

Trabajo Fin de Máster

EVALUACIÓN PSICOSOCIAL DEL
PERSONAL ADMINISTRATIVO
EN EL SERVICIO DE RECURSOS
HUMANOS DE UN HOSPITAL



UNIVERSIDAD MIGUEL HERNÁNDEZ (ELCHE)

MÁSTER EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

ALUMNA: DÑA. ÁNGELES VIVANCOS BARREDA

DIRECTOR: SR. D. ANTONIO CARDONA LLORENS

TUTOR: SR. D. FRANCISCO HERNÁNDEZ RODRÍGUEZ

FECHA DE ENTREGA: JUNIO 2019



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

D. Francisco Hernández Rodríguez, Tutor del Trabajo Fin de Máster, titulado “EVALUACIÓN PSICOSOCIAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN EL SERVICIO DE RECURSOS HUMANOS DE UN HOSPITAL” y realizado por la estudiante D^a Ángeles Vivancos Barreda,

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

Fecha de la autorización: 6 de junio de 2019

FRANCISCO|
HERNANDEZ|
RODRIGUEZ|

Firmado digitalmente
por FRANCISCO|
HERNANDEZ|RODRIGUEZ
Fecha: 2019.06.06
19:53:28 +02'00'

Fdo.: Francisco Hernández Rodríguez
Tutor TFM



AGRADECIMIENTOS

Deseo agradecer la motivación y la ayuda emocional recibida en este proyecto por parte de mi ejemplo de vida, de tesón, de la paciencia, de la fuerza y de la valentía, mi padre.

A mi estrella, mamá, que me cuidas y me empujas desde ahí arriba, mi mayor admiración hacia ti y tu vida llena de lucha y de darte a los demás me ha hecho y me hace crecer día a día como persona.

A mi pequeña manito de nervios, que me demuestra a su corta edad que querer es poder, te acompaño y aprendo de ti, mi hija Naroa.

Este proyecto lleva un trocito de todos vosotros.

Y, por último, a la Universidad Miguel Hernández y, en especial, a mi tutor D. Francisco Hernández por su apoyo, dedicación y consejos, por transmitirme su vocación y por enseñarme un nuevo campo profesional, tan importante para la salud (mi profesión) pero, sobre todo, por hacer de mí una Técnico en Prevención de Riesgos Laborales, más o menos experimentada pero con muchas ganas de trabajar en ello.

RESUMEN

Los factores de riesgo Psicosocial en el trabajo hacen referencia a las condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con las condiciones ambientales (agentes físicos, químicos y biológicos), con la organización, con los procedimientos y métodos de trabajo, con las relaciones entre los trabajadores, con el contenido del trabajo y con la realización de las tareas, y que pueden afectar a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos, tanto a la salud del trabajador como al desarrollo del trabajo (INSHT, MTIN 2005).

Los resultados pueden ser favorables o desfavorables, adecuados o no adecuados, y han de servir para introducir mejoras en dicha empresa para así disminuir o eliminar los posibles riesgos psicosociales y fomentar un ambiente de trabajo saludable.

Por ello, las condiciones de trabajo y las medidas propuestas han de ir en la línea de promover la salud física, psíquica y social del trabajador y de la organización.

El presente trabajo Fin de Máster, va enfocado a evaluar los riesgos psicosociales del personal administrativo (no sanitario) ubicado en la planta de gestión de un hospital. Este personal, desempeña labores administrativas propias de su puesto en la sección de Recursos Humanos, englobando Gestión y Nóminas.

Este estudio se lleva a cabo a través de la herramienta de trabajo FPSICO 4.0, una nueva versión de un ya conocido programa que introduce una serie de mejoras que optimiza el manejo y favorece aún más si cabe, el anonimato de los encuestados. Dicho programa es utilizado por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene del Trabajo (INSHT) a través de un cuestionario validado para la recogida de datos.

Para la realización de este estudio se ha encuestado a 50 personas, de las cuales han respondido 42, obteniéndose un 84% de resultados de la muestra.

ABSTRACT

The Psychosocial Work Risk factors are related to labor conditions situations which are directly connected with: ambient states (physical, chemical and biological agents), organizations, working procedures and content methods, relations between employees and the way task are done which also can affect through psychological and sociological mechanisms, both health and development of all workers.

The results can be positive or negative, adequate or not, but should give information enough to introduce improvement in the company in order to reduce or remove potential psychological risks and promote healthy job atmosphere.

The aim of this report is focus on evaluated psychological risks in to the management staff in a hospital. They perform management human resources and payroll tasks.

It is done using F-Psico 4.0 computer tool a new version that introduce better upgrades optimizing the privacy of participants. A validated questionnaire is used by INSHT to collect all the information given.



PALABRAS CLAVE

- Riesgo psicosocial
- Prevención
- Salud laboral
- Estrés laboral
- FPSICO40
- Calidad de vida



ÍNDICE

	<u>Página</u>
1. Justificación.....	9
2. Introducción.....	10
3. Objetivos	
3.1. Objetivo general.....	12
3.2. Objetivos específicos.....	12
4. Materiales y métodos	
4.1. Descripción de la muestra.....	13
4.2. Formación del grupo de trabajo.....	14
4.3. Trabajo de campo.....	15
4.4. Interpretación de percentiles en la herramienta.....	16
4.5. Método de trabajo.....	17
4.5.1. Validez del constructo.....	17
4.6. Normativa UNE-ISO 10667.....	18
4.7. Proceso de evaluación e intervención en los factores psicosociales.....	19
4.7.1. Identificación de los factores de riesgo y grupos de análisis.....	20
4.7.2. Elección de la metodología, técnicas e instrumentos de investigación que se han de aplicar.....	21
4.7.3. Planificación y realización del trabajo de campo.....	23
4.7.4. Análisis de los resultados.....	24
4.7.5. Elaboración y puesta en marcha de un programa de intervención.....	24
4.7.6. Seguimiento y control de las medidas adoptadas.....	24
4.8. Selección del método.....	28
4.9. Aplicación del método.....	31
4.10. Presentación de los resultados.....	32

4.11. Perfil valorativo.....	32
4.12. Informe.....	34
4.13. Digitalización de los cuestionarios.....	34
5. Resultados	
5.1. Resultados agrupados según factor alterado.....	36
5.1.1. Participación/Supervisión.....	40
5.1.2. Relaciones y Apoyo Social.....	46
5.1.3. Autonomía.....	51
5.1.4. Demandas Psicológicas.....	54
5.2. Resultados comparativos de los factores.....	57
5.2.1. Según sexo.....	58
5.2.2. Según rango de edad.....	59
5.2.3. Según puesto de trabajo.....	59
6. Propuesta de medidas preventivas.....	61
6.1. Para la mejora del factor Participación/Supervisión.....	61
6.2. Para la mejora del factor Relaciones y Apoyo Social.....	61
6.3. Para la mejora del factor Autonomía.....	62
6.4. Para la mejora del factor Demandas Psicológicas.....	62
6.5. Elección de medidas concretas.....	63
6.6. Temporalización de las medidas concretas finales.....	64
7. Conclusiones.....	68
8. Bibliografía.....	69
9. Anexos	
9.1. Comparación de la herramienta F-Psico 3.1 vs F-psico 4.0.....	72
9.2. Cuestionario.....	74

JUSTIFICACIÓN

Una situación psicosocial inadecuada puede afectar a los diversos niveles de salud: alteraciones fisiológicas (enfermedades cardiovasculares, alteraciones gastrointestinales, afecciones cutáneas...), psicológicas (alteraciones de la conducta, de las capacidades cognitivas...) o emocionales, y pueden darse directamente o estar mediatizados por una situación de estrés o por la interacción con otros factores como el entorno físico)¹.

Las consecuencias perjudiciales afectan tanto a las personas como a la organización, (absentismo o la conflictividad laboral, baja productividad, etc).

Una característica que diferencia los factores psicosociales de otras condiciones de trabajo es que un objetivo preventivo ha de ser no su eliminación o reducción sino su optimización, a fin de evitar los efectos adversos y promover sus efectos beneficiosos¹.

Las reacciones frente a una determinada situación psicosocial son distintas para todos los trabajadores, entrando en juego las características propias de cada trabajador (personalidad, necesidades, expectativas, vulnerabilidad, capacidad de adaptación, etc.) por lo que afectan a la motivación.

La realidad psicosocial hace referencia a las condiciones objetivas y a las subjetivas que percibe el trabajador.

Dentro de los equipos de trabajo intrahospitalarios existe personal sanitario (enfermeros, médicos, auxiliares de cuidados de enfermería, fisioterapeutas...) y personal no sanitario (administrativos, auxiliares administrativos, celadores, personal de mantenimiento, trabajadores sociales...).

Se tiende a evaluar los daños existentes en los mismos focalizando el riesgo al personal sanitario, por llevar la voz cantante dentro del ámbito hospitalario, olvidando, en ocasiones, al personal no sanitario ubicado en el mismo centro. Es por ello, sumado al estrés que sufre este personal, que pude observar durante mi formación en prácticas, que se trata de una población potencialmente en riesgo.

Por otro lado, existen numerosos estudios psicosociales que hacen referencia al personal sanitario y los riesgos intrínsecos de su profesión, pero realizando una revisión bibliográfica, son notoriamente inferiores las valoraciones de riesgo psicosocial al personal no sanitario ubicado en entornos sanitarios.

Mi motivación a realizar este estudio fue precisamente, lo comentado anteriormente. Fueron varios compañeros ubicados en dichos servicios los que se dirigieron a mi como

estudiante de Máster de Prevención de Riesgos Laborales a manifestar su disconformidad con el Servicio de Salud Laboral que según referían 'son los grandes olvidados en los hospitales'. Investigando posibles bajas laborales así como conflictos entre ellos, creí conveniente y necesario pues, realizar una evaluación psicosocial y detectar posibles riesgos a los que puedan estar sometidos estos trabajadores. Como punto negativo sobre la valoración psicosocial en sí, ha de mencionarse que se lleva a cabo una vez se tiene la sospecha de que existe riesgo. Bajo mi punto de vista, debería considerarse la evaluación psicosocial de los trabajadores de una empresa previamente a la existencia del riesgo, para trabajar en preventivo, aunque se hace difícil poder predecir posibles 'roces' entre compañeros, por ejemplo.

Por el hecho de que cada persona responde de manera distinta ante una situación, he optado por la recogida de datos mediante un cuestionario validado por el INSSHT con el que trabaja en su programa FPSICO4.0. Este cuestionario garantiza el anonimato del encuestado y permite la identificación del riesgo.

La recogida de datos se lleva a cabo iniciando una entrevista con el supervisor inmediato de dicho grupo de trabajo para obtener su aprobación. Posteriormente se convoca una reunión informativa al grupo de estudio informándosele del objetivo del estudio y de la metodología aplicada. Se les hace constar que se garantiza el anonimato de los resultados gracias a la herramienta de trabajo utilizada. Tras la charla, se les hace entrega de las encuestas de forma individualizada y de las instrucciones para contestar a la misma, para asegurar la veracidad de los datos recogidos.

1. INTRODUCCIÓN

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 (Real Decreto 39/1997) 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”.

A este hilo, cabe mencionar la **Ley General de Sanidad**, en su artículo 21 que establece la protección integral de la salud, el cual ha sido derogado por el número 1 de la disposición derogatoria única de la Ley 33/2011, de 4 de octubre, General de Salud Pública («B.O.E.» 5 octubre). Vigencia: 6 octubre 2011 *a) Principio de equidad. Las políticas, planes y programas que tengan impacto en la salud de la población promoverán la disminución de las desigualdades sociales en salud e incorporarán acciones sobre sus condicionantes sociales, incluyendo objetivos específicos al respecto. Se considerará la equidad en todos los informes públicos que tengan un impacto significativo en la salud de la población. Igualmente, las actuaciones en materia de salud pública incorporarán la perspectiva de género y prestarán atención específica a las necesidades de las personas con discapacidad. b) Principio de salud en todas las políticas. Las actuaciones de salud pública tendrán en cuenta las políticas de carácter no sanitario que influyen en la salud de la población, promoviendo las que favorezcan los entornos saludables y disuadiendo, en su caso, de aquellas que supongan riesgos para la salud. Asimismo, las políticas públicas que incidan sobre la salud valorarán esta circunstancia conciliando sus objetivos con la protección y mejora de la salud, d) Principio de precaución. La existencia de indicios fundados de una posible afectación grave de la salud de la población, aun cuando hubiera incertidumbre científica sobre el carácter del riesgo, determinará la cesación, prohibición o limitación de la actividad sobre la que concurren. e) Principio de evaluación. Las actuaciones de salud pública deben evaluarse en su funcionamiento y resultados, con una periodicidad acorde al carácter de la acción implantada. . h) Principio de seguridad. Las actuaciones en materia de salud pública se llevarán a cabo previa constatación de su seguridad en términos de salud.²; así como la Ley de Prevención de Riesgos Laborales que “... el empresario deberá garantizar la Seguridad y Salud de los trabajadores a su servicio en todos los aspectos relacionados con el trabajo” (Art. 14 epígrafe 2 y 16, L.P.R.L. y la sección primera del Capítulo II del R.D. 39/1997 Reglamento de los*

Servicios de Prevención.³. Además, el Art.16 de LPRL, señala que la acción preventiva en la empresa se establecerá a partir de la evaluación de riesgos.

La evaluación de los factores psicosociales, como toda evaluación de riesgos, es un proceso que conlleva un conjunto de actuaciones o etapas sucesivas interrelacionadas.

En este trabajo se utiliza la herramienta FPSICO 4.0, recogiendo datos de forma escrita a través de un cuestionario validado por el INSSHT. Esta herramienta presenta grandes ventajas para el trabajo del Técnico de Prevención, entre ellas, en la fase de análisis de los estudios psicosociales, presenta más posibilidades de explotación de datos y presentación de perfiles, gráficos y tablas, pudiendo obtener informes agrupados y comparativos, por unidad de análisis.



2. OBJETIVOS

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.

2.1. OBJETIVO GENERAL

Detección de riesgos psicosociales relacionados con la especialidad de Ergonomía y Psicosociología, mediante la utilización de la herramienta F-PSICO 4.0 del INSHT.

2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Evaluar individualmente cada uno de los factores de riesgo propuestos en la herramienta y, descritos minuciosamente a lo largo del trabajo, con F-PSICO 4.0 del INSHT.
- Planificar la actividad preventiva en función de los riesgos que hayan sido detectados.

3. MATERIAL Y MÉTODOS

3.1. DESCRIPCIÓN DE LA MUESTRA

Para la realización del estudio se ha seleccionado al personal administrativo perteneciente al servicio de Recursos Humanos (donde se incluyen Gestión y Nóminas) de un hospital donde se evaluarán posibles factores de riesgo psicosocial que pudieran influir negativamente en el estado de salud de los trabajadores.

La población total del servicio está compuesta por 50 trabajadores pertenecientes a la categoría de administrativo y auxiliar administrativo, de los cuales participan en el estudio de forma correcta y voluntariamente 42, es decir, el 84% de la muestra.

Las funciones del grupo de trabajo a estudio se describen a continuación⁴:

1. Elaborar las propuestas para la ordenación y planificación de los recursos humanos.
2. Adoptar medidas sobre clasificación del personal.
3. La elaboración, seguimiento, coordinación y control de los procesos de selección, promoción, integración y contratación del personal en el Servicio Murciano de Salud, así como el seguimiento, coordinación y control de la gestión de personal y nóminas.
4. La coordinación y seguimiento de la actuación de los tribunales de selección y valoración.
5. Visar las certificaciones de haberes y de los servicios prestados solicitados por el personal de los órganos centrales.
6. Elaborar el proyecto de presupuesto de gastos de personal en coordinación con la Subdirección General de Asuntos Económicos, así como el seguimiento y asesoramiento a la Dirección sobre su ejecución.
7. Coordinar las actuaciones que incidan en materia de haberes del personal con los juzgados y tribunales, la Tesorería General de la Seguridad Social, Agencia Estatal de Administración Tributaria, Consejería competente en materia de recursos humanos, así como en materia de hacienda, y con las entidades financieras colaboradoras, en coordinación con la Subdirección General de Asuntos Económicos.
8. La gestión de las situaciones administrativas.
9. Proponer medidas dirigidas a velar por la observancia y cumplimiento de los derechos y deberes del personal del SMS.
10. Coordinar y actualizar los procesos administrativos.
11. Elaborar la iniciativa de los proyectos de disposiciones en materia de personal, en el ámbito de sus competencias.

12. La gestión de la carrera administrativa y profesional.
13. El seguimiento y elaboración de propuestas relativas al régimen retributivo y de previsión social.
14. Supervisar el cumplimiento del régimen de jornada y horario de trabajo.
15. Preparar el proyecto de plan de acción social y de formación continuada, en coordinación con la Dirección General de Asistencia Sanitaria.
16. Coordinar las actuaciones de los distintos órganos competentes en materia de régimen disciplinario.
17. Proponer la incoación de expedientes disciplinarios al personal de los órganos centrales.
18. La aplicación del régimen de incompatibilidades.
19. En relación al personal dependiente de los órganos centrales, formular las propuestas necesarias para el dictado de los actos de gestión de dicho personal que sean de la competencia del Director General de Recursos enumerados en el número 2 del artículo 35.
20. El asesoramiento jurídico en materia de personal a los órganos directivos del Servicio Murciano de Salud, así como la elaboración de propuestas de resolución sobre reclamaciones y recursos en materia de personal.
21. Proponer la convocatoria y su resolución de los procesos de jerarquización o integración del personal procedente del modelo tradicional.
22. Informar sobre las plazas vinculadas en los distintos centros del SMS.
23. Todas aquellas funciones que se le encomienden en el ámbito de su competencia.

3.2. FORMACIÓN DEL GRUPO DE TRABAJO

En la zona de trabajo donde se realiza el estudio se forma el grupo de trabajo siguiendo la metodología propuesta por el método FPSICO 4.0 con el asesoramiento técnico del servicio de prevención.

Las funciones del grupo serán:

- Planificar cómo va a realizarse el trabajo de campo y como se hará operativo: adaptando el cuestionario, distribuyéndolo, dando indicaciones sobre la recogida y respuesta, así como preservar la confidencialidad y anonimato de los trabajadores.
- Debatir los resultados del cuestionario con el fin de acordar el origen de los riesgos y las medidas preventivas necesarias.

- Priorizar y acordar los términos de ejecución de las medidas preventivas acordadas.
- Realizar el seguimiento de las medidas preventivas adoptadas y evaluarlas (esto último quedaría pendiente para el equipo de salud laboral, ya que mi periodo de prácticas en la empresa resulta insuficiente para poder llevar a cabo una valoración).
- Presentar la evaluación de riesgos psicosociales y planificación de la actividad preventiva al departamento de Salud Laboral y a los Delegados de Prevención, así como cualquier otra actividad acordada con el fin de que sea ratificada.

4.3. TRABAJO DE CAMPO

Comenzamos con una de las fases más importantes del proyecto: constituido el grupo de trabajo se procede a la realización del trabajo de campo previo, donde se diseña el estudio, se establece el cronograma, se selecciona la herramienta de evaluación, así como las estrategias para lograr el éxito. Resulta muy importante haber previsto con antelación los aspectos prácticos del trabajo de campo como elegir el momento más idóneo así como el lugar de realización. Asimismo, se debe haber informado a las personas implicadas de estos aspectos y del objetivo que se persigue previo al estudio⁵. Es necesario el planteamiento técnico de aspectos como los citados a continuación:

- En este caso se selecciona a todos los trabajadores del servicio que forman parte de la sección de Recursos Humanos (que incluye Gestión y Nóminas).
- Elegir el momento y el lugar de realización del cuestionario que se realizará, preferentemente durante la jornada laboral, pero asegurando la prestación de servicios, por lo que se lleva a cabo de dos turnos.
- Cómo se efectuará la entrega, respuesta y devolución de los cuestionarios; vías para la resolución de dudas; etc.
- Preservar el anonimato y o garantizar la confidencialidad en el tratamiento de los datos.
- Determinar qué preguntas se van a incluir.
- Asegurarse de que durante la sesión de aplicación no se deja desatendidas o sujetas a distracción a las personas evaluadas⁷.
- Los ayudantes que se hagan cargo de la aplicación deben haber sido entrenados adecuadamente, en este caso no ha sido necesario ayudantes. La formulación, entrega y recogida de los cuestionarios se lleva a cabo entre el técnico de prevención y la estudiante en prácticas del Máster de Prevención de Riesgos Laborales.

Cuando las directrices quedan definidas el Técnico en Prevención de Riesgos Laborales en conjunto con el estudiante del Máster, se convoca una reunión en el servicio que va a ser estudiado con el fin de establecer algunas orientaciones para el personal como las siguientes:

- ✎ Recibir a las personas evaluadas dirigiéndose a ellas de forma positiva.
- ✎ Reducir la ansiedad, evitando crear o reforzar ansiedad innecesaria.
- ✎ Eliminar fuentes de distracción (teléfonos móviles, buscas...).
- ✎ Supervisar la aplicación de los cuestionarios de manera conveniente.
- ✎ Asegurarse de que todas las personas disponen de los materiales necesarios para responder al test antes de comenzarlo.
- ✎ Ajustarse a las instrucciones del manual del test, facilitando su acceso a las personas con alguna discapacidad.
- ✎ Leer las instrucciones detalladamente y de forma clara y precisa.

4.4. INTERPRETACIÓN DE PERCENTILES EN LA HERRAMIENTA

El criterio de selección de una herramienta ha de asegurarnos el grado de confianza, es decir, se debe analizar la fiabilidad y validez de la misma.

Por ello, he elegido la herramienta F-Psico 4.0 ya que justifica perfectamente que cumple ambos criterios.

La baremación de F-PSICO en sus versiones 3.0, 3.1 y 4.0 (Anexo 1, tabla comparativa de las dos últimas versiones), se obtuvo al transformar en percentil la puntuación de cada trabajador⁶. La evaluación del riesgo se analiza según porcentaje de trabajadores hallado en los rangos definidos según los percentiles (*Tabla 1*).

PERCENTIL OBTENIDO	PROBABILIDAD DE RIESGO
Percentil $\geq P_{85}$	Muy elevada
$P_{75} \leq$ Percentil $< P_{85}$	Elevada
$P_{65} \leq$ Percentil $< P_{75}$	Moderada
Percentil $< P_{65}$	Tolerable

Tabla 1 Criterios para evaluar la probabilidad de riesgo en una empresa según FPSICO v. 3.1 (fuente: INSHT, 2011).

4.5. MÉTODO DE TRABAJO

La herramienta utilizada ha sido editada por el INSSHT en formato AIP (Aplicación Informática para la Prevención), con la denominación de FPSICO 4.0 Método de Evaluación de Factores Psicosociales. Es una versión revisada y actualizada del Método de Evaluación de Factores Psicosociales del INSST desarrollada en la NTP 443 y puesta al día en la NTP 926. El FPSICO 4.0 está diseñado para ser administrado de manera informatizada, pudiendo también ser aplicado en papel ¹.

Se desaconseja cualquier utilización de datos individualizados ya que el objetivo de este método implica el trabajo con datos colectivos como por garantizar la veracidad de las respuestas de los trabajadores y por razones deontológicas ¹. Por ello, se recomienda establecer las unidades mínimas de análisis a partir de variables como el departamento, el sector o una determinada categoría profesional (en este caso hablamos del servicio de Servicios Centrales, ya que si establecemos sexos o departamentos no se podría garantizar el anonimato de la encuesta).

Los resultados que se obtienen nos ayudan a establecer cambios en la empresa para, de este modo, poder optimizar los recursos, yendo en beneficio de los trabajadores y de la empresa.

4.5.1. VALIDEZ DEL CONSTRUCTO

Se realiza análisis factorial que confirma la estructura de 9 factores, con el fin de comprobar la estructura interna planteada a nivel teórico.

4.6. NORMATIVA UNE-ISO 10667

Su mención se hace indispensable dado su contenido y relación con la Psicología. Dicha normativa hace referencia a “Prestación de servicios de evaluación. Procedimientos y métodos para la evaluación de personas en entornos laborales y organizacionales” y la gestión del riesgo psicosocial en las organizaciones⁷.

En la mencionada norma se indican siete actuaciones que deben llevarse a cabo al realizar la evaluación:

- 1) Planificación de la evaluación
- 2) Información a las partes interesadas sobre el procedimiento de evaluación, la confidencialidad de los datos que han de aportar y las condiciones de anonimato a cumplir en los informes de resultados
- 3) Ejecución de la evaluación
- 4) Interpretación y uso de los resultados
- 5) Elaboración y presentación de los informes
- 6) Retroalimentación (feedback) a las personas evaluadas
- 7) Valoración continua del proceso de evaluación ⁵ (Figura 1).



Figura 1. Actuaciones para la realización de la evaluación. Adaptado de AENOR, curso TR-04, la Norma ISO 10667 para la evaluación de personas en entornos laborales (Madrid, 27 de febrero de 2014).

Por tanto, se puede afirmar que al incorporar la citada norma a las evaluaciones de riesgos psicosociales repercutirá en una mejora de las garantías técnicas y objetivas de la calidad de la evaluación, facilitando la toma de decisiones en resultados de evaluación sólidos, obtenidos tras un proceso acorde a la legislación vigente y metodológicamente riguroso ⁷.

4.7. PROCESO DE EVALUACIÓN E INTERVENCIÓN EN LOS FACTORES PSICOSOCIALES

Conlleva una serie de etapas sucesivas que se relacionan entre sí (Figura 2).

Etapas del proceso de evaluación e intervención en los factores psicosociales ⁷:

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

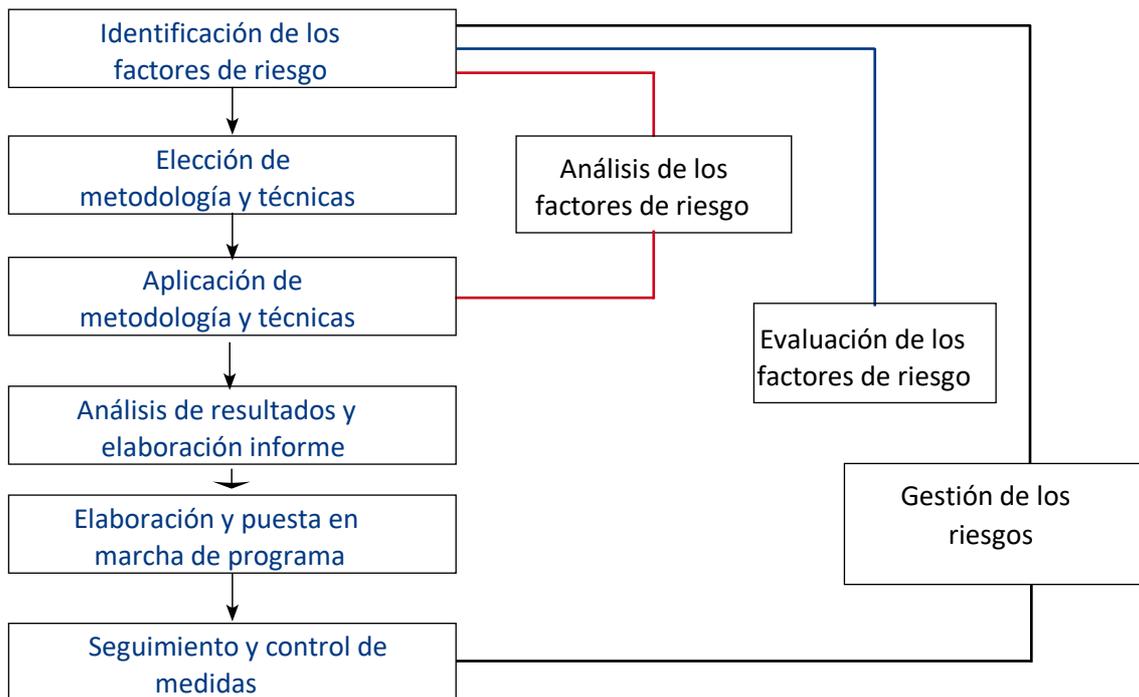


Figura 2. Fases de la evaluación de los factores psicosociales

4.7.1. IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO Y GRUPOS DE ANÁLISIS.

En esta fase se procede a definir concretamente el/los problema/s que debe/n ser investigados, es decir, se determinarán de forma precisa los objetivos del estudio.

- Se pretende conseguir la mayor cantidad posible de información que posteriormente nos sea de utilidad en la consecución de nuestro objetivo. Por otro lado, el conocimiento del contexto será de gran ayuda en fases posteriores de interpretación de datos y de propuesta de las acciones de mejora ⁹. Las fuentes de información utilizadas:

- a. La opinión (subjetiva) de distintos grupos sociales como los de dirección, departamento de personal, delegados de prevención, trabajadores...
- b. La observación directa del trabajo mientras es realizado.
- c. Estadísticas, informes y documentos que puedan estar relacionados con el tema y además, aporten información:

- ✓ Datos relativos a la empresa como pueden ser antigüedad, servicios y equipos, organigrama, horarios...
- ✓ Datos generales de la plantilla como la edad, sexo, antigüedad en el puesto ...
- ✓ Aspectos que pueden afectar al personal (nivel de absentismo, permisos personales, formación, siniestralidad, turnicidad...).
- ✓ Informes y actas del comité de empresa, de seguridad y salud...
- ✓ Realizar consultas de otros estudios relacionados con la profesión y asesorarse de distintos especialistas, si fuera necesario.
- ✓ Valorar otros aspectos que puedan afectar a la producción: productividad, calidad del producto, operaciones de mantenimiento...⁹.

Se trata de una primera fase de definición y delimitación del problema, siendo importante prestar atención a los factores que estén relacionados al mismo ya sea directa o indirectamente. Podría ser de utilidad la aplicación de técnicas como las entrevistas semidirigidas, formación de grupos de discusión, observación poco estructurada...⁹.

Con el fin de clasificar adecuadamente la información general, se podría determinar cuáles podrían ser las unidades de análisis de información ⁹.

En resumen, se trata de definir en esta fase qué conjunto de personas tienen similares exigencias en las tareas y pertenecen a un contexto organizativo parecido ⁹.

Finalmente, hay que analizar las características de los puestos (responsabilidades, funciones, formación...) y conseguir información sobre las características que influyan en las consecuencias de ciertos trabajos con el fin de considerar las distintas variables que puedan tener influencia en la situación psicosocial ⁹.

4.7.2 . ELECCIÓN DE LA METODOLOGÍA, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN QUE SE HAN DE APLICAR

En esta fase se delimitarán método/s, técnica/s e instrumento/s que se vayan a ser empleados, lo cual dependerá de los aspectos concretos que deban ser evaluados, aunque también:

- La población de destino (alto o bajo nivel de cultura, dificultad o facilidad de reunir a todos...).

- Los objetivos que buscamos, es decir, si se trata de una evaluación inicial o periódica, si es para comprobar la eficacia de determinadas medidas o no...
- Si los instrumentos han sido utilizados en muchas otras ocasiones para la realización de otro tipo de estudios y esto dificultara que la población que tiene que contestarlos sienta cierto rechazo.
- Si existe la posibilidad de cumplir con las exigencias marcadas en la licencia de uso⁹.

La elección del método se hará en concordancia a lo recogido en el artículo 3.2 del Reglamento de los Servicios de Prevención: *"De acuerdo con lo previsto en el artículo 33 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, el empresario deberá consultar a los representantes de los trabajadores, o a los propios trabajadores en ausencia de representantes, acerca del procedimiento de evaluación a utilizar en la empresa o centro de trabajo"*. Se pueden considerar algunos aspectos más además de los aspectos citados al principio de este apartado como pueden ser los siguientes ⁹:

- El nivel de calidad y rigor que nos aporta.
- La posibilidad real de desarrollarlo.
- El tiempo, ya que las evaluaciones podrían estar sujetas a plazos.
- Los recursos existentes como el presupuesto, personal, recursos materiales...
- Los métodos, técnicas e instrumentos seleccionados serán cuidadosos con los aspectos éticos.
- El acceso a las fuentes de información necesarias no coincidirá con la técnica de recogida de datos ⁷.

A menudo nos encontramos ante la situación de que una misma evaluación de riesgos psicosocial sea realizada mediante la utilización de distintos métodos, técnicas o instrumentos.

Finalmente, un principio que se debe tener en consideración es el de la **"triangulación"**, el cual determina que para trabajar con seguridad, un mismo riesgo psicosocial u organizativo potencial debe identificarse mediante referencias cruzadas de tres tipos diferentes de pruebas como mínimo. El grado de consenso entre los diferentes puntos de vista proporcionará alguna indicación de fiabilidad, dependiendo de las medidas utilizadas, de su validez concurrente ⁹.

4.7.3. PLANIFICACIÓN Y REALIZACIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO

La entrevista y la observación del puesto de trabajo se pactarán previamente, no se actuará por sorpresa. Por lo tanto, se debe informar previamente a los implicados de estos aspectos así como del objetivo perseguido ⁷.

Se debe considerar:

A) La posibilidad de evaluar a todo el conjunto de trabajadores o por el contrario seleccionarlos mediante un muestreo. Resulta conveniente aplicar la escala de medida a la totalidad de la plantilla ⁷.

- Definir con anterioridad cómo se efectuará la entrega, relleno y devolución del cuestionario.

- Las encuestas se realizarán preferentemente durante la jornada laboral.

- El cuestionario se rellena en un lugar adecuado (preferiblemente fuera del lugar de trabajo y de la supervisión de la jefatura directa) para evitar distracciones y que los trabajadores puedan sentirse condicionados.

- Además, sería conveniente determinar cuáles serán las unidades de análisis definitivas, siendo necesario, en multitud de ocasiones, recoger cierta información previa. Por ejemplo, en el caso de emplear cuestionarios, sería necesario determinar las preguntas identificativas que van a ser incluidas con el fin de poder hacer análisis más específicos (por puesto de trabajo, género, departamento, categoría profesional, rango de edad...) ⁷.

Por otro lado, hay que tener en cuenta que en numerosos cuestionarios que se aplican, el anonimato debe ser garantizado, debiendo evitar incluir un gran número de variables identificativas o evitar formar unidades de análisis excesivamente pequeñas que puedan hacer pensar al trabajador que pueden ser identificados fácilmente entre quienes están respondiendo.

La confidencialidad en el tratamiento de los datos debe estar garantizada ya que los trabajadores que participen en la evaluación de riesgos deben tener garantías, preferiblemente por escrito, de que la información facilitada, será tratada de forma

cautelosa, ética, rigurosa y legal, por lo tanto, se trata de un factor de éxito a la hora

de conseguir una información lo más veraz posible y segura.

4.7.4 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

En esta fase se pretende hallar la causa del problema, sabiendo que pueda estar relacionado con varios motivos, por tanto buscamos la causa real al mismo.

Debemos hacer una valoración de los riesgos para controlarlos, evitarlos, o reducirlos (artículo 5.1. del Reglamento de los Servicios de Prevención).

Por último, debemos incluir en un documento de evaluación, los resultados de la valoración y el análisis. La información debe presentarse de la forma más clara posible⁷.

7.7.5. ELABORACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DE UN PROGRAMA DE INTERVENCIÓN

Cuando se hayan decidido las medidas a adoptar, éstas deberán ponerse en práctica y serán sometidas a seguimiento debiendo incluir el plazo para llevarlas a cabo, los recursos humanos y materiales necesarios para su ejecución... (artículo 16.2 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales) ⁷.

4.7.6. SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LAS MEDIDAS ADOPTADAS

Para la realización del seguimiento de las medidas preventivas adoptadas tendremos en consideración los siguientes aspectos ¹⁰:

- Que los trabajadores acepten o no las medidas propuestas.
- Que los plazos establecidos se lleven a cabo de forma correcta.
- La existencia de dificultades en la implantación de las medidas adoptadas.
- Comprobar de la eficacia de las medidas que se han adoptado.

El artículo 16.2 de la LPRL establece que el empresario deberá asegurarse de la efectiva ejecución de las actividades preventivas incluidas en la planificación.

El empresario deberá modificar las actividades de prevención cuando considere inadecuados los fines de protección requeridos ¹¹.

La evaluación de los riesgos psicosociales debe responder a un proceso continuo y sistemático (artículo 16 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales), como del resto de los aspectos laborales relacionados con la salud de los trabajadores.

Hay que considerar que la evaluación de los factores psicosociales permite determinar además de los aspectos negativos, las situaciones correctas que puedan servir a otras que no lo sean ¹².



4.8. SELECCIÓN DEL MÉTODO

Ante lo anteriormente expuesto, es recomendable la selección, como método de evaluación de los riesgos psicosociales, de la herramienta F-PSICO 4.0 del INSHT que utiliza el cuestionario validado (Anexo 2) como técnica de recogida de datos, El método F-Psico consta de 44 preguntas, algunas con respuestas múltiples, de forma que el número de ítems asciende a 89¹³.

Este método aporta información sobre 9 factores:

1. Tiempo de trabajo:

Evalúa el impacto del tiempo de trabajo desde la consideración de los periodos de descanso que permite la actividad, cantidad y calidad de la misma y repercusión en la vida social.

Los ítems que evalúan este apartado son los siguientes:

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

2. Autonomía:

Este factor evalúa la posibilidad y capacidad que tiene el trabajador para tomar decisiones respecto a la estructuración temporal de la actividad como en lo referente a organización del trabajo y cuestiones de procedimiento. Divide la autonomía en dos apartados:

2.1. Autonomía temporal:

Hace referencia a la libertad al trabajador en la capacidad de organizar la carga de trabajo y distribuir los descansos¹³.

Los ítems que forman parte de ello son:

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

2.2. Autonomía decisional:

Hace referencia a la capacidad de influencia de un trabajador en el trascurso cotidiano de su actividad laboral, la posibilidad de tomar decisiones sobre las tareas, la elección de procedimientos y métodos, su distribución, la resolución de incidencias...¹³.

Los ítems que forman parte de este factor son:

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

3. Carga de trabajo.

La carga de trabajo mide el nivel de demanda a la que el trabajador ha de hacer frente independientemente de que la carga de trabajo sea cognitiva o emocional. La carga de trabajo se evalúa de manera cuantitativa (cuando hay mucha carga) y cualitativa (según la dificultad). El riesgo asociado a la carga de trabajo hace referencia tanto a un exceso como a una falta del mismo ¹³.

La carga de trabajo es valorada a partir de los siguientes apartados:

3.1 Presiones de tiempos:

Se valora a partir de la cantidad de tiempo asignado a cada tarea, la velocidad de ejecución y la necesidad de acelerar el ritmo en algún momento ¹³.

La evaluación de las presiones de tiempos es abordada en los siguientes ítems:

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

3.2 Esfuerzo de atención:

Viene determinada tanto por la intensidad y el esfuerzo de atención requerida para procesar las informaciones que se reciben en el curso de la actividad laboral y para elaborar respuestas adecuadas, como por la constancia con que debe ser mantenido dicho esfuerzo.

La falta de previsibilidad, las interrupciones frecuentes y la necesidad de prestar atención a múltiples tareas incrementan el esfuerzo atencional ¹³.

El método recoge estos aspectos en los siguientes ítems:

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

3.3 Cantidad y dificultad de la tarea:

Hace referencia tanto a la cantidad de trabajo, como la dificultad que supone para el trabajador la realización de su tarea ¹³. El método valora estos aspectos en los ítems siguientes:

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

4. Demandas Psicológicas:

La naturaleza de las distintas exigencias a las que se ha de hacer frente en el trabajo. Suelen ser:

4.1 Exigencias cognitivas: hacen referencia al grado de movilización y de esfuerzo intelectual al que debe enfrentarse el trabajador en el desempeño de sus tareas ¹⁴.

4.2. Exigencias emocionales: situaciones en las que el desempeño de la tarea conlleva un esfuerzo que afecta a las emociones que el trabajador puede sentir ¹⁴.

En este contexto encontramos el siguiente ítem:

- ✎ Capacidades requeridas (p 33 a - 33 e)

La naturaleza de las demandas puede ser emocional o cognitiva. Las exigencias cognitivas se definen por el grado de esfuerzo intelectual y presión o movilización al que debe afrontar el trabajador. La situación adecuada se da cuando hay un equilibrio entre las capacidades de las personas y las exigencias de la tarea ¹⁴.

Hay que buscar un equilibrio entre las capacidades de las personas y las exigencias de la tarea, para dar fomento a una situación adecuada.

Deben evitarse tanto las demandas excesivamente elevadas, como aquellas en las que no sea posible desarrollar la capacidad humana ¹³. Los ítems de este factor son:

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

Cuando el compromiso de llevar a cabo la tarea conlleva un esfuerzo, repercute en las emociones desencadenándose exigencias emocionales. Éstas dependen también de la implicación y el compromiso de las relaciones interpersonales, sobre todo en trabajos donde existe un elevado componente emocional como maestros, personal sanitario y, en este caso por ende, personal no sanitario que desempeña sus labores intrahospitalariamente.

Los ítems de este factor son:

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

5. Variedad / contenido del trabajo:

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 ¹³.

Los ítems que forman parte de este factor son ¹⁴:

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

6. Supervisión / participación

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.

Por lo tanto, estas cuestiones se ven reflejadas tanto en el carácter persona como en la preocupación de la organización por la formación, promoción...

Los ítems que comprenden este factor son ¹⁴:

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

7. Interés por el trabajador / compensación:

Se refiere al grado en que la empresa muestra una preocupación de carácter personal y a largo plazo por el trabajador ¹³.

Los ítems de este factor son ¹⁴:

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

8. Desempeño de rol

Considera los problemas que pueden derivarse de la definición de los cometidos de cada puesto de trabajo a desempeñar. Abarca tres aspectos fundamentales y son los siguientes ¹⁴:

- 8.1. Sobrecarga del rol: asignación excesiva de responsabilidades, siendo alguna de ellas, las no intrínsecas en el rol laboral que desarrolla.
- 8.2. Conflicto de rol: demandas incoherentes, incompatibles, contradictorias...
- 8.3. Claridad de rol: definición y responsabilidades asignadas a la tarea

Los ítems de este rol son:

- ✎ Ambigüedad de rol (ítem 14)
- ✎ Conflicto de rol (ítem 15 a – 15 d)
- ✎ Sobrecarga de rol (ítem 15 e)

9. Relaciones y apoyo social

Este factor hace referencia a los aspectos del trabajo derivados de las relaciones establecidas entre las personas del entorno laboral.

Los ítems de referencia son ¹⁴:

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

4.9. APLICACIÓN DEL MÉTODO

La función del método es servir de herramienta para la identificación y evaluación de los factores de riesgo psicosocial ya que permite la realización de un diagnóstico psicosocial en determinadas áreas de la empresa o en su totalidad.

Por ello, se incluye un apartado que describe el proceso de evaluación e intervención, detallando las fases a seguir con el fin de realizar una correcta evaluación. También incluye un apartado denominado “Propuestas de mejora”, donde se detallan algunas recomendaciones generales, que podrían ser de ayuda para la toma de decisiones ¹³.

Cuenta de cinco posibles aplicaciones:

1) Permite identificar los ámbitos en los que se está originando el problema lo cual facilita orientar las posteriores medidas preventivas.

2) Su aplicación es útil para evaluar situaciones específicas, muestra la magnitud y particularidades que presentan unos determinados factores psicosociales en un grupo concreto y hace posible el diagnóstico de las condiciones psicosociales concretas de ese grupo.

3) Permite que los datos obtenidos se pueden comparar con los datos de otro grupo o en el mismo grupo, pero en diferentes momentos, por lo que resulta de gran utilidad para valorar la evolución de las condiciones psicosociales de trabajo en el tiempo y observarlas entre distintos grupos.

4) Permite diseñar cambios y priorizar medidas, por tanto, se puede priorizar unas medidas frente a otras.

5) Nos muestra gráficamente, y mediante imágenes y tablas, la situación real por lo que resulta más fácil tomar conciencia de la situación ya que puede contribuir al esclarecimiento acerca de la organización del trabajo y, así, fortalecer el debate interno en la empresa, sobre el posible origen de algunos problemas y, sobre todo, de cómo abordarlos.

4.10. PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

El método se ha creado para obtener valoraciones de grupos de trabajadores en situaciones que tienen a la homogeneidad. Añade resultados en dos formatos distintos; en uno, se ofrecen las probabilidades de riesgo junto con la media aritmética del colectivo analizado para cada uno de los factores (Perfil Valorativo) y, en el otro, el porcentaje de contestación de cada opción de respuesta de cada pregunta (Informe) por parte del colectivo que se ha analizado ¹³.

4.11. PERFIL VALORATIVO

Después de obtener la evidencia de fiabilidad y validez de la versión definitiva, se procedió a la baremación para interpretar las puntuaciones obtenidas en la administración de la escala a un grupo determinado. Es por ello que las puntuaciones directas se transforman en percentiles lo cual permite determinar distintos niveles de riesgo ¹³.

En la tabla 2, podremos verlos representados en distintos tonos de color. Para cada valor asignado, se indica el porcentaje de trabajadores que se encuentra en uno de los tramos.

Esta información se complementa junto a la del informe.

Riesgo	Color
Muy elevado	
Elevado	
Moderado	
Situación adecuada	

Tabla 2: Representación de los riesgos en colores, asociados a los factores

Además, para cada factor se indica el porcentaje de trabajadores expuestos en cada nivel de riesgo y, se incluye el número de trabajadores que se encuentran en cada nivel de riesgo asignado por la herramienta.

Para facilitar la interpretación, hay que considerar que el rango informa sobre el valor mínimo y el valor máximo que puede obtenerse en cada factor valorado, ya que cada factor tiene un rango diferente, como puede verse en la tabla 3 ¹⁴:

Factor	Rango	
	Mín.	Máx.
Tiempo de trabajo	0	37
Autonomía	0	113
Carga de trabajo	0	106
Demandas psicológicas	10	112
Variedad / Contenido	0	69
Participación / Supervisión	4	87
Interés por el trabajador / Compensación	0	73
Desempeño de rol	1	109
Relaciones y apoyo social	0	97

Tabla 3: Relación de valores máximos y mínimos asignados a cada factor

4.12. INFORME

Nos proporciona una información al detalle de cómo quedan posicionados los trabajadores de la muestra ante cada pregunta, de este modo, se visualiza el porcentaje de elección de cada opción de respuesta, lo cual nos ayuda a orientar las acciones posteriores de mejora.

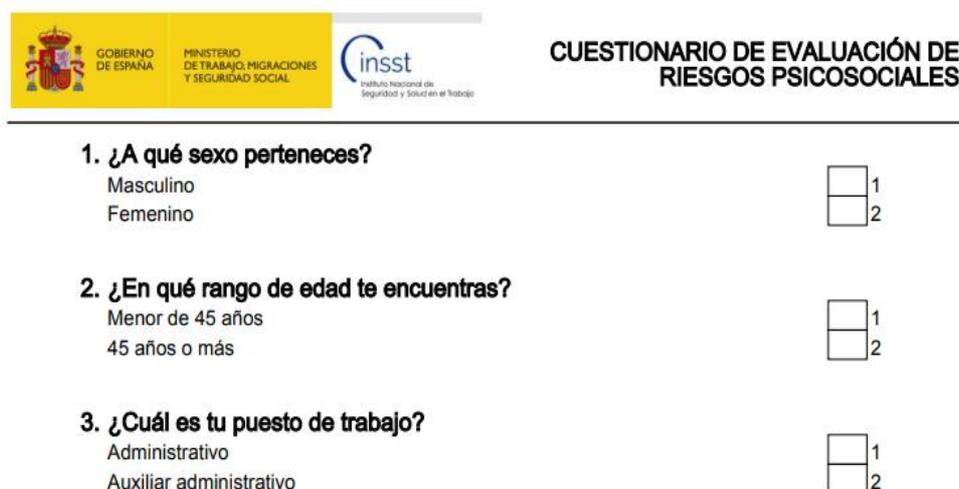
El programa obliga a contestar todas y cuantas cuestiones plantea, de modo que no pueden quedar cuestiones en blanco.

Asimismo, proporciona para cada unidad de análisis, la media, la desviación típica, la mediana y el número de trabajadores en cada nivel de riesgo ¹³.

4.13. DIGITALIZACIÓN DE LOS CUESTIONARIOS

Cuando tenemos los cuestionarios debidamente cumplimentados, se procederá a la digitalización de los mismos para obtener las conclusiones que el programa nos facilitará. Para ello, debemos dar nombre a nuestro proyecto (en este caso, 'ESTUDIO PSICOSOCIAL SERVICIOS CENTRALES').

Una vez tenemos el nombre, comenzamos en "nuevo estudio" y diseñamos; si procede, las preguntas variables (con las opciones de respuesta) de nuestro interés que no vienen recogidas en el cuestionario predeterminado, como se refleja en la figura 3.



The image shows a questionnaire header with logos for the Spanish Government, the Ministry of Labor, Migration and Social Security, and the Insst (National Institute for Safety and Health at Work). The title is 'CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES'. Below the header, there are three questions, each with two response options in a grid format:

Question	Option 1	Option 2
1. ¿A qué sexo perteneces?	Masculino	Femenino
2. ¿En qué rango de edad te encuentras?	Menor de 45 años	45 años o más
3. ¿Cuál es tu puesto de trabajo?	Administrativo	Auxiliar administrativo

Figura 3: Definición de variables del estudio 'Evaluación Psicosocial Servicios centrales'

En este caso, he elegido las tres variables de sexo, ocupación y edad ya que si disgregaba la muestra en departamentos que conforman Servicios Centrales, no se podría garantizar el anonimato, de cualquier modo los departamentos comparten la misma supervisión, jefatura y espacios.

Una vez se han dado los pasos anteriores, comenzamos con la entrada manual de datos, es decir, trasladar las respuestas de los cuestionarios en papel al programa para su posterior análisis. Para poder editar el estudio, o sea trasladar los cuestionarios validados, es necesario que el estudio esté activo, figura 4:



Figura 4: *Nuestro estudio activo*

En la figura anterior, se puede comprobar como el estado del estudio está 'activo', que aún no se ha introducido ningún cuestionario de papel 'respuestas 0', y que la población analizada es de 42 'población 42', teníamos una muestra de 50 de los cuales 8 cuestionarios no estaban cumplimentados en su totalidad o no desearon colaborar con el estudio.

5. RESULTADOS

5.1. RESULTADOS AGRUPADOS SEGÚN FACTOR ALTERADO

Cuando se introducen los cuestionarios en la herramienta informática, ésta nos proporciona una serie de estadísticas y gráficas valorando donde se encuentran los riesgos y en qué porcentaje. Es entonces, cuando el técnico interpreta dichos resultados y elabora el informe.

Cabe recordar que, para la interpretación, han de tenerse en cuenta los colores asignados a los riesgos, donde:

- Verde: indica una situación adecuada
- Amarillo: riesgo moderado
- Naranja: riesgo elevado; y
- Rojo: riesgo muy elevado

Los factores psicosociales analizados aparecen como siglas y son:

- TT: Tiempo de Trabajo
- AU: Autonomía
- CT: Carga de Trabajo
- DP: Demandas Psicológicas
- VC: Variedad Contenido
- PS: Participación/Supervisión
- ITC: Interés por el Trabajador/Compensación
- DR: Desempeño del Rol; y
- RAS: Relaciones y Apoyo Social

En este estudio, recordamos que la población procedente de Recursos Humanos es de 50 personas de las cuales participan en el estudio 42, de forma correcta y voluntaria, es decir, participó un 84% de la muestra.

En este caso, de los 50 trabajadores que constan en plantilla, responden de forma voluntaria 42 (figura 5). En cuanto al sexo (figura 6), 10 trabajadores son hombres y 32 son mujeres, es decir, el 24% de la plantilla está compuesta por varones y el resto por mujeres; en lo que se refiere a la categoría profesional (figura 8), obtenemos que el 71% son auxiliares administrativos frente al 29% que son administrativos. Además, al disgregar por edad, podemos afirmar que el 48% de los encuestados son menores de 45 años, siendo en su mayoría mayores o igual a 45 años (figura 7).

Se disgregan en estas tres clases con el objetivo de buscar posibles riesgos asociados a la edad, al sexo o a la categoría.

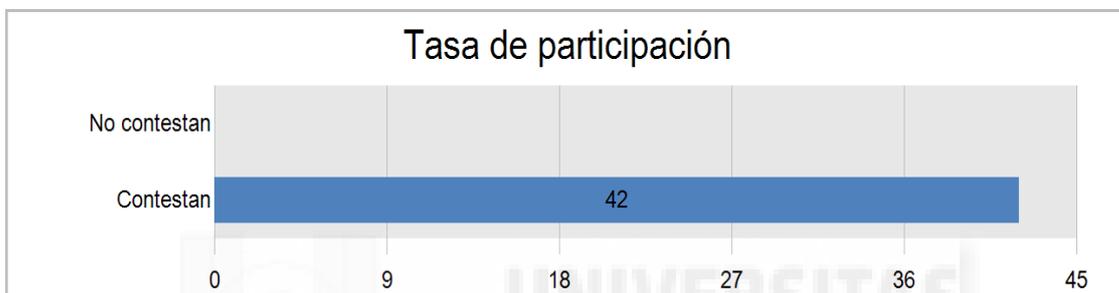


Figura 5: Tasa de participación

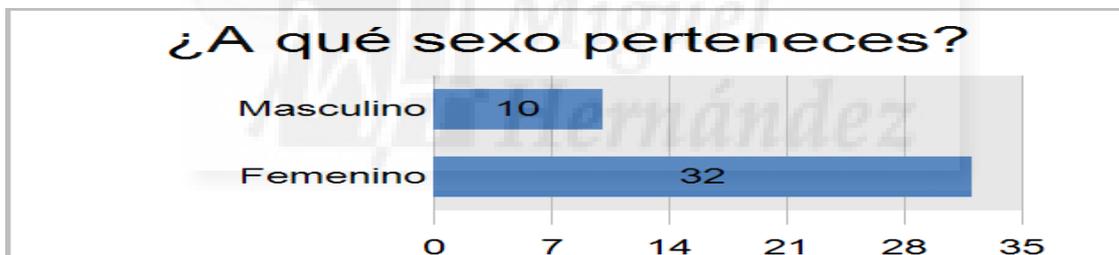


Figura 6: Distribución por sexos

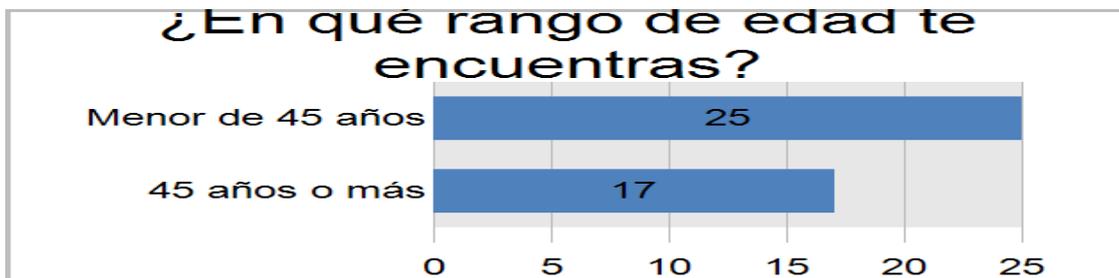


Figura 7: Distribución por edad



Figura 8: Distribución por categoría profesional

Como se observa en las figuras 5, 6, 7 y 8, existe una tasa del 100% de participación en cuanto a cuestionarios introducidos, ya que la aplicación no permite introducir cuestionarios en blanco o con respuestas incompletas.

En este estudio, resulta imposible disgregar los datos por sección ya que dado el número tan bajo de muestra para varones no se podría garantizar el anonimato de los mismos, por lo que se decide no llevar a cabo dicha disgregación para establecer las medidas, sino hacerlas englobándolos a todos dentro de Servicios Centrales.

La valoración global de los riesgos asociados a cada factor la vemos reflejada en la figura 9, en ella, podemos ver a simple vista que los factores psicosociales más afectados son 'Relaciones y Apoyo Social' y 'Participación/Supervisión'.

Existen otros factores en los que el porcentaje de riesgo no es tan elevado pero que, como Técnicos en Prevención de Riesgos Laborales, no estaría de más proponer medidas, como lo son los factores 'Autonomía' y 'Demandas psicológicas'.

En cambio, observamos otros factores como 'Tiempo de Trabajo', 'Interés por el trabajador/compensación', 'Carga de Trabajo', 'Variedad/Contenido' y 'Desempeño del Rol', que se encuentran en el 100% o casi en su totalidad, en una situación adecuada.

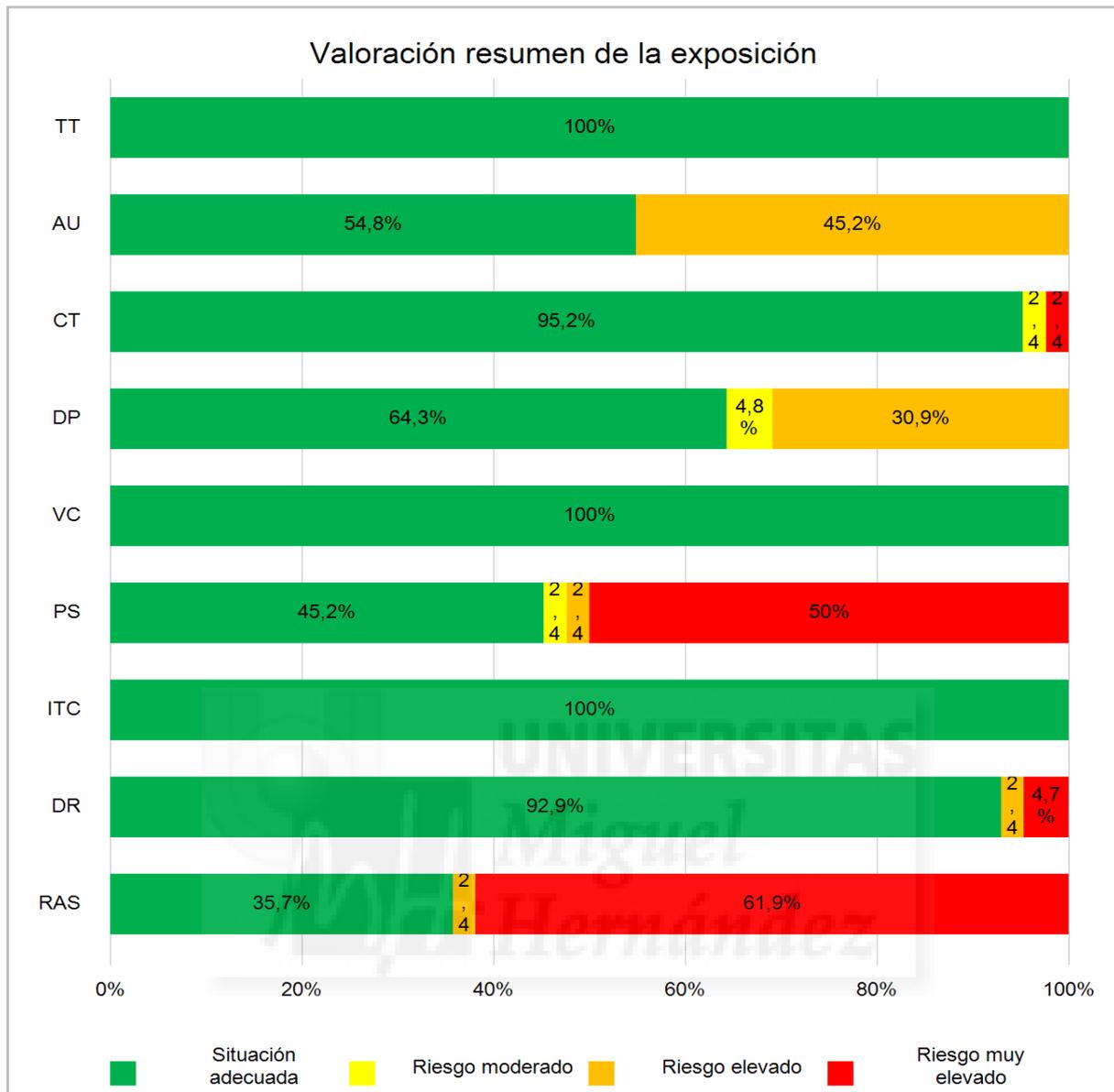
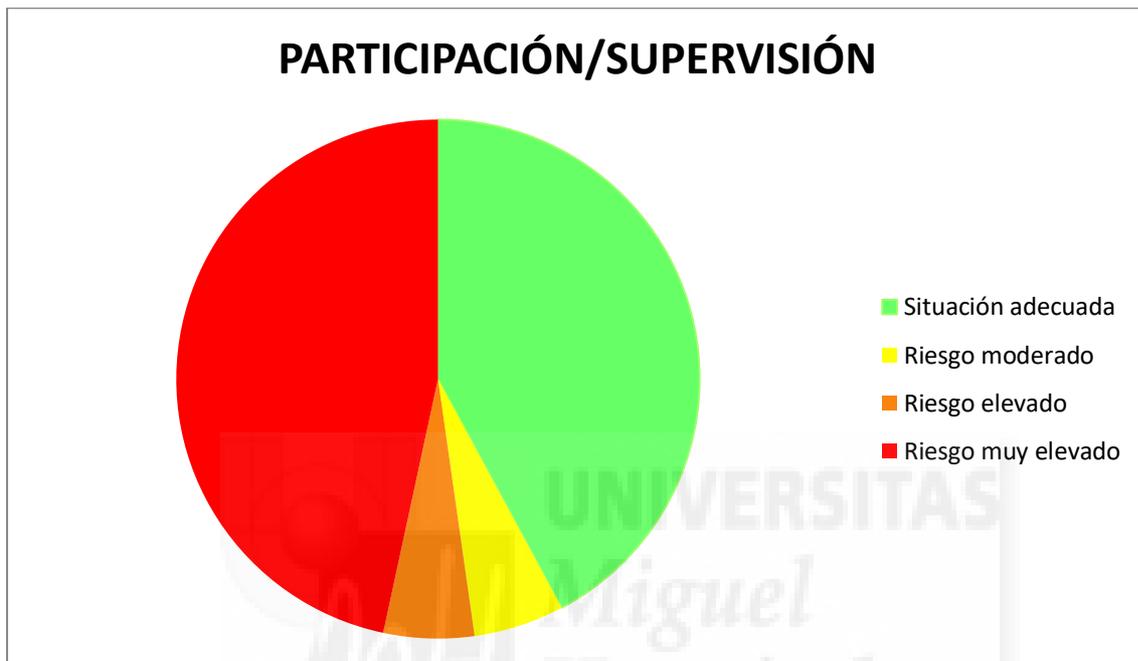


Figura 9: Situación global de riesgos psicosociales por factor

5.1.1. PARTICIPACIÓN/SUPERVISIÓN

Los resultados referentes a este factor (Gráfica 1) son notoriamente inadecuados ya que, más de la mitad de la población a estudio se encuentra en riesgo, de los cuales el 50% en riesgo muy elevado, por lo que se hace necesario e imprescindible actuar sobre los riesgos de forma inmediata.



Gráfica 1: Diagrama de distribución del riesgo en el factor 'Participación/Supervisión (PS)

Nº DE TRABAJADORES EN CADA NIVEL DE RIESGO			
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
19	1	1	21

Tabla 4: Número de trabajadores en cada nivel de riesgo

La mayoría de los entrevistados presenta muy elevado respecto a este factor (Tabla 5).

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
4-87	40,21	23,18	36,50

Tabla 5: Resultados estadísticos del factor 'Participación/Supervisión'

A continuación, se desglosan los resultados obtenidos asociados a cada ítem investigado, así como el gráfico que lo representa con el fin de encontrar en qué puntos concretos hallamos riesgos.

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

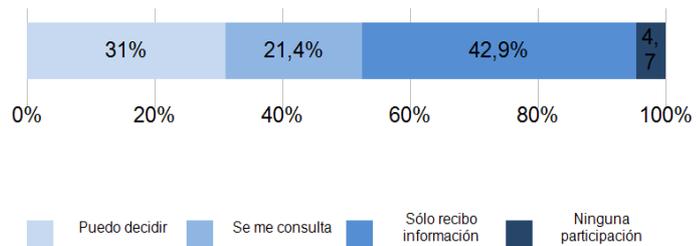
Puedo decidir	2,4 %
Se me consulta	50 %
Sólo recibo información	42,9 %
Ninguna participación	4,7 %



Aproximadamente casi la mitad de los encuestados afirma que solo recibe información o no participa en la introducción de cambios en los equipos y materiales, frente a la mitad que admite que solo se le consulta, por lo que será necesario tomar medidas, estas medidas se incluirán en la tabla de temporalización (tabla 12).

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

Puedo decidir	31 %
Se me consulta	21,4 %
Sólo recibo información	42,9 %
Ninguna participación	4,7 %



En este ítem, nos encontramos que la mitad aproximadamente refiere que puede decidir o que, al menos, se le consulta, frente al resto que dice no participar o solo recibir información en cuanto a la introducción de cambios en la manera de trabajar.

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

Puedo decidir	31 %
Se me consulta	19 %
Sólo recibo información	47,6 %
Ninguna participación	2,4 %



Este ítem refleja, de nuevo, que la población se divide aproximadamente en 50%-50% en cuanto a que la mitad admite que puede decidir o que se le consulta medidas referentes al lanzamiento de nuevos o mejores productos/servicios, frente al otro 50% que niega recibir información o tener alguna participación.

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

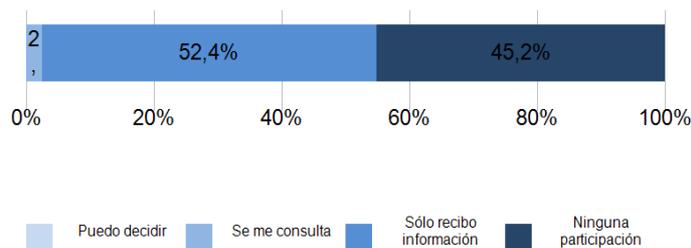
Puedo decidir	31 %
Se me consulta	16,7 %
Sólo recibo información	50 %
Ninguna participación	2,3 %



En cuanto a lo que se refiere a reestructuración o reorganización de departamentos o áreas de trabajo, volvemos a encontrarnos con una plantilla del 50%-50%, donde los primeros aseguran poder decidir o ser consultados frente al otro 50% que afirma no recibir información o no participar.

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

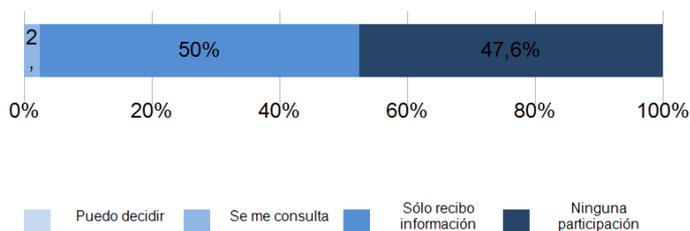
Puedo decidir	0 %
Se me consulta	2,4 %
Sólo recibo información	52,4 %
Ninguna participación	45,2 %



En el ítem que se refiere a cambios en la dirección o en tus superiores, comprobamos que prácticamente la totalidad de los encuestados asegura no participar en ello o solo recibir información, lo cual se acepta ya que la supervisión, la jefatura y la dirección en el ámbito hospitalario público no se elige por votación entre sus trabajadores sino que varía con el gobierno municipal electo, es decir, cada gobierno elegido por los ciudadanos de una comunidad autónoma elige a su personal de confianza para desempeñar los cargos mencionados.

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

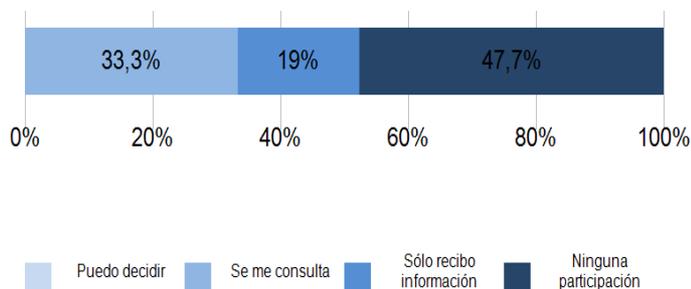
Puedo decidir	0 %
Se me consulta	2,4 %
Sólo recibo información	50 %
Ninguna participación	47,6 %



En cuanto a la contratación o incorporación de nuevos empleados en la plantilla, nos encontramos, de nuevo, con que casi el 100% asegura no participar en ello o solo recibir información. Este ítem también se acepta como adecuado ya que existe una bolsa pública de empleo de trabajadores (por puntos) en la que se eligen, según las necesidades del servicio, por riguroso orden de puntuación en bolsa.

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

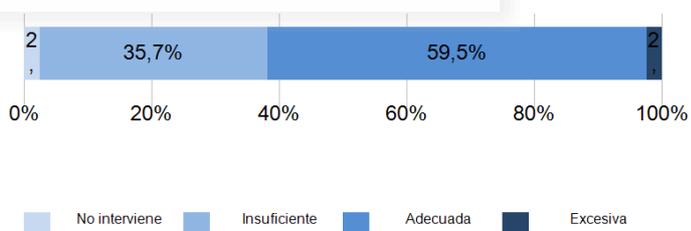
Puedo decidir	0 %
Se me consulta	33,3 %
Sólo recibo información	19 %
Ninguna participación	47,7 %



Más de la mitad de la muestra, aproximadamente el 67% refiere no participar o solo ser informado acerca de la elaboración de normas de trabajo, y el 33% restante afirma que, al menos, se le consulta. Este ítem precisa de control y debe establecerse una mayor participación del trabajador (tabla 12).

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

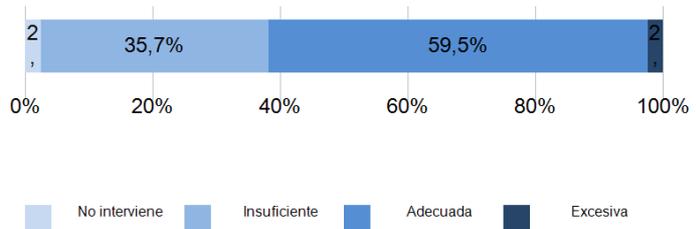
No interviene	2,4 %
Insuficiente	35,7 %
Adecuada	59,5 %
Excesiva	2,4 %



Las opiniones referentes al método de trabajo están enfrentadas, 6 de cada 10 encuestados refiere que es adecuada y 3 de 10 asegura que es insuficiente o excesiva.

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

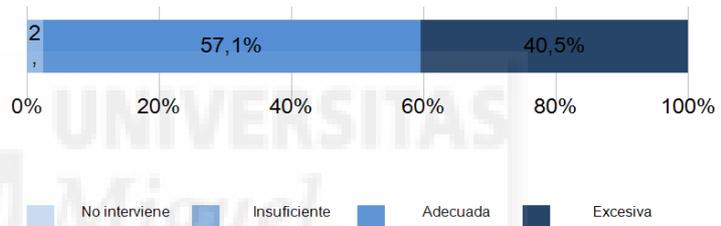
No interviene	2,4 %
Insuficiente	35,7 %
Adecuada	59,5 %
Excesiva	2,4 %



La planificación del trabajo impresiona de ser adecuada en un principio (60% aproximadamente), aunque hay que comentar también que un 35% refiere ser insuficiente.

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

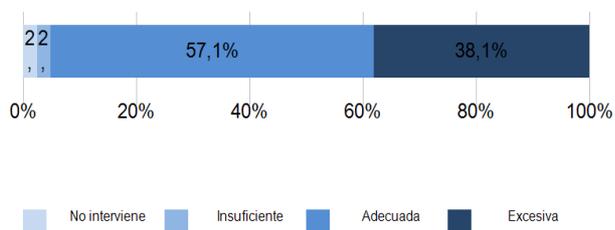
No interviene	0 %
Insuficiente	2,4 %
Adecuada	57,1 %
Excesiva	40,5 %



El ritmo de trabajo parece ser excesivo en un 40% de los encuestados mientras que el 60% refiere ser adecuado.

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

No interviene	2,4 %
Insuficiente	2,4 %
Adecuada	57,1 %
Excesiva	38,1 %



La calidad del trabajo parece ser adecuada o excesiva.

5.1.2. RELACIONES Y APOYO SOCIAL

Los resultados referentes a este factor (Gráfica 2) presentan un importante porcentaje de riesgo muy alto son inadecuados ya más de la mitad de la población a estudio se encuentra en riesgo, de los cuales el 50% en riesgo muy elevado, por lo que se hace necesario e imprescindible actuar sobre los riesgos de forma inmediata.



Gráfica 2: Diagrama de distribución del riesgo en el factor 'Relaciones y Apoyo Social' (RAS)

A continuación, se expone el número de trabajadores en cada nivel de riesgo (Tabla 6).

Nº DE TRABAJADORES EN CADA NIVEL DE RIESGO			
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
15	0	1	26

Tabla 6: Número de trabajadores en cada nivel de riesgo

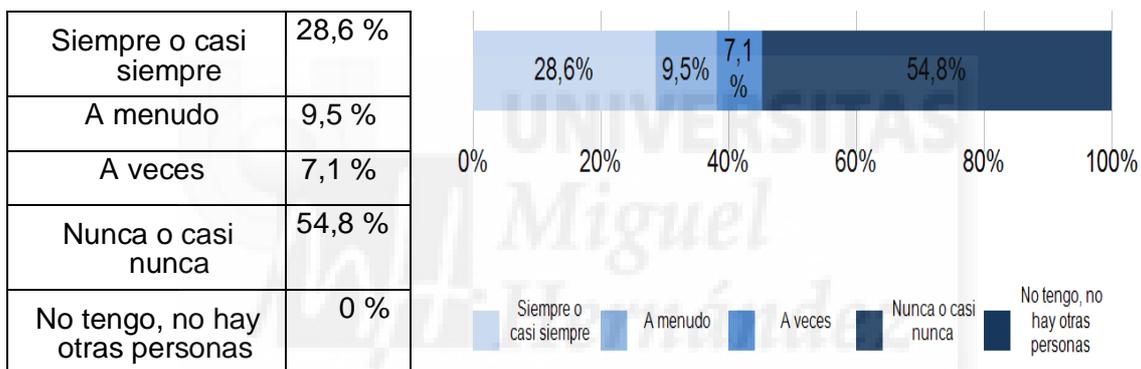
La mayoría de los entrevistados presenta riesgo muy elevado respecto a este factor (Tabla 7).

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-97	33,02	15,86	43,00

Tabla 7: Resultados estadísticos del factor 'Relaciones y Apoyo Social'

A continuación, se procede al desglose de los resultados asociados a cada ítem y el gráfico en el que quedan representados.

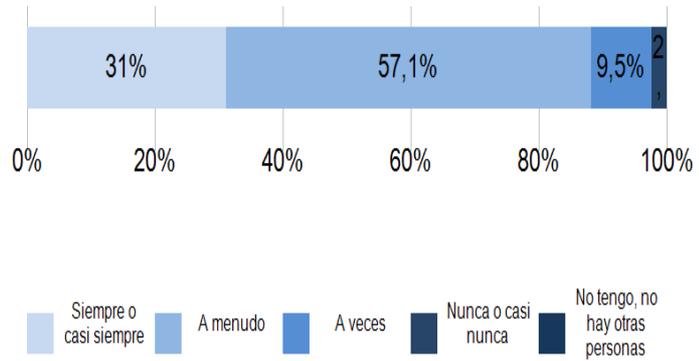
16a - Si tienes que realizar un trabajo delicado o complicado y deseas ayuda o apoyo, puedes contar con: tus superiores



La mayoría de los encuestados nunca o casi nunca puede contar con sus superiores para la realización de una tarea complicada, las medidas propuestas al respecto se verán especificadas en la Tabla 12.

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

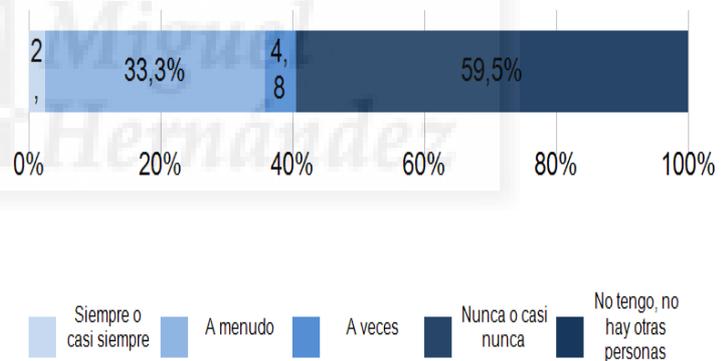
Siempre o casi siempre	31 %
A menudo	57,1 %
A veces	9,5 %
Nunca o casi nunca	2,4 %
No tengo, no hay otras personas	0 %



La mayoría afirma poder contar con sus compañeros para realizar una tarea, de manera frecuente o casi siempre.

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

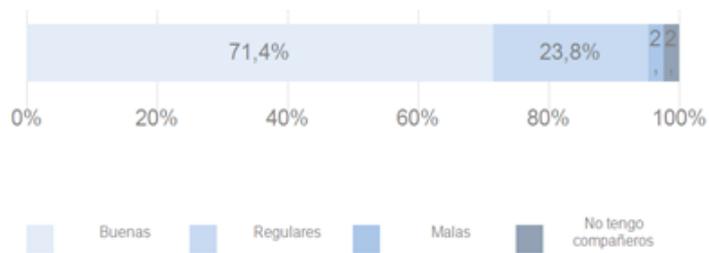
Siempre o casi siempre	2,4 %
A menudo	33,3 %
A veces	4,8 %
Nunca o casi nunca	59,5 %
No tengo, no hay otras personas	0 %



La mayoría afirma no poder contar casi nunca con otras personas que trabajan en la empresa para realizar alguna tarea asignada, esto se acepta como adecuado ya que el resto de los trabajadores de la empresa desempeñan labores distintas porque se ubican en otros departamentos.

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

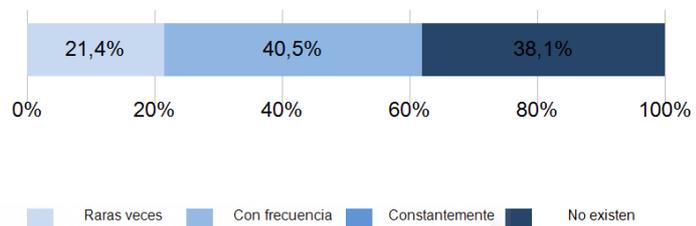
Buenas	71,4 %
Regulares	23,8 %
Malas	2,4 %
No tengo compañeros	2,4 %



La mayoría afirma que las relaciones con sus compañeros de trabajo son buenas.

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

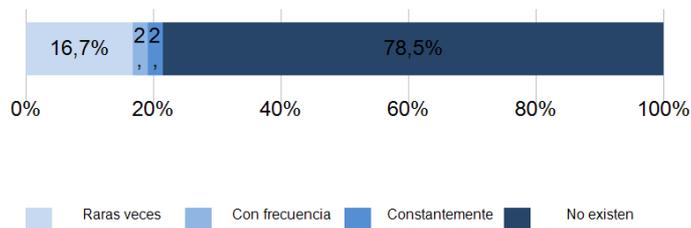
Raras veces	21,4 %
Con frecuencia	40,5 %
Constantemente	0 %
No existen	38,1 %



Los conflictos interpersonales ocurren raras veces o no existen según la mayoría de los encuestados.

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

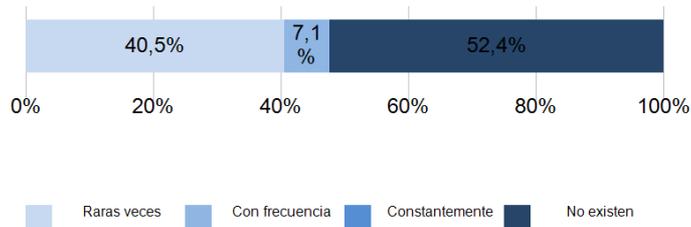
Raras veces	16,7 %
Con frecuencia	2,4 %
Constantemente	2,4 %
No existen	78,5 %



Las situaciones de violencia física no existen según la inmensa mayoría de los trabajadores.

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

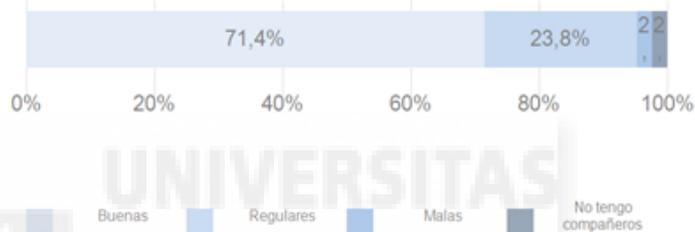
Raras veces	40,5 %
Con frecuencia	7,1 %
Constantemente	0 %
No existen	52,4 %



Según casi la totalidad de los trabajadores no existe violencia psicológica o se da raras veces.

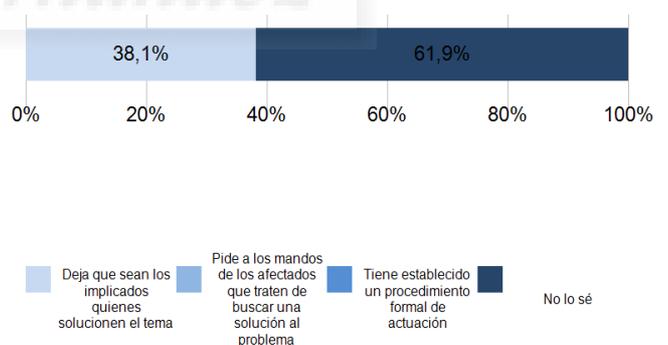
18d - Con qué frecuencia se producen en tu trabajo: las situaciones de acoso sexual

Raras veces	19 %
Con frecuencia	2,4 %
Constantemente	0 %
No existen	78,6 %



Casi la totalidad de los trabajadores refiere no haber situaciones de acoso sexual.

Deja que sean los implicados quienes solucionen el tema	38,1 %
Pide a los mandos de los afectados que traten de buscar una solución al problema	0 %
Tiene establecido un procedimiento formal de actuación	0 %
No lo sé	61,9 %

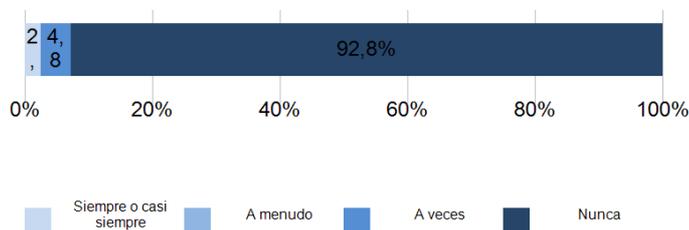


19- Tu empresa, frente a situaciones de conflicto interpersonal entre trabajadores:(Sólo a título descriptivo)

La mayoría de los trabajadores admite desconocer qué hace su empresa en caso de conflicto interpersonal entre miembros de la plantilla, el resto afirma que la empresa permite a los trabajadores solucionar sus discrepancias entre ellos.

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

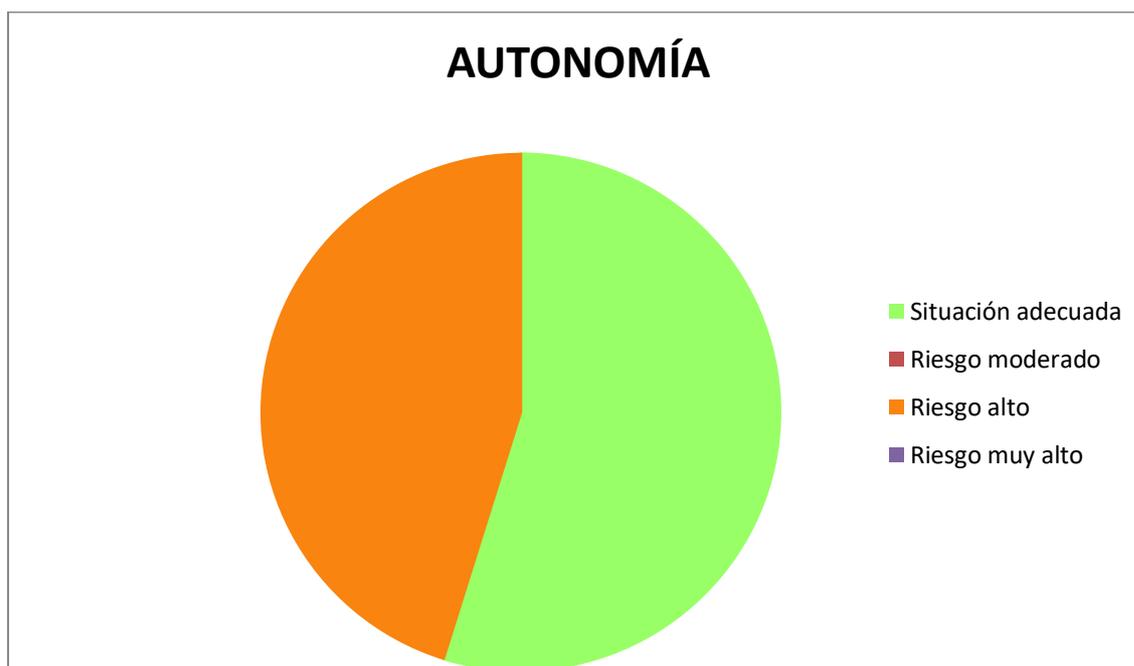
Siempre o casi siempre	2,4 %
A menudo	0 %
A veces	4,8 %
Nunca	92,8 %



Casi en la totalidad de los encuestados, podemos afirmar que no se sienten discriminados por razones de edad, religión, sexo, raza, formación, categoría o cualquier otro motivo.

5.1.3. AUTONOMÍA

Los resultados referentes a la Autonomía (Gráfica 3) presentan un porcentaje de riesgo alto (45,2%).



Gráfica 3: Diagrama de distribución del riesgo en el factor 'Autonomía' (AU)

A continuación, se expone el número de trabajadores en cada nivel de riesgo (Tabla 7).

Nº DE TRABAJADORES EN CADA NIVEL DE RIESGO			
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
23	0	19	0

Tabla 7: Número de trabajadores en cada nivel de riesgo

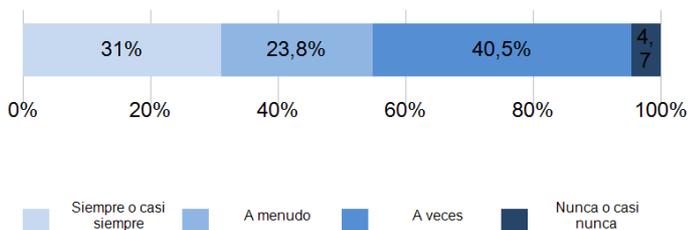
Dado el porcentaje tan similar entre riesgo alto y situación adecuada, vamos a proceder a analizar los riesgos en los ítems donde existan dichos riesgos.

La evaluación de Autonomía se recoge en dos grandes bloques partir de los ítems asignados.

A) Autonomía temporal

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

Siempre o casi siempre	31 %
A menudo	23,8 %
A veces	40,5 %
Nunca o casi nunca	4,7 %

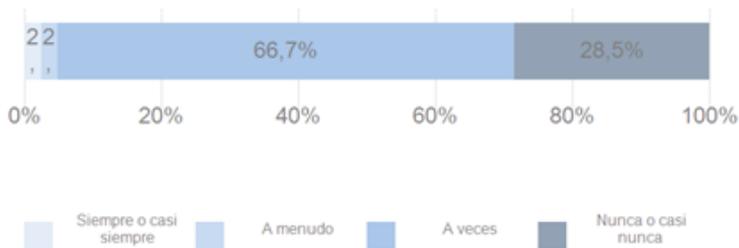


Casi la mitad de los encuestados afirma no poder hacer una parada en el trabajado por decisión propia, o hacerla en algunas ocasiones. Se hace necesario tomar medidas, estas medidas aparecerán en la tabla 12 de temporalización de las medidas concretas propuestas en el punto siguiente.

B) Autonomía decisional

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

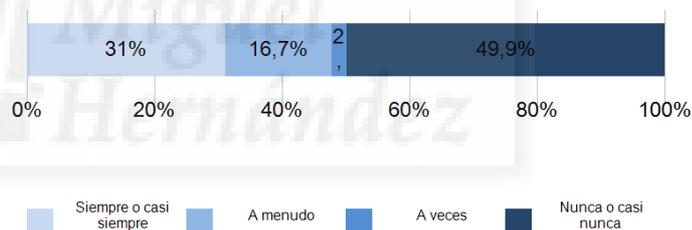
Siempre o casi siempre	0 %
A menudo	4,8 %
A veces	45,2 %
Nunca o casi nunca	50 %



Casi la totalidad de los encuestados afirma no poder tomar decisiones relativas a la cantidad de trabajo que tiene que realizar, o poderlas tomar solo en algunas ocasiones, lo cual nos indica que han de tomarse medidas al respecto (tabla 12)

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

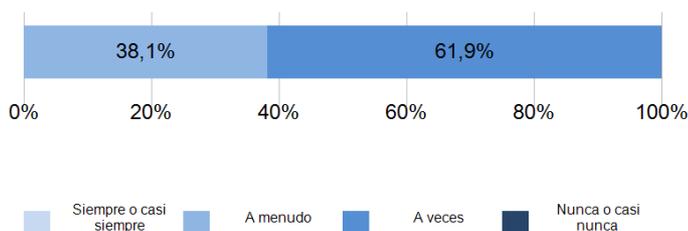
Siempre o casi siempre	31 %
A menudo	16,7 %
A veces	2,4 %
Nunca o casi nunca	49,9 %



La mitad de la plantilla expone no poder tomar decisiones relativas a la calidad del trabajo que realiza, por lo que se tomarán medidas al respecto (tabla 12)

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

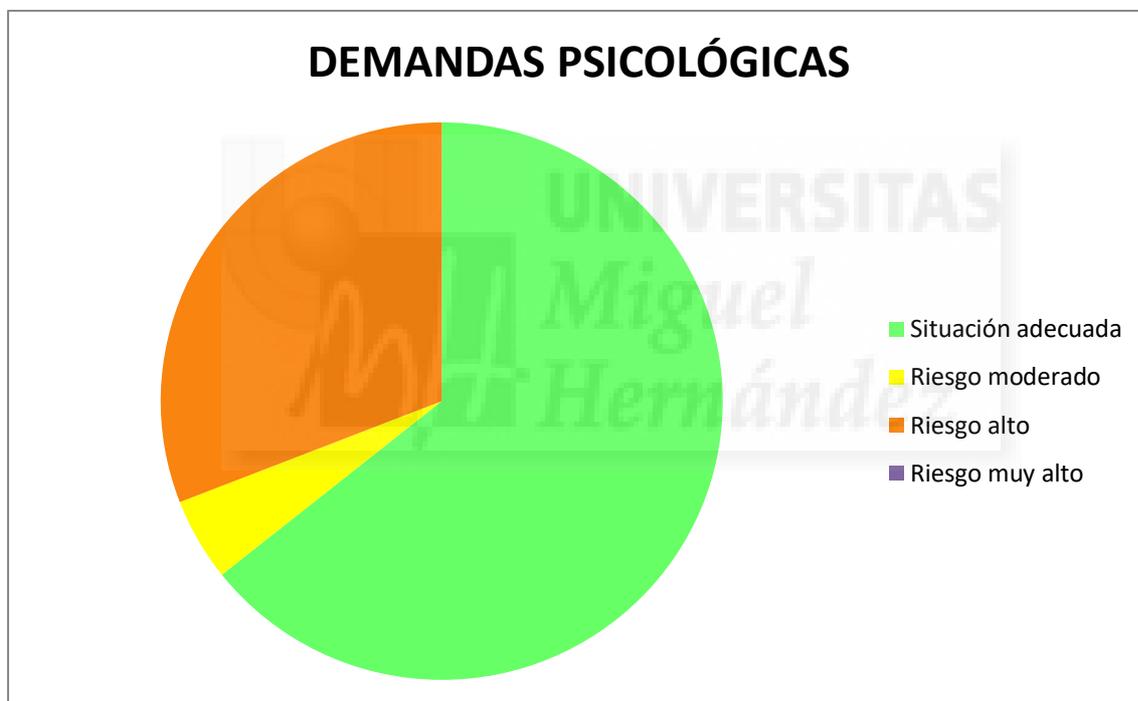
Siempre o casi siempre	0 %
A menudo	38,1 %
A veces	61,9 %
Nunca o casi nunca	0 %



Más de la mitad de los trabajadores afirma poder tomar decisiones relativas a la resolución de situaciones anormales o incidencias del trabajo, solo en algunas ocasiones, esto indica que han de tomarse medidas (tabla 12).

5.1.4. DEMANDAS PSICOLÓGICAS

Los resultados referentes a las demandas Psicológicas (Gráfica 4) presentan un porcentaje de riesgo alto y moderado (40%).



Gráfica 4: Diagrama de distribución del riesgo en el factor 'Demandas psicológicas' (DP)

A continuación se expone el número de trabajadores asociado a cada riesgo (Tabla 8).

Nº DE TRABAJADORES EN CADA NIVEL DE RIESGO			
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
27	2	13	0

Tabla 8: Número de trabajadores en cada nivel de riesgo

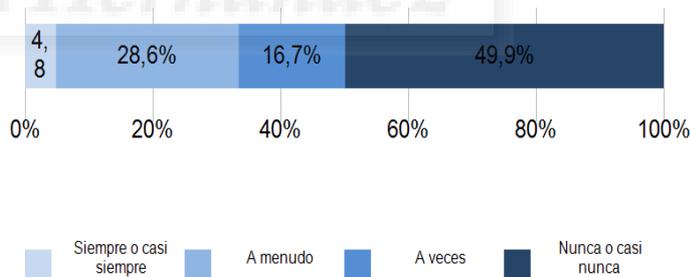
Dado que el 40% de los trabajadores presenta riesgo moderado-alto y dado que la actividad que desarrollan se lleva a cabo, en su mayoría, tratando a otros compañeros ajenos al servicio pero que desempeñan sus funciones en el propio centro hospitalario (enfermeros, médicos, celadores, auxiliares, administrativos...), se hace necesario analizar los ítem que más riesgo notorio reflejan.

La evaluación de Demandas Psicológicas se recoge en dos grandes bloques.

A) Exigencias cognitivas

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

Siempre o casi siempre	4,8 %
A menudo	28,6 %
A veces	16,7 %
Nunca o casi nunca	49,9 %

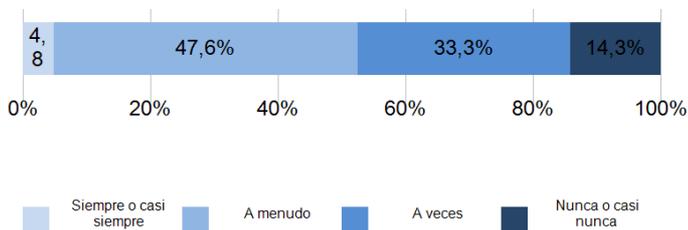


La mayoría de la plantilla admite no poder tomar iniciativas en el desempeño de su labor profesional o hacerlo en algunas ocasiones, han de tomarse medidas al respecto (tabla 12).

B) Exigencias emocionales

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

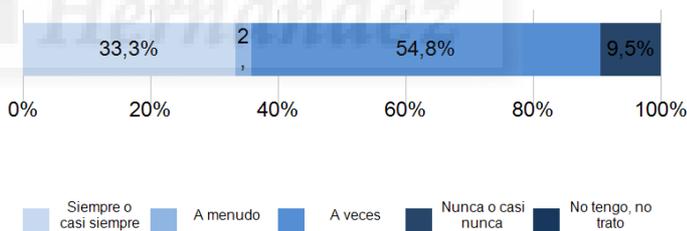
Siempre o casi siempre	4,8 %
A menudo	47,6 %
A veces	33,3 %
Nunca o casi nunca	14,3 %



Solo un 14% de los trabajadores no desempeña su trabajo con clientes o compañeros, el resto lo hace a menudo o la mayor parte de las veces, lo cual se acepta como adecuado ya que su trabajo tiene que ver con la atención a trabajadores.

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

Siempre o casi siempre	33,3 %
A menudo	2,4 %
A veces	54,8 %
Nunca o casi nunca	9,5 %
No tengo, no trato	0 %

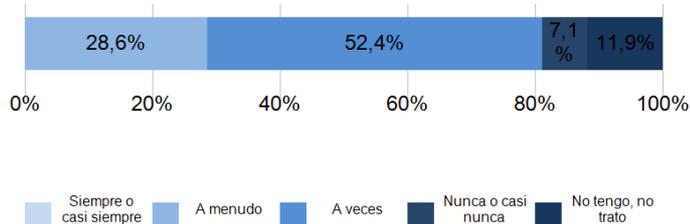


Tan solo un 9% afirma no tener que ocultar sus emociones y sentimientos ante sus superiores jerárquicos. Entran en conflicto las relaciones interpersonales entre la supervisora y los trabajadores, por lo que son necesario medidas encaminadas a favorecer el apoyo social y el bienestar laboral (tabla 12).

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

Personas que no están empleadas en la empresa (clientes, pasajeros, alumnos, pacientes...)

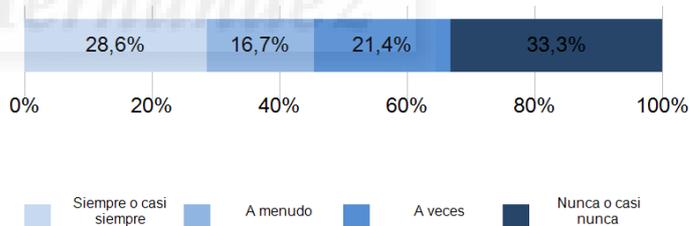
Siempre o casi siempre	0 %
A menudo	28,6 %
A veces	52,4 %
Nunca o casi nunca	7,1 %
No tengo, no trato	11,9 %



La mayoría de los trabajadores admiten tener que ocultar sus emociones ante el público que atiende, lo cual es comprensible dado que trabajan de cara a él.

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

Siempre o casi siempre	28,6 %
A menudo	16,7 %
A veces	21,4 %
Nunca o casi nunca	33,3 %



La mayoría de las veces se espera que el personal encuestado proporcione una respuesta a los problemas que les son expuestos por parte de los trabajadores que atienden, se acepta como adecuado.

5.2 RESULTADOS COMPARATIVOS

El querer introducir las tres preguntas iniciales del cuestionario tiene un fin muy significativo, y no es otro que detectar posibles riesgos asociados al sexo del trabajador, a la edad o al rango profesional que desempeña.

5.2.1. SEGÚN SEXO

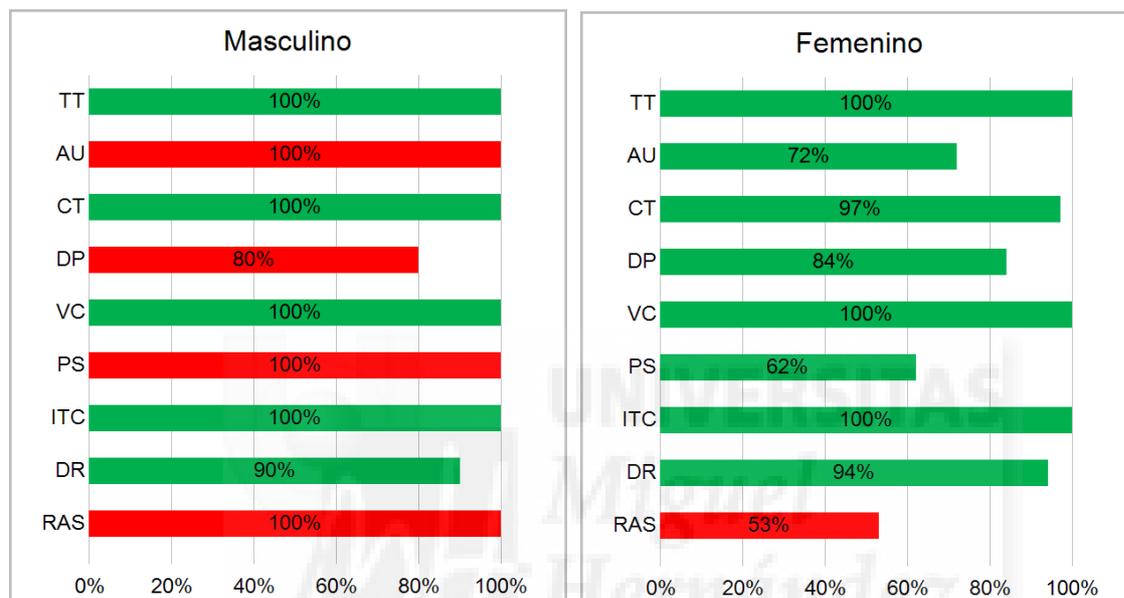


Tabla 9: *Tabla comparativa de factores de riesgo por sexo*

Tal y como podemos observar en la Tabla 9, las mujeres presentan menor riesgo psicosocial (en este servicio) frente a los hombres. Las primeras únicamente presentarían riesgos en cuanto a las Relaciones y Apoyo Social, mientras que los últimos presentan riesgos en este factor sumado a Participación/Supervisión y Autonomía.

Como estos factores han sido detectados en el informe agrupado, se tendrán en cuenta para la elaboración de las medidas correctivas.

