

UNIVERSIDAD MIGUEL HERNANDEZ



UNIVERSITAS
Miguel Hernández

MASTER PREVENCIÓN RIESGOS LABORALES

Evaluación de riesgos psicosociales en empresa de
alimentación

TUTOR: Francisco Trujillo Pons

ALUMNA: Carmen María Cerezo Ruiz

Curso: 2021_2022



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

D. Francisco Trujillo Pons, Tutor del Trabajo Fin de Máster, titulado '*Evaluación de riesgos psicosociales en empresa de alimentación*' y realizado por el/la estudiante Carmen Maria Cerezo Ruiz.

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

Fecha de la autorización: 10/06/2022

Fdo.: _____
Tutor TFM



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

Resumen

Se ha demostrado que en la actualidad las enfermedades de carácter psicosocial son una de las fuentes de siniestralidad más importantes, esto supone un gran problema para las organizaciones y las instituciones gubernamentales, debido a las consecuencias económicas que suponen.

Los factores de riesgo psicosocial son los aspectos referidos a la organización del trabajo y el entorno social, que son capaces de causar riesgos psicosociales para el trabajador. Las enfermedades de carácter psicosocial se manifiestan, por un lado, en el entorno laboral mediante conflictividad laboral, reducción del ritmo de trabajo, etc. Y, por el otro, en cuanto a la salud del trabajador, en este caso se manifiesta mediante alteraciones psicológicas, fisiológicas o emocionales, que afectan tanto a la salud como a la vida social y personal. Para localizar y combatir los riesgos psicosociales, la mejor manera es mediante la evaluación de riesgos psicosociales, ya que es la forma más eficaz de detectar, prevenir y/o corregir las situaciones que dan lugar a estos riesgos.

Actualmente coexisten una gran multitud de métodos para evaluar los riesgos psicosociales. En este caso se ha elegido el F-PSICO_4.0, porque es el que mejor se adapta a la empresa objeto de estudio.

Los resultados del estudio arrojan datos como la importancia de que una empresa tenga implantado un buen canal de comunicación, destaca también la importancia de mantener motivado e implicado en la empresa al trabajador.

PALABRAS CLAVE:

Riesgos psicosociales, Perfil psicosocial, F-PSICO, Salud laboral, Estrés laboral

Índice:

1.	Introducción	5
2.	Justificación	8
3.	Objetivos	9
3.1	Objetivos Generales	9
3.2	Objetivos Específicos	9
4.	Material y Métodos	10
4.1	Los factores psicosociales	10
4.2	La importancia de los estudios psicosociales	11
4.3	Evaluación de los riesgos psicosociales	16
4.3.1	Métodos de evaluación de Riesgos Psicosociales	17
4.3.2	Comparación entre los métodos F-PSICO e ISTAS 21	19
4.4	Descripción empresa	23
4.4.1	Actividad	23
4.4.2	Cultura preventiva	23
4.4.3	Descripción de la población	23
4.4.4	Formación	24
4.4.5	Perfiles psicosociales en la empresa	25
4.4.5	Determinación del tamaño de la muestra	25
4.5	Metodología	25
4.5.1	Metodología aplicada	26
4.5.3	Procedimiento de la evaluación	31
4.5.3	Documentación recabada	31
5.	Resultados y discusión	32
5.1	Resultados	32
5.1.1	Global	32
5.1.2	Por agrupaciones de puestos	34
5.1.3	Por centros de trabajo	39
5.2	Análisis de resultados y recomendación de medidas correctoras	41
5.3	Plan de actuación de la empresa	55
6.	Conclusiones	59
7.	Bibliografía	61
8.	Anexos	64

1. Introducción

Tal y como sucede en la mayoría de los países europeos, en la actualidad España no cuenta con legislación específica sobre los riesgos psicosociales. Por el contrario, sí existe una interpretación común europea respecto a la inclusión tácita e implícita de los riesgos psicosociales en las disposiciones generales de la Directiva Marco 89/391/CEE y las normas que la trasponen, en nuestro país la Ley 31/1995 de 10 de noviembre de Prevención de Riesgos Laborales.

Las normas de seguridad y salud en el trabajo aprobadas en el ámbito de la Unión Europea comprenden todos los riesgos para la salud derivados del trabajo sin que quepan excepciones. Por otra parte, los riesgos profesionales que han de ser objeto de evaluación por parte de los empresarios no están determinados definitivamente, sino que evolucionan de forma constante en función, especialmente, del desarrollo progresivo de las condiciones de trabajo y de las investigaciones científicas en materia de riesgos profesionales.

El término psicosocial es utilizado para referirse a la interacción entre el individuo y su entorno social. En el mundo del trabajo este término se utiliza respecto a las interacciones entre los trabajadores y la organización de la empresa y su entorno social.

Los **riesgos psicosociales en el trabajo** han sido definidos por la Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo como aquellos aspectos del diseño, organización y dirección del trabajo y de su entorno social que pueden causar daños psíquