornos de trabajo, recogidos estos resultados en la tabla 11. Sorprendiendo que un 46% de los trabajadores opinen que nunca o casi nunca pueden contar con sus jefes y que un 62% afirma no saber cómo actúa la empresa frente a situaciones conflictivas a nivel interpersonal entre trabajadores. Por otro lado, cabe destacar que el 81% están de acuerdo en que la calidad de las relaciones entre ellos es buena y un 75% que nunca o casi nunca se ha sentido expuesto a ningún tipo de actitud discriminatoria.

PREVALENCIA DE EXPOSICIÓN

Como se puede observar en la figura 3, se muestra la proporción (expresada en porcentaje) de trabajadores que se encuentran en las distintas categorías de exposición para cada una de las dimensiones del estudio.



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

Figura 3. Gráfico de resultados de todos los puestos de trabajo.

Por tanto, tras analizar las tablas y el gráfico con los resultados obtenidos, podemos concluir que las dimensiones psicosociales valoradas más negativamente por el trabajador son participación / supervisión, seguido de interés por el trabajador / compensación, autonomía y tiempo de trabajo, teniendo que incidir en menor medida, ya que la media se encuentra dentro de la variable “Situación adecuada” en los siguientes factores: relaciones y apoyo social, desempeño del rol y carga de trabajo. Por otro lado, cabe destacar que la dimensión variedad / contenido del trabajo prácticamente no necesitará actividades preventivas, mientras que demandas psicológicas ha sido valorada positivamente coincidiendo el 100% de la muestra, por lo que no requiere ningún tipo de intervención.

Sin embargo, tras obtener los resultados de los análisis de todos los trabajadores de la empresa y teniendo en cuenta que los puestos de trabajo presentan horarios y condiciones del mismo muy diferentes, se ha llevado a cabo, un análisis por puestos con requisitos similares, siendo los grupos de análisis los siguientes:

- Administrativos y técnicos de calidad
- Peones de la industria química y almaceneros
- Técnicos de mantenimiento y encargados

Sin tener en cuenta, el puesto de conductor de camión, puesto que no presenta condiciones similares a ningún otro, y al ser solo un trabajador, se desvelaría la identidad del mismo.

ADMINISTRATIVO Y TÉCNICO DE CALIDAD

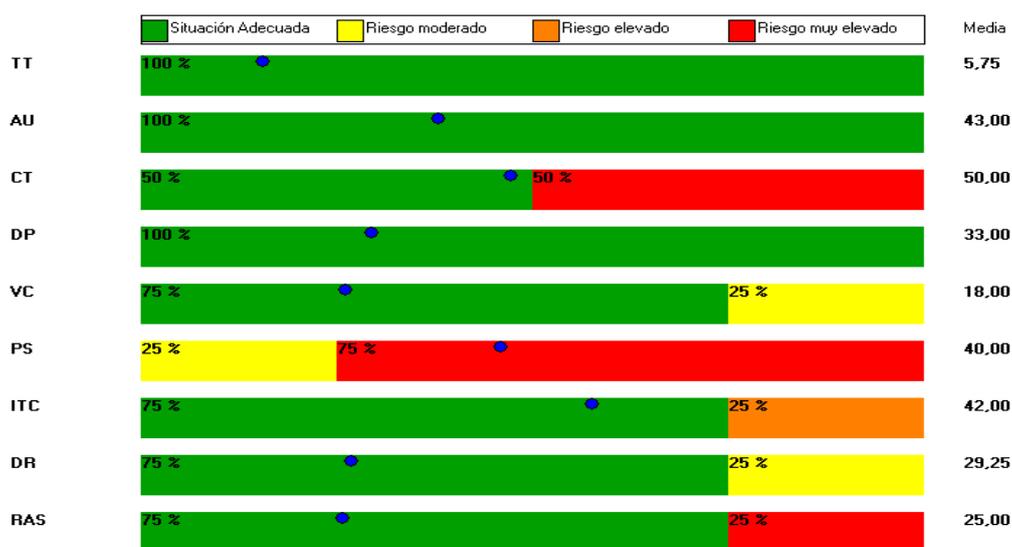


Figura 4. Gráfico de resultados de administrativos y técnicos de calidad.

Con respecto a los resultados obtenidos en la figura 4, mediante el análisis realizado por puestos, se puede concluir que la variable afectada principalmente sigue siendo participación y supervisión coincidiendo 5 de los 6 trabajadores pertenecientes a esta muestra en que está dimensión presenta un riesgo muy elevado, destacando entre los ítems estudiados que más del 50% opina que no reciben supervisión nunca por parte de los cargos superiores. Otra de las variables afectadas es Carga de trabajo, indicando un 66% que a menudo trabaja con rapidez y un 50% de la muestra que a menudo debe de acelerar su ritmo de trabajo. Sin embargo, en las variables demandas psicológicas, autonomía y tiempo de trabajo, todos los trabajadores participantes en este análisis coinciden en que se encuentran dentro del rango “Situación adecuada” por lo que no habría que realizar ninguna intervención preventiva.

PEÓN DE LA INDUSTRIA QUÍMICA Y ALMACENERO

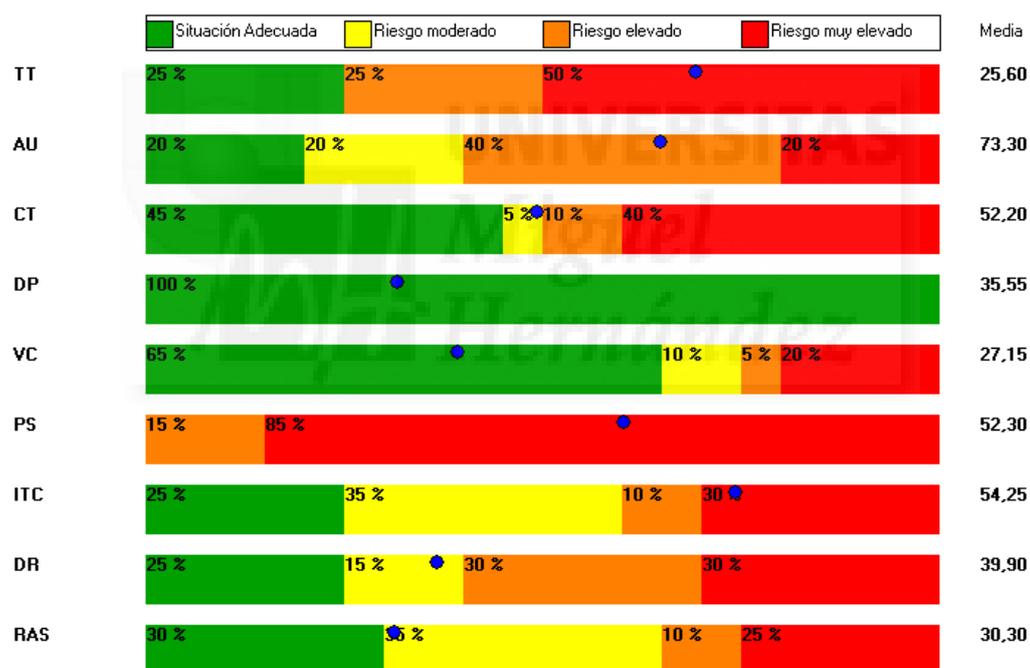


Figura 5. Gráfico de resultados de peones de la industria química y almaceneros.

En este caso, los resultados obtenidos en la figura 5 son similares a los recabados anteriormente en el análisis de todos los puestos de la empresa, aunque existen algunas variables más afectadas. La dimensión demandas psicológicas sigue sin verse perjudicada en este caso tampoco. Aumentando un poco el riesgo en la mayoría de las variables, pero principalmente y de manera más elevada, en el factor tiempo de trabajo, puesto que el 60%

de los mismos nunca o casi nunca tiene más de 48h seguidas de descanso y el 40% a menudo trabaja los sábados.

ENCARGADO Y TÉCNICO DE MANTENIMIENTO

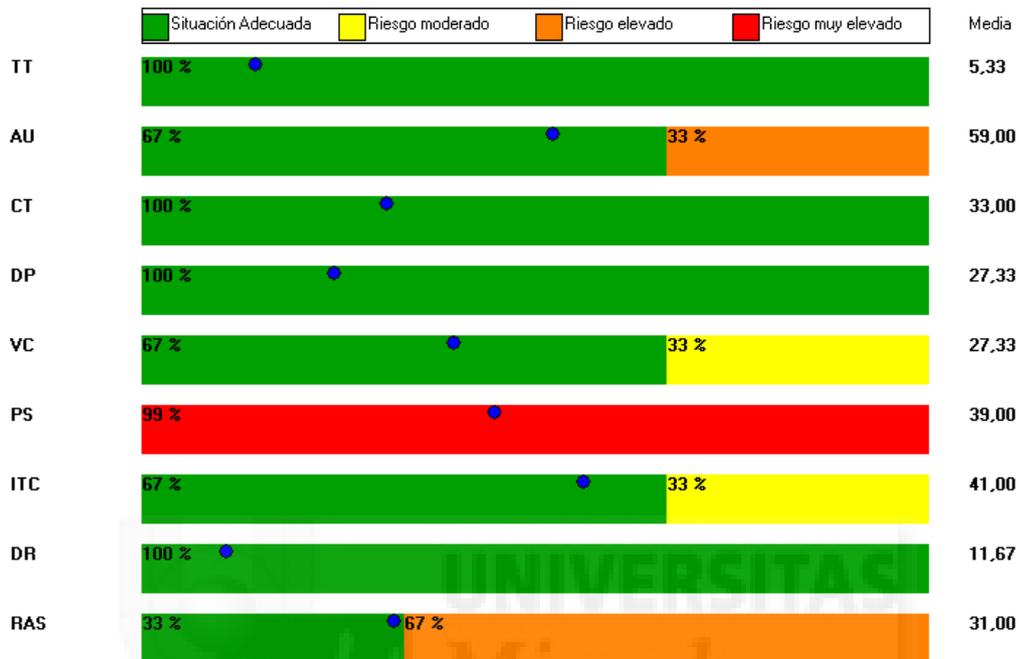


Figura 6. Gráfico de resultados de encargados y técnicos de mantenimiento.

En cuanto a los resultados recabados en la figura 6 para los puestos de trabajo de encargado y técnico de mantenimiento, los cuales presentan condiciones laborales muy similares, se puede concretar que a diferencia de los demás resultados, no se encuentran afectadas las variables de tiempo de trabajo, autonomía, carga de trabajo y desempeño de rol, debiendo incidir principalmente como en los casos anteriores, aunque en éste de manera más importante, en el factor participación / supervisión, coincidiendo los cinco trabajadores incluidos en la muestra en que se encuentra dentro del rango “Riesgo muy elevado”, alcanzando datos de un 40% que no participa en algunos ámbitos laborales y un 80% afirma no ser supervisado nunca por ninguna persona con cargo superior. Por lo que con los resultados obtenidos incluso se debe de realizar alguna medida correctora además de medidas preventivas en aquellas afectadas en menor medida.

El factor psicosocial estudiado que requiere de prioridad en la intervención preventiva es el relacionado con la PARTICIPACIÓN / SUPERVISIÓN siendo el más afectado y donde han coincidido los tres grupos de análisis, esto es así debido a que las relaciones entre los trabajadores y supervisores y la escasa consulta con los mismos sobre

aspectos relacionados con su trabajo son casi inexistentes.

El siguiente factor coincidente en los tres grupos de análisis y el cuál debe de considerarse para llevar a cabo una intervención psicosocial es RELACIONES Y APOYO SOCIAL, donde la mayoría de los trabajadores opina que nunca o casi nunca pueden contar con sus jefes, sin embargo, las relaciones entre los propios trabajadores indican que son buenas.

Por otro lado, los tres grupos coinciden en que la dimensión DEMANDAS PSICOLÓGICAS no requiere intervención, no considerándola los trabajadores un riesgo para la salud.

En cuanto, a la CARGA DE TRABAJO, es una dimensión afectada pero solo en dos grupos de análisis, en los encargados y técnicos de mantenimiento no, necesitando intervención principalmente en los peones de la industria química y almaceneros, donde por el diseño de las tareas, éstas se realizan mediante trabajo en cadena lo que incide en un mantenimiento elevado de la atención, un alto ritmo de trabajo y una dificultad para realizar pausas durante el trabajo.