5.2.2. SEGÚN RANGO DE EDAD

Según el rango de edad de los trabajadores, observamos que existen dos factores de riesgo afectados en menores de 45 años y son Participación/Supervisión y Relaciones y Apoyo Social, frente a los que presentan 45 años o más que solo encuentran afectado el último factor mencionado, aunque en mayor medida (Tabla 10)

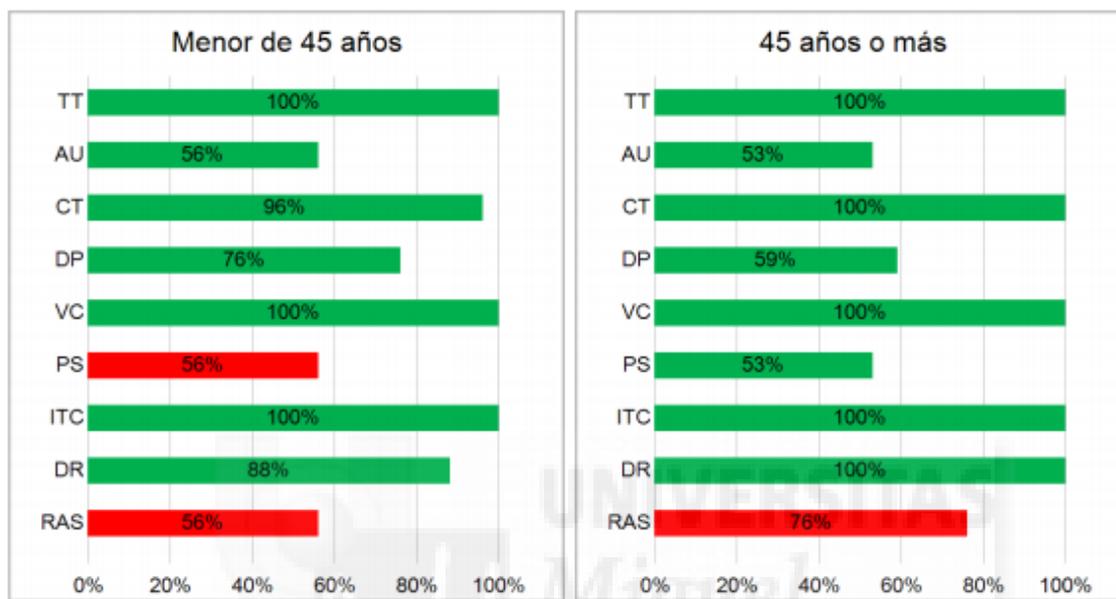


Tabla 10: *Tabla comparativa de factores por edad*

Dado que, una vez más, los factores alterados coinciden en los agrupados, también veremos desarrolladas las medidas correctoras frente a ellos.

5.2.3. SEGÚN PUESTO DE TRABAJO

En cambio, si estudiamos los factores psicosociales según el puesto de trabajo desempeñado, nos encontramos que la problemática se encuentra entre los administrativos, viéndose afectado el factor de Autonomía, de Demanda Psicológica, de Participación/Supervisión y de Relaciones y Ayuda Social (Tabla 11).

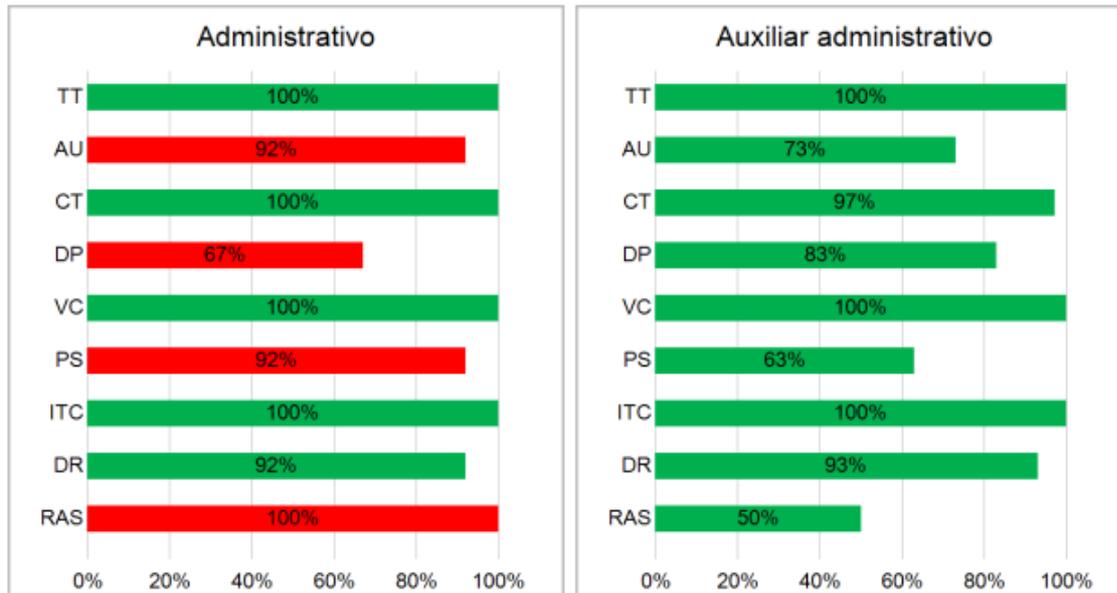
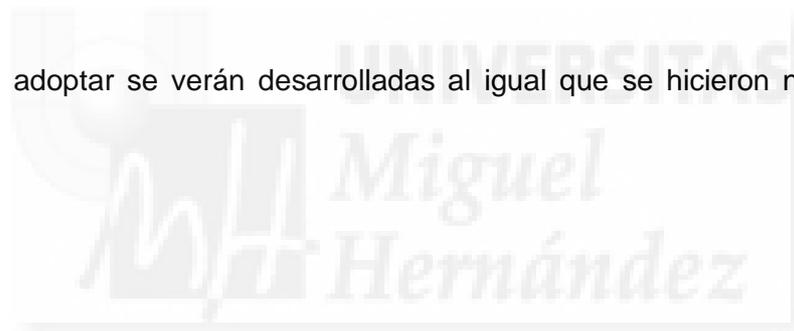


Tabla 11: Tabla comparativa de factores por puesto de trabajo

Las medidas a adoptar se verán desarrolladas al igual que se hicieron notorias en el informe agrupado.



6. PROPUESTA DE MEDIDAS PREVENTIVAS

Cuando ya hemos analizado la muestra y obtenido e interpretado los informes que nos proporciona la herramienta F-Psico 4.0, procedemos a proponer medidas preventivas según nos marca el INSHT, para intentar minimizar o eliminar por completo, en la medida de lo posible, los desencadenantes de la negativa situación psicosocial.

6.1. MEDIDAS PREVENTIVAS PROPUESTAS PARA LA MEJORA DEL FACTOR PARTICIPACIÓN/SUPERVISIÓN

1. Evitar que los sistemas de control sobrepasen lo recomendable (de trabajo, tiempo, horarios...). Establecer pautas de descanso pactadas.
2. Promover de manera progresiva la delegación de responsabilidades flexibilizando la supervisión y promoviendo la responsabilidad individual.
3. Definir concretamente y comunicar con claridad el nivel de participación otorgado a los agentes de la organización; es decir, en qué aspectos su participación está limitada a la consulta o la propuesta y en cuales pueden decidir.
4. Identificar los medios utilizados para promover la participación de los trabajadores (buzones, paneles, reuniones periódicas, órganos de representación, encuestas, etc.), ver si son ágiles o no, su adecuación, agilidad y eficacia y considerar los aspectos donde podrían mejorarse.
5. Permitir a los trabajadores decidir acerca de los cambios en equipos y materiales, así como en la forma de trabajar (en cuanto al establecimiento de pautas de descanso y reparto de las tareas).
6. Permitir a los trabajadores opinar y valorar sobre la reestructuración de las áreas de trabajo y de la elaboración de las normas del servicio.

6.2. MEDIDAS PREVENTIVAS PARA LA MEJORA DEL FACTOR RELACIONES Y APOYO SOCIAL ¹⁶

1. Garantizar accesibilidad física y psicológica, es decir, asegurar un ambiente laboral donde se facilite la interacción entre los trabajadores de manera libre y no asignada.

2. Eliminar, en la medida de lo posible, el aislamiento físico y/o social referente a estructuras físicas propiamente dichas y en cuanto a contar con compañeros con los que poder comunicarse.
3. Formación e instrucción del personal sobre apoyo emocional, en cuanto al uso y entrenamiento de habilidades sociales.
4. Priorizar y enfocar las medidas de forma inmediata hacia aquel personal laboral que se encuentre en mayor riesgo.
5. Establecer una mayor accesibilidad al cargo de supervisión cuando los trabajadores lo consideren necesario, tanto para consultas o cualquier otra demanda de ayuda por parte de ésta. En caso de no poder atender la demanda por parte de la supervisión, se establecerá un sustituto al que poder trasladar y considerar sus demandas.

6.3. MEDIDAS PREVENTIVAS PARA LA MEJORA DEL FACTOR AUTONOMÍA

1. Permitir al trabajador tomar decisiones que estén vinculadas a la realización de su tarea profesional, en la medida en que se permita.
2. Regular el ritmo de trabajo, así como favorecer la toma de descansos entre tareas.
3. Permitir la participación en la elección de nuevos métodos de trabajo así como en la planificación del mismo, elección del entorno de trabajo (mobiliario, objetos personales...), en la medida de lo posible, e intervenir en la toma de decisiones ante posibles incidencias.

6.4. MEDIDAS PREVENTIVAS PARA LA MEJORA DEL FACTOR DEMANDAS PSICOLÓGICAS

1. Evitar los trabajos repetitivos, permitiendo alternar tareas, se establecerán rotaciones cada tres meses de los trabajadores por las distintas áreas de Recursos Humanos.
2. Considerar las demandas de los trabajadores en cuanto al reparto de tareas y el método de trabajo.
3. Dar la oportunidad de que el propio trabajador pueda organizar su trabajo y controle el resultado del mismo.
4. Evitar situaciones en las que se presenten indicaciones contradictorias, incompatibles o incongruentes, para ello, las indicaciones serán dadas por el supervisor directo del servicio.

5. Considerar el horario, recursos humanos y materiales antes de realizar las órdenes pertinentes.
6. Fomentar los sistemas de participación donde se exponen los puntos de vista de la supervisión y de los subordinados, tales como reuniones.
7. Facilitar la colaboración entre los miembros de las secciones.

6.5. ELECCIÓN DE MEDIDAS CONCRETAS

Se procede a informar a los trabajadores sobre los resultados obtenidos y se exponen las medidas anteriores. Se llevarán a cabo tres reuniones en el periodo de un mes. Para ello se convoca una primera reunión donde se persona el técnico de prevención que ha llevado a cabo el estudio junto a los trabajadores encuestados. En ella se informa de las medidas preventivas propuestas por Salud Laboral y se les hace partícipe de la actividad preventiva solicitándoseles las medidas que ellos consideren añadir, que serán debatidas en una reunión posterior. En esta primera reunión, se les pide que elijan por votación y mayoría simple dos representantes (uno de cada colectivo: administrativo y auxiliar administrativo) que serán quienes hagan de voz en futuras reuniones evaluativas y se elige qué técnicas de investigación se llevarán a cabo, por unanimidad se decide la técnica de Brainstorming y Philips 6/6. Tras esta primera toma de contacto, los trabajadores se llevan el listado de medidas propuestas para estudiarlas y comentarlas en la siguiente convocatoria.

En la segunda reunión, se convoca a los trabajadores a desarrollar la técnica Brainstorming, donde éstos exponen su opinión y sentimientos acerca de las medidas propuestas; estas opiniones son recogidas y serán debatidas en la siguiente reunión.

En la tercera reunión, se organizan 7 grupos de 6 personas cada uno y se pone en marcha la técnica Philips 6/6 para tratar las cuestiones propuestas durante 6 minutos. Se elige un vocal de cada grupo por votación interna de los grupos y mayoría simple, de los integrantes de cada grupo respectivamente. Posteriormente, se hace una puesta en común de las mismas transmitiendo los vocales, los resultados a los grupos de trabajo.

Tras estudiar las medidas propuestas por los trabajadores, se llega a la conclusión de que las medidas a tomar por Salud Laboral van en la línea de lo siguiente:

- Creación de un buzón de sugerencias en el servicio, donde los trabajadores puedan hacer llegar a la supervisión sus opiniones o sugerencias de forma anónima pero respetuosa y responsable. Asimismo, se crea una vía de transmisión de sugerencias por mail donde tendrán acceso todos los trabajadores del servicio y serán gestionadas, ambas vías, por los dos Delegados de Prevención y la supervisora del servicio.

- Como la mayoría de los trabajadores coincide en que la supervisión es inadecuada, se propone una mayor implicación de la supervisión en lo que al apoyo social se refiere, es decir, se involucra la figura de la supervisión como destinatario también de la formación y fomento de toma de medidas para el desarrollo del apoyo social.
- La supervisión ha de llevarse a cabo promoviendo la participación de los trabajadores en la toma de decisiones, en la medida de lo posible, permitiéndoles actuar en la elaboración de protocolos, proyectos de investigación, jornadas...
- Desean introducir pautas de descanso programados de diez minutos cada hora y media y uno de 30 minutos para el desayuno, por lo que se establecerán por turnos rotativos que cambiarán cada semana, si no hubiese acuerdo entre los trabajadores.
- Fomentar la rotación de los trabajadores por las distintas secciones cada tres meses para así, evitar la monotonía.
- Se llevarán a cabo jornadas y cursos sobre relajación y manejo del estrés que serán gratuitos y se desarrollarán en horario laboral.

6.6. TEMPORALIZACIÓN DE LAS MEDIDAS CONCRETAS FINALES

Se acuerdan las medidas definitivas y se temporaliza la puesta en marcha de las mismas en un diagrama de Gantt para los próximos 6 meses (Tabla 12).

Se establece como responsable de la supervisión a los dos representantes de los colectivos (administrativo y auxiliar administrativo) junto a los Delegados de Prevención pertenecientes a dos organizaciones sindicales que se ubican en el hospital, los cuales se han comprometido a llevar a cabo una reunión al mes en el recinto hospitalario de evaluación.

A esta reunión acudirán únicamente los dos representantes que, a su vez, serán informados por los trabajadores para la puesta en común y preparación de las sesiones evaluativas junto a los Delegados de Prevención donde se estudiará la consecución o no de las mismas así como si se cumplen o no los plazos establecidos para ellas.

En definitiva, las medidas concretas a implantar son las siguientes:

1. Creación de buzón de sugerencias vía escrita y mail.

Supervisión semanal (los viernes) por parte de la supervisora y los Delegados de Prevención. Debe tener retroactividad por parte de éstos y se deberán exponer las notificaciones recibidas en la reunión mensual.

Con esta medida se persigue escuchar de forma activa las peticiones de los trabajadores y considerarlas habiendo notificación de retroactividad para garantizar la entrega y lectura de las mismas. Los Delegados de Prevención supervisarán en la reunión mensual el grado de atención, consideración y resolución aportado a estas notificaciones; de este modo, estamos actuando sobre el factor Participación/Supervisión, Relación y Ayuda Social, Autonomía y Demandas Psicológicas, es decir, sobre todos los factores que asumen riesgos.

Comenzará en el mes de mayo.

2. Programación de cursos de manejo de estrés, técnicas de autocontrol y apoyo social para todo el equipo¹⁵.

Un curso al mes durante los primeros 6 meses con taller teórico-práctico en horario laboral (por turnos) de duración de una hora y media para todo el equipo, donde aprendan técnicas de relajación, de integración social, de autocontrol de estrés, hábitos de vida saludable, nutrición y deporte. El curso será de asistencia obligatoria, actuando sobre el factor de riesgo Relaciones y Apoyo Social y Demandas Psicológicas. El objetivo del mismo es principalmente que aprendan técnicas para el manejo del estrés y evitar la aparición del mismo o actuar sobre él. Comenzará en el mes de mayo.

3. Introducción de descansos programados.

Se establecen diez minutos cada hora y 30 minutos para desayunar, por turnos, que cambiarán cada semana si no hay acuerdo entre los trabajadores. Así, actuamos sobre los riesgos asociados al factor de Autonomía con el objetivo de que los trabajadores puedan tomar descansos de su actividad y evitar que se genere estrés laboral.

Comenzará en el mes de mayo.

4. Rotación de los trabajadores cada tres meses por las distintas secciones.

Los trabajadores rotarán por las distintas secciones del área de Recursos Humanos con el fin de evitar la monotonía y que todos puedan tener alcance a los mismos objetivos y labores. De este modo, actuamos sobre el factor psicosocial de Autonomía y Participación/Supervisión.

Comenzará en el mes de mayo.

5. Revisión y actualización de protocolos del servicio.

Se llevará a cabo entre la supervisora y los dos representantes de los colectivos, comenzará en el mes de mayo. Así se actúa sobre el factor Autonomía y Participación/Supervisión. De esta manera, los trabajadores participan en la elaboración de normas y protocolos y se favorece la integración de los mismos.

Comenzará en el mes de mayo.

6. Debate acerca de la posible reorganización física del área.

Asistirá la supervisora junto a los dos representantes de los colectivos además de los dos Delegados de Prevención.

Con esta medida se pretende actuar sobre el factor Participación/Supervisión, con el objetivo de fomentar la participación e involucrar a los trabajadores en la reestructuración de su área de trabajo.

Comenzará en el mes de mayo.

A continuación se detallan las medidas en la tabla de Gantt (tabla 12) que se expone:



PROPUESTA	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE
Creación del buzón de sugerencias y mail						
Programación de cursos de manejo de estrés, apoyo social y técnicas de autocontrol para todo el equipo	1 ^a	2 ^a	3 ^a	4 ^a	5 ^a	6 ^a
Introducción de descansos programados						
Circuito eficiente de rotación	1 ^a rotación			2 ^a rotación		
Revisión de protocolos y normas						
Reorganización física del área						
Reunión mensual de los representantes y la supervisión para puesta en común del buzón de sugerencias	1 ^a	2 ^a	3 ^a	4 ^a	5 ^a	6 ^a

Tabla 12: Temporalización de medidas concretas

7. CONCLUSIONES

Las alteraciones en los patrones de una evaluación psicosocial pueden suponer serios problemas de salud a nivel físico y psicológico. Existen estudios que relacionan el estrés laboral con el consumo de alcohol y drogas en los trabajadores ¹⁶.

