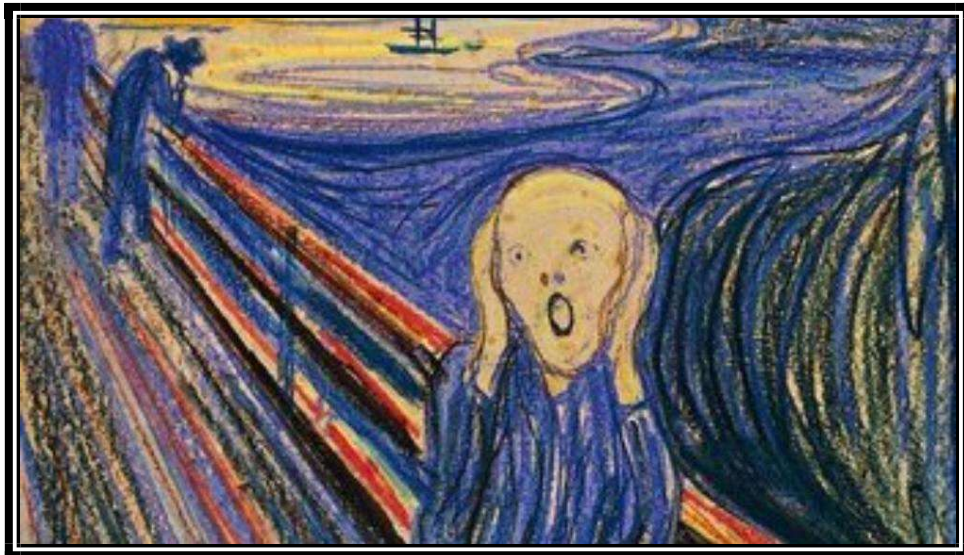




MÁSTER EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES - 12 junio 2017

EVALUACIÓN e INTERVENCIÓN en RIESGOS PSICOSOCIALES factores género y edad



Estudiante: Pilar Martínez Durá.

Directora del proyecto: Gema Cano de la Casa

ÍNDICE

	pag.
1.- RESÚMEN.	3
2.- INTRODUCCIÓN.	4
2.1.- Riesgos psicosociales.	4
2.2.- Factores psicosociales.	12
2.2.1.- <i>Factores objetivos</i>	15
2.2.2.- <i>Factores subjetivos</i>	15
2.3.- Evaluación de riesgos psicosociales.	16
2.4.- Normativa aplicable y tratamiento jurídico	
de los riesgos psicosociales.	17
3.- INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL.	19
4.- JUSTIFICACIÓN	22
5.- OBJETIVOS.	23
6.- EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN UNA EMPRESA	24
6.1.- Datos de la empresa	24
6.1.1.- <i>Actividad de la empresa.</i>	24
6.1.2.- <i>Unidad de análisis.</i>	24
6.2.- Metodología.	25
6.2.1.- <i>Método Fpsico 3.1.</i>	25
6.2.1.1.- <i>Conceptos específicos.</i>	29

a) Tiempo de trabajo (TT).	29
b) Autonomía (AU).	29
c) Carga de trabajo (CT).	30
d) Demandas psicológicas (DP).	30
e) Variedad/contenido (VC).	31
f) Participación/supervisión (PS).	31
g) Interés por el trabajador/compensación (ITC).	31
h) Desempeño de rol (DS).	32
i) Relaciones y apoyo social (RAS).	32
6.3.- Investigación.	32
6.3.1.- <i>Entrevista previa.</i>	32
6.3.1.1.- Identificación de factores de riesgos en la unidad de análisis.	33
6.3.2.- <i>Pase de cuestionarios.</i>	33
6.4.- Resultados.	34
6.5.- Análisis de resultados.	49
6.6.- Discusión y conclusiones.	62
7.- PROPUESTAS DE INTERVENCIÓN.	65
8.- BIBLIOGRAFÍA.	72
9.- ANEXOS.	74
9.1.- Variables y factores de riesgos desglosados por pregunta.	74
9.2.- Cuestionario Fpsico 3.1	76

1.-RESÚMEN.

La prevención de riesgos psicosociales en comparación con el resto de disciplinas preventivas, ha sido el hermano menor y casi repudiado, aunque parece que poco a poco va tomando el lugar y la importancia que merece.

Si bien no hay ninguna duda en la importancia que tiene que un trabajador se pueda fracturar una pierna como consecuencia de un accidente laboral, sí genera dudas que un trabajador sufra estrés como consecuencia de su situación laboral.

Los riesgos psicosociales merecen la misma consideración que el resto de disciplinas preventivas, para ello se deben evaluar, como si de cualquier otro tipo de riesgos se tratara e implementar medidas para su eliminación o reducción, proponiendo una intervención psicosocial.

Consideramos a los trabajadores desde el punto de vista físico, psíquico y social, así que hemos querido comprobar si factores subjetivos, como el género y la edad pueden tener influencia en una organización determinada. Procedimos a evaluar los riesgos psicosociales utilizando el Método Fpsico 3.1 y para completar el estudio una propuesta de intervención psicosocial.

En el caso particular que hemos estudiado no consideramos que el género tenga una gran influencia per sé para determinar unos determinados riesgos psicosociales, pero combinando el género con la edad sí hemos podido comprobar algunas diferencias, sobre todo en la percepción de los aspectos que determinarán los riesgos psicosociales.

Palabras clave: riesgos psicosociales, evaluación de riesgos psicosociales, intervención psicosocial, método Fpsico 3.1, factores subjetivos.

2.-INTRODUCCIÓN.

2.1.- Riesgos psicosociales.

Los riesgos psicosociales son unos de los problemas que mayores dificultades plantean en el ámbito de la seguridad y salud en el trabajo, debido a los cambios organizacionales y a un contexto socioeconómico cambiante: globalización de la economía, la introducción de nuevas tecnologías, la actual situación de crisis que vivimos, el envejecimiento de la población activa, etc..., han hecho que los riesgos psicosociales y las patologías asociadas a ellos hayan ido en aumento y por ende se han hecho más visibles. Las enfermedades y los accidentes laborales asociados a los riesgos psicosociales han ido en aumento, reflejándose así en el incremento de número de bajas laborales producidas por estrés, agotamiento o depresión. Según la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el trabajo, la mitad de los trabajadores europeos perciben que el estrés está presente en sus lugares de trabajo y la mitad de las jornadas laborales perdidas están relacionadas con el mismo (1).

Pero, ¿cómo podemos definir los riesgos psicosociales? Una definición interesante es la que en el año 1984 realizó una comisión mixta de la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud según la cual los riesgos psicosociales son “El conjunto de interacciones que tienen lugar en la empresa entre, por una parte el contenido del trabajo y el entorno en el que se desarrolla y por otra la persona, con sus características individuales y su entorno extra-laboral que puede incidir negativamente sobre la seguridad, la salud, el rendimiento y la satisfacción del trabajador”. Cabe destacar que entiende al trabajador no sólo desde un punto de vista físico, sino también desde un punto de vista psíquico y social, en cuanto que contempla sus características individuales y su entorno extra-laboral y se refiere también a su satisfacción.

En el ámbito español podemos destacar la definición recogida en la NTP 443 del INSHT según la cual los factores de riesgos psicosociales son “las condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea y que tienen

capacidad para afectar tanto al bienestar como a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo” (2). También esta definición hace referencia al bienestar del trabajador y al concepto de la OIT de salud no como ausencia de enfermedad, sino como el bienestar físico, psíquico y social.

Los riesgos psicosociales son hechos, situaciones o estados capaces de afectar de forma muy importante a la salud de los trabajadores, pero debemos reseñar en este punto que no en todos los trabajadores tienen los mismos efectos, dependerá en gran medida de la capacidad de afrontamiento que posee cada trabajador, pero sí está claro que tienen una gran probabilidad de causar un grave daño a la salud de los trabajadores, tanto física, como psíquica, como social.

El riesgo psicosocial es la probabilidad de que se produzca el daño, a diferencia de los factores psicosociales, de los que hablaremos más adelante, que son la causa para que se produzca el daño.

Podemos establecer las características de los riesgos psicosociales (3) a saber:

1.- Afectan a los derechos fundamentales de los trabajadores.

Afectan a la dignidad como persona, a la integridad física y moral, al derecho a la libertad, a la intimidad, todos ellos recogidos en el Título I de la Constitución Española como derechos fundamentales. Si nos fijamos por ejemplo en un riesgo muy citado como es la violencia o el acoso sexual en el trabajo, vemos cómo son atentados contra la integridad física y moral, la dignidad y la libertad del trabajador

2.-Tienen graves consecuencias sobre la salud física, psíquica y social de los trabajadores.

Las consecuencias físicas son principalmente trastornos cardiovasculares, del aparato digestivo y musculo-esqueléticos, las consecuencias psíquicas principales son los trastornos adaptativos y la depresión y en cuanto a las consecuencias sociales o conductuales suelen ser las adicciones y toxicomanías.

Las enfermedades derivadas del trabajo son los daños derivados de una falta de prevención de los factores que las causan.

Los riesgos psicosociales los podemos agrupar en tres grupos: el estrés laboral, el desgaste profesional y la violencia en el trabajo (acoso psicológico, sexual, por razón de sexo). Éstas se traducen en cuanto a la salud del trabajador en sufrimiento psíquico o emocional, depresión, enfermedades cardiovasculares, musculo-esqueléticas, respiratorias. De la importancia de la afectación a las enfermedades mentales podemos destacar que en el año 2010 la OIT sugirió incluir como enfermedad profesional el trastorno de estrés postraumático, debido a su incremento en el entorno laboral asociado sobre todo a situaciones de violencia, acoso laboral y acoso sexual.

Todas ellas llevan asociadas una serie de síntomas que afectan al trabajador como pueden ser fatiga crónica, absentismo, conductas de riesgo, adicciones, ansiedad, apatía, problemas familiares y personales, pero también tienen consecuencias que afectan a la organización como pueden ser los problemas de comunicación, la calidad del trabajo, la falta de compromiso, el absentismo laboral o incluso el abandono de la organización.

Anteriormente hemos afirmado que los riesgos psicosociales los podemos agrupar en tres grupos. Es difícil realizar un listado de los riesgos psicosociales exhaustivo, sobre el que además no existe consenso, pero vamos a proceder a enumerar los principales riesgos psicosociales y a definirlos brevemente, puesto que ocuparnos de cada uno merecería un trabajo individual para cada uno de ellos.

Estrés: desequilibrio que existe entre las demandas que tiene que realizar el trabajador y la percepción que éste cree poseer para afrontarlas (4). El estrés no siempre es malo para el trabajador. Existe estrés positivo o *eustrés* que es bueno dado que activa al trabajador y un estrés negativo o *distrés* que es perjudicial puesto que genera una situación constante de tensión. La Comisión Europea (2002) lo define como “un patrón de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y de comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido del trabajo, organización del trabajo y medio ambiente de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de respuesta y la frecuente sensación de no poder afrontarlos”.

Violencia en el trabajo: según la OIT (2003) la violencia laboral es “toda acción, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable en la cual una persona es asaltada, amenazada, humillada o lesionada como consecuencia

directa de su trabajo”. Podemos completar la definición con la que realiza la OMS (2002): “el uso intencional del poder, amenaza o efectivo, contra otra persona o un grupo, en circunstancias relacionada con el trabajo, que cause o tiene un alto grado de probabilidad de causar lesiones, muerte, daño psicológico, mal desarrollo o privación”. Tradicionalmente se distingue entre violencia física y psicológica.

Acoso laboral: también conocido como *Mobbing*. Para definir el acoso laboral podemos recoger una sentencia del TSJ del País Vasco donde establece que el acoso laboral es “toda conducta no deseada por el trabajador que tuviera como objetivo o consecuencia atentar contra su dignidad y crear un ambiente intimidatorio, humillante u ofensivo” (5).

Acoso sexual: reflejaremos la definición que recoge la recomendación 92/131 de las Comunidades Europeas, relativa a la protección de la dignidad del hombre y de la mujer en el trabajo define el acoso sexual como “ la conducta de naturaleza sexual u otros comportamientos basados en el sexo que afectan a la dignidad del hombre y la mujer en el trabajo, incluida la conducta de superiores y compañeros, que constituye una violación intolerable de la dignidad de los trabajadores o aprendices y que resulta intolerable si: dicha conducta es indeseada, irrazonable y ofensiva para la persona que es objeto de la misma; la negativa o el sometimiento de una persona a dicha conducta por parte de empresarios o trabajadores (incluidos superiores y compañeros) se utiliza de forma explícita o implícita como base para una decisión que tenga efectos sobre el acceso de dicha persona a la continuación del mismo, a los ascensos, al salario o a cualquiera otra decisión relativa al empleo; y dicha conducta crea un entorno laboral hostil, intimidatorio o humillante para la persona que lo sufre” (6).

Desgaste profesional, Burnout: en 1986 Maslach y Jackson lo definieron como “un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal que puede ocurrir entre individuos que trabajan con personas” (7).

A parte de estos cinco riesgos psicosociales sobre los que parece que hay consenso en todos los estudios, hay estudios que también enumeran como riesgos psicosociales el conflicto familia-trabajo, la inseguridad contractual, el envejecimiento

de la población activa y los trabajos emocionales. Como ya mencionamos es complicado realizar una enumeración exhaustiva.

Como fácilmente podemos suponer los riesgos psicosociales, al igual que el resto de riesgos laborales llevan asociados unos costes: costes individuales, costes empresariales y costes para la salud pública.

Sobre la importancia de los riesgos psicosociales para el funcionamiento de la empresa hay poca concienciación por parte de los empresarios y bastante reticencia a su evaluación tanto por parte de los directivos, como sobre todo de los mandos intermedios, así que una forma de darles visibilidad más allá de la concienciación sobre la importancia de los mismos y su situación al mismo nivel que cualquier otro tipo de riesgos es la de establecer qué costes provocan los riesgos psicosociales.

En cuanto a los costes no nos limitamos a los costes cuantificables económicamente, así tenemos que para el empresario tiene un coste cuantificable en jornadas perdidas de trabajo por absentismo, bajas por enfermedades mentales, depresión, etc. debe contratar a otros trabajadores para cubrir las bajas y además debe formarlos, su marca transmite mala imagen (creo que a todos nos viene a la mente una multinacional con alto nivel de suicidios entre sus empleados), otras empresas pueden dejar de contratar con la empresa en cuestión, percepción de poca fiabilidad de la marca, afecta a la producción porque con empleados de baja puede haber problemas para servir los pedidos en tiempo, desmotivación de los trabajadores con lo cual puede verse afectada la calidad de los productos que se fabrican, etc.

Para el trabajador, igual que para la empresa, no todos los costes se pueden cuantificar como la disminución del salario o derivados de acudir a terapias, mayor probabilidad de sufrir accidentes laborales; las enfermedades mentales pueden llevar asociada problemas en el entorno familiar y social, estigmatización social, etc.

Los costes para el Estado también son evidentes: gastos en tratamientos en la Seguridad Social, se estima que del total de las enfermedades mentales entre un 12% y un 27% son debidas a las condiciones laborales (Observatorio Riesgos Psicosociales UGT), gastos en medicación, disminución de otras partidas presupuestarias que pueden generar desigualdad, gastos derivados de subsidios por incapacidad, procedimientos judiciales derivados de riesgos psicosociales, etc...(8).

Según la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo los costes asociados al estrés laboral se pueden cifrar entre 185.000 y 269.000 millones de €, cantidad que se prevee vaya en aumento.

En España el coste de la no prevención de los riesgos psicosociales en el entorno laboral según aparece en un artículo del periódico “Expansión” del 15 de abril de 2017 alcanza los 545 y 810 millones de Euros anuales, cifra extraída de estudios realizado por UGT en colaboración con la Universitat Jaume I. De esa cantidad la mitad del coste recae en las familias, mientras que el 18,6% lo soporta el sistema público de salud, ya que no suelen diagnosticarse como accidentes laborales, sino como enfermedades comunes. El resto del coste lo soporta la empresa, ya que se calcula como pérdida de productividad (9).

En las siguientes tablas se puede advertir de manera muy visual los costes que el estrés laboral causa tanto para el individuo, como para la organización, como para el conjunto de la sociedad.

TABLA 1. Costes asociados al estrés laboral soportados por el individuo.

Variable	Descripción	Valor monetario
Sanidad	Cuidados médicos no cubiertos por seguros (tratamientos, medicinas), rehabilitación	Gastos sanitarios que no son cubiertos por el empleador o por seguro
Calidad de Vida	Esperanza de vida, esperanza de vida sana, satisfacción laboral, satisfacción con la vida	Disponibilidad a aceptar, disponibilidad a pagar
Dolor y sufrimiento	Para las víctimas, familiares y amigos	
Pérdida de ingresos presentes	Pérdidas en el trabajo actual	Reducción de los ingresos, pérdida de salarios
Pérdida de ganancias futuras	Pérdida de un futuro trabajo, ascenso.	Reducción de los ingresos previsibles
Gastos no cubiertos por seguros	Transporte, visitas a hospitales, etc.	Suma de todos los gastos de la víctima y sus familiares

Fuente: Observatorio Riesgos Psicosociales UGT

TABLA 2. Costes asociados al estrés laboral soportados por las organizaciones.

Variable	Descripción	Valor monetario
Ausencias del trabajo por enfermedad o absentismo	Cantidad de tiempo de trabajo perdido	Suma de costes de actividades que hacen frente al tiempo perdido, tales como el reemplazo o la producción perdida. Un efecto indirecto es que la baja reduce la flexibilidad y la posibilidad de enfrentarse a situaciones inesperadas
Presentismo	Disminución de la productividad del trabajador	Valoración del trabajo sin realizar o los retrasos
Rotación de personal por un entorno de trabajo pobre	Persona que dejan la empresa de forma involuntaria	Costes de reemplazo, formación, pérdida de productividad, selección de personal, publicidad.
Jubilaciones anticipadas e incapacidad	Número de personas en un período de tiempo	Costes de actividades por incapacidad o jubilación anticipada, multas, indemnización a la víctima.
Rehabilitación no médica	Dinero gastado por el empleador para facilitar la vuelta al trabajo (asesoramiento, formación, ajustes en el centro de trabajo)	Facturas
Administración de la enfermedad, ausencias, lesiones, etc	Actividades de dirección que tienen que ser desarrolladas por la compañía en relación con las bajas por enfermedad	Salarios totales del tiempo perdido
Equipo dañado	Costes de daños o reparaciones de máquinas, materiales o productos asociados provocados por el estrés	Costes de reemplazamiento

Variable	Descripción	Valor Monetario
Costes de oportunidad	Pedidos perdidos, competitividad en mercados específicos	Valor de la producción estimado que representa los ingresos perdidos por la compañía
Falta de rendimiento de la inversión	Gastos asociados al estrés y no invertidos en actividades rentables (producción, mercado de valores o ahorro) generando intereses	Intereses de la cantidad de gastos, invertidos durante x años. Con un tipo de interés de r%

Fuente: Observatorio Riesgos Psicosociales UGT

TABLA 3. Gastos asociados al estrés laboral aportados por la sociedad.

Variable	Descripción	Coste monetario
Sanidad	Hospitalización, medicinas, incapacidad permanente, rehabilitación no médica	Gastos reales en tratamientos médicos y rehabilitación
Calidad de vida	Esperanza de vida, esperanza de vida sana	Disponibilidad al pago y a la aceptación
Dolor y sufrimiento	Para las víctimas, familiares y amigos	
Pérdidas de producción presentes	Ingresos perdidos debido a las bajas por enfermedad, incapacidad o absentismo	Ganancias totales perdidas durante la ausencia
Pérdidas de ganancias y producción potencial futura	Pérdidas de ingresos durante el periodo completo de incapacidad permanente	Suma de la renta durante el periodo esperado de incapacidad

Fuente: Observatorio Riesgos Psicosociales UGT

2.2.- Factores psicosociales.

Como ya definimos al principio del presente trabajo y atendiendo a la definición que hace el INSHT en su NTP 443, los factores de riesgos psicosociales son “las condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo, y la realización de la tarea y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar como a la salud (física, psíquica y social) del trabajador como al desarrollo del trabajo”.

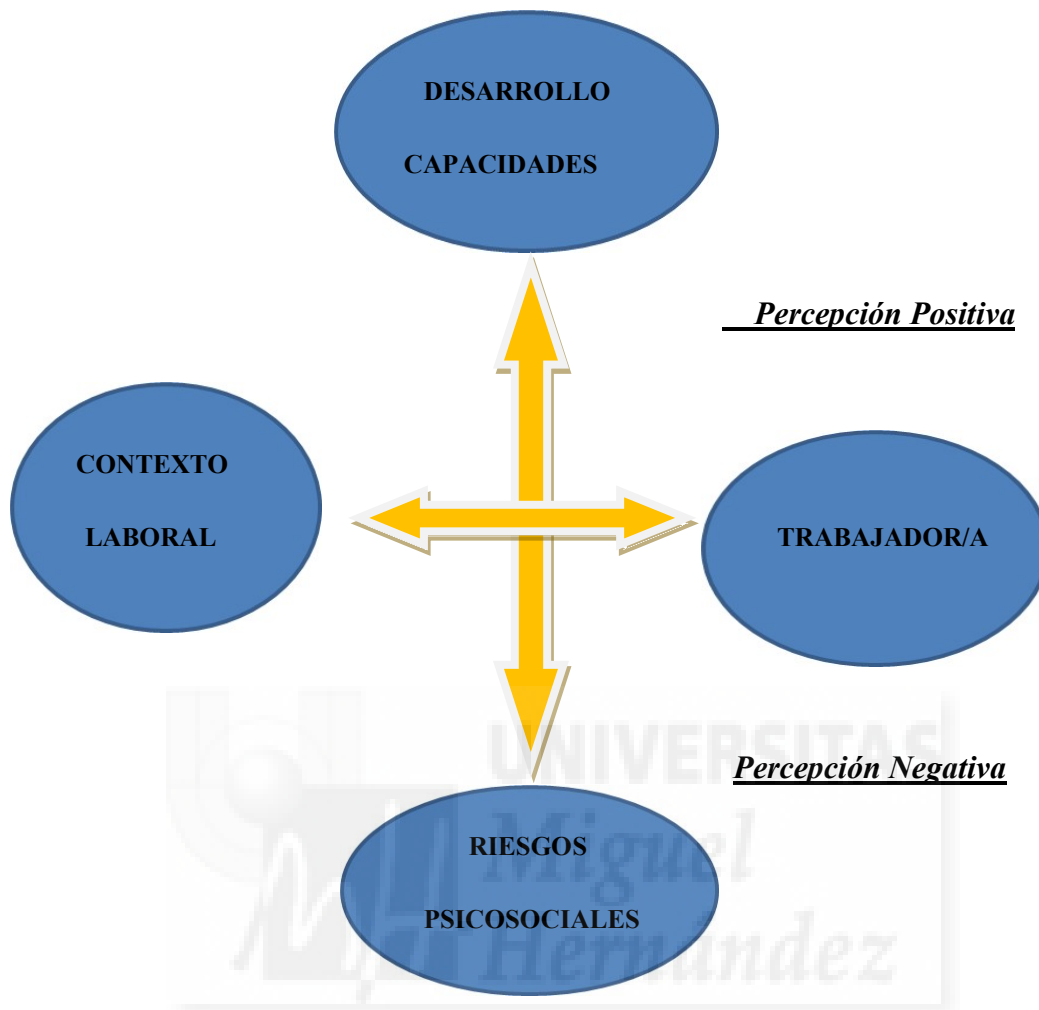
Ya en 1984 la OIT hace referencia a la importancia de los factores psicosociales indicando que “comprenden ciertos aspectos físicos y ciertos aspectos de organización y sistema de trabajos, así como la calidad de las relaciones humanas en la empresa.”

Los factores de riesgos psicosociales tienen capacidad para afectar al trabajador, pero no necesariamente le afectan.

Ante los mismos factores de riesgos psicosociales hay trabajadores que estarán afectados por riesgos psicosociales y desarrollarán enfermedades y otros no. Carayon, Haims y Yang se refieren en cuanto a los factores de riesgos psicosocial tanto a la percepción que tiene el trabajador de las condiciones del trabajo, como a las connotaciones que en el trabajador producen (10).

Los factores de riesgos psicosociales pueden tener un efecto negativo, pero no necesariamente lo tienen, depende de la percepción del trabajador, de características personales y de su capacidad para afrontar estas situaciones.

Si el trabajador tiene una percepción positiva del contexto sociolaboral, esto le llevará a desarrollar sus capacidades, pero si la percepción que tiene el individuo del contexto sociolaboral es negativa, le conducirá al desarrollo de riesgos psicosociales. Los factores psicosociales cuando producen efectos negativos en el individuo y afectan a la salud y seguridad de los trabajadores se convierten en factores psicosociales de riesgo.



Interrelación contexto laboral-trabajador/a, consecuencias positivas o negativas.

En cuanto a las definiciones sobre riesgos y factores psicosociales se produce gran confusión, utilizando en innumerables ocasiones una u otra indiferentemente, pero podemos concretar en que:

- Factores de riesgo: son las causas generadoras.
- Riesgo psicosocial: probabilidad que se produzca un daño.
- Enfermedad derivada del trabajo: daño derivado de la falta de prevención de los factores causantes.

Los factores de riesgo psicosocial tienen unas características que los diferencian y hacen más complejo su abordaje, en comparación con los riesgos laborales asociados a las especialidades de Seguridad e Higiene Laboral.

Los factores de riesgos psicosocial a diferencia del resto de riesgos laborales suelen tener una extensión espacio-temporal, no se producen en un momento ni espacio concreto o delimitado.

Aunque cada vez existen más métodos (Fpsico, IStas 21. Leymann, EBVA, EBAL, etc) es difícil cuantificar y medir como ocurre con el resto de riesgos, por ejemplo, podemos saber cuál es el valor máximo de una sustancia química al que debe estar expuesto un trabajador con sus unidades exactas, pero no tenemos unidades con valores límite que midan el clima laboral o el liderazgo. Por ejemplo, podemos afirmar que un trabajador está satisfecho, pero ¿cuán satisfecho está? Otro trabajador en las mismas condiciones, que también está satisfecho, ¿estará igual de satisfecho? ¿mucho? ¿poco?.

Los factores de riesgos psicosocial afectan a los demás riesgos, si un trabajador tiene estrés o fatiga, por ejemplo, estará menos atento y alerta en el desarrollo de sus tareas, lo que se traduce en una mayor probabilidad de que ocurra un accidente laboral.

En cuanto a su tratamiento jurídico, aunque es un punto que trataremos más adelante y debemos reconocer que se ha avanzado mucho, sigue siendo mucho más complejo que el tratamiento del resto de riesgos laborales.

Los factores psicosociales de riesgo están influenciados por variables personales de cada trabajador, las variables personales no determinan, pero sí influyen en el efecto que los factores de riesgos psicosociales tienen sobre cada trabajador.

A tenor de todo lo expuesto, los factores de riesgos psicosociales los podemos clasificar en dos grandes grupos: factores objetivos y factores subjetivos.

2.2.1.- Factores objetivos.

Los factores objetivos están relacionados con el entorno y el ambiente de trabajo, tienen una dimensión colectiva, afectarán en una medida u otra, eso sí, a todos los trabajadores.

Dentro de los factores objetivos tenemos:

- Factores relacionados con el ambiente físico o material del trabajo, como pueden ser los equipos de trabajo inadecuados, demasiado frío o calor, demasiado ruido, escasez de luz, etc...
- Factores relacionados con la organización, como puede ser el tipo de liderazgo, la comunicación, el desarrollo de la carrera profesional, la inseguridad contractual, etc...
- Factores relacionados con las tareas, como pueden ser la sobre/infracarga de trabajo, conflictos de rol, horarios, baja capacidad para decidir en aspectos de la propia tarea, baja capacidad para decidir el ritmo de trabajo, etc...

2.2.2.- Factores subjetivos.

Los factores subjetivos tienen una dimensión individual, afectarán al individuo en concreto.

Dentro de los factores subjetivos tenemos:

- Características de la persona, como es el sexo, la edad, el estilo de vida, etc...
- Características de las relaciones interpersonales, como puede ser el aislamiento social, la falta de apoyo social, las relaciones familiares y afectivas, etc...

En este momento debemos recordar que los factores subjetivos no determinan un riesgo, sino que determinarán la capacidad del trabajador para poder enfrentar las situaciones que pueden derivar en un riesgo, pero el riesgo existe independientemente de las condiciones personales concretas de un individuo. Por ejemplo, el tener 30 ó 55 años no determina el riesgo, el riesgo existe independientemente de la edad del trabajador, pero sí puede determinar la forma de afrontarlo, puede que el trabajador más mayor lo afronte con más calma por la experiencia que se le supone o incluso al contrario, que como le queda menos vida laboral le produzca más estrés que a la persona más joven.

De todas formas y bajo mi punto de vista personal, derivada de la importancia que tiene el considerar al trabajador como un ser humano completo, con sus circunstancias individuales creo que es fundamental atender también a los factores

subjetivos por su influencia, de una u otra manera, en los riesgos psicosociales. Así como que también considero que muchas características de la organización, como por ejemplo el clima laboral vienen influenciadas por las características de los individuos que conforman la propia organización.

Creo que no tienen la misma influencia en una mujer trabajadora de 40 años con hijos a su cargo, que un hombre trabajador de 25 años que vive con sus padres.

2.3.- Evaluación de los riesgos psicosociales.

En cuanto al tratamiento de los riesgos psicosociales debemos seguir los principios generales de la acción preventiva que la Ley 31/1995, Ley de Prevención de Riesgos Laborales establece en su art. 15, según el cual hay que evitar los riesgos, evaluar los riesgos que no se puedan evitar, combatir los riesgos en su origen, adecuar el trabajo a la persona y planificar la prevención, entre otros (11).

La misma ley en su art. 16 establece como obligación del empresario evaluar los riesgos para la seguridad y salud de los trabajadores, como con anterioridad hemos expuesto el concepto de salud que se utiliza en la actualidad no sólo se refiere a la ausencia de enfermedad, sino que utiliza un concepto amplio de salud: física, psíquica y social.

Para evaluar los riesgos psicosociales lo primero que debemos hacer es identificar los riesgos, continuaremos con la evaluación de los riesgos para establecer su probabilidad y proponer medidas a implementar para minimizar los riesgos.

A pesar de la escasa cultura preventiva en nuestro país, sobre todo en lo que respecta a los riesgos psicosociales, la evaluación de los mismos es obligatoria para los empresarios, ya que son un riesgo más para la salud y seguridad de los trabajadores, en algunos casos más difíciles de reparar que las consecuencias de accidentes relacionados con la seguridad o higiene en el trabajo y puede que en principio menos visibles.

La obligatoriedad de la evaluación de los riesgos psicosociales queda avalada y confirmada tanto en los protocolos de la Inspección de Trabajo, haciendo exigibles a cualquier empresa la evaluación de riesgos psicosociales, por interpretación de los art. 15 y 16 de la L.P.R.L, como en numerosas sentencias judiciales considerando como

falta grave e imponiendo sanciones por recargo de prestaciones a empresas que no han adoptado medidas preventivas en materia de riesgos psicosociales.

Para la evaluación de riesgos psicosociales podemos utilizar métodos cuantitativos, como son las encuestas y cuestionarios y métodos cualitativos, como entrevistas o la constitución de grupos de discusión. Entre los métodos cuantitativos más utilizados en España podemos citar el CoPsoQ 21, el Fpsico 3.1 o el Método Wont. De todos ellos luego explicaremos el Fpsico 3.1, que utilizaremos en el presente trabajo.

2.4.- Normativa aplicable y tratamiento jurídico de los riesgos psicosociales.

En cuanto a la legislación aplicable y sin pretender hacer una inclusión exhaustiva de la misma, puesto que podría ser también tema de trabajo aparte, podemos citar como más importante:

- Constitución Española de 1978
- R.D.L. 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores.
- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.
- Ley 54/2003, de 12 de diciembre, por la que se aprueba el marco normativo de la prevención de riesgos laborales.
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva entre hombres y mujeres.
- R.D. 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención.
- Normativa internacional y europea.
- Notas Técnicas de Prevención y Protocolos de Actuación.
- Jurisprudencia de tribunales españoles.
- Diversas Resoluciones de la Administración.

A la vista del listado anterior, no exhaustivo, percibimos que no existe una legislación específica global en referencia a los riesgos psicosociales. Esto puede ser debido a la falta de cultura preventiva de nuestra sociedad, sobre todo de los riesgos psicosociales, que en gran parte se asocian a las debilidades de los trabajadores. Por otro lado, si se consideran derivados de la organización del trabajo, se puede relacionar con que serían única y exclusivamente pertenecientes a la esfera del empresario, con lo que tampoco puede que nadie se atreva a intervenir en esa esfera.

Una de las características que ya definimos de los riesgos psicosociales es que son más difíciles de objetivar que lo que podemos llamar “riesgos físicos”, lo cual lleva asociada una dificultad a la hora de legislar sobre los mismos.

A pesar de todo ello, el panorama actual no es tan desolador como podría parecer. En los últimos años los riesgos psicosociales se han ido haciendo algo más visible y no sólo imputable a la debilidad o la vulnerabilidad del trabajador.

En el ámbito judicial podemos destacar numerosas sentencias:

- Tribunal Superior de Justicia de Galicia, en 2009, declara la existencia de una conducta constitutiva de acoso en el trabajo, condenando al acosador y a la empresa a indemnizar a la trabajadora.
- Tribunal Superior de Justicia del País Vasco, en 2006, declara la existencia de conducta constitutiva de acoso laboral o *mobbing*.
- En 2015 podemos destacar una Sentencia del Juzgado de los Social 10 de Las Palmas reconoce a una trabajadora una incapacidad permanente total por presentar “Síndrome de Burnout”.
- De igual forma es interesante destacar una Sentencia del Tribunal Superior de Justicia del País Vasco que condena a la UPV a indemnizar a un profesor por falta de prevención de riesgos psicosociales.

Por último, es importante destacar que el empresario es jurídicamente responsable de las situaciones de violencia o acoso en el trabajo, si siendo conocedor de las mismas no adopta las medidas necesarias para evitar las situaciones de acoso.

3.- INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL.

Podemos considerar que la intervención psicosocial es el conjunto de acciones o medidas que se van a implementar o implementadas en una organización, con la finalidad de disminuir o eliminar los riesgos psicosociales. Para llevar a cabo una intervención psicosocial debemos realizar con anterioridad una evaluación de los mismos, pero la falta de evaluación concreta no debe impedir llevar a cabo una intervención cuando la situación lo requiera.

Como ya hemos señalados con anterioridad, los riesgos psicosociales y su evaluación forman parte de los riesgos de una organización, como pueden ser los riesgos físicos o los riesgos higiénicos, por lo que la intervención psicosocial se regirá por los mismos principios que la intervención en cualquier otro campo de la prevención.

Estos principios de la acción preventiva los recoge la Ley de Prevención de Riesgos Laborales en su art. 15, entre otros:

- Evitar los riesgos
- Evaluar los riesgos que no se puedan evitar
- Combatir los riesgos en su origen
- Adaptar el trabajo a la persona
- Anteponer la protección colectiva a la individual.

Por éste motivo debemos integrar la prevención de riesgos psicosociales en la prevención de riesgos laborales que se lleve a cabo en la empresa.

Es importante remarcar en éste punto que no sólo debemos realizar la evaluación de los riesgos psicosociales, que como tal no es una medida preventiva ni es intervención por sí misma, aunque sí forma parte de la prevención, sino que además se deben proponer medidas para minimizar los riesgos que no se puedan evitar. Al igual que ante la utilización de un producto químico que conlleve riesgos para la salud y seguridad de un trabajador, evaluamos ese riesgo y tomamos medidas para minimizar o eliminar el riesgo, como puede ser la sustitución del producto químico por otro menos perjudicial, así debemos de proceder con los riesgos psicosociales.

Para que una intervención psicosocial sea efectiva, se debe centrar en el entorno y en el medio laboral que es donde podemos encontrar los riesgos y no debe centrarse sólo en el individuo, así por tanto, debemos priorizar las medidas de prevención sobre la organización y no sobre el individuo, adoptando medidas individuales como complemento a las medidas colectivas.

En toda intervención psicosocial es tan importante los resultados que vamos a obtener como el proceso para llevarlo a cabo. El proceso se debe llevar a cabo para situaciones reales, dando soluciones específicas a cada caso concreto de la organización donde vamos a intervenir, teniendo en cuenta que si queremos tener éxito es fundamental la implicación de todos los actores en el desarrollo de ese proceso, que participen de forma activa y con el compromiso fundamental de la dirección de la organización, que busque un resultado concreto desde el convencimiento de la importancia de los riesgos y la intervención psicosocial para mejorar la situación, el funcionamiento y junto a ello la productividad de la empresa.

¿Por qué se da tanta importancia a la implicación de todos los actores de una organización para el éxito de una intervención psicosocial, sobre todo de la dirección? Porque toda intervención supondrá cambios en la organización, en el ambiente laboral y en algunas ocasiones cambios sobre los individuos.

Podemos establecer que hay tres niveles de intervención (12), que no tienen porqué ser excluyentes, sino que pueden ser complementarios.

La intervención primaria está enfocada hacia donde está el origen de los riesgos psicosociales, las variables de la estructura o cultura de la organización.

La intervención secundaria trabaja sobre grupos de riesgo, distingue tres niveles diferentes en función de a quién va dirigida la intervención, bien a todos los trabajadores, bien a un subgrupo de trabajadores más vulnerables o bien a trabajadores concretos que ya están sufriendo daños derivados de los riesgos psicosociales.

En la intervención secundaria se trabaja a la vez sobre el grupo y sobre el individuo como parte del grupo.

La intervención terciaria interviene para minimizar los efectos que sobre la salud y el bienestar de los trabajadores ya han provocado los riesgos psicosociales.

El proceso de intervención psicosocial puede y debe comprender varias etapas. En un primer momento debemos analizar la documentación de la empresa para identificar su situación y los posibles factores de riesgo, posteriormente seleccionaremos las técnicas para realizar la evaluación. En base a las técnicas y métodos seleccionados procederemos a realizar el trabajo de campo (entrevistas, cuestionarios, etc.). Una vez finalizado el trabajo de campo analizaremos los datos obtenidos, valoraremos los resultados, estableceremos un plan de acción y un plan de seguimiento de las medidas implementadas, de forma que si no tenemos resultados positivos, podamos proponer otras medidas y volvamos a evaluar la situación.

El plan de acción que se establezca debe tener medidas a corto, medio y largo plazo, de forma que en su conjunto sea un plan de acción a largo plazo, aunque puede que algunas medidas puntuales a corto plazo se conviertan en mejoras, la mejora definitiva vendrá por la introducción de medidas a largo plazo.

El éxito de una intervención psicosocial tiene que ver con el diseño (planificar el proceso, medidas cuantitativas y cualitativas, a corto, medio y largo plazo, etc), con el contenido (aportar soluciones concretas para problemas concretos, basarse en la evidencia, accesible a todos los trabajadores, etc) y con el contexto (implicar todos los niveles de la organización, facilitar comunicación en la organización, etc) de la intervención.

4.- JUSTIFICACIÓN.

Como ya hemos puesto de manifiesto en varias ocasiones en el desarrollo de la introducción del presente trabajo, existe una falta de concienciación preventiva sobre todo en el ámbito de los riesgos psicosociales, aunque afortunadamente poco a poco se van haciendo visibles.

Sí se le da importancia al hecho de que un trabajador pueda sufrir un accidente laboral de tipo físico, pero los riesgos psicosociales en ocasiones se relacionan con la vulnerabilidad o debilidad del propio trabajador, haciendo casi de forma velada al trabajador culpable de sufrir dichos riesgos y obviando que las consecuencias que pueden llegar a producir los riesgos psicosociales pueden ser tan graves como cualquier enfermedad profesional o accidente laboral con consecuencias exclusivamente físicas.

Con anterioridad también se ha citado la consideración del trabajador como un ser humano completo, no sólo como un individuo que deja de ser persona, aparca su vida y las circunstancias de la misma y sólo es trabajador cuando realiza sus tareas o desarrolla su vida profesional. De todo ello inferimos que es sumamente importante la consideración de los riesgos psicosociales como un riesgo más para la salud y la seguridad de los trabajadores.

Dentro de los factores de riesgo psicosocial hemos diferenciado entre los factores objetivos, relacionados con varios aspectos de la organización laboral y la tarea que el trabajador desarrolla de los factores subjetivos.

El presente trabajo versa sobre los riesgos psicosociales y más concretamente sobre los factores objetivos, en tanto en cuanto, pueden determinar en alguna forma o no, la manera de enfrentarse a los riesgos psicosociales y por ende, las consecuencias para la salud y la seguridad de los propios trabajadores.

La intención del presente trabajo es determinar qué importancia pueden tener factores de riesgo psicosocial subjetivos mediante la comprobación en una empresa en concreto, a través de una evaluación de riesgos psicosociales utilizando el método Fpsico 3.1, comparando los resultados acotando las variables de sexo y edad y proponer una intervención para mejorar las situaciones de riesgo.

5.- OBJETIVOS.

El objetivo principal de este trabajo es determinar si en una organización laboral concreta hay diferencias en los riesgos psicosociales que pueden sufrir los trabajadores atendiendo a su sexo y a su edad.

No es pretensión de este trabajo establecer una conclusión irrefutable que sirva a nivel general por extensión para toda la población trabajadora, por el tiempo y la extensión del presente trabajo, algo que sería objeto de una investigación muchísimo más amplia.

En cuanto a otros objetivos complementarios al principal:

- Comprobar la influencia del género en los riesgos psicosociales en una empresa.
- Comprobar la influencia de la edad en los riesgos psicosociales.
- Realizar una evaluación de riesgos psicosociales utilizando el método Fpsico 3.1.
- Proponer medidas de intervención psicosocial.

6.- APLICACIÓN PRÁCTICA.

6.1.- Datos de la empresa.

6.1.1.- Actividad de la empresa.

La empresa “MOE, S.L.” se dedica a la fabricación, venta y distribución de mobiliario de oficina.

Su sede principal está formada por el edificio de oficinas, el cual ellos denominan “edificio corporativo” y siete naves de producción. Las instalaciones son muy modernas y cuidan todos los detalles para el confort y bienestar tanto de los trabajadores como de los clientes que les visitan.

En las naves fabrican el mobiliario y en el edificio corporativo realizan tareas tanto administrativas, como comerciales (nacional e internacional) y de diseño y desarrollo del material que fabrican.

6.1.2.- Unidad de análisis.

La unidad de análisis para el presente estudio se determina para los trabajadores del “edificio corporativo”.

En el edificio corporativo se pueden identificar los siguientes departamentos, que determinan las tareas que en él se realizan:

- Administración.
- Comercial.
- Productividad y calidad.
- Planificación productiva.
- I+D+D.
- Informática.

- Márketing, comunicación y RSC.
- Departamento jurídico.
- Gestión de personas.

6.2.- Metodología.

6.2.1.- Método Fpsico 3.1 (13).

El método que vamos a utilizar en nuestro estudio es el Método Fpsico 3.1, procedimiento de evaluación de los riesgos psicosociales del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene del Trabajo (13), método validado como técnica de recogida de datos que permite identificar aquellos aspectos del trabajo que suponen una amenaza para la mayoría de las personas.

El método Fpsico 3.1 consiste en la cumplimentación por los trabajadores de un cuestionario de 44 preguntas, algunas de ellas múltiples con opciones de respuesta tipo Likert. El cuestionario es anónimo y confidencial con el fin de que las respuestas que se recojan tengan la mayor fiabilidad posible.

Para que cada cuestionario sea válido deben ser cumplimentadas de forma correcta todas las respuestas, un cuestionario con alguna pregunta sin respuesta no tendrá validez, de igual forma si el trabajador ha seleccionado más de una respuesta.

Las fases que se siguen para la aplicación de la metodología son:

A.- Identificación de los factores de riesgo y unidades de análisis.

El objetivo es conocer de la forma más precisa posible el contexto objeto de evaluación, que nos ayudará a la interpretación de los datos y posteriormente a determinar las propuestas de mejora, así como determinar las unidades de análisis que permita segmentar adecuadamente la información (desde el nivel más general - organización- a otros más concretos -centro de trabajo, departamento, puesto de trabajo, categoría profesional, ...).

La recopilación de la información previa debe realizarse:

- A través de una entrevista o grupo de discusión dirigidos a los grupos sociales implicados: dirección, delegados de prevención, departamento de RRHH, mandos directos, etc.
- Recopilación de documentos, estadísticas e informes tales como:
 - Organigrama, sistemas de horarios, estructura salarial, etc.
 - Características de la plantilla: sexo, edad, antigüedad en la empresa/puesto, etc.
 - Puestos de trabajo: funciones, responsabilidades, requisitos de formación, etc.
 - Aspectos que afectan al personal: nivel de absentismo, formación, siniestralidad, rotación de personal, solicitudes de cambios de puesto, etc.
 - Aspectos que afectan a la producción: calidad de la producción, productividad, etc.
 - Actas e informes del comité de empresa, de seguridad y salud, del servicio de prevención.

B.- Pase del cuestionario.

El ámbito de aplicación de la presente metodología es en principio cualquier empresa, independientemente de su tamaño o actividad.

El cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales del INSHT estudia los siguientes factores:

- a) Tiempo de trabajo.
- b) Autonomía: autonomía temporal y autonomía decisional.
- c) Carga de trabajo: presión de tiempo, esfuerzo de atención y cantidad y dificultad de la tarea.
- d) Demandas psicológicas: exigencias cognitivas y exigencias emocionales.

- e) Variedad / Contenido.
- f) Participación / Supervisión
- g) Interés por el trabajador / Compensación
- h) Desempeño de rol: claridad de rol y conflicto de rol.
- i) Relaciones y apoyo social

C.- Análisis de resultados y elaboración de informe

C.1.- Análisis de Datos

Informatización de datos en aplicación informática y análisis datos e interpretación de los resultados. Para la interpretación de los mismos, la metodología ofrece los resultados en dos formatos: por un lado se ofrecen las medias del colectivo analizado para cada uno de los factores (perfil valorativo), y por otro, se ofrece el porcentaje de contestación de cada opción de respuesta de cada pregunta (informe) por parte del colectivo analizado.

Perfil valorativo

Con el fin de interpretar las puntuaciones obtenidas se muestra la baremación que transforma las puntuaciones directas en percentiles, lo que permite identificar los distintos niveles de riesgo. Éstos se sitúan en cuatro niveles:

Percentil obtenido	Nivel de Riesgo	
Percentil \geq P85	Muy elevado	
$P75 \leq$ Percentil \leq P85	Elevado	
$P65 \leq$ Percentil \leq P75	Moderado (mejorable)	
Percentil $<$ P65	Situación adecuada	

Informe

El informe presenta los datos detallados que ofrecen información sobre cómo se posicionan los trabajadores de la muestra ante cada pregunta, permitiendo conocer el porcentaje de elección de cada opción de respuesta, lo cual permite obtener datos acerca de aspectos relativos a cada factor.

Como información complementaria se incluye el rango de puntuación de cada factor.

C.2.- Redacción del informe

En la redacción del informe de evaluación de riesgos psicosociales se prestará especial atención a la detección de las causas de los problemas identificados. Puesto que un determinado problema puede tener diferentes motivos, hay que tratar de identificar las causas “reales” y no sólo las “aparentes”.

D.- Elaboración del programa de intervención

- Elaboración de propuestas de medidas preventivas con el fin de eliminar y/o minimizar los factores de riesgos psicosocial y priorización en la intervención.
- Presentación del informe a la dirección de la empresa y en su caso a los representantes de los trabajadores, en este caso no existen representantes legales de los trabajadores.

E.- Seguimiento y control de las medidas adoptadas

El seguimiento de las medidas preventivas debe contemplar:

- La aceptación o no de las medidas propuestas.
- El cumplimiento de los plazos.
- Las dificultades en la implantación de las medidas.

- Comprobación de la eficacia real de las medidas adoptadas: el empresario deberá asegurarse de la efectiva ejecución de las actividades preventivas incluidas en la planificación, a través de un seguimiento continuo de la misma.

Las actuaciones preventivas deberán ser modificadas cuando se aprecie por el empresario su inadecuación a los fines de protección requeridos, como consecuencia de los controles periódicos previstos.

Las 44 preguntas se pueden agrupar en 9 conceptos que pasamos a detallar.

6.2.2.1.- *Conceptos específicos*

a) *Tiempo de trabajo (TT)*

Tiempo de trabajo: aspecto que tienen que ver con la ordenación y estructuración temporal de la actividad laboral. Este factor evalúa el impacto del tiempo de trabajo desde la consideración de los periodos de descanso que permite la actividad, de su cantidad y calidad y del efecto del tiempo de trabajo en la vida social.

b) *Autonomía (AU)*

Aspectos de las condiciones de trabajo referentes a la capacidad y posibilidad individual del trabajador para gestionar y tomar decisiones tanto sobre aspectos de la estructuración temporal de la actividad laboral como sobre cuestiones de procedimiento y organización del trabajo. En este bloque se evalúan dos variables:

Autonomía temporal: discreción concedida al trabajador sobre la gestión de aspectos de la organización temporal de la carga de trabajo y de los descansos, tales como elección del ritmo, posibilidades de alterarlo en caso necesario, capacidad de distribución de descansos durante la jornada laboral y disfrute de tiempo libre para atender *cuestiones personales*.

Autonomía decisional: capacidad de un trabajador para influir en el desarrollo cotidiano de su trabajo, así como la posibilidad de tomar decisiones sobre las

tareas a realizar, su distribución, elección de procedimientos y métodos, resolución de incidencias, etc.

c) Carga de trabajo (CT)

Nivel de demanda de trabajo a la que el trabajador ha de hacer frente, es decir, grado de movilización requerido para resolver lo que exige la actividad laboral, con independencia de la carga de trabajo (cognitiva, emocional). Se entiende que la carga de trabajo es elevada cuando hay mucha carga (componente cuantitativo) y es difícil (componente cualitativo). En este bloque se evalúan tres variables:

Presión de tiempo: tiempos asignados a las tareas, velocidad que requiere la ejecución del trabajo y la necesidad de acelerar el ritmo de trabajo en momentos puntuales.

Esfuerzo de atención: atención requerida para ejecutar una tarea, que viene determinada tanto por la intensidad y el esfuerzo atencional requeridos para procesar la información que se recibe en el curso de la actividad laboral y para elaborar respuestas adecuadas como por la constancia con que debe ser mantenido dicho esfuerzo. Los niveles de esfuerzo atencional pueden verse incrementados en situaciones en que se producen interrupciones frecuentes, cuando las consecuencias de las interrupciones son relevantes, cuando se requiere prestar atención a múltiples tareas en un mismo momento y cuando no existe previsibilidad en las tareas.

Cantidad y dificultad de la tarea: cantidad de trabajo a que los trabajadores tienen que hacer frente y resolver diariamente, así como la dificultad que supone para el trabajador el desempeño de las tareas.

d) Demandas psicológicas (DP)

Hace referencia a la naturaleza de las distintas exigencias a las que se ha de hacer frente en el trabajo. Estas exigencias pueden ser de naturaleza cognitiva o emocional.

Exigencias cognitivas: grado de presión y de esfuerzo intelectual al que debe hacer frente el trabajador en el desempeño de sus tareas, por ejemplo, procesamiento de información a partir de conocimientos previos, actividades de

memorización y recuperación de información de la memoria, de razonamiento y búsqueda de soluciones.

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

Por lo general, tal esfuerzo va dirigido a reprimir sentimientos o emociones, mantener la compostura para dar respuesta a las demandas del trabajo, tanto en el trato con pacientes, clientes, alumnos, etc... pero también en el propio entorno de trabajo, hacia los subordinados o superiores. Las exigencias emocionales también pueden derivarse del grado de implicación en situaciones emocionales derivadas de las relaciones interpersonales que se producen en el trabajo.

e) Variedad / Contenido del trabajo (VC)

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 reconocido y apreciado por tener un sentido que va más allá de las contraprestaciones económicas.

f) Participación / Supervisión (PS)

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

Participación: hace referencia a los niveles de implicación, intervención y colaboración que el trabajador mantiene con el trabajo y la organización.

Supervisión: hace referencia a la valoración que hace el trabajador del nivel de control que sus superiores inmediatos ejercen sobre aspectos diversos de la ejecución del trabajo.

g) Interés por el trabajador / compensación (ITC)

Grado en que la empresa muestra preocupación de carácter personal y a largo plazo por el trabajador, por ejemplo, preocupación por la promoción, formación, desarrollo de carrera de sus trabajadores, por mantener informados a los trabajadores sobre tales cuestiones, así como por la percepción de seguridad por el empleo como por

la existencia de un equilibrio entre lo que el trabajador aporta y la compensación que por ello obtiene.

h) Desempeño de rol (DR)

Considera los problemas que pueden derivarse de la falta de definición de los cometidos de cada puesto. Comprende dos aspectos fundamentales:

Claridad de rol: tiene que ver con la correcta definición de las funciones y responsabilidades (qué debe hacerse, cómo, cantidad de trabajo esperada, calidad del trabajo, tiempo asignado y responsabilidad del puesto).

Conflicto de rol: hace referencia a las demandas incongruentes, incompatibles o contradictorias entre sí o que pudieran suponer un conflicto de carácter ético para el trabajador.

i) Relaciones y apoyo social (RAS)

Se refiere a aquellos aspectos de las condiciones de trabajo que se derivan de las relaciones que se establecen entre las personas en el entorno laboral. El apoyo social hace referencia al apoyo bien instrumental bien a la ayuda proveniente de otras personas del entorno de trabajo (jefes, compañeros,...) para poder realizar adecuadamente el trabajo, así como por la calidad de tales relaciones.

Esta dimensión contempla asimismo posibles situaciones de conflicto, de distinta naturaleza e intensidad, y que pueden ser derivadas de las relaciones interpersonales, como distintas formas de violencia, conflictos personales, ante las cuales las organizaciones pueden o no haber adoptado protocolos de actuación.

6.3.- Investigación.

6.3.1.- Entrevista previa.

En la primera semana de marzo se mantiene una primera entrevista con la dirección de la empresa y la responsable del departamento de RR.HH. para explicarles el proyecto.

Dos semanas más tarde se vuelve a mantener una entrevista en la que la dirección de la empresa da su conformidad para realizar la evaluación y determina la

unidad de análisis, que como ya hemos definido serán “los trabajadores del edificio corporativo”. La empresa tiene interés en que no se diferencien variables por secciones específicas, sino que desea un estudio transversal que abarque todas las secciones.

Se siguen manteniendo conversaciones con la empresa para determinar el número total de trabajadores que participarán en la evaluación de riesgos psicosociales.

6.3.1.1.- Identificación de factores de riesgo.

Según la información facilitada por la responsable de RR.HH., supervisada por la dirección de “MOE,S.L.” se puede destacar como lo más relevante en cuanto a la organización y las características del trabajo:

- El horario de la empresa es de lunes a viernes en jornada partida de 8:00 a 13:30 y de 15:00 a 18:30, aunque hay algún trabajador que por las relaciones de la empresa con clientes internacionales, con otro uso horario, empiezan la jornada mucho más temprano y también terminan antes por la tarde.
- Hay trabajadores que han solicitado reducción de jornada o entrada al trabajo más tarde para poder conciliar su vida aboral y familiar se les ha atendido dicha petición.
- En el último año han tenido una baja por accidente laboral y tres bajas por enfermedad no profesional.
- En el área administrativa hay un trabajador con minusvalía psíquica.
- En la actualidad la empresa está sufriendo cambios por la introducción de nuevas tecnologías.
- La plantilla de la empresa ha aumentado considerablemente de tamaño en los últimos cinco años, pasando de 139 trabajadores en 2011 a 267 trabajadores en diciembre de 2016.

6.3.2.- Pase de cuestionarios.

El pase de cuestionarios se llevó a cabo en dos días en grupos de 15 personas.

Con anterioridad al pase de cuestionarios se describió a los trabajadores el estudio que se va a realizar, se les explicó qué son los riesgos psicosociales y la importancia de la correcta cumplimentación de los cuestionarios, su anonimato, confidencialidad y la veracidad en la respuesta a las preguntas de los mismos.

De los 100 trabajadores del “edificio corporativo” se pasó el cuestionario a 60 trabajadores, siendo válidos todos los cuestionarios. Esto supone un 60% de la población, pero como hay poca desviación en las respuestas, la representatividad es del 95,3%.

Para calcular la representatividad de la muestra utilizaremos la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 \cdot \sigma^2 \cdot N}{e^2 \cdot (N - 1)^2 + (Z^2 \cdot \sigma^2)}$$

6.4.- Resultados.

Los resultados los vamos a analizar desglosando las variables de género y edad. Primero mostraremos los resultados de toda la población en conjunto, luego mostraremos los resultados desglosados por sexo, a continuación por edad y finalmente combinando género y edad.

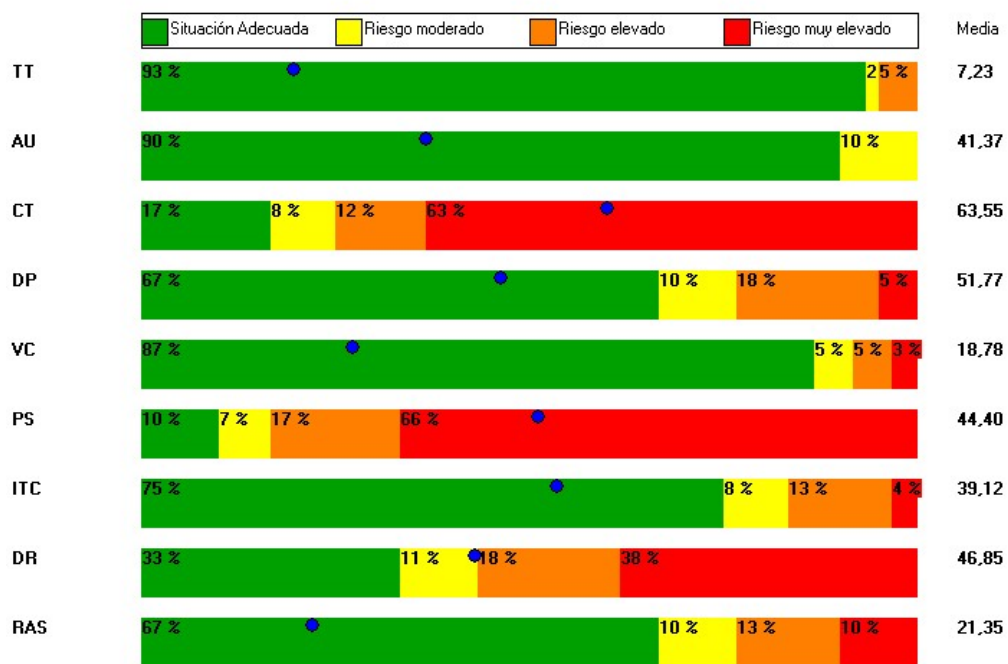


GRÁFICO 1: resultado toda la unidad de análisis.(n=60)

Según los resultados obtenidos se agrupan las variables como adecuadas (sin riesgo), otras variables mejorables y finalmente se agrupan las variables que suponen riesgo elevado o riesgo muy elevado.

Resultados positivos (sin riesgo): las demandas mejor valoradas son el Tiempo de Trabajo (TT), relacionada con la ordenación y estructura temporal de la actividad laboral, los tiempos de descanso que permite la actividad, de su cantidad y calidad y del efecto del tiempo de trabajo en su actividad social, la Autonomía (AU) que recoge la capacidad y posibilidad individual para gestionar y tomar decisiones, las Demandas Psicológicas (DP), referido a las exigencias cognitivas y emocionales en el desempeño de las tareas, la Variedad/Contenido del Trabajo (VC), referido al significado y utilidad que el trabajo tiene para el trabajador, la sociedad, etc más allá de la contraprestación económica, Interés por el Trabajador/Compensación (ITC), que hace referencia a la preocupación que tiene la empresa por el trabajador con carácter personal y Relaciones y Apoyo Social (RAS), debido a que consideran que las relaciones con los compañeros son buenas. No obstante, aunque las Relaciones y Apoyo Social en su conjunto aparecen como situación adecuada más adelante serán apartado para una consideración especial.

Resultados mejorables (riesgo moderado): dentro de este rango aparece el Desempeño de Rol (DR), respecto a la claridad en cuanto a los cometidos de cada puesto.

Resultados con riesgo (riesgo elevado o muy elevado): las variables peor valoradas son la Carga de Trabajo (CT), que es el nivel de carga de trabajo que debe llevar a cabo el trabajador y la Participación/Supervisión (PS), que valora la implicación, intervención y colaboración que mantiene el trabajador con su trabajo, con la organización, con sus supervisores y la valoración a nivel del control de sus supervisores.

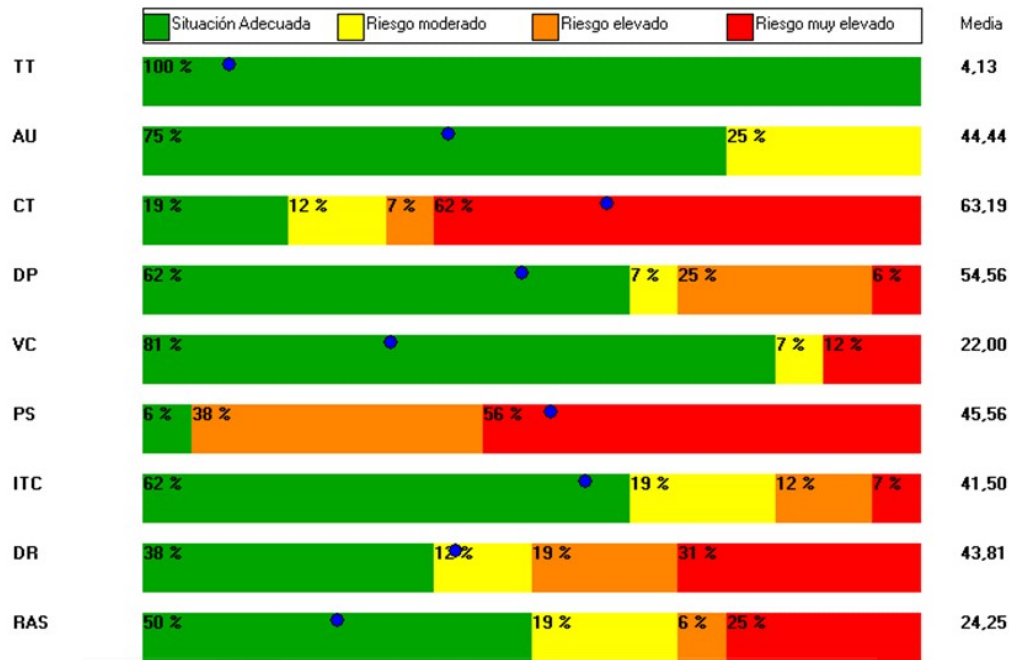


GRÁFICO 2: resultados hombres. (n=20)

Según los resultados obtenidos se agrupan las variables como adecuadas (sin riesgo), otras variables mejorables y finalmente se agrupan las variables que suponen riesgo o riesgo elevado.

Resultados positivos (sin riesgo): las demandas mejor valoradas son Tiempo de Trabajo (TT), Autonomía (AU), Demandas Psicológicas, Variedad y Contenido (VC), Interés por el Trabajador y Compensación (ITC) y Relaciones y Apoyo Social (RAS), sobre la cual también más adelante se hará consideración particular.

Resultados mejorables (riesgo moderado): resulta mejorable la demanda de Desempeño de Rol (DR).

Resultados con riesgo (riesgo elevado o muy elevado): las variables peor valoradas son la Carga de Trabajo (CT) y la Participación /Supervisión.

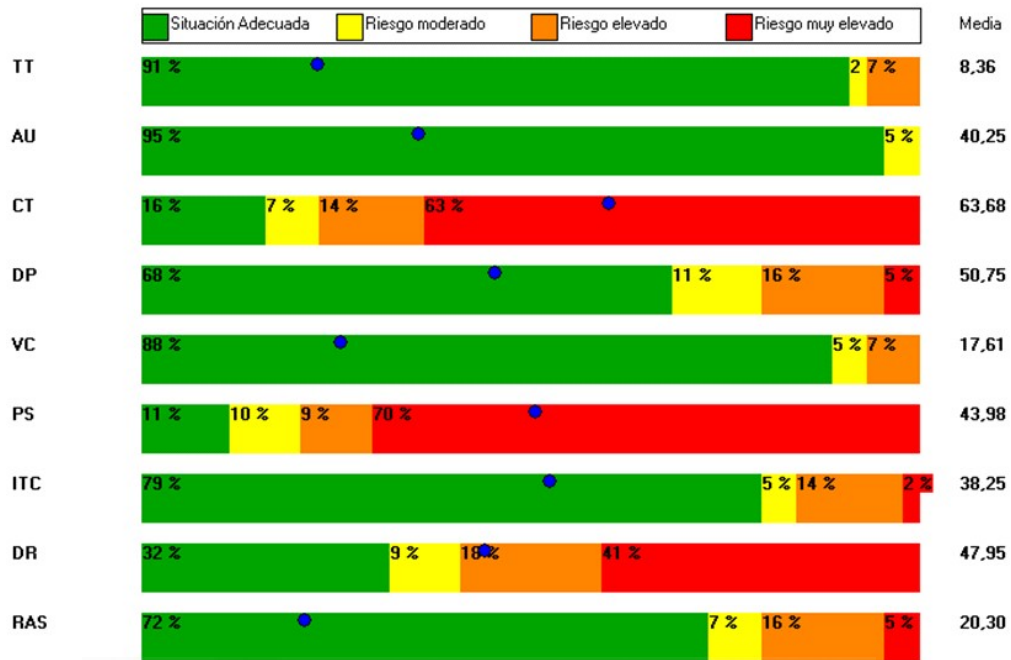


GRÁFICO 3: resultados mujeres.(n=40)

Según los resultados obtenidos se agrupan las variables como adecuadas (sin riesgo), otras variables mejorables y finalmente se agrupan las variables que suponen riesgo o riesgo elevado.

Resultados positivos (sin riesgo): las demandas mejor valoradas son Tiempo de Trabajo (TT). Autonomía (AU), Demandas Psicológicas (DP), Variedad y Contenido (VC). Interés por el Trabajador y Compensación (ITC) y Relaciones y Apoyo Social (RAS)

Resultados mejorables (riesgo moderado): dentro de este rango no se ha considerado ninguna variable.

Resultados con riesgo (riesgo elevado o muy elevado): las variables peor valoradas son el Tiempo de Trabajo (TT), la Participación/Supervisión (PS) y el Desempeño de Rol (DR).

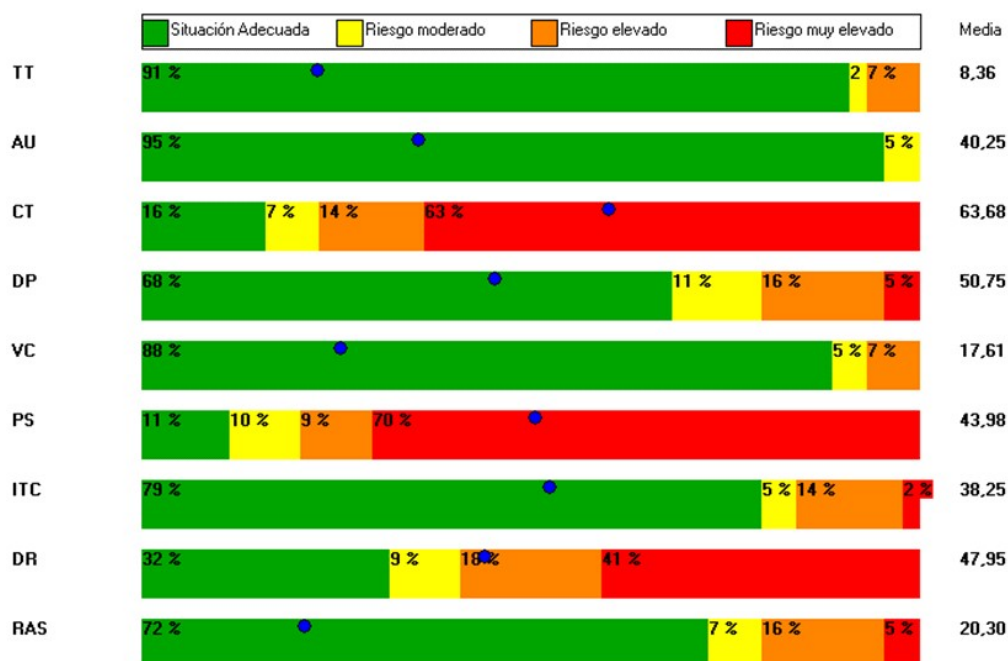


GRÁFICO 4: resultados 30-40 años. (n=12)

Según los resultados obtenidos se agrupan las variables como adecuadas (sin riesgo), otras variables mejorables y finalmente se agrupan las variables que suponen riesgo o riesgo elevado.

Resultados positivos (sin riesgo): las demandas mejor valoradas son el Tiempo de Trabajo (TT), la Autonomía (AU), las Demandas Psicológicas (DP), la Variedad y Contenido (VC), el Interés por el Trabajador y la Compensación (ITC) y las Relaciones y Apoyo Social (RAS).

Resultados mejorables (riesgo moderado): dentro de este rango no se ha considerado ninguna variable.

Resultados con riesgo (riesgo elevado o muy elevado): las variables peor valoradas son Desempeño de Rol (DR), la Carga de Trabajo (CT) y la Participación/Supervisión (PS).

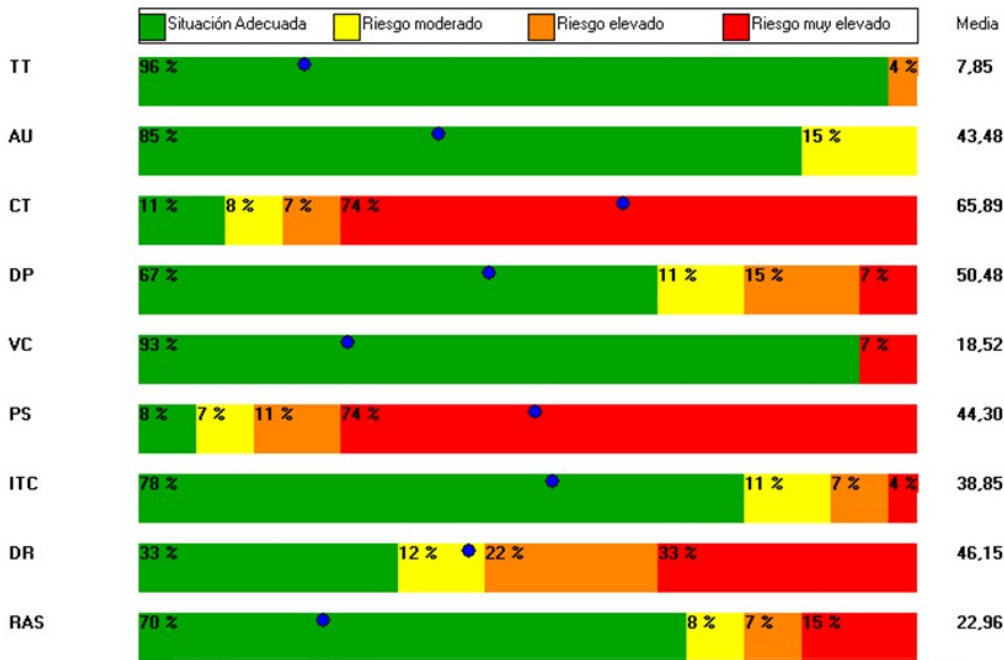


GRÁFICO 5: resultados 41-49 años. (n=26)

Según los resultados obtenidos se agrupan las variables como adecuadas (sin riesgo), otras variables mejorables y finalmente se agrupan las variables que suponen riesgo o riesgo elevado.

Resultados positivos (sin riesgo): las demandas mejor valoradas son el Tiempo de Trabajo (TT), la Autonomía (AU), las Demandas Psicológicas (DP), la Variedad y Contenido (VC), el Interés por el Trabajador y Compensación (ITC) y las Relaciones y Apoyo Social (RAS).

Resultados mejorables (riesgo moderado): resulta mejorable la demanda de Desempeño de Rol (DR).

Resultados con riesgo (riesgo elevado o muy elevado): las variables peor valoradas son la Carga de Trabajo (CT) y la Participación /Supervisión (PS).

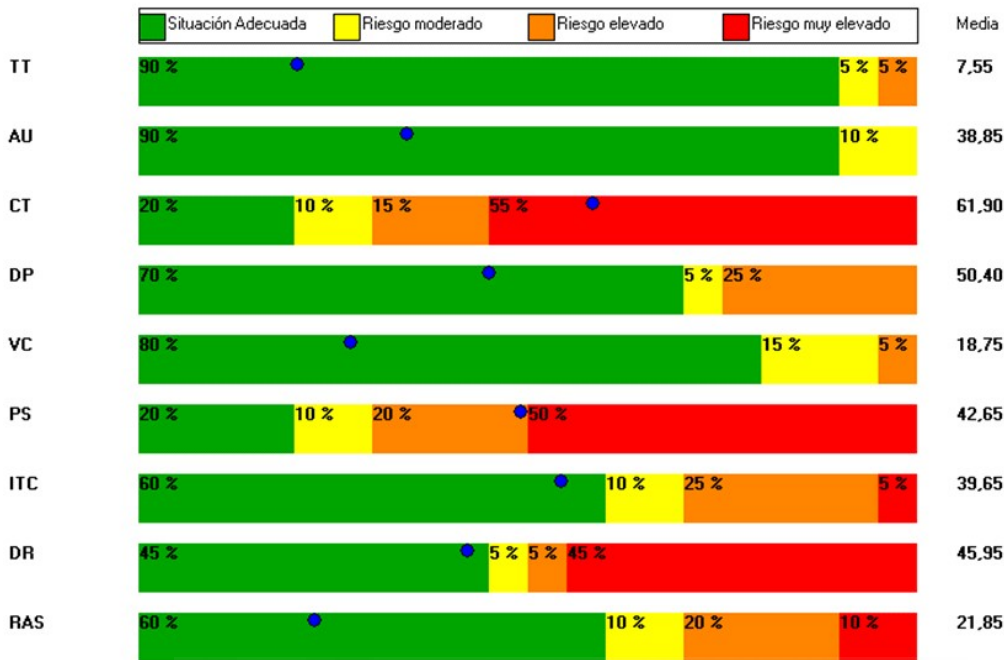


GRÁFICO 6: resultado 50-59 años. (n= 20)

Según los resultados obtenidos se agrupan las variables como adecuadas (sin riesgo), otras variables mejorables y finalmente se agrupan las variables que suponen riesgo o riesgo elevado.

Resultados positivos (sin riesgo): las demandas mejor valoradas son el Tiempo de Trabajo (TT), la Autonomía (AU), las Demandas Psicológicas (DP), la Variedad y Contenido (VC), el Interés por el Trabajador y Compensación (ITC), las Relaciones y Apoyo Social (RAS) y el Desempeño de Rol.

Resultados mejorables (riesgo moderado): dentro de este rango no se ha considerado ninguna variable.

Resultados con riesgo (riesgo elevado o muy elevado): las variables peor valoradas son la Carga de Trabajo (CT) y la Participación /Supervisión (PS).

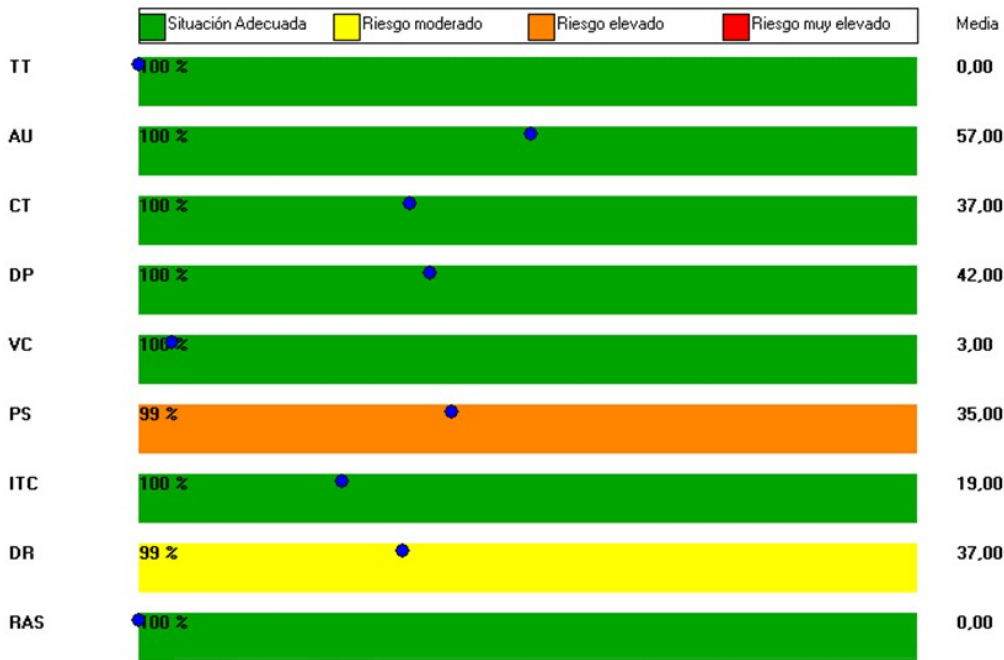


GRÁFICO 7: resultados 60 años y más. (n=2)

Según los resultados obtenidos se agrupan las variables como adecuadas (sin riesgo), otras variables mejorables y finalmente se agrupan las variables que suponen riesgo o riesgo elevado.

Resultados positivos (sin riesgo): las demandas mejor valoradas son Tiempo de Trabajo (TT). Autonomía (AU), Carga de Trabajo (CT), Demandas Psicológicas (DP), Variedad y Contenido (VC), Interés por el Trabajador y Compensación (ITC) y Relaciones y Apoyo Social (RAS).

Resultados mejorables (riesgo moderado): resulta mejorable la demanda de Desempeño de Rol (DR).

Resultados con riesgo (riesgo elevado o muy elevado): la variable peor valorada es la Participación y Supervisión (PS).

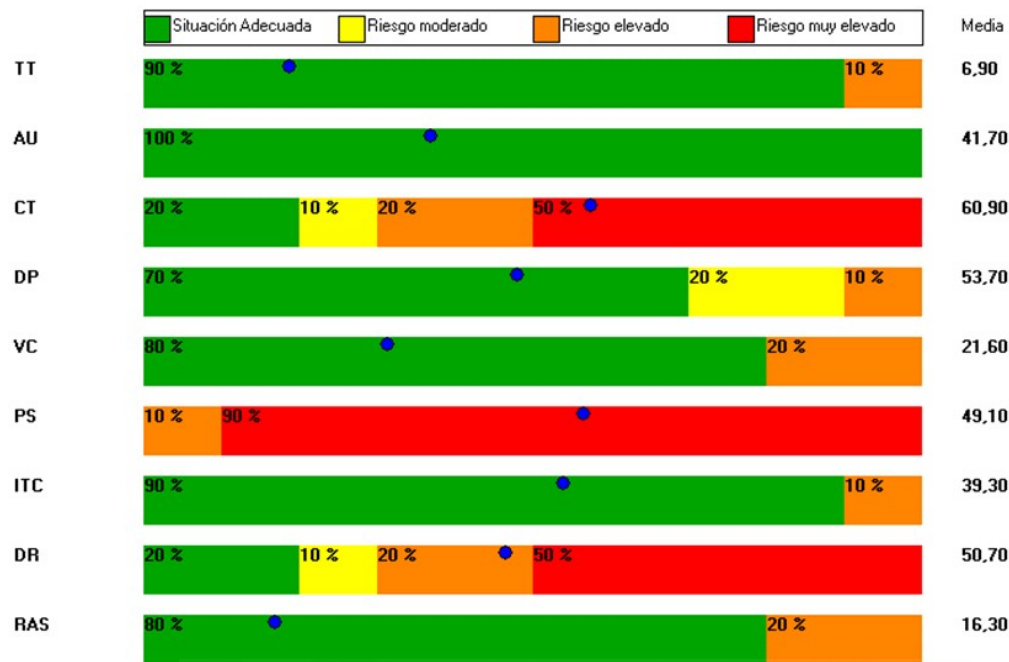


GRÁFICO 8: resultados mujeres 30-40 años (n=8)

Según los resultados obtenidos se agrupan las variables como adecuadas (sin riesgo), otras variables mejorables y finalmente se agrupan las variables que suponen riesgo o riesgo elevado.

Resultados positivos (sin riesgo): las demandas mejor valoradas son el Tiempo de Trabajo (TT), la Autonomía (AU), las Demandas Psicológicas (DP), la Variedad y Contenido (VC), el Interés por el Trabajador y Compensación (ITC) y las Relaciones y Apoyo Social (RAS).

Resultados mejorables (riesgo moderado): dentro de este rango no se ha considerado ninguna variable.

Resultados con riesgo (riesgo elevado o muy elevado): las variables peor valoradas son la Carga de Trabajo (CT), la Participación /Supervisión (PS) y el Desempeño de Rol (DR).

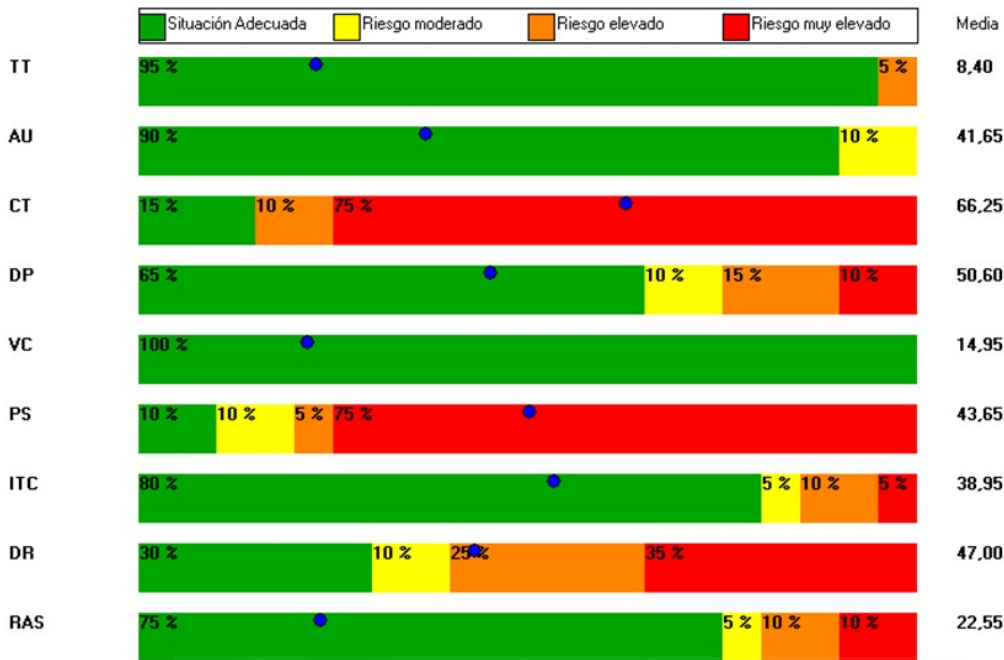


GRÁFICO 9: resultados mujeres 41-49 años. (n=19)

Según los resultados obtenidos se agrupan las variables como adecuadas (sin riesgo), otras variables mejorables y finalmente se agrupan las variables que suponen riesgo o riesgo elevado.

Resultados positivos (sin riesgo): las demandas mejor valoradas son el Tiempo de Trabajo (TT), la Autonomía (AU), las Demandas Psicológicas (DP), la Variedad y Contenido (VC), el Interés por el Trabajador y Compensación (ITC) y las Relaciones y Apoyo Social (RAS).

Resultados mejorables (riesgo moderado): dentro de este rango no se ha considerado ninguna variable.

Resultados con riesgo (riesgo elevado o muy elevado): las variables peor valoradas son la Carga de Trabajo (CT), la Participación /Supervisión (PS) y el Desempeño de Rol (DR).

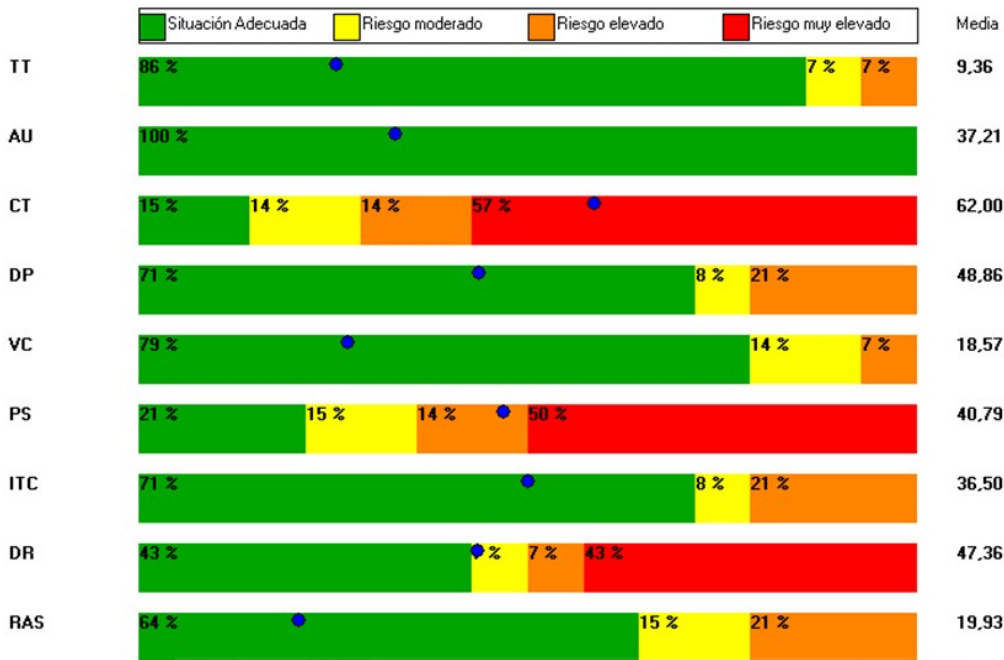


GRÁFICO 10: resultados mujeres 50-49 años. (n=13)

Según los resultados obtenidos se agrupan las variables como adecuadas (sin riesgo), otras variables mejorables y finalmente se agrupan las variables que suponen riesgo o riesgo elevado.

Resultados positivos (sin riesgo): las demandas mejor valoradas son el Tiempo de Trabajo (TT), la Autonomía (AU), las Demandas Psicológicas (DP), la Variedad y Contenido (VC), el Interés por el Trabajador y Compensación (ITC) y las Relaciones y Apoyo Social (RAS).

Resultados mejorables (riesgo moderado): resulta mejorable la demanda de Desempeño de Rol (DR)

Resultados con riesgo (riesgo elevado o muy elevado): las variables peor valoradas son la Carga de Trabajo (CT) y la Participación y Supervisión (PS).

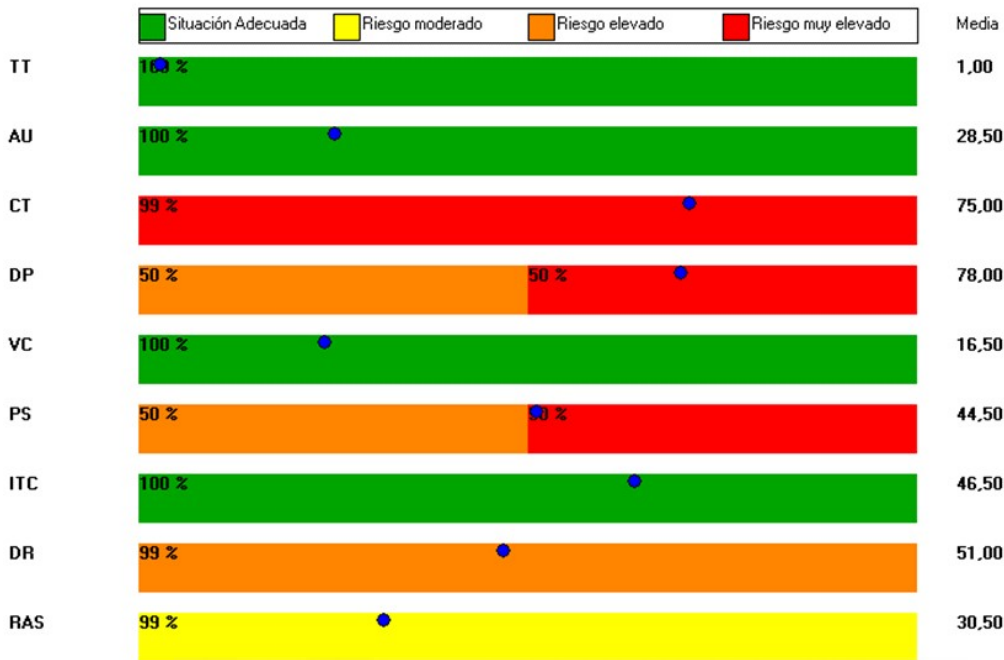


GRÁFICO 11: resultados hombres 30-40 años.(n=4)

Según los resultados obtenidos se agrupan las variables como adecuadas (sin riesgo), otras variables mejorables y finalmente se agrupan las variables que suponen riesgo o riesgo elevado.

Resultados positivos (sin riesgo): las demandas mejor valoradas son el Tiempo de Trabajo (TT), la Autonomía (AU), la Variedad y Contenido (VC) y el Interés por el Trabajador y Compensación (ITC).

Resultados mejorables (riesgo moderado): resulta mejorable la variable de Relaciones y Apoyo Social (RAS)

Resultados con riesgo (riesgo elevado o muy elevado): las variables peor valoradas son la Carga de Trabajo (CT), las Demandas Psicológicas (DS), la Participación y Supervisión (PS) y el Desempeño de Rol (DR).

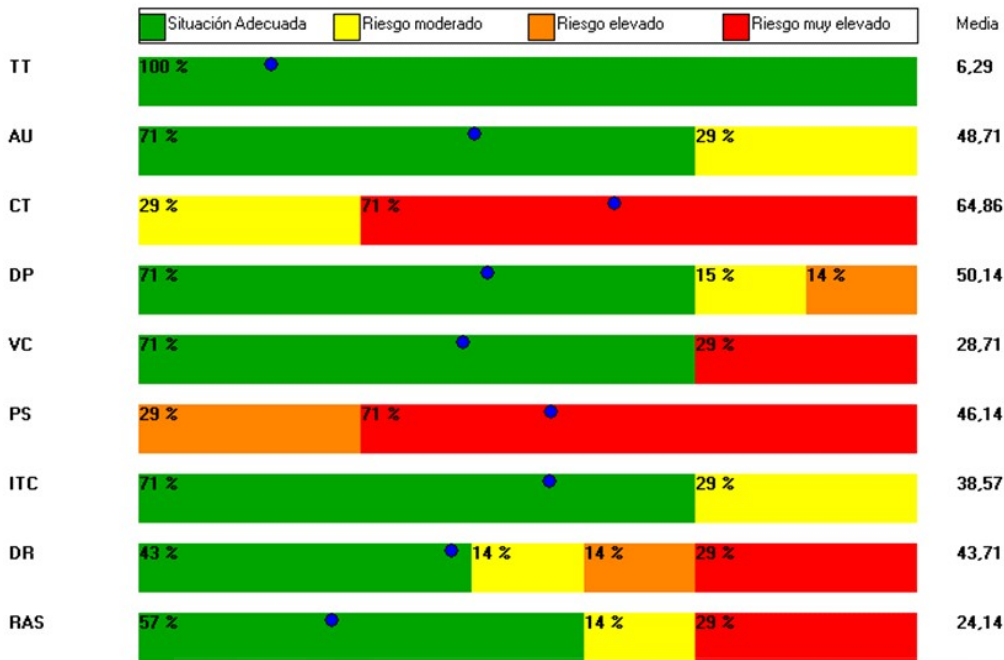


GRÁFICO 12: resultados hombre 41-49 años. (n=7)

Según los resultados obtenidos se agrupan las variables como adecuadas (sin riesgo), otras variables mejorables y finalmente se agrupan las variables que suponen riesgo o riesgo elevado.

Resultados positivos (sin riesgo): las demandas mejor valoradas son el Tiempo de Trabajo (TT), la Autonomía (AU), las Demandas Psicológicas (DP), la Variedad y Contenido (VC), el Interés por el Trabajador y Compensación (ITC), las Relaciones y Apoyo Social (RAS) y el Desempeño de Rol.

Resultados mejorables (riesgo moderado): dentro de este rango no se ha considerado ninguna variable.

Resultados con riesgo (riesgo elevado o muy elevado): las variables peor valoradas son la Carga de Trabajo (CT) y la Participación y Supervisión (PS).

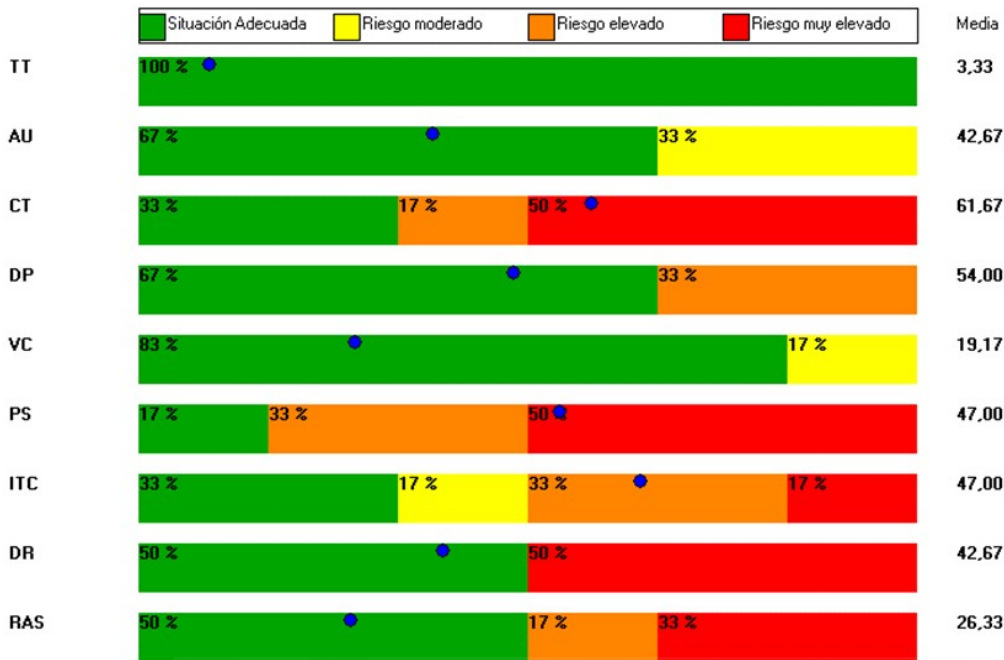


GRÁFICO 13: resultados hombre 50-59 años. (n=17)

Según los resultados obtenidos se agrupan las variables como adecuadas (sin riesgo), otras variables mejorables y finalmente se agrupan las variables que suponen riesgo o riesgo elevado.

Resultados positivos (sin riesgo): las demandas mejor valoradas son el Tiempo de Trabajo (TT), la Autonomía (AU), las Demandas Psicológicas (DP), la Variedad y Contenido (VC), el Desempeño de Rol (DR) y las Relaciones y Apoyo Social (RAS).

Resultados mejorables (riesgo moderado): dentro de este rango no se ha considerado ninguna variable.

Resultados con riesgo (riesgo elevado o muy elevado): las variables peor valoradas son la Carga de Trabajo (CT), la Participación y Supervisión (PS) y el Interés por el Trabajador y Compensación (ITC).



GRÁFICO 14: resultados hombre de 60 años y más. (n=2)

Según los resultados obtenidos se agrupan las variables como adecuadas (sin riesgo), otras variables mejorables y finalmente se agrupan las variables que suponen riesgo o riesgo elevado.

Resultados positivos (sin riesgo): las demandas mejor valoradas son Tiempo de Trabajo (TT). Autonomía (AU), Carga de Trabajo (CT), Demandas Psicológicas (DP), Variedad y Contenido (VC), Interés por el Trabajador y Compensación (ITC) y Relaciones y Apoyo Social (RAS).

Resultados mejorables (riesgo moderado): resulta mejorable la demanda de Desempeño de Rol (DR).

Resultados con riesgo (riesgo elevado o muy elevado): la variable peor valorada es la Participación y Supervisión (PS).

6.5.- Análisis de resultados.

Toda la Unidad de Análisis.

Según los resultados analizados cabe destacar como factores negativos la excesiva Carga de Trabajo por la necesidad de tener que trabajar a un ritmo elevado, por la intensidad y el tiempo de atención y tener que atender a varias tareas a la vez, así como por la cantidad de trabajo que deben realizar, lo que con lleva que deban trabajar fuera del horario habitual. Destacando como factores más negativos:

- Elevada o excesiva cantidad de trabajo (81%).
- Alta o muy alta intensidad de atención (91%).
- Atención a múltiples tareas a la vez (83%).

A su vez la unidad también entiende como negativo la falta de Participación y Consulta en aspectos como:

- Introducción de cambios en equipos o materiales (65%).
- Participación en la reordenación de áreas de trabajo (78%).
- Introducción de cambios en la dirección (96%).
- Contratación de personal (80%).
- Elaboración de normas de trabajo (81%).

Por otra parte entienden que no está claro cómo realizar su trabajo, reciben órdenes contradictorias (75%), los procedimientos de trabajo en gran medida son incompatibles con sus objetivos (82%) y la mitad de los trabajadores no tienen claro ni las instrucciones respecto a la cantidad de trabajo que deben realizar y se les asignan tareas que exceden de sus cometidos.

La unidad destaca por la posibilidad que les da el trabajo de conciliar su vida personal y laboral en cuanto a sus tiempos de descanso y no trabajar fines de semana ni festivos.

El grupo también percibe que goza de Autonomía para decidir cómo realizar sus tareas y la distribución de las mismas a lo largo de la jornada.

Es importante reseñar que el grupo entiende que el contenido del trabajo es variado, su tarea no es rutinaria, sienten que su trabajo es importante para el desarrollo de la organización (96%) y se sienten reconocidos y valorados por sus compañeros (70%) y no tanto por sus superiores (48%).

Por lo que respecta a su satisfacción con el salario que reciben en relación con el trabajo que realizan sólo un 53% está satisfecho y por otro lado consideran que tanto las posibilidades como la información para poder promocionar en la empresa es insuficiente, 70% y 85% respectivamente, así como que la formación que reciben es insuficiente lo considera un 75% de los trabajadores.

El grupo también destaca por su capacidad de asumir tanto las demandas cognitivas como emocionales.

Por último, debemos hacer referencia a las relaciones y apoyo social. En el resultado de los datos se considera que la situación es adecuada, considerando un 78% de los trabajadores que la calidad de las relaciones con los compañeros son buenas. Sin embargo, llama la atención que sólo un 41% entienden que no existen las situaciones de violencia psicológica y un 90% que no existen las situaciones de acoso sexual. Aunque el 10% restante consideran que las situaciones de acoso sexual se dan raras veces, entendemos que cabe la posibilidad de que sucedan, por lo que propondremos a la empresa tomar acciones para clarificar esta situación, mediante la elaboración de un protocolo de actuación para la resolución autónoma de conflictos, lo que favorecerá el conocimiento de todos los trabajadores de cómo se afrontan estas situaciones en la organización.

Una vez tenemos analizados los resultados para el total de individuos de la unidad de análisis, para analizar los grupos en función de su género, edad y la combinación de ambos, lo vamos a realizar tomando como referencia los valores del grupo total y comparándolos con el mismo, de forma que únicamente en cada grupo describiremos las variables más reseñables por su desviación o diferencia con respecto al análisis del total de la unidad en su conjunto.

Hombres.

Las variables con riesgo son las mismas que para el conjunto de la organización.

En general en cuanto al Tiempo de Trabajo, los hombres tienen mejor percepción que la unidad en su conjunto y el porcentaje de los que consideran que el trabajo les permite siempre o casi siempre conciliar su vida laboral y personal es más alto que la totalidad del grupo, un 50% frente a un 33%.

En cuanto a la autonomía para realizar sus tareas, la carga de trabajo, la capacidad para afrontar las demandas cognitivas y afectivas y la variedad y contenido de las tareas que realizan es similar al conjunto de los trabajadores.

En referencia a la participación, entienden que existe falta de participación en todos los aspectos del trabajo en mayor porcentaje que el conjunto del grupo.

Por lo que respecta a cómo deben hacer su trabajo, tienen más claro que la media de toda la organización las especificidades propias de su puesto de trabajo.

En cuanto a las relaciones y apoyo social los resultados son muy similares al conjunto del grupo, excepto en cuanto a las situaciones de acoso sexual, disminuyendo el porcentaje de los que consideran que no existe acoso sexual, 90% en el conjunto de toda la unidad, frente al 81% en el caso del grupo de hombres.

Mujeres.

En el caso del grupo de mujeres, si bien las variables con riesgo son las mismas que para el conjunto del grupo, la variable de Desempeño de Rol pasa de tener riesgo moderado en todo el grupo a riesgo elevado en el caso del grupo de mujeres.

En cuanto al tiempo de trabajo destacar que el porcentaje de mujeres que siempre o casi siempre pueden compatibilizar la vida laboral con la vida social disminuye con respecto al grupo, pasando de 33% para el grupo al 27% para las mujeres.

Por lo que respecta el tiempo de trabajo las mujeres apuntan que interrumpen menos su tarea un 6%, frente a un 15% del total del grupo y que para ellas las tarea son

menos previsible que para el grupo 6%, frente a 11%. Consideran las mujeres que la cantidad de trabajo es excesiva en 6 puntos porcentuales menos que para el total del grupo y un 8% más de mujeres que para el total del grupo advierten que tienen que trabajar fuera del horario habitual.

En cuanto a la creatividad que requieren sus tareas las mujeres entienden que su trabajo debe ser creativo un 11% más de lo que considera toda la organización.

Las mujeres entienden más que todo el grupo, 66% frente a 58%, que su trabajo no es rutinario.

En referencia a cómo deben hacer su trabajo las mujeres tienen menos claro que el conjunto del grupo tanto las especificaciones tanto de los cometidos, como de los procedimientos.

Destacar que las mujeres consideran un poco menor la exposición a situaciones de acoso sexual, 6% de mujeres frente a 10% del conjunto del grupo.

Por último, destacar que el resto de variables apenas tienen alteración con respecto a la totalidad del grupo

30-40 años.

En el caso del grupo de trabajadores entre 30 y 40 años, si bien las variables con riesgo son las mismas que para el conjunto del grupo, la variable de Desempeño de Rol pasa de tener riesgo moderado en todo el grupo a riesgo elevado en el caso del grupo de trabajadores entre 30-40 años.

Los trabajadores entre 30-40 pueden compatibilizar mejor su vida laboral con su vida social un 8% más que el total de trabajadores del grupo.

Presentan mayor Autonomía que el grupo en su conjunto tanto en la posibilidad de atender asuntos personales, como en la distribución de las pausas reglamentarias y no reglamentarias, pero no así en la determinación del ritmo de trabajo, 23% de todo el grupo frente a 8% del grupo de trabajadores entre 30-40 años. De igual manera presentan menos autonomía que el grupo para decidir sobre las actividades y tareas, los métodos, procedimientos y protocolos, la cantidad y calidad del trabajo que deben

realizar y la resolución de incidencias, una media de 15% menos de autonomía que todo el grupo.

Por lo que respecta a la carga de la tarea, los trabajadores entre 30-40 años advierten que el tiempo y la intensidad de la atención es menor que para la totalidad del grupo, así como perciben que tiene menos cantidad de trabajo pero les supone mayor dificultad comparando con todo el grupo y sólo un 8% frente al 20% de todo el grupo trabaja siempre o casi siempre fuera de su horario habitual.

Este grupo de trabajadores sienten que tiene que hacer frente a más demandas de tipo cognitivo con referencia a todo el grupo, requerimiento de adaptación siempre o casi siempre el 50% frente al 35 % de toda la organización, siempre tomar iniciativas el 58% frente al 33% de toda la organización y siempre ser creativos un 58% frente al 45% que considera toda la organización.

En cuanto a la participación, los trabajadores entre 30-40 años aumenta el porcentaje considerablemente con respecto al total del grupo, que valora que no tiene ninguna participación en las decisiones de la empresa.

Consideran que la información que reciben en cuanto a cómo deben realizar su tarea, el tiempo para la misma, cantidad, procedimientos, no es nada clara y aumenta el porcentaje también de los que consideran que siempre se les asignan tareas que exceden del cometido del puesto, 3 % todo el grupo frente a 16% del grupo de entre 30-40 años.

Disminuye en este grupo de edad la percepción que tiene de la exposición a violencia psicológica considerando un 66% que no existen situaciones de violencia psicológica, frente a un 40% del grupo en su conjunto.

41-49 años.

El grupo de trabajadores de 41 a 49 años de edad presenta los mismos riesgos y en un porcentaje muy similar a los riesgos del conjunto del grupo.

Podemos destacar la diferencia que se muestra en relación a la compatibilidad de la vida familiar y laboral entre los que siempre o a menudo pueden compatibilizar de todo el grupo en su conjunto, un 58% frente al 47% del grupo de edad entre 41 y 49 años.

En este grupo de edad observamos que con respecto al conjunto del grupo manifiestan pueden contar un 10% menos con la ayuda de sus jefes y de sus compañeros, así como que también están más expuestos a situaciones de violencia psicológica.

50-59 años.

Comparando el grupo de trabajadores de edad entre 50-59 años y el conjunto de los trabajadores observamos que siguen manteniendo como riesgos muy elevado la carga de trabajo, pero la participación y supervisión pasa de riesgo muy elevado a riesgo elevado y el desempeño de rol de aparecer con riesgo moderado para todo el grupo de trabajadores en los trabajadores entre 50-59 años aparece en una situación adecuada.

En cuanto a la carga de trabajo un 10% menos con referencia al conjunto del grupo considera que deba trabajar siempre con rapidez y un 10% más que debe atender a varias tareas a la vez.

Frente a un 20% del conjunto del grupo que tiene que trabajar siempre fuera del horario habitual, el porcentaje de los trabajadores entre 50-59 años aumenta a un 35%.

En todos los ítems referentes a la participación en las decisiones que toma la empresa el porcentaje es mucho mayor que el porcentaje de participación del conjunto de la unidad, sienten que se les consulta más que considerando al grupo en su conjunto, por lo que hacer referencia a la supervisión, no aparecen cambios significativos.

Es curioso observar cómo con respecto al conjunto del grupo se posicionan en referencia al equilibrio que perciben entre el esfuerzo que realizan y la recompensa que reciben polarizándose en este grupo más la respuesta, con mayor porcentaje de los que sienten que es muy adecuado y mayor porcentaje de los que consideran que es totalmente insuficiente.

Como ya hemos apuntado los trabajadores de este grupo de edad tienen claro qué deben hacer y cómo lo deben hacer, la cantidad y calidad del trabajo esperado.

60 años y más.

El grupo de edad de trabajadores de más de 60 años es el único grupo que no presenta ningún riesgo, aunque la muestra es pequeña (dos trabajadores), es completamente uniforme en las respuestas. Es el único grupo que no advierte riesgo en cuanto a la carga de trabajo, considerando esta variable en situación adecuada.

Por lo que respecta a la participación pasa de riesgo muy elevado para el conjunto de todos los trabajadores a riesgo elevado, por lo que los trabajadores más mayores entienden que tienen más participación en las decisiones que se toman en la empresa con respecto al total del grupo.

Por último, en cuanto a qué y cómo deben hacer el trabajo, la cantidad y calidad que se espera, lo tienen más claro que el conjunto de la unidad de análisis.

Mujeres 30-40 años.

Los riesgos que presenta este grupo son los mismos que todo el grupo en su conjunto, si bien con algunas variaciones en su percepción.

El grupo de mujeres entre 30-40 años presentan un mayor porcentaje en cuanto a la compatibilidad de su vida laboral con su vida social que el conjunto, un 75% puede compatibilizar siempre o a menudo, frente al 58% con referencia a todo el grupo.

En cuanto a la distribución de las pausas reglamentarias y la posibilidad de atender asuntos personales advierten que pueden decidir en un porcentaje un poco mayor que el 10% en comparación con la unidad en su conjunto, si bien en cuanto a la determinación del ritmo de trabajo sienten que pueden decidir menos que el resultado de todo el grupo con una diferencia del 10%. Pero en relación a las decisiones sobre las actividades y tareas y la cantidad de trabajo perciben que no tienen ninguna capacidad de decisión, a diferencia del grupo.

Según este grupo de trabajadoras entiende, la atención que debe prestar a su trabajo es porcentualmente menor en tiempo e intensidad que lo que considera todo el grupo en su conjunto. La cantidad de trabajo la consideran mucho más adecuada que para el grupo, 40% frente a 18% del grupo, al igual que la dificultad del trabajo les

parece mayor, 25% sin dificultad para todo el grupo frente a 10% sin dificultad para el grupo de trabajadoras entre 30-40 años.

Por lo que respecta a las demandas cognitivas las trabajadoras de este grupo perciben que requieren tener más iniciativa y creatividad que comparando con todo el grupo, un 15% más en ambos ítems. Sin embargo, con las demandas emocionales la situación es semejante a toda la unidad.

Este grupo considera en mayor proporción que su trabajo no es rutinario, 70% frente al 58% de todo el grupo en su conjunto.

Con respecto a la participación no aparece ninguna trabajadora de este rango de edad que considere que la situación es adecuada, por lo que los valores con respecto a todo el grupo son peores en cuanto a la participación que sienten que tiene en aspectos relevantes de la empresa.

Por otra parte, sienten que hay mayor equilibrio entre esfuerzo y recompensa, por lo que se sienten más reconocidas, a un 40% del grupo de trabajadoras entre 30-40 años les parece suficiente, mientras que sólo al 20% de todo el conjunto les parece suficiente.

El grupo de trabajadoras entre 30-40 años entiende que falta claridad en cuanto a qué y cómo deben hacer sus tareas, la cantidad y calidad del trabajo esperado. En todos los ítems el porcentaje en cuanto a la falta de claridad duplica el que se refleja para toda la unidad de análisis.

En cuanto a las relaciones infernen que están menos expuestas a violencia psicológica, pero con más intensidad y que no existen las situaciones de acoso sexual en ningún grado.

Mujeres 41-49 años.

Este grupo de mujeres sigue percibiendo la carga de trabajo y la participación y supervisión como riesgo muy elevado, pero además el desempeño de rol pasa de riesgo moderado para todo el grupo a riesgo elevado para el grupo de trabajadoras entre 41 y 49 años.

El porcentaje de trabajadoras de este grupo que pueden conciliar siempre o casi siempre su vida laboral y personal es inferior en 8 puntos porcentuales a lo que refleja para todo el grupo. Así como la posibilidad de atender asuntos personales, que es inferior en 10 puntos porcentuales.

Aunque el tiempo de trabajo que consideran que deben hacerlo con rapidez es un 10% superior a todo el conjunto de la unidad, no consideran que deban acelerar más el ritmo de trabajo que la percepción que tiene el grupo, lo cual puede venir justificado porque en un 10% menos consideran que deben interrumpir la realización de sus tareas, aunque advierten que deben trabajar fuera del horario habitual de trabajo un 15% más que la totalidad del grupo.

Perciben que hay más claridad en cuanto a la calidad y cantidad del trabajo que deben realizar, pero sin embargo menos en cuanto a qué trabajo deben realizar y cómo realizarlo, así como mayor percepción de instrucciones contradictorias.

Las trabajadoras entre 41-49 años perciben que pueden contar menos con la ayuda de sus jefes, un 15% frente a un 28% del conjunto del grupo y más con sus compañeros, un 70% frente al 53% que muestra todo el grupo.

Mujeres 50-59 años.

En el grupo de trabajadoras entre 50 y 59 años tenemos que la carga de trabajo sigue apareciendo como riesgo muy elevado, pero la participación y supervisión pasa de riesgo muy elevado a riesgo elevado y el desempeño de rol sigue estando en riesgo moderado, pero con una valoración menor.

Aun así, cabe destacar que solo un 21% de este grupo de trabajadoras puede compatibilizar su vida laboral y social casi siempre, frente a un 33% si lo comparamos con el grupo en su totalidad.

En cuanto a la distribución de pausas son un 10% más de este grupo con referencia a todo el grupo las que consideran que no tienen autonomía para decidir sobre ellas.

Las trabajadoras entre 50 y 59 años consideran que tiene que trabajar con menor rapidez que lo que considera todo el grupo, 40% percibe todo el grupo frente al 28% de

este grupo de trabajadoras, aunque perciben en un 15% más con respecto al grupo que la cantidad de trabajo que deben hacer es elevada.

Entienden que su trabajo no es rutinario en mayor porcentaje que el grupo, con una diferencia de un 20%.

Perciben que pueden participar más que lo que entiende el conjunto de la unidad de análisis con respecto a aspectos relevantes de la organización que pueden afectar a su puesto.

Este grupo de trabajadoras se siente más satisfechas con las recompensas que reciben en relación al esfuerzo que realizan, pero a su vez más insatisfechas con el salario, por lo que podemos entender que el salario no es la única recompensa que sienten que reciben.

Hombres 30-40 años.

Este grupo de trabajadores hombre entre 30 y 40 años son el grupo que más difiere en relación a los resultados de toda la unidad de análisis. Siguen apareciendo como riesgo muy elevado tanto la carga de trabajo como la participación y supervisión, pero también aparece como riesgo muy elevado, sólo en este grupo, las demandas psicológicas. El desempeño de rol sigue apareciendo como riesgo elevado, pero las relaciones y apoyo social aparecen por primera y única vez en este grupo con riesgo moderado y no como variable adecuada al igual que en el resto de grupos.

En cuanto a la conciliación de la vida laboral y social los trabajadores hombres de entre 30-40 consideran que pueden compatibilizarla sin problemas, un 100% siempre o a menudo.

Este grupo tiene peor percepción en cuanto a los ítems referentes a la carga de trabajo, consideran que el trabajo es elevada y la intensidad que deben prestar a la tarea es alta, si bien ninguno considera que el trabajo presente dificultad.

Este grupo considera que siempre o casi siempre debe atender exigencias cognitivas, de adaptación, aprendizaje, iniciativas, etc.

Por lo que respecta a la variedad y el contenido del trabajo sus respuestas son más positivas que las del conjunto de la unidad de análisis, considerando que su trabajo no es rutinario, teniendo mucho sentido, en mayor medida que toda la organización.

A diferencia de para todo el grupo, excepto para la elección de equipos, que considera que se les consulta, no tienen ninguna participación en aspectos que tengan que ver con la organización y que influyen en su tarea. A su vez consideran que la supervisión que se realiza sobre ellos no es la adecuada por ser insuficiente.

Consideran poco claros o definidos los cometidos que deben realizar, los procedimientos, la cantidad de trabajo y sus responsabilidades, no así la calidad del trabajo que deben realizar.

En cuanto a la percepción de las relaciones con los compañeros el porcentaje de los que las consideran buenas, baja hasta casi la mitad, no eliminando las situaciones de violencia y acoso que se les plantean.