La AUTONOMÍA, por el contrario, también está afectada en dos grupos de análisis, siendo en este caso los administrativos y técnicos de calidad los que no opinan que sea un factor de riesgo, y estando perjudicada en mayor medida en los peones de la industria química y almaceneros, puesto que son los puestos de trabajo, que como se ha mencionado anteriormente al ser trabajo en cadena, menos decisiones pueden tomar en relación con el mismo.

Otros factores en zona intermedia principalmente para el grupo de análisis compuesto por los peones de industria química y almaceneros, son los relacionados con la percepción del trabajador sobre el INTERÉS POR EL TRABAJADOR / COMPENSACIÓN por parte de la empresa, aquí se considera importante la formación, la estabilidad laboral y la promoción, como aspectos a mejorar, seguido de TIEMPO DE TRABAJO, puesto que prácticamente no tienen más de 24h seguidas de descanso, DESEMPEÑO DE ROL y VARIEDAD / CONTENIDO DEL TRABAJO, sobre todo por el trabajo percibido como monótono y repetitivo.

6. PLANIFICACIÓN DE LA ACCIÓN PREVENTIVA.

En este apartado se procede a planificar la actividad preventiva, resultado de la evaluación de los riesgos psicosociales, con objeto de eliminar o controlar y reducir los riesgos percibidos. Conforme a un orden de prioridades, en función de su magnitud y número de trabajadores expuestos en los mismos.

1. TIEMPO DE TRABAJO.

Tabla 12. Medidas preventivas en la dimensión tiempo de trabajo para peones y almaceneros.

Grupo de análisis: Peones de la industria química y almaceneros			
Fecha de la planificación: 20/05/2018		Seguimiento de la planificación previsto: 6 - 12 meses	
Medidas Correctoras	Método	Responsables	Plazos
<ul style="list-style-type: none"> - Establecer métodos de participación del trabajador en la organización de horarios, vacaciones y días de descanso. - Formar e informar a los trabajadores sobre técnicas para planificar bien el tiempo, así como diferentes técnicas para afrontar el estrés. - Dar facilidades a los trabajadores para que puedan compaginar de la mejor manera posible su situación familiar con su situación laboral y fomentar la participación de los mismos en las propuestas de mejora. 	<ul style="list-style-type: none"> - Mediante rotación anual del orden para la elección de las vacaciones. - Mediante cursos subvencionados por la empresa. - Facilitar la elección de turno de trabajo facilitando la flexibilidad horaria sobre todo en aquellos que tengan personas a su cargo. - Evitar los cambios repentinos de horario; organizar el tiempo de trabajo de manera que el trabajador disponga de la información lo antes posible. 	Personal de administración y recursos humanos.	Inmediato

2. AUTONOMÍA.

Tabla 13. Medidas preventivas en la dimensión autonomía para peones y almaceneros.

Grupo de análisis: Peones de la industria química y almaceneros			
Fecha de la planificación: 20/05/2018		Seguimiento de la planificación previsto: 6 - 12 meses	
Medidas Correctoras	Método	Responsables	Plazos
<ul style="list-style-type: none"> - Establecer métodos de participación del trabajador en la organización de horarios, vacaciones y días de descanso. - Fomentar como herramienta el diálogo. 	<ul style="list-style-type: none"> - Estableciendo cauces de comunicación entre los trabajadores y los diferentes órganos de representación de los mismos. - Mediante reuniones periódicas con el objetivo de intercambiar información entre los trabajadores y la dirección, analizando en las mismas la posibilidad de una mayor participación y toma de decisiones, teniendo en cuenta las limitaciones impuestas por las características inherentes al puesto de trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> - Personal de administración y recursos humanos. - Dirección 	<ul style="list-style-type: none"> - 1 meses

Tabla 14. Medidas preventivas en la dimensión autonomía para encargados y técnicos de mantenimiento.

Grupo de análisis: Encargados y técnicos de mantenimientos			
Fecha de la planificación: 20/05/2018		Seguimiento de la planificación previsto: 6 - 12 meses	
Medidas Preventivas	Método	Responsables	Plazos
- Establecer métodos de participación del trabajador tanto en la organización de días de descanso como en aspectos del trabajo.	- Mediante cauces de comunicación entre los trabajadores y los diferentes órganos de representación de los mismos, mediante reuniones periódicas.	Personal de administración y recursos humanos.	6 meses

3. CARGA DE TRABAJO.

Tabla 15. Medidas preventivas en la dimensión carga de trabajo para administrativos y técnicos de calidad.

Grupo de análisis: Administrativos y técnicos de calidad			
Fecha de la planificación: 20/05/2018		Seguimiento de la planificación previsto: 6 - 12 meses	
Medidas Correctoras	Método	Responsables	Plazos
- Ofrecer a los trabajadores cursos sobre organización del tiempo, planificación, autocontrol y	- Promocionando cursos subvencionados a través de la empresa.	- Dirección	- 2 meses - Cada 2

<p>disminución del estrés.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dar incentivos a los trabajadores. - Distribuir las tareas equitativamente. - Proporcionar equipos de trabajo rápidos y eficientes. 	<ul style="list-style-type: none"> - Acordar con los trabajadores cada cierto tiempo, realizar horas extras mediante remuneración económica para poner el trabajo al día. - Realizar distribución de tareas entre los trabajadores de un mismo puesto de trabajo de manera equitativa o premiar el más eficiente. - Asegurar que los equipos de trabajo funcionan correctamente, proporcionando ordenadores de última generación. 		<p>semanas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Inmediato - Inmediato
--	--	--	---

Tabla 16. Medidas preventivas en la dimensión carga de trabajo para peones y almaceneros.

Grupo de análisis: Peones de la industria química y almaceneros			
Fecha de la planificación: 20/05/2018		Seguimiento de la planificación previsto: 6 - 12 meses	
Medidas Correctoras	Método	Responsables	Plazos
<ul style="list-style-type: none"> - Ofrecer a los trabajadores cursos sobre organización del tiempo, planificación, autocontrol y disminución del 	<ul style="list-style-type: none"> - Promocionando cursos subvencionados a través de la empresa. - Realizar distribución de tareas 	<ul style="list-style-type: none"> - Personal de administración y recursos 	<ul style="list-style-type: none"> - 1 mes - Inmediato - En épocas de campaña

<p>estrés.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Distribuir las tareas equitativamente. - Aumentar número de trabajadores o formar a otros en dicho puesto de trabajo. 	<p>entre los trabajadores del mismo puesto de trabajo de manera equitativa o premiar el más eficiente, evitando así los esfuerzos intensos y continuados.</p> <p>- En épocas de campaña donde el trabajo aumenta, prever esta situación y contratar a trabajadores de manera temporal que permitan disminuir la carga de trabajo a los mismos y por tanto también descender el ritmo de trabajo.</p>	<p>humanos.</p>	
---	--	-----------------	--

4. DEMANDAS PSICOLÓGICAS.

No procede llevar a cabo ninguna medida preventiva puesto que los resultados obtenidos no muestran ninguna deficiencia en este ámbito. Las capacidades requeridas son adecuadas, la mayoría coinciden en que no tienen que ocultar sus sentimientos y emociones ante sus superiores y/o compañeros, y que no se exponen a situaciones de impacto emocional.

5. VARIEDAD / CONTENIDO DEL TRABAJO.

No se desarrollará ninguna medida preventiva debido a que no existen datos alarmantes sobre los cuales se requiera una determinada intervención.

6. PARTICIPACIÓN Y SUPERVISIÓN.

Tabla 16. Medidas preventivas en la dimensión participación y supervisión para todos los puestos de trabajo.

Grupo de análisis: Todos los trabajadores			
Fecha de la planificación: 20/05/2018		Seguimiento de la planificación previsto: 6 - 12 meses	
Medidas Correctoras	Método	Responsables	Plazos
<ul style="list-style-type: none"> - Reconocer mediante incentivos a aquellos trabajadores que realicen propuestas de mejora para la empresa, de forma que se fomente la participación de los mismos. - Establecer cauces de comunicación entre los trabajadores y sus superiores, de manera que no los vean únicamente como un supervisor. - Formar e informar a los trabajadores en cuanto a la cantidad de trabajo, calidad, y aspectos organizacionales de la misma, para evitar así la excesiva supervisión. 	<ul style="list-style-type: none"> - Mediante un buzón de sugerencias o a través de un apartado en la página web establecido para lo mismo. - Llevando a cabo reuniones todos los lunes de equipo, por puestos de trabajo e incluso individualmente una vez al mes, promoviendo el enriquecimiento de su tarea y la valoración del trabajo en equipo. - Todos los días al llegar realizar una reunión de 10 minutos donde se fijan la cantidad de trabajo a realizar en ese día y los objetivos a alcanzar. 	Dirección	Inmediato

7. INTERÉS POR EL TRABAJADOR / COMPENSACIÓN.

Tabla 17. Medidas preventivas en la dimensión interés por el trabajador / compensación para peones y almaceneros.

Grupo de análisis: Peones de la industria química y almaceneros			
Fecha de la planificación: 20/05/2018		Seguimiento de la planificación previsto: 6 - 12 meses	
Medidas Correctoras	Método	Responsables	Plazos
<ul style="list-style-type: none"> - Potenciar los planes formativos conforme a las necesidades de la organización y de los trabajadores y fomentar una sensibilización a la formación continuada. - Informar a los trabajadores de cualquier cambio que les pueda afectar directa o indirectamente. - Establecer un procedimiento de reconocimiento a los trabajadores. 	<ul style="list-style-type: none"> - A través de cursos subvencionados por la empresa de manera periódica realizando al menos 3 cursos en el año. - Se expondrán en un tablón de anuncios la información sobre las decisiones tomadas en las reuniones directivas de forma que todos los trabajadores afectados puedan enterarse, haciendo reunión si fuese necesario. - Realizar un reconocimiento mediante incentivos (pagas extras o horas libres) a aquellos trabajadores que consigan llegar a sus objetivos semanales, valorando cada semana a un trabajador. 	<ul style="list-style-type: none"> - Personal de administración y recursos humanos. 	<ul style="list-style-type: none"> - 1 mes

Tabla 18. Medidas preventivas en la dimensión interés por el trabajador / compensación para administrativos, técnicos de calidad y mantenimiento y encargados.

Grupo de análisis: Administrativos, técnicos de calidad, encargados, técnicos de mantenimiento.			
Fecha de la planificación: 20/05/2018		Seguimiento de la planificación previsto: 6 - 12 meses	
Medidas Preventivas	Método	Responsables	Plazos
<ul style="list-style-type: none"> - Potenciar los planes formativos conforme a las necesidades de la organización y de los trabajadores y fomentar una sensibilización a la formación continuada. - Informar a los trabajadores de cualquier cambio que les pueda afectar directa o indirectamente. - Establecer un procedimiento de reconocimiento a los trabajadores. 	<ul style="list-style-type: none"> - A través de cursos subvencionados por la empresa de manera periódica realizando al menos 3 cursos en el año. - Se expondrán en un tablón de anuncios la información sobre las decisiones tomadas en las reuniones directivas de forma que todos los trabajadores afectados puedan enterarse, haciendo reunión si fuese necesario. - Realizar un reconocimiento mediante incentivos (pagas extras o horas libres) a aquellos trabajadores que consigan llegar a sus objetivos semanales, valorando cada semana a un trabajador. 	<ul style="list-style-type: none"> - Personal de administración y recursos humanos. 	<ul style="list-style-type: none"> - 6 meses

8. DESEMPEÑO DEL ROL.

Tabla 19. Medidas preventivas en la dimensión desempeño del rol para peones y almaceneros.

Grupo de análisis: Peones de la industria química y almaceneros			
Fecha de la planificación: 20/05/2018		Seguimiento de la planificación previsto: 6 - 12 meses	
Medidas Preventivas	Método	Responsables	Plazos
<ul style="list-style-type: none"> - Constituir una lista de funciones y tareas del puesto de trabajo. - Facilitar información al trabajador sobre sus tareas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Fijar una lista de funciones y tareas del puesto que quedarán escritas en los informes de puestos de trabajo de la empresa quedando a disposición de los trabajadores, así como las más importantes estarán expuestas en el tablón de anuncios. - Se realizará de forma escrita donde se estipularán las funciones y responsabilidades, en relación a las funciones que deben ser asumidas por cada puesto de trabajo, quedando siempre a disposición de los trabajadores. 	<ul style="list-style-type: none"> - Personal de administración y recursos humanos. 	<ul style="list-style-type: none"> - 6 meses

9. RELACIONES Y APOYO SOCIAL.

Este factor mide la calidad de las relaciones personales de los trabajadores e influye de manera sustancial en la satisfacción en el empleo, ya que la necesidad de relacionarnos socialmente constituye una de las características esenciales de la naturaleza humana.

En esta empresa, es la dirección la que media cuando existen conflictos entre los trabajadores, por lo que las medidas preventivas se aplican directamente a la misma, no siendo aplicables a los trabajadores de la misma.

Se recomienda como medida preventiva:

- La formación en gestión de conflictos y habilidades de trabajo en equipo, con la finalidad de aumentar la calidad de liderazgo. Los mandos han de tener habilidades suficientes para gestionar equipos humanos de forma saludable y eficaz: asignar correctamente el trabajo, planificarlo con coherencia, resolver adecuadamente los conflictos, comunicarse bien con los trabajadores, etc.
- **Nivel de prioridad:** LP: Largo Plazo (6 a 12 meses)

Una vez se han obtenido los resultados y se ha planificado la acción preventiva, incluyendo medidas preventivas o correctoras dependiendo del grado de afectación de cada dimensión, esta información ha sido trasladada a la plantilla. También se ha informado de cuando se van a llevar a cabo las medidas aproximadamente, por quién y la manera en la que se van a realizar.

Para poder tener un control, comprobar que las intervenciones se están llevando a cabo y que las mismas son efectivas se va a realizar reuniones periódicas por parte del servicio de prevención con los trabajadores de la empresa, de manera voluntaria y en horario laboral o sino lo fuera estas horas serían compensadas, con el fin de realizar propuestas de mejora, establecer las condiciones de trabajo que siguen conllevando situaciones de riesgo, y corroborar si las medidas preventivas aplicadas están surgiendo efecto o por el contrario hay que aplicar otras distintas.

Además de los controles periódicos, transcurridos los 12 meses tras la aplicación de la actividad preventiva con sus modificaciones realizadas si son necesarias, se procederá de nuevo a la evaluación del riesgo psicosocial mediante la cumplimentación de encuestas con el método Fpsico.

7. CONCLUSIONES.

Se ha realizado un análisis de los riesgos psicosociales en una empresa de fabricación de envases de plástico de la Región de Murcia obteniendo las siguientes conclusiones:

- La evaluación de riesgos psicosociales es necesaria para realizar una prevención integral en la empresa, suponiendo un reto para el técnico concienciar al empresario para que comprenda que la forma de organización del trabajo también está implicada en la salud y el bienestar de sus trabajadores.
- Los resultados, aunque se pueden generalizar para todos los trabajadores de la empresa, es conveniente analizarlos por puestos de trabajo o por grupos de trabajadores con condiciones laborales similares porque así seremos más consecuentes con las medidas preventivas que se adopten e incidirán particularmente en los grupos de empleados que verdaderamente estén afectados.
- El método de identificación de riesgos FPSICOS nos permite priorizar las medidas preventivas o correctoras a implantar dependiendo del nivel de afectación de cada dimensión psicosocial estudiada. Así como determinar el tiempo de ejecución o plazo máximo para llevarlas a cabo, teniendo en cuenta los resultados por los grupos de análisis de trabajadores expuestos, podremos determinar qué medidas preventivas se aplican a cada grupo y en qué plazo de ejecución lo que rentabilizará el presupuesto económico que se determine para ello.
- Para hacer efectiva esta planificación de la actividad preventiva es necesaria la participación e implicación tanto de la dirección de la empresa como de sus trabajadores. Por ello, es importante contar con la colaboración de los representantes sindicales que deben participar en todo el proceso de evaluación y planificación de la prevención psicosocial.
- Este método FPSICO nos permitirá comprobar que las medidas implantadas son efectivas y eficientes mediante la reevaluación de los riesgos utilizando la misma metodología.

8. BIBLIOGRAFÍA.

1. Meliá, J.L., Nogareda, C., Lahera, M., Duro, A., Peiró, J.M., Salanova, M., y Gracia, D. Principios comunes para la evaluación de riesgos psicosociales en la empresa. En Meliá, J.L., Nogareda, C., Lahera, M., Duro, A., Peiró, J.M., Pou, R., Salanova, M., Gracia, D., de Bona, J.M., Bajo, J.C. y Martínez-Losa, F. Perspectivas de Intervención en Riesgos Psicosociales. Evaluación de Riesgos. 2006. Págs. 13-36. Disponible en: <https://www.uv.es/meliajl/Papers/2006FTNCap1.pdf>

2. Lahera Martín, M., y Góngora Yerro, J.J. Factores Psicosociales: Identificación de Situaciones de Riesgo. Pamplona: Instituto Navarro de Salud Laboral (INSL). 2006. Disponible en: <https://w3.ual.es/GruposInv/Prevencion/evaluacion/procedimiento/F.%20Factores%20Psicosociales.pdf>

3. Moreno Jiménez Bernardo. Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. Med. segur. trab. 2011; 57(Supl 1): 4-19. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2011000500002&lng=es.

4. Moreno Jiménez, B., Báez León, C. Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo. 2010. Págs.: 1-188. Disponible en: <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>

5. Instituto sindical de trabajo, ambiente y salud (ISTAS). Disponible en: <http://www.istas.net/web/index.asp?idpagina=3938>

6. Gil-Monte Pedro R. Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública. Rev. Esp. Salud Publica. 2009; 83 (2): 169-173. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1135-57272009000200003&lng=es.