Es por ello, que las evaluaciones de riesgos son imprescindibles en cualquier desempeño de un trabajo y es aconsejable llevarlas a cabo de forma rutinaria para prevenir que se instaure el riesgo.

En Servicios Centrales, donde se ha llevado a cabo este estudio, existe una preocupación notoria entre los trabajadores por su bienestar psicosocial y fue esto lo que me empujó a desarrollar el presente proyecto.

Sin duda alguna, la herramienta más eficaz en este caso, es la utilizada y mencionada a lo largo del trabajo F-Psico 4.0 en su última y actualizada versión, elaborada por el INSSHT, dado su grado de confianza. Se trata de la herramienta que mejor nos conduce al conocimiento más veraz de la situación psicosocial instaurada, ya que analiza los factores por ítem y nos especifica aún más donde hallar los riesgos para que, de este modo, nos ayude a enfocar de manera más correcta los objetivos y medidas a aplicar.

En el estudio, hemos encontrado alterados los factores de Participación/Supervisión, Relaciones y Apoyo Social, Autonomía y Demandas Psicológicas, como ya se podía prever en la primera toma de contacto con los trabajadores, las medidas propuestas por el departamento de Salud Laboral van encaminadas a alcanzar objetivos reales y no ideales por lo que, tras los primeros seis meses, se observarán en qué grado han sido alcanzados estos objetivos y si se han llevado a cabo los plazos de la manera establecida. Resulta fundamental e imprescindible el bienestar laboral para el correcto desarrollo de la actividad profesional y así ir en beneficio de los trabajadores y de la propia empresa. Esperamos con esta Evaluación de Riesgos Psicosociales (ERP) prevenir y frenar la situación de estrés laboral que se está sufriendo en el servicio.

Finalmente, como Técnico de Prevención de Riesgos Laborales y, con los conocimientos adquiridos a lo largo de mi formación Máster, puedo afirmar la necesidad de realizar evaluaciones psicosociales en el ámbito laboral de cualquier empresa, aconsejablemente de forma preventiva para actuar sobre los riesgos potenciales, aunque si los riesgos ya están instaurados actuar de manera correctiva a la mayor rapidez posible.

8. BIBLIOGRAFÍA

1. INSHT, 926 NTP, 2012 Factores psicosociales: metodología de evaluación. Disponible en: <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/NTP/NTP/926a937/926w.pdf>
2. BOE, núm 240. 5 de octubre de 2011, sección I. Disposiciones generales, disponible en: <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2011-15623>
3. Ley 31/1995 de 8 de Noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales
4. Comunidad Autónoma de la Región de Murcia (2019). Salud, Organización y Funciones, Subdirección General de Recursos Humanos. Disponible en: [https://www.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=229&IDTIPO=200&PLANT_PERSONALIZADA=/JSP/CARM/carm2018/organigramas/plantillaDetalleOrganigrama.jsp&IDESTRUCTURAJERARQUICA=508&RASTRO=c819\\$m4800](https://www.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=229&IDTIPO=200&PLANT_PERSONALIZADA=/JSP/CARM/carm2018/organigramas/plantillaDetalleOrganigrama.jsp&IDESTRUCTURAJERARQUICA=508&RASTRO=c819$m4800)
5. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2018). F-PSICO. Factores Psicosociales. Método de evaluación. Versión 4.0. Disponible en: <https://goo.gl/MQCL1U>
6. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2018). Propiedades Psicométricas del Instrumento de Valoración de Riesgos Psicosociales del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (FPSICO). Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Disponible en <https://goo.gl/9RVFRV>
7. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2015). Algunas orientaciones para evaluar los factores de riesgo psicosocial (edición ampliada 2015). Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. <https://goo.gl/MMchTw>
8. Burgaleta, R. y Fernández, J. (1986). Metodología de la Psicología Diferencial. Madrid: Departamento de Psicología Diferencial y del Trabajo. Facultad de Psicología, Universidad Complutense de Madrid.
9. Pérez, C., Rojas, A.J. y Fernández, J.S. Introducción a la investigación social. En Rojas, A.J., Fernández, J.S. y Pérez, C. Investigar mediante encuestas. Fundamentos teóricos y aspectos prácticos. Madrid: Síntesis, 1998, p. 17-29. ISBN 84-7738-598-X.
10. Grupo de trabajo de la comisión sobre factores de riesgo psicosocial en el trabajo del INSL. Procedimiento general de Evaluación de Riesgos Psicosociales [en línea]. Pamplona: Fondo de Publicaciones del Gobierno de Navarra, 2005. 26 p. Depósito Legal NA-1214/2005. Disponible en Web: <https://goo.gl/rBZqZo>
11. Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. Investigación sobre el estrés relacionado con el trabajo. Luxemburgo: Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas, 2005. 167 p. ISBN 92-95007-88-3.
12. INSSHT, 702 NTP, 2006 El proceso de evaluación de los factores psicosociales. Disponible en

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

13. INSHT, 926 NTP, 2012 Factores psicosociales: metodología de evaluación. Disponible en: <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/NTP/NTP/926a937/926w.pdf>
14. Instituto Nacional de Salud, Seguridad e Higiene en el Trabajo. FPSICO. 4.0. Manual de la aplicación. (2019). Disponible en: <http://www.insht.es/portal/site/Insht/menuitem.1f1a3bc79ab34c578c2e8884060961ca/?vgnextoid=cddc31dd88ca0310VgnVCM1000008130110aRCRD&vgnextchannel=25d44a7f8a651110VgnVCM100000dc0ca8c0RCRD#>
15. INSHT, 439 NTP, El apoyo social. Disponible en: http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/401a500/ntp_439.pdf
16. Scielo (base de datos en Internet). Factores de riesgo/protección y los programas preventivos en drogodependencias en el Perú. (fecha de acceso 12 de mayo de 2019). Disponible en: https://www.scielo.org/scielo.php?pid=S1726-46342012000100016&script=sci_arttext&tlng=pthttps://www.scielo.org/scielo.php?pid=S1726-46342012000100016&script=sci_arttext&tlng=pt

9. ANEXOS

Anexo 1- Comparación de la herramienta F-Psico 3.1 vs F-Psico 4.0

Anexo 2- Cuestionario



ANEXO 1

COMPARACIÓN DE LA HERRAMIENTA

F-PSICO 3.1 VS F-PSICO 4.0

La herramienta F-Psico 4.0 presenta numerosas novedades frente a su anterior versión. Entre ellas, las más destacadas son:

- Se integra en una sola aplicación, donde el usuario puede acceder de modo sencillo a todas sus funcionalidades
- Nueva interfaz en la que el administrador puede acceder de forma más sencilla a todas sus funciones y donde el trabajador puede responder al cuestionario desde la propia aplicación, sin necesidad de usar el test en papel.
- La aplicación se puede encontrar en varios idiomas: euskera, gallego, catalán, inglés y español.
- Aporta operativas de importación y exportación de datos. Siendo, a su vez, compatible con la versión 3.1, pudiéndose importar archivos en formato .txt.
- Añade más oportunidades de explotación de los datos así como de presentación de perfiles, gráficos y tablas. Se pueden obtener informes agrupados y comparativos, por unidad de análisis.

A continuación se detallan las ventajas que presenta esta aplicación respecto a su anterior versión.

	F-PSICO 3.1	F-PSICO 4.0
EXPORTAR DATOS	No permite exportar datos descriptivos	Permite exportar datos descriptivos en formato Excel
IMPORTAR DATOS	Permite importar datos en formato .txt	Permite importar datos en formato .txt y .mdb diferenciando entre estudios completos o solo las unidades de análisis del estudio
INFORMES	Informe valorativo en base a la muestra seleccionada. Informe descriptivo para el total de la población	Informe agrupado en base a la muestra seleccionada. Informe comparativo de las distintas categorías de la unidad de análisis seleccionada
ACCESO APLICACIÓN	Sin restricciones.	Es necesaria una contraseña.
UNIDADES DE ANÁLISIS		
NÚMERO	Es obligatorio establecer al menos 1 y como máximo 100.	No es obligatorio establecer unidades de análisis y el nº máximo es ilimitado.
Nº DE CATEGORÍAS	Máximo 9.	Ilimitado.
CUESTIONARIO		
UNIDADES DE ANÁLISIS	Las preguntas variables se deben anexas manualmente al cuestionario en la versión para imprimir.	Las preguntas variables se incluyen automáticamente al principio del cuestionario, también en la versión para imprimir.
INSTRUCCIONES	No permite establecer unas instrucciones, recomendaciones o indicaciones previas a su realización para los trabajadores.	Sí permite establecer unas instrucciones, recomendaciones o indicaciones previas a su realización para los trabajadores.
IDIOMA	Español.	Español, catalán, euskera, gallego, inglés y español internacional.
EN PAPEL	Obligatorio trasladar las respuestas de los 89 ítems, incluso si el trabajador deja preguntas sin contestar.	No es obligatorio trasladar las respuestas de los 89 ítems, si el trabajador deja preguntas sin contestar, se pueden dejar en blanco. Los cuestionarios incompletos no serán valorados pero se podrá acceder a su información.

ANEXO II

CUESTIONARIO INSHT

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

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

Con el fin de que la información que se obtenga sea útil es necesario que contestes sinceramente a todas las preguntas. Si hay alguna pregunta sin contestar el cuestionario no será válido.

Tras leer atentamente cada pregunta así como sus opciones de

1. ¿A qué sexo perteneces?

Masculino

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

Femenino

2. ¿En qué rango de edad te encuentras?

Menor de 45 años

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

45 años o más

3. ¿Cuál es tu puesto de trabajo?

Administrativo

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

Auxiliar administrativo



1. ¿Trabajas los sábados?

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

	1
	2
	3
	4

2. ¿Trabajas los domingos y festivos?

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

	1
	2
	3
	4

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

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

	1
	2
	3
	4

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

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

	1
	2
	3
	4

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

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

	1
	2
	3
	4

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

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

	1
	2
	3
	4

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

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

	1
	2
	3
	4

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca
- No trabajo en turnos rotativos

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

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

- Puedo decidir
- Se me consulta
- Sólo recibo información
- Ninguna participación

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

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

- Puedo decidir
- Se me consulta
- Sólo recibo información
- Ninguna participación

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

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

- Puedo decidir
- Se me consulta
- Sólo recibo información
- Ninguna participación

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

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

- Puedo decidir
- Se me consulta
- Sólo recibo información
- Ninguna participación

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

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

- | | | |
|-------------------------|--------------------------|---|
| Puedo decidir | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Se me consulta | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Sólo recibo información | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Ninguna participación | <input type="checkbox"/> | 4 |

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

- | | | |
|-------------------------|--------------------------|---|
| Puedo decidir | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Se me consulta | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Sólo recibo información | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Ninguna participación | <input type="checkbox"/> | 4 |

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

- | | | |
|-------------------------|--------------------------|---|
| Puedo decidir | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Se me consulta | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Sólo recibo información | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Ninguna participación | <input type="checkbox"/> | 4 |

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

- | | | |
|---------------|--------------------------|---|
| No interviene | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Insuficiente | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Adecuada | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Excesiva | <input type="checkbox"/> | 4 |

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

- | | | |
|---------------|--------------------------|---|
| No interviene | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Insuficiente | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Adecuada | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Excesiva | <input type="checkbox"/> | 4 |

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

- | | | |
|---------------|--------------------------|---|
| No interviene | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Insuficiente | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Adecuada | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Excesiva | <input type="checkbox"/> | 4 |

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

- | | | |
|---------------|--------------------------|---|
| No interviene | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Insuficiente | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Adecuada | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Excesiva | <input type="checkbox"/> | 4 |

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

Las posibilidades de formación

- No hay información
- Insuficiente
- Es adecuada

	1
	2
	3

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

Las posibilidades de promoción

- No hay información
- Insuficiente
- Es adecuada

	1
	2
	3

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

Los requisitos para ocupar plazas de promoción

- No hay información
- Insuficiente
- Es adecuada

	1
	2
	3

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

La situación de la empresa en el mercado

- No hay información
- Insuficiente
- Es adecuada

	1
	2
	3

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

Lo que debes hacer (funciones, competencias y atribuciones)

- Muy clara
- Clara
- Poco clara
- Nada clara

	1
	2
	3
	4

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

- Muy clara
- Clara
- Poco clara
- Nada clara

	1
	2
	3
	4

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

La cantidad de trabajo que se espera que hagas

- Muy clara
- Clara
- Poco clara
- Nada clara

	1
	2
	3
	4

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

- | | | |
|------------|--------------------------|---|
| Muy clara | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Clara | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Poco clara | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Nada clara | <input type="checkbox"/> | 4 |

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

- | | | |
|------------|--------------------------|---|
| Muy clara | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Clara | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Poco clara | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Nada clara | <input type="checkbox"/> | 4 |

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

- | | | |
|------------|--------------------------|---|
| Muy clara | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Clara | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Poco clara | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Nada clara | <input type="checkbox"/> | 4 |

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

- | | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| Siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| A menudo | <input type="checkbox"/> | 2 |
| A veces | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Nunca o casi nunca | <input type="checkbox"/> | 4 |

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

- | | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| Siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| A menudo | <input type="checkbox"/> | 2 |
| A veces | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Nunca o casi nunca | <input type="checkbox"/> | 4 |

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

- | | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| Siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| A menudo | <input type="checkbox"/> | 2 |
| A veces | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Nunca o casi nunca | <input type="checkbox"/> | 4 |

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

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

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

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

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

- Siempre o casi siempre 1
- A menudo 2
- A veces 3
- Nunca o casi nunca 4
- No tengo, no hay otras personas 5

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

- Siempre o casi siempre 1
- A menudo 2
- A veces 3
- Nunca o casi nunca 4
- No tengo, no hay otras personas 5

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

- Siempre o casi siempre 1
- A menudo 2
- A veces 3
- Nunca o casi nunca 4
- No tengo, no hay otras personas 5

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

- Siempre o casi siempre 1
- A menudo 2
- A veces 3
- Nunca o casi nunca 4
- No tengo, no hay otras personas 5

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

- | | |
|---------------------|----------------------------|
| Buenas | 1 |
| Regulares | <input type="checkbox"/> 2 |
| Malas | <input type="checkbox"/> 3 |
| No tengo compañeros | <input type="checkbox"/> 4 |

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

- | | |
|----------------|----------------------------|
| Raras veces | 1 |
| Con frecuencia | <input type="checkbox"/> 2 |
| Constantemente | <input type="checkbox"/> 3 |
| No existen | <input type="checkbox"/> 4 |

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

- | | |
|----------------|----------------------------|
| Raras veces | 1 |
| Con frecuencia | <input type="checkbox"/> 2 |
| Constantemente | <input type="checkbox"/> 3 |
| No existen | <input type="checkbox"/> 4 |

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

- | | |
|----------------|----------------------------|
| Raras veces | 1 |
| Con frecuencia | <input type="checkbox"/> 2 |
| Constantemente | <input type="checkbox"/> 3 |
| No existen | <input type="checkbox"/> 4 |

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

- | | |
|----------------|----------------------------|
| Raras veces | 1 |
| Con frecuencia | <input type="checkbox"/> 2 |
| Constantemente | <input type="checkbox"/> 3 |
| No existen | <input type="checkbox"/> 4 |

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

- | | |
|--|----------------------------|
| Deja que sean los implicados quienes solucionen el tema | 1 |
| Pide a los mandos de los afectados que traten de buscar una solución al problema | <input type="checkbox"/> 2 |
| Tiene establecido un procedimiento formal de actuación | <input type="checkbox"/> 3 |
| No lo sé | <input type="checkbox"/> 4 |

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

- | | |
|------------------------|----------------------------|
| Siempre o casi siempre | 1 |
| A menudo | <input type="checkbox"/> 2 |
| A veces | <input type="checkbox"/> 3 |
| Nunca | <input type="checkbox"/> 4 |

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

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

	1
	2
	3
	4

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

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

	1
	2
	3
	4
	5

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

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

	1
	2
	3
	4

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

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

	1
	2
	3
	4

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

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

	1
	2
	3
	4

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

- Excesiva
- Elevada
- Adecuada
- Escasa
- Muy escasa

	1
	2
	3
	4
	5

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

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

	1
	2
	3
	4

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

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

	1
	2
	3
	4

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

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

	1
	2
	3
	4

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

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

	1
	2
	3
	4

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

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

	1
	2
	3
	4

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

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

	1
	2
	3
	4

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

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

	1
	2
	3
	4

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

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

	1
	2
	3
	4

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Tus compañeros de trabajo

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- No
- A veces
- Bastante
- Mucho

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

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

- Mucho
- Bastante
- Poco
- Nada

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

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

- No es muy importante
- Es importante
- Es muy importante
- No lo sé

	1
	2
	3
	4

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

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

	1
	2
	3
	4
	5

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

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

	1
	2
	3
	4
	5

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

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

	1
	2
	3
	4
	5

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

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

	1
	2
	3
	4
	5

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

- Adecuadamente
- Regular
- Insuficientemente
- No existe posibilidad de desarrollo profesional

	1
	2
	3
	4

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

Muy adecuada

Suficiente

Insuficiente en algunos casos

Totalmente insuficiente

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

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

Muy adecuada

Suficiente

Insuficiente en algunos casos

Totalmente insuficiente

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

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

Muy satisfecho

Satisfecho

Insatisfecho

Muy insatisfecho

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