Hombres 41-49 años.

En este grupo aparecen la carga de trabajo y la participación y supervisión como riesgos muy elevados, al igual que para la totalidad del grupo, pero a diferencia de éste el desempeño de rol pasa de situación de riesgo moderado a situación adecuada.

En este grupo aumenta el porcentaje con respecto a todo el grupo que pueden conciliar su vida laboral con su vida social, 42% frente a 33% de todo el grupo en su conjunto.

En referencia a la totalidad del grupo tienen menos autonomía para decidir las pausas, tanto reglamentarias como no reglamentarias con una diferencia de 20 puntos porcentuales, pero una mayor autonomía para determinar el ritmo de trabajo, también con una diferencia del 20%. Tienen a su vez, mayor autonomía para decidir la distribución de las actividades y tareas, con una diferencia respecto al total del grupo del 20%, pero no así la cantidad y calidad del trabajo, sobre las cuales tienen la percepción que pueden decidir con respecto al grupo, una media de un 15% menos.

Este grupo de trabajadores advierten en mayor proporción que deben trabajar con rapidez y acelerar el ritmo de trabajo, un 20% más de trabajadores lo considera así.

En cuanto a la cantidad de trabajo un 18% más que el total del grupo considera que es excesiva, sin embargo, hay una gran diferencia comparando con toda la unidad de los que deben trabajar fuera de su horario habitual, un 28% de este grupo frente a un 61% de todo el conjunto que considera que siempre o a menudo debe trabajar fuera de su horario habitual.

Por lo que respecta a las exigencias, tanto cognitivas como emocionales, los trabajadores hombre entre 41 y 49 años, perciben que en todos los ítems los requerimientos son bastante menores que para el conjunto de trabajadores, con una diferencia de 20 puntos porcentuales.

Llama la atención en este grupo que frente a un 5% del total de la unidad de análisis que considera que su trabajo es muy rutinario, un 42% en este caso considera que su trabajo es muy rutinario.

Por otra parte, si bien en cuanto a la participación su percepción coincide en gran medida con el conjunto de la unidad, en lo que respecta a la supervisión consideran que es excesiva en un 10% más de los casos en comparación con todo el grupo de trabajadores.

Este grupo tiene más claro que el total de trabajadores qué debe hacer y cómo debe hacerlo, los procedimientos para ello y la cantidad y calidad del trabajo a realizar.

Hombres 50-59 años.

El grupo de trabajadores de hombres de entre 50 y 59 años, siguen presentando con riesgo elevado la carga de trabajo y la participación supervisión, pero el desempeño de rol aparece en situación adecuada y el interés por el trabajador y la compensación figuran como riesgo elevado.

El porcentaje de los que consideran que pueden compatibilizar la vida laboral con la vida social es más alta con una diferencia del 17% que el porcentaje para todo el grupo.

Perciben que tienen más autonomía para distribuir la pausa, pero menos para atender asuntos personales y determinar el ritmo de trabajo, que el conjunto de la unidad de análisis.

Un 33% más de trabajadores de este grupo entiende que la cantidad de tarea que tiene es excesiva, si lo comparamos con el resultado del total del grupo.

Necesitan menos requerimiento de aprendizaje, entendemos que puede ser porque llevan más tiempo en la organización, pero sí deben atender, según ellos entienden, mayores requerimientos de memorización si los comparamos con el total del grupo.

Por lo que respecta a la participación, si bien sigue figurando como riesgo muy elevado, en el aspecto de la elección de métodos de trabajo un 25% más con respecto a la totalidad del grupo siente que puede decidir.

Un 20% más de trabajadores de este grupo está insatisfecho o muy insatisfecho con el salario que percibe si lo comparamos con el total del grupo, y están más insatisfechos con la información y las posibilidades de promoción y de desarrollo profesional.

Este grupo tiene claro qué debe hacer y cómo hacerlo, así como los procedimientos y la calidad y la cantidad del trabajo que debe realizar.

Por último, en cuanto a las relaciones y apoyo social, aunque consideran que las relaciones con sus compañeros son buenas, sólo un 16%, frente a un 53% de todo el conjunto, percibe que puede contar con sus compañeros siempre o casi siempre.

Hombres 60 o más años.

El grupo de edad de trabajadores de más de 60 años es el único grupo que no presenta ningún riesgo, aunque la muestra es pequeña, es completamente uniforme en las respuestas. Es el único grupo que no advierte riesgo en cuanto a la carga de trabajo, considerando esta variable en situación adecuada.

Por lo que respecta a la participación pasa de riesgo muy elevado para el conjunto de todos los trabajadores a riesgos elevados, por lo que los trabajadores más mayores entienden que tienen más participación en las decisiones que se toman en la empresa con respecto al total del grupo.

En cuanto a qué y cómo deben hacer el trabajo, la cantidad y calidad que se

espera, lo tienen más claro que el conjunto de la unidad de análisis.

Las relaciones y apoyo social, este grupo cree que son buenas y además sí manifiesta que ellos perciben la inexistencia de situaciones de acoso y de violencia física

6.6.- Discusión y conclusiones.

Una vez ya hemos analizado los resultados de todo el grupo sobre el que trabajamos y desglosando los resultados tanto por género como por edad, podemos observar que las diferencias cuando comparamos el género de los trabajadores no son sustanciales. Los riesgos que aparecen en unos y otros son prácticamente los mismos. Tanto las mujeres como los hombres, presentan riesgo muy elevado en cuanto a carga de trabajo y participación y supervisión, encontrando diferencias en cuanto al desempeño de rol, que aparece en el caso de las mujeres como riesgo elevado y en el caso de los hombres como riesgo moderado.

Comparando los resultados entre hombre y mujeres sí debemos reseñar que, en cuanto a la conciliación de la vida familiar y social, los hombres en un porcentaje que duplica al de las mujeres, siempre o casi siempre pueden compatibilizar ambas, un 50% de hombres, frente a un 27% de mujeres. Esta situación la relacionamos con la situación de doble presencia que aún hoy en día afecta a las mujeres. A parte del trabajo asalariado las mujeres conservan el rol de cuidadoras y suministradora de asistencia y cuidados familiares, sobre sus descendientes y en determinado momento sobre sus ascendientes, además, según la Fundación de Estudios de Economía Aplicada el 70% del trabajo doméstico lo siguen desempeñando las mujeres. La falta de conciliación de la vida laboral y familiar y social de las mujeres no viene únicamente determinada por las horas de trabajo asalariado que realizan, sino por el rol que sigue conservando en cuanto a responsabilidades familiares y trabajo en el hogar, que producen que tenga más tareas que resolver en su día a día que los hombres.

En cuanto a las diferencias por grupos de edad de la percepción de los riesgos a los que están expuestos, siguen conservando todos los grupos desglosados por edad, excepto el grupo de trabajadores de 60 años o más, el riesgo muy elevado en cuanto a carga de trabajo y a participación y supervisión, presentando en cuanto al desempeño de

rol diferencia puesto que en algunos grupos aparece como riesgo elevado o riesgo moderado según el grupo.

Sí existe diferencia significativa en el grupo de edad de trabajadores más mayores, 60 años o más: desaparece la carga de trabajo como riesgo, la participación y supervisión la consideran como riesgo elevado y el desempeño de rol como riesgo moderado. Parece que en general la satisfacción laboral aumenta conforme aumenta la edad de los trabajadores, se sienten más parte de la empresa, más reconocidos por su experiencia y todo ello les provoca mayor satisfacción que se traduce en fortalezas frente a la exposición a riesgos psicosociales.

Es cuando valoramos juntas las variables de género y edad donde podemos encontrar mayores diferencias en la percepción que tienen de las variables que comprenden los riesgos psicosociales, si bien, los riesgos muy elevados y elevados son básicamente los mismos para todos los grupos de la organización.

Ya hemos expuesto el análisis por grupos de edad y sexo y podemos señalar la diferencia principal en el grupo de trabajadores hombres más jóvenes, entre 30-40 años, en cuanto a las demandas psicológicas y las relaciones sociales, probablemente porque llevan menos tiempo en la empresa, tienen menos interiorizado el funcionamiento y la cultura organizacional de la misma y más inseguridad al tener que tomar decisiones. Probablemente les falta confianza con los compañeros al llevar menos tiempo con ellos.

Las mujeres del grupo de edad intermedia, entre 40-49 años nos muestran que tiene muy claro cómo deben hacer el trabajo, perciben que tienen en mayor proporción más carga de trabajo, pero no que deben realizarlo con mucha rapidez e interrumpen menos su tarea, lo que demuestra que están más centradas en su trabajo. Esto lo podemos relacionar con la capacidad que tienen las mujeres para el trabajo debido al rol de doble presencia, donde están acostumbradas a realizar varias tareas a la vez, tienen menos tiempo para ello, por lo que su tiempo en general es mejor aprovechado, están más acostumbradas a organizarse, “hiperorganización”. Existen varios estudios, entre los que podemos destacar un estudio del Banco de la Reserva Federal de Estados Unidos que determina que las trabajadoras con hijos son los trabajadores más productivos (hombres y mujeres), no tanto si sus hijos son muy pequeños, lo cual se corresponde con este grupo de edad, puesto que, aunque la edad del primer hijo en

España se ha retrasado, está establecido en 31 años de media, por lo que entre los 40 y 50 años los hijos no son demasiado pequeños.

Podemos concluir a la vista de los resultados de la unidad de análisis, que para este caso no es tanta la influencia del género y la edad en sí mismas, sino la combinación de ambas lo que puede influir como factores en la determinación de riesgos psicosociales, si bien nunca deben ser los únicos factores a tener en cuenta.



7.- PROPUESTAS DE INTERVENCIÓN.

Una vez ya analizada toda la unidad de la empresa vamos a proponer unas medidas en aquellos aspectos de la organización en los que los trabajadores han destacado una situación de riesgo moderado, riesgo elevado o riesgo muy elevado.

Es fundamental que esta propuesta de intervención haga partícipes a la dirección de la organización y se haga extensible a todos los trabajadores con sesiones informativas a todos ellos, ya que en esta empresa no existen representantes legales de los trabajadores. Al igual que deben consensuarse las propuestas, se debe establecer un plan de acción a corto, medio y largo plazo.

Medidas para mejorar la Participación/Supervisión.

Crear un sistema de reuniones periódicas de grupos de trabajadores, nombrando un representante de cada uno, de forma que los representantes se reúnan posteriormente en un grupo de trabajo que recoja las demandas y propuestas de mejora de los trabajadores y las eleve en reuniones periódicas con la empresa. En las mismas reuniones se determinará si las medidas implementadas son eficaces o por el contrario los trabajadores no tienen una buena percepción de las mismas, de forma que se produzca un feedback de información que sirva para fortalecer, mejorar o modificar las medidas llevadas a cabo.

Potenciar la participación en las decisiones relacionadas con la tarea y sus condiciones de trabajo.

Fomentar la participación de los trabajadores a través de buzones, paneles, órganos de representación, encuestas etc.

Se informará a la plantilla de los resultados de las reuniones, qué medidas se van a implementar y cuándo, cuáles de sus propuestas han sido consideradas y cuáles no, motivando la decisión. Esta información se les transmitirá a través del trabajador /interlocutor.

Impartir formación dirigida a los supervisores en técnicas de comunicación, feedback, motivación, dinamización de equipos de trabajo y coordinación grupal.

Impartir formación a los integrantes del equipo de trabajo sobre técnicas de trabajo en equipo: técnicas de comunicación, empatía, responsabilidad, equidad, organización, cooperación grupal y supervisión del trabajo

Flexibilizar progresivamente la supervisión promoviendo la delegación en los trabajadores y la responsabilidad individual.

Medidas para mejorar la Carga de Trabajo.

Establecer objetivos operativos reales a corto plazo, consensuados con el equipo de trabajo, que permitan conocer al final de la jornada laboral la consecución de los mismos y si fuera necesario el cambio de esos objetivos a corto plazo.

Establecer procedimientos o protocolos de trabajo claros, que minimicen el tiempo de la toma de decisiones, que generen actuaciones automáticas y minimicen el tiempo de análisis de las tareas.

Llevar a cabo formación en gestión del tiempo, donde los trabajadores puedan aprender a optimizar el tiempo en función de las tareas a realizar.

Medidas para mejorar el Desempeño de Rol.

Formación de los directores de equipo y supervisores para que transmitan con claridad las funciones que debe desarrollar cada trabajador y evitar las instrucciones contradictorias.

Se deben actualizar las fichas de puestos de trabajo en las que se determine con claridad la asignación de tareas de cada puesto, el tiempo para llevarlas a cabo y las responsabilidades que debe asumir cada trabajador.

En la medida que las tareas que lleven a cabo estén estandarizadas, establecer procedimientos escritos para realizarlas.

Desarrollar una matriz de interdependencia departamental.

Medidas para mejorar las Demandas Psicológicas.

Impartir cursos de formación, donde los trabajadores aprendan los procesos que deben utilizar y herramientas para hacer frente a las iniciativas que deban tomar.

Nombrar un tutor para cada nuevo trabajador, que le instruya en el proceso de formación y conocimiento del puesto de trabajo.

Medidas para mejorar el Interés por el Trabajador y la Compensación.

Elaborar planes de formación trimestrales e informar de ellos a los trabajadores.

Consultar periódicamente en las reuniones con los trabajadores qué inquietudes con respecto a formación tienen y programar cursos sobre ello.

Establecer una hoja de ruta con las condiciones necesarias o requisitos para poder promocionar en la empresa y comunicar a los trabajadores.

Establecer planes de carrera para los trabajadores, de forma que ellos conozcan su situación particular y cómo poder alcanzar mejores puestos de trabajo.

A través de los directores de departamentos, conocer qué demandas o necesidades tiene cada trabajador y en la medida de las posibilidades de la empresa recompensarle por el trabajo bien hecho con la satisfacción de alguna de esas necesidades.

Otra Propuesta de intervención.

Hemos propuesto unas medidas para mejorar aquellos aspectos de la organización que suponen una amenaza para la misma y una debilidad, pero en este punto vamos a intentar darle la vuelta e intentar una intervención desde alguna fortaleza o situación de oportunidad que tenga la organización.

En la revisión de los resultados del cuestionario del Método Fpisco 3.1 hemos advertido que casi todos los trabajadores, independientemente de su sexo o edad, consideran que su trabajo tiene mucho sentido y es importante o muy importante para la empresa. La empresa debe aprovechar esta fortaleza que hace que los trabajadores se

sientan importantes en su organización para motivarles, incentivarles y conseguir unos trabajadores que trabajen con engagement, completamente comprometidos con lo que hacen y el lugar donde trabajan, que les apasione su trabajo, que sean capaces de trabajar en flow, lo que también repercutirá en mejorar el riesgo que supone la carga de trabajo.

¿Cómo puede hacer la empresa para conseguir esto? Es fundamental el papel de los líderes, la empresa necesita líderes positivos, que sean capaces de transformar y contagiar el bien hacer, que se preocupen por sus empleados y que más allá de meros trabajadores les considere desde su visión psíquica, física y social.

Cuando hablamos de líderes nos referimos tanto a los líderes formales, como a los líderes informales. La dirección debe detectar a aquellas personas que sin ejercer cargo formal, son capaces de influir en el funcionamiento de la organización y hacerlos partícipes fundamentales de las medidas que se vayan a implementar, teniendo en cuenta que en muchas ocasiones la influencia de estos líderes informales es mayor que la de los líderes formales, que tienen a veces una difícil posición entre la dirección y los trabajadores, “son la parte central del sándwich”, expresión muy acertada que utilizó Miguel Ángel Díaz, experto en liderazgo, en una videoconferencia. De esta forma se producirá la sensibilización y la implicación a todos los niveles de la organización.

Es fundamental que la empresa establezca un plan de formación en liderazgo positivo, de forma que los líderes sean los que difundan la estrategia organizacional de la empresa. La cultura organizacional, que aprovechen para obtener información y transmitan información de forma que los trabajadores no tengan incertidumbre y sean el motor de desarrollo de la empresa averiguando cuáles son las necesidades personales de cada trabajador, interesándose por él, ya que son la parte de la organización más cercana a los trabajadores.

Es importante para los trabajadores el sentirse valorado y reconocido por sus superiores, un simple: “Buenos días, ¿cómo estás?, ¿qué tal está tu hijo? ¿qué tal su partido? Puede fácilmente humanizar la visión o percepción que el trabajador tiene de su jefe, entablando una relación que haga que el trabajador se sienta más comprometido con su organización.

Situaciones de conflictos interpersonales, violencia física, psicológica y acoso sexual.

Como hemos hecho referencia en una parte del estudio, consideramos este aspecto fundamental para las buenas relaciones y el buen clima de la empresa.

Aunque según los resultados de los cuestionarios del Método Fpsico 3.1 las situaciones de violencia y acoso figuran como raras veces y en un porcentaje que ronda el 10% de respuestas, al no ser eliminadas pensamos que es fundamental que se produzca algún tipo de actuación en la empresa para poder clarificar estas situaciones.

Como en cualquier otro aspecto en relación a la prevención de los riesgos laborales, no debemos esperar que éstos se produzcan para que debamos actuar, debemos ser proactivos, no reactivos.

Por ello, nuestra propuesta a la empresa es que establezca un protocolo de actuación ante situaciones de violencia, entendiéndose por ésta la violencia física, la violencia psicológica o el acoso sexual y de resolución autónoma de conflictos interpersonales.

En este momento vamos a diferenciar de entre estas situaciones los conflictos interpersonales, no considerándolos como algo negativo, sino como inherente al funcionamiento de toda organización formada por personas. Consideramos el conflicto como algo positivo, puesto que es una oportunidad de cambio, de progreso y de mejor dentro de la propia empresa.

Dentro del procedimiento de solución autónoma de los conflictos de violencia laboral se establecerán cuatro momentos (14), a saber:

Momento 1: La situación de la prevención proactiva en la empresa.

Momento 2: Detección temprana de situaciones de riesgo de violencia laboral.

Momento 3: Organización y gestión de las situaciones de violencia.

Propuesta de protocolo básico contra la violencia en el trabajo.

Momento 4: Respuestas de solución desde la organización.

De todas formas, hasta que la empresa tenga realizado el procedimiento y el protocolo de actuación en solución de conflictos podemos proponer a la empresa las siguientes medidas:

- Fomentar y reforzar las actuaciones positivas de los trabajadores, tanto de forma directa como indirecta.
- Realizar sesiones informativas para los trabajadores de sensibilización en violencia laboral.
- Seguimiento de las medidas propuestas y de la salvaguarda del principio de no discriminación para con los trabajadores afectados.
- Realizar un Protocolo de Solución Autónoma de los Conflictos de Violencia Laboral, que debe:
 - Definir la población protegida (quién puede usar el procedimiento).
 - Definir el tipo de conductas por las que se puede iniciar el proceso.
 - Establecer ante quién deben presentarse.
 - Establecer plazos para presentar la queja y recibir respuesta.
 - Establecer la obligación de dar respuesta por parte de la organización.
 - Establecer garantías de confidencialidad.
 - Establecer el procedimiento de recurso ante la decisión.
 - Garantizar que no habrá represalias para quien denuncia ni para los que aportan información o intervienen de cualquier manera en el proceso.
 - Deben poder aflorar los conflictos lo antes posible para evitar que éstos se cronifiquen o se conviertan en formas de abuso.
- Informar y dar a conocer a los trabajadores el Protocolo de Solución Autónoma de Conflictos
- Establecer sistemas de evaluación periódica de la calidad de las condiciones de trabajo y del clima laboral, así como encuestas de satisfacción personal, que permitan detectar las deficiencias organizativas de forma prematura.
- Una vez realizadas todas las entrevistas e implementado las medidas acordadas, se procederá a una nueva evaluación de riesgos psicosociales pasado el tiempo que se acuerde con la empresa, para contrastar si las medidas implementadas han obtenido un resultado positivo en cuanto a las deficiencias organizativas que se han pretendido mejorar.

Para terminar apuntaremos que es fundamental que en todo el proceso de intervención psicosocial se siga evaluando para obtener feedback de la validez de las medidas propuestas, si con ellas logramos el objetivo para el que fueron diseñadas o debemos implementar nuevas medidas.



8.- BIBLIOGRAFÍA.

- (1) **OSHA.UE.** (Internet). *“Los riesgos psicosociales y el estrés en el trabajo”* ;2017.
- (2) **Martín Daza, F., Pérez Bilbao, J.** *“Factores psicosociales: metodología de evaluación”*; NTP 443; Madrid; INSHT; 1997.
- (3) **Moreno Jiménez, B., BaezLeon, C.** *“Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas”*; Madrid; INSHT; 2015.
- (4) **Alfonso Mellado, Carlos L., Salcedo Beltrán, C., RosatAced, I., Coord.** *“Prevención de Riesgos Laborales. Instrumentos de aplicación”*; Valencia; Ed. Tirant lo Blanch; 2012.
- (5) **Sentencia del TSJPV 786/2012, de 20 de marzo.**
- (6) **Recomendación 92/131.** Comunidades Europeas; 1991.
- (7) **Maslach, C., Jackson, S.E.** *“Maslach Burnout Inventory”*; California; Consulting Psychologist Press; 1986.
- (8) **UGT. Observatorio de Riesgos Psicosociales;** 2016.
- (9) **B.P.** *“El coste de no prevenir los riesgos psicosociales en el entorno laboral”*; Diario Expansión; 15 abril 2017.
- (10) **Carayon, P., Haims, M.C., Yang, C.L.** *“Psychosocial work factors and work organization”*; Londres; Karawowski Ed; 2001.
- (12) **Ley 31/1995 de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.**
Llaneza Alvarez, F. J. *“Psicosociología aplicada a la prevención de riesgos laborales. Casos prácticos”*; Madrid; Ed. Lex Nova Thomson Reuters; 2016.
- (13).-**Método Fpsico 3.1;** (Internet); Portal de Riesgos Psicosociales; INSHT.
- (14).-**Gimeno Navarro, M.A., Mejías García, A., Carbonell Vayá, E.** *“Procedimientos de solución autónoma de los conflictos de violencia laboral I-II”*; NTP 891-892; Madrid; INSHT; 2011.

- Cox, T., Griffiths, A., Ríal-González, E., *“El estrés relacionado con el trabajo”*; Luxemburgo; OSHAS; 2005.
- García González, G., Soler Pagán, C. Directores. *“Organizaciones saludables: diez casos de éxito”*; Pamplona; Ed. Aranzadi Thomson Reuters; 2016.
- Gil-Monte, Pedro R., Coord. *“Manual de psicología aplicada al trabajo y a la prevención de los riesgos laborales”*; Madrid; Ed. Pirámide; 2014.
- Lara Ruíz, Á. *“Algunas orientaciones para evaluar los factores de riesgo psicosocial”*; Madrid; INSHT; 2013.
- Martín Daza, F. *“El estrés: proceso de generación en el ámbito laboral”*; NTP 318; Madrid; INSHT; 1993.
- Nefta, J.C. *“Los riesgos psicosociales en el trabajo: contribución a su estudio”*; Buenos Aires; Libro digital; 2015.
- Nogareda, C., Almodóvar Molina, A. *“El proceso de evaluación de los factores psicosociales”*; NTP 702; Madrid; INSHT; 2006.
- Vega Martínez, S. *“Intervención psicosocial en prevención de riesgos laborales: principios comunes I-II”*; NTP 944-945. Madrid; INSHT; 2012.

9.- ANEXOS.

9.1.- Variables y factores de riesgos desglosados por pregunta.

Nº PREGUNTA	FACTOR DE RIESGO	DIMENSIÓN	ITEM
1	TT	Festivos	sábados
2	TT	Festivos	festivos
5	TT	Descanso	descanso
6	TT	Conciliación	Conciliación
3	AU	Temporal	Atender asuntos personales
7	AU	Temporal	Pausas reglamentarias
8	AU	Temporal	Pausas no reglamentarias
9	AU	Temporal	Ritmo de trabajo
10a	AU	Decisional	Actividades y tareas
10b	AU	Decisional	Distr. Tareas
10c	AU	Decisional	Distr. Espacio de trabajo
10d	AU	Decisional	Métodos, proced. Y protocolos
10e	AU	Decisional	Cantidad de trabajo
10f	AU	Decisional	Calidad de trabajo
10g	AU	Decisional	Resol. Incidencias
10h	AU	Decisional	Distr. De turnos
23	CT	Presión tiempos	Tiempos asig. Por tareas
24	CT	Presión tiempos	Trabajo con rapidez
25	CT	Presión tiempos	Ritmo acelerado
21	CT	Esfuerzo de tensión	Tiempo atención
22	CT	Esfuerzo de tensión	Intensidad atención
27	CT	Esfuerzo de tensión	Múltiples tareas
30	CT	Esfuerzo de tensión	Interrupciones
31	CT	Esfuerzo de tensión	Efecto interrupciones
32	CT	Esfuerzo de tensión	Previsibilidad tareas
26	CT	Cantidad/dificultad	Cantidad
28	CT	Cantidad/dificultad	Dificultad
29	CT	Cantidad/dificultad	Necesidad de ayuda
4	CT	Cantidad/dificultad	Trabajo fuera horario habitual
33a	DP	Cognitivas	Req. Aprendizaje
33b	DP	Cognitivas	Req. Adaptación
33c	DP	Cognitivas	Req. Iniciativa
33d	DP	Cognitivas	Req. Memorización
33e	DP	Cognitivas	Req. Creatividad
33f	DP	Emocionales	Trato con personas
34a	DP	Emocionales	Ocultar emociones al superior

34b	DP	Emocionales	Ocultar emociones al subord.
34c	DP	Emocionales	Ocultar emociones compañeros
34d	DP	Emocionales	Ocultar emociones clientes
35	DP	Emocionales	Exposición Impacto emocional
36	DP	Emocionales	Demandas Respuesta emocional
37	VC	Sentido y utilidad	Rutina
38	VC	Sentido y utilidad	Sentido del trabajo
39	VC	Sentido y utilidad	Contribución al trabajo
40a	VC	Reconocimiento	Reconocimiento superiores
40b	VC	Reconocimiento	Reconocimiento compañeros
40c	VC	Reconocimiento	Reconocimiento clientes
40d	VC	Reconocimiento	Reconocimiento familia
11a	PS	Participación	Equipos y materiales
11b	PS	Participación	Métodos de trabajo
11c	PS	Participación	Nuevos productos
11d	PS	Participación	Áreas de trabajo
11e	PS	Participación	Cambios en la dirección
11f	PS	Participación	Contrataciones personal
11g	PS	Participación	Normas de trabajo
12a	PS	Supervisión	Métodos de trabajo
12b	PS	Supervisión	Planificación
12c	PS	Supervisión	Ritmo
12d	PS	Supervisión	Calidad de trabajo
13a	ITC	Información	Posibilidades de formación
13b	ITC	Información	Posibilidades de promoción
13c	ITC	Información	Requisitos promoción
13d	ITC	Información	Situación de la empresa
41	ITC	Seguridad	Desarrollo profesional
42	ITC	Seguridad	Formación
43	ITC	Compensación	Equilibrio esfuerzo/recompensa
44	ITC	Compensación	Salario
14a	DR	Claridad de rol	Lo que debo hacer
14b	DR	Claridad de rol	Cómo debo hacerlo
14c	DR	Claridad de rol	Cantidad de trabajo
14d	DR	Claridad de rol	Calidad de trabajo
14e	DR	Claridad de rol	Tiempo de trabajo
14f	DR	Claridad de rol	Responsabilidad del puesto
15a	DR	Conflicto de rol	Tareas irrealizables
15b	DR	Conflicto de rol	Proced. Incompat. Objetivos
15c	DR	Conflicto de rol	Conflictos morales
15d	DR	Conflicto de rol	Instrucciones contradictorias
15e	DR	Conflicto de rol	Tareas extrarol
16a	RAS	Apoyo	Apoyo del jefe
16b	RAS	Apoyo	Apoyo compañeros
16c	RAS	Apoyo	Apoyo subordinados
16d	RAS	Apoyo	Apoyo de otros dptos.
17	RAS	Relaciones	Calidad relaciones
18a	RAS	Relaciones	Conflictos interpersonales

18b	RAS	Relaciones	Violencia física
18c	RAS	Relaciones	Violencia psicológica
18d	RAS	Relaciones	Acoso sexual
19	RAS	Relaciones	Gestión de conflictos por empresa
20	RAS	Relaciones	Discriminación

9.2.- Cuestionario Fpsico 3.1.

Cuestionario Fpsico 3.1.

EMPRESA:			
SEXO: MUJER		HOMBRE <input type="checkbox"/>	
EDAD: menos 20 años <input type="checkbox"/> entre 20-29 años <input type="checkbox"/> entre 30-40 años <input type="checkbox"/> entre 41-49 años <input type="checkbox"/> entre 50-59 años <input type="checkbox"/> más 60 <input type="checkbox"/>			
FECHA: 10/05/2017			

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.

Tras leer atentamente cada pregunta así como sus opciones de respuesta, marca en cada caso la respuesta que consideres más adecuada, señalando una sola respuesta por cada pregunta.

		siempre o casi siempre (1)	a menudo (2)	a veces (3)	nunca o casi nunca (4)
1	¿Trabajas los sábados?				
2	¿Trabajas los domingos y festivos?				
3	¿Tienes la posibilidad de tomar días u horas libres para atender asuntos de tipo personal?				
4	¿Con qué frecuencia tienes que trabajar más tiempo del horario habitual, hacer horas extra o llevarte trabajo a casa?				
5	¿Dispone de al menos 48 horas consecutivas de descanso en el transcurso de una semana (7 días consecutivos)?				
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?				
7	¿Puedes decidir cuándo realizar las pausas reglamentarias (pausa para comida o bocadillo)?				
8	Durante la jornada de trabajo y fuera de las pausas reglamentarias, ¿puedes detener tu trabajo o hacer una parada corta cuando lo necesitas?				

<p>¿Puedes marcar tu propio ritmo de trabajo a lo largo de la jornada laboral?</p>				
--	--	--	--	--

10	a:	siempre o casi siempre (1)	a menudo (2)	a veces (3)	nunca o casi nunca (4)
	10.1 Lo que debes hacer (actividades y tareas a realizar)				
	10.2 La distribución de tareas a lo largo de tu jornada				
	10.3 La distribución del entorno directo de tu puesto de trabajo (espacio, mobiliario, objetos personales, etc.)				
	10.4 Cómo tienes que hacer tu trabajo (método, protocolos, procedimientos de trabajo...)				
	10.5 La cantidad de trabajo que tienes que realizar				
	10.6 La calidad del trabajo que realizas				
	10.7 La resolución de situaciones anormales o incidencias que ocurren en tu trabajo				
	10.8 La distribución de los turnos rotativos No trabajo en turnos rotativos				

11	Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo:	Puedo decidir (1)	Se me consulta (2)	Sólo recibo información (3)	Ninguna participación (4)
	11.1 Introducción de cambios en los equipos y materiales				
	11.2 Introducción de cambios en la manera de trabajar				
	11.3 Lanzamiento de nuevos o mejores productos o servicios				
	11.4 Reestructuración o reorganización de departamentos o áreas de trabajo				
	11.5 Cambios en la dirección o entre tus superiores				
	11.6 Contratación o incorporación de nuevos empleados				
	11.7 Elaboración de las normas de trabajo				

12 ¿Cómo valoras la supervisión que tu jefe inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo?	no interviene (1)	insuficiente (2)	adecuada (3)	excesiva (4)
12.1 El método para realizar el trabajo				
12.2 La planificación del trabajo				
12.3 El ritmo de trabajo				
12.4 La calidad del trabajo realizado				

13 ¿Cómo valoras el grado de información que te proporciona la empresa sobre los siguientes aspectos?	no hay información (1)	insuficiente (2)	es adecuada (3)
13.1 Las posibilidades de formación			
13.2 Las posibilidades de promoción			
13.3 Los requisitos para ocupar plazas de promoción			
13.4 La situación de la empresa en el mercado			

14	Para realizar tu trabajo ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos?	muy clara (1)	clara (2)	poco clara (3)	nada clara (4)
	14.1 Lo que debes hacer (funciones , competencias y atribuciones)				
	14.2 Cómo debes hacerlo (métodos, protocolos, procedimientos de trabajo)				
	14.3 La cantidad de trabajo que se espera que hagas				
	14.4 La calidad de trabajo que se espera que hagas				
	14.5 El tiempo asignado para realizar el trabajo				
	14.6 La responsabilidad del puesto de trabajo (qué errores o defectos pueden achacarse a tu actuación y cuáles no)				



		siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca
15	Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo	(1)	(2)	(3)	(4)
	15.1 Se te asignan tareas que no puedes realizar por no tener los recursos humanos o materiales				
	15.2 Para ejecutar algunas tareas tienes que saltarte los métodos establecidos				
	15.3 Se te exige tomar decisiones o realizar cosas con las que no estás de acuerdo porque te suponen un conflicto moral, legal, emocional...				
	15.4 Recibes instrucciones contradictorias entre sí (unos te mandan una cosa y otros otra)				
	15.5 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)	no tengo, no hay otras personas (5)
16	Si tienes que realizar un trabajo delicado o complicado y deseas ayuda o apoyo, puedes contar con:					
	16.1 Tus jefes					
	16.2 Tus compañeros					
	16.3 Tus subordinados					
	16.4 Otras personas que trabajan en la empresa					



		buenas (1)	regulares (2)	malas (3)	no tengo compañeros (4)
17	¿Cómo consideras que son las relaciones con las personas con las que debes trabajar?				

	raras veces	con frecuencia	constante mente	no existen
18	(1)	(2)	(3)	(4)
Con qué frecuencia se producen en tu trabajo:				
18.1 Los conflictos interpersonales				
18.2 Las situaciones de violencia física				
18.3 Las situaciones de violencia psicológica (amenazas, insultos, hacer el vacío, descalificaciones personales...)				
18.4 Las situaciones de acoso sexual				

19	Tu empresa, frente a situaciones de conflicto interpersonal entre trabajadores:	
	deja que sean los implicados quienes solucionen el tema	(1)
	pide a los mandos de los afectados que traten de buscar una solución al problema	(2)
	tiene establecido un procedimiento formal de actuación	(3)
	no lo sé	(4)

		siempre o casi siempre (1)	a menudo (2)	a veces (3)	nunca (4)
20	En tu entorno laboral ¿te sientes discriminado? (por razones de edad, sexo, religión, raza, formación, categoría.....)				

		siempre o casi siempre (1)	a menudo (2)	a veces (3)	nunca o casi nunca (4)
21	¿A lo largo de la jornada cuánto tiempo debes mantener una exclusiva atención en tu trabajo? (de forma que te impida hablar, desplazarte o simplemente pensar en cosas ajenas a tu tarea)				

		muy alta (1)	alta (2)	media (3)	baja (4)	muy baja (5)
22	En general, ¿cómo consideras la atención que debes mantener para realizar tu trabajo?					

		siempre o casi siempre (1)	a menudo (2)	a veces (3)	nunca o casi nunca (4)
23	El tiempo de que dispones para realizar tu trabajo es suficiente y adecuado:				
24	La ejecución de tu tarea, ¿te impone trabajar con rapidez?				
25	¿Con qué frecuencia debes acelerar el ritmo de trabajo?				

		excesiva (1)	elevada (2)	adecuada (3)	escasa (4)	muy escasa (5)
26	En general, la cantidad de trabajo que tienes es:					

		siempre o casi siempre (1)	a menudo (2)	a veces (3)	nunca o casi nunca (4)
27	¿Debes atender a varias tareas al mismo tiempo?				
28	El trabajo que realizas, ¿te resulta complicado o difícil?				
29	¿En tu trabajo tienes que llevar a cabo tareas tan difíciles que necesitas pedir a alguien consejo o ayuda?				
30	En tu trabajo, tienes que interrumpir la tarea que estás haciendo para realizar otra no prevista				
31	En el caso de que existan interrupciones, ¿alteran seriamente la ejecución de tu trabajo?				
32	¿La cantidad de trabajo que tienes suele ser irregular e imprevisible?				

		siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca
33	En qué medida tu trabajo requiere:	(1)	(2)	(3)	(4)
	33.1 Aprender cosas o métodos nuevos				
	33.2 Adaptarse a nuevas situaciones				
	33.3 Tomar iniciativas				
	33.4 Tener buena memoria				
	33.5 Ser creativo				
	33.4 Tratar directamente con personas que no están empleadas en tu trabajo (clientes, pasajeros, alumnos, pacientes, etc.)				

		siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca	no tengo, o casi no trato
34	En tu trabajo ¿con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante...?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	34.1 Tus superiores jerárquicos					
	34.2 Tus subordinados					
	34.3 Tus compañeros de trabajo					
	34.4 Personas que no están empleadas en la empresa (clientes, pasajeros, alumnos, pacientes, etc.)					

		siempre o casi siempre (1)	a menudo (2)	a veces (3)	nunca o casi nunca (4)
35	Por el tipo de trabajo que tienes, ¿estás expuesto a situaciones que te afectan emocionalmente?				
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.):				

		no (1)	a veces (2)	bastante (3)	mucho (4)
37	El trabajo que realizas ¿te resulta rutinario?:				

		mucho (1)	bastante (2)	poco (3)	nada (4)
38	En general ¿consideras que las tareas que realizas tienen sentido?:				

		no es muy importante (1)	es importante (2)	es muy importante (3)	no lo sé (4)
39	¿Cómo contribuye tu trabajo en el conjunto de la empresa u organización?				

		siempre o casi siempre (1)	a menudo (2)	a veces (3)	nunca o casi nunca (4)	no tengo, no trato (5)
40	En general, ¿está tu trabajo reconocido y apreciado por...?					
	40.1 Tus superiores					
	40.2 Tus compañeros de trabajo					
	40.3 El público, clientes, pasajeros, alumnos, pacientes, etc. (si los hay)					
	40.4 Tu familia y tus amistades					

		adecuadamente (1)	regular (2)	insuficientemente (3)	no existe posibilidad de desarrollo profesional (4)
41	¿Te facilita la empresa el desarrollo profesional (promoción, plan de carrera,...)?				

		muy adecuada (1)	suficiente (2)	insuficiente en algunos casos (3)	totalmente insuficiente (4)
42	¿Cómo definirías la formación que se imparte o se facilita desde tu empresa?				
43	En general, la correspondencia entre el esfuerzo que haces y las recompensas que la empresa te proporciona es:				

		muy satisfecho (1)	satisfecho (2)	insatisfecho (3)	muy insatisfecho (4)
44	Considerando los deberes y responsabilidades de tu trabajo ¿estás satisfecho con el salario que recibes?				





En Alicante, junio 2017