7. NTP 702: El proceso de evaluación de los factores psicosociales. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo. 2005. Disponible en:

http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp_702.pdf

8. Bastida Aramburu, R. Factores de riesgo psicosocial a través del método Fpsico en una empresa de automoción navarra. Universidad Politécnica de Navarra. 2013. Disponible en: <http://academica-e.unavarra.es/bitstream/handle/2454/8326/Rebeca%20Bastida.pdf?sequence=1>

9. NTP 443: Factores psicosociales: Metodología de evaluación. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo. 1997. Disponible en: http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/401a500/ntp_443.pdf



9. ANEXOS.

A continuación, se muestra la frecuencia de las respuestas que han proporcionado los trabajadores en cada pregunta, de donde se han obtenido finalmente los valores para cada dimensión.

FRECUENCIA DE LAS RESPUESTAS

PREGUNTA 1 - ¿Trabajas los sábados?

A - Siempre o casi siempre	15%
B - A menudo	28%
C - A veces	34%
D - Nunca o casi nunca	23%

PREGUNTA 2 - ¿Trabajas los domingos y festivos?

A - Siempre o casi siempre	1%
B - A menudo	15%
C - A veces	34%
D - Nunca o casi nunca	50%

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

A - Siempre o casi siempre	6%
B - A menudo	34%
C - A veces	59%
D - Nunca o casi nunca	1%

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

A - Siempre o casi siempre	4%
B - A menudo	21%
C - A veces	50%
D - Nunca o casi nunca	25%

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

A - Siempre o casi siempre	15%
B - A menudo	12%
C - A veces	35%
D - Nunca o casi nunca	38%

PREGUNTA 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?

A - Siempre o casi siempre	6%
B - A menudo	43%
C - A veces	37%
D - Nunca o casi nunca	14%

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

A - Siempre o casi siempre	25%
B - A menudo	43%
C - A veces	26%
D - Nunca o casi nunca	6%

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

A - Siempre o casi siempre	15%
B - A menudo	7%
C - A veces	68%
D - Nunca o casi nunca	10%

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

A - Siempre o casi siempre	19%
B - A menudo	16%
C - A veces	25%
D - Nunca o casi nunca	40%

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

A - Siempre o casi siempre	2%
B - A menudo	15%
C - A veces	46%
D - Nunca o casi nunca	37%

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

A - Siempre o casi siempre	22%
B - A menudo	7%
C - A veces	37%

D - Nunca o casi nunca	34%
------------------------	-----

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

A - Siempre o casi siempre	8%
B - A menudo	9%
C - A veces	43%
D - Nunca o casi nunca	40%

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

A - Siempre o casi siempre	16%
B - A menudo	16%
C - A veces	50%
D - Nunca o casi nunca	18%

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

A - Siempre o casi siempre	0,0%
B - A menudo	1%
C - A veces	31%
D - Nunca o casi nunca	68%

PREGUNTA 10f - ¿Puedes tomar decisiones relativas a la calidad del trabajo que realizas?

A - Siempre o casi siempre	12%
B - A menudo	34%

C - A veces	38%
D - Nunca o casi nunca	19%

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

A - Siempre o casi siempre	12%
B - A menudo	28%
C - A veces	46%
D - Nunca o casi nunca	14%

PREGUNTA 10h - ¿Puedes tomar decisiones relativas a la distribución de los turnos rotativos?

A - Siempre o casi siempre	0,0%
B - A menudo	6%
C - A veces	26%
D - Nunca o casi nunca	31%
E - No trabajo a turnos	37%

PREGUNTA 11a - ¿Qué nivel de participación tienes en la introducción de cambios en los equipos y materiales?

A - Ninguna participación	16%
B - Sólo recibo información	28%
C - Se me consulta	31%
D - Puedo decidir	25%

PREGUNTA 11b - ¿Qué nivel de participación tienes en la introducción de cambios en la manera de trabajar?

A - Ninguna participación	17%
B - Sólo recibo información	31%
C - Se me consulta	37%
D - Puedo decidir	15%

PREGUNTA 11c - ¿Qué nivel de participación tienes en el lanzamiento de nuevos o mejores productos o servicios?

A - Ninguna participación	53%
B - Sólo recibo información	32%
C - Se me consulta	15%
D - Puedo decidir	0,0%

PREGUNTA 11d - ¿Qué nivel de participación tienes en la reestructuración o reorganización de departamentos o áreas de trabajo?

A - Ninguna participación	56%
B - Sólo recibo información	29%
C - Se me consulta	15%
D - Puedo decidir	0,0%

PREGUNTA 11e - ¿Qué nivel de participación tienes en los cambios en la dirección o entre tus superiores?

A - Ninguna participación	69%
B - Sólo recibo información	22%
C - Se me consulta	9%
D - Puedo decidir	0,0%

PREGUNTA 11f - ¿Qué nivel de participación tienes en la contratación o incorporación de nuevos empleados?

A - Ninguna participación	84%
B - Sólo recibo información	10%
C - Se me consulta	6%
D - Puedo decidir	0,0%

PREGUNTA 11g - ¿Qué nivel de participación tienes en la elaboración de las normas de trabajo?

A - Ninguna participación	40%
B - Sólo recibo información	23%
C - Se me consulta	31%
D - Puedo decidir	6%

PREGUNTA 12a - ¿Cómo valoras la supervisión que tu jefe inmediato ejerce sobre el método para realizar el trabajo?

A - No interviene	32%
B - Insuficiente	9%
C - Adecuada	50%
D - Excesiva	9%

PREGUNTA 12b - ¿Cómo valoras la supervisión que tu jefe inmediato ejerce sobre la planificación del trabajo?

A - No interviene	32%
B - Insuficiente	7%
C - Adecuada	43%
D - Excesiva	18%

PREGUNTA 12c - ¿Cómo valoras la supervisión que tu jefe inmediato ejerce sobre el ritmo de trabajo?

A - No interviene	26%
B - Insuficiente	0,0%
C - Adecuada	31%
D - Excesiva	43%

PREGUNTA 12d - ¿Cómo valoras la supervisión que tu jefe inmediato ejerce sobre la calidad del trabajo realizado?

A - No interviene	34%
B - Insuficiente	15%
C - Adecuada	42%
D - Excesiva	9%

PREGUNTA 13a - ¿Cómo valoras el grado de información que te proporciona la empresa sobre las posibilidades de formación?

A - No hay información	48%
B - Insuficiente	31%
C - Es adecuada	21%

PREGUNTA 13b - ¿Cómo valoras el grado de información que te proporciona la empresa sobre las posibilidades de promoción?

A - No hay información	68%
B - Insuficiente	20%
C - Es adecuada	12%

PREGUNTA 13c - ¿Cómo valoras el grado de información que te proporciona la empresa sobre los requisitos para ocupar plazas de promoción?

A - No hay información	88%
B - Insuficiente	12%
C - Es adecuada	0,0%

PREGUNTA 13d - ¿Cómo valoras el grado de información que te proporciona la empresa sobre la situación de la empresa en el mercado?

A - No hay información	35%
B - Insuficiente	28%
C - Es adecuada	37%

PREGUNTA 14a - Para realizar tu trabajo ¿cómo valoras la información que recibes sobre lo que debes hacer (funciones, competencias y atribuciones)?

A - Muy clara	25%
B - Clara	56%
C - Poco clara	15%
D - Nada clara	4%

PREGUNTA 14b - Para realizar tu trabajo ¿cómo valoras la información que recibes sobre cómo debes hacerlo (métodos, protocolos, procedimientos de trabajo)?

A - Muy clara	25%
B - Clara	71%
C - Poco clara	4%
D - Nada clara	0,0%

PREGUNTA 14c - Para realizar tu trabajo ¿cómo valoras la información que recibes sobre la cantidad de trabajo que se espera que hagas?

A - Muy clara	19%
----------------------	-----

B - Clara	50%
C - Poco clara	31%
D - Nada clara	0,0%

PREGUNTA 14d - Para realizar tu trabajo ¿cómo valoras la información que recibes sobre la calidad de trabajo que se espera que hagas?

A - Muy clara	25%
B - Clara	60%
C - Poco clara	15%
D - Nada clara	0,0%

PREGUNTA 14e - Para realizar tu trabajo ¿cómo valoras la información que recibes sobre el tiempo asignado para realizar el trabajo?

A - Muy clara	16%
B - Clara	53%
C - Poco clara	31%
D - Nada clara	0,0%

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

A - Muy clara	21%
B - Clara	60%
C - Poco clara	12%
D - Nada clara	8%

PREGUNTA 15a - Señala con qué frecuencia se te asignan tareas que no puedes realizar por no tener los recursos humanos o materiales

A - Siempre o casi siempre	0,0%
B - A menudo	4%
C - A veces	34%
D - Nunca o casi nunca	62%

PREGUNTA 15b - Señala con qué frecuencia para ejecutar algunas tareas tienes que saltarte los métodos establecidos

A - Siempre o casi siempre	0,0%
B - A menudo	13%
C - A veces	50%
D - Nunca o casi nunca	37%

PREGUNTA 15c - Señala con qué frecuencia se te exige tomar decisiones o realizar cosas con las que no estás de acuerdo porque te suponen un conflicto moral, legal, emocional

A - Siempre o casi siempre	0,0%
B - A menudo	10%
C - A veces	28%
D - Nunca o casi nunca	62%

PREGUNTA 15d - Señala con qué frecuencia recibes instrucciones contradictorias entre sí (unos te mandan una cosa y otros otra)

A - Siempre o casi siempre	21%
B - A menudo	25%
C - A veces	25%
D - Nunca o casi nunca	29%

PREGUNTA 15e - Señala con qué frecuencia se te exigen responsabilidades, cometidos o tareas que no entran dentro de tus funciones y que deberían llevar a cabo otros trabajadores

A - Siempre o casi siempre	0,0%
----------------------------	------

B - A menudo	16%
C - A veces	65%
D - Nunca o casi nunca	19%

PREGUNTA 16a - Si tienes que realizar un trabajo delicado o complicado y deseas ayuda o apoyo, ¿puedes contar con tus jefes?

A - Siempre o casi siempre	13%
B - A menudo	10%
C - A veces	31%
D - Nunca o casi nunca	46%
E - No tengo, no hay otras personas	0,0%

PREGUNTA 16b - Si tienes que realizar un trabajo delicado o complicado y deseas ayuda o apoyo, ¿puedes contar con tus compañeros?

A - Siempre o casi siempre	22%
B - A menudo	35%
C - A veces	37%
D - Nunca o casi nunca	6%
E - No tengo, no hay otras personas	0,0%

PREGUNTA 16c - Si tienes que realizar un trabajo delicado o complicado y deseas ayuda o apoyo, ¿puedes contar con tus subordinados?

A - Siempre o casi siempre	0,0%
B - A menudo	7%
C - A veces	16%
D - Nunca o casi nunca	12%
E - No tengo, no hay otras personas	65%

PREGUNTA 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?

A - Siempre o casi siempre	22%
B - A menudo	0,0%
C - A veces	44%
D - Nunca o casi nunca	3%
E - No tengo, no hay otras personas	31%

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

A - Buenas	81%
B - Regulares	19%
C - Malas	0,0%
D - No tengo compañeros	0,0%

PREGUNTA 18a - ¿Con qué frecuencia se producen en tu trabajo conflictos interpersonales?

A - Raras veces	43%
B - Con frecuencia	40%
C - Constantemente	6%
D - No existen	11%

PREGUNTA 18b - ¿Con qué frecuencia se producen en tu trabajo situaciones de violencia física?

A - Raras veces	50%
B - Con frecuencia	0,0%
C - Constantemente	0,0%
D - No existen	50%

PREGUNTA 18c - ¿Con qué frecuencia se producen en tu trabajo situaciones de violencia psicológica (amenazas, insultos, hacer el vacío, descalificaciones personales)?

A - Raras veces	56%
B - Con frecuencia	6%
C - Constantemente	10%
D - No existen	28%

PREGUNTA 18d - ¿Con qué frecuencia se producen en tu trabajo situaciones de acoso sexual?

A - Raras veces	0,0%
B - Con frecuencia	0,0%
C - Constantemente	0,0%
D - No existen	100%

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

A - Deja que sean los implicados quienes solucionen el tema	10%
B - Pide a los mandos de los afectados que traten de buscar una solución al problema	0,0%
C - Tiene establecido un procedimiento formal de actuación	28%
D - No lo sé	62%

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

A - Siempre o casi siempre	0,0%
B - A menudo	0,0%
C - A veces	25%
D - Nunca o casi nunca	75%

PREGUNTA 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)

A - Siempre o casi siempre	22%
B - A menudo	25%
C - A veces	53%
D - Nunca o casi nunca	0,0%

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

A - Muy alta	25%
B - Alta	31%
C - Media	43%
D - Baja	1%
E - Muy baja	0,0%

PREGUNTA 23 - ¿El tiempo de que dispones para realizar tu trabajo es suficiente y adecuado?

A - Siempre o casi siempre	19%
B - A menudo	19%
C - A veces	53%
D - Nunca o casi nunca	9%

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

A - Siempre o casi siempre	13%
B - A menudo	56%
C - A veces	31%
D - Nunca o casi nunca	0,0%

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

A - Siempre o casi siempre	25%
B - A menudo	40%
C - A veces	34%
D - Nunca o casi nunca	1%

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

A - Excesiva	1%
B - Elevada	56%
C - Adecuada	43%
D - Escasa	0,0%
E - Muy escasa	0,0%

PREGUNTA 27 - ¿Debes atender a varias tareas al mismo tiempo?

A - Siempre o casi siempre	18%
B - A menudo	31%
C - A veces	43%
D - Nunca o casi nunca	8%

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

A - Siempre o casi siempre	0,0%
B - A menudo	1%
C - A veces	71%
D - Nunca o casi nunca	28%

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

A - Siempre o casi siempre	0,0%
B - A menudo	1%
C - A veces	59%
D - Nunca o casi nunca	40%

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

A - Siempre o casi siempre	2%
B - A menudo	21%
C - A veces	62%
D - Nunca o casi nunca	15%

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

A - Siempre o casi siempre	0,0%
B - A menudo	4%
C - A veces	75%
D - Nunca o casi nunca	21%

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

A - Siempre o casi siempre	13%
B - A menudo	50%
C - A veces	34%
D - Nunca o casi nunca	3%

PREGUNTA 33a - ¿En qué medida tu trabajo requiere aprender cosas o métodos nuevos?

A - Siempre o casi siempre	0,0%
B - A menudo	13%
C - A veces	53%
D - Nunca o casi nunca	34%

PREGUNTA 33b - ¿En qué medida tu trabajo requiere adaptarse a nuevas situaciones?

A - Siempre o casi siempre	0,0%
B - A menudo	8%
C - A veces	46%
D - Nunca o casi nunca	46%

PREGUNTA 33c - ¿En qué medida tu trabajo requiere tomar iniciativas?

A - Siempre o casi siempre	10%
B - A menudo	25%
C - A veces	31%
D - Nunca o casi nunca	34%

PREGUNTA 33d - ¿En qué medida tu trabajo requiere tener buena memoria?

A - Siempre o casi siempre	18%
B - A menudo	25%
C - A veces	43%
D - Nunca o casi nunca	14%

PREGUNTA 33e - ¿En qué medida tu trabajo requiere ser creativo?

A - Siempre o casi siempre	10%
B - A menudo	0,0%
C - A veces	25%
D - Nunca o casi nunca	65%

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

A - Siempre o casi siempre	0,0%
B - A menudo	9%
C - A veces	7%
D - Nunca o casi nunca	84%

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

A - Siempre o casi siempre	0,0%
B - A menudo	0,0%
C - A veces	56%
D - Nunca o casi nunca	44%
E - No tengo, no trato	0,0%

PREGUNTA 34b - En tu trabajo ¿con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante tus subordinados?

A - Siempre o casi siempre	0,0%
B - A menudo	0,0%
C - A veces	18%
D - Nunca o casi nunca	17%
E - No tengo, no trato	65%

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

A - Siempre o casi siempre	9%
B - A menudo	0,0%
C - A veces	50%
D - Nunca o casi nunca	37%
E - No tengo, no trato	4%

PREGUNTA 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, etc.)?

A - Siempre o casi siempre	0,0%
B - A menudo	4%
C - A veces	6%
D - Nunca o casi nunca	6%
D - No tengo, no trato	84%

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

A - Siempre o casi siempre	0,0%
B - A menudo	0,0%
C - A veces	13%
D - Nunca o casi nunca	87%

PREGUNTA 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.)

A - Siempre o casi siempre	0,0%
B - A menudo	0,0%
C - A veces	4%
D - Nunca o casi nunca	96%

PREGUNTA 37 - El trabajo que realizas ¿te resulta rutinario?

A - No	11%
B - A veces	34%
C - Bastante	40%

D - Mucho	15%
-----------	-----

PREGUNTA 38 - En general ¿consideras que las tareas que realizas tienen sentido?

A - Mucho	25%
B - Bastante	65%
C - Poco	10%
D - Nada	0,0%

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

A - No es muy importante	4%
B - Es importante	53%
C - Es muy importante	31%
D - No lo sé	12%

PREGUNTA 40a - En general, ¿está tu trabajo reconocido y apreciado por tus superiores?

A - Siempre o casi siempre	17%
B - A menudo	0,0%
C - A veces	71%
D - Nunca o casi nunca	12%
E - No tengo, no trato	0,0%

PREGUNTA 40b - En general, ¿está tu trabajo reconocido y apreciado por tus compañeros de trabajo?

A - Siempre o casi siempre	18%
B - A menudo	28%

C - A veces	50%
D - Nunca o casi nunca	0,0%
E - No tengo, no trato	4%

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

A - Siempre o casi siempre	0,0%
B - A menudo	12%
C - A veces	7%
D - Nunca o casi nunca	0,00%
E - No tengo, no trato	81%

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

A - Siempre o casi siempre	21%
B - A menudo	46%
C - A veces	31%
D - Nunca o casi nunca	2%
E - No tengo, no trato	0,0%

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

A - Adecuadamente	0,0%
B - Regular	10%
C - Insuficientemente	34%
D - No existe posibilidad de desarrollo profesional	56%

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

A - Muy adecuada	0,0%
B - Suficiente	10%
C - Insuficiente en algunos casos	65%
D - Totalmente insuficiente	25%

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

A - Muy adecuada	5%
B - Suficiente	46%
C - Insuficiente en algunos casos	43%
D - Totalmente insuficiente	6%

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

A - Muy satisfecho	4%
B - Satisfecho	46%
C - Insatisfecho	50%
D - Muy insatisfecho	0,0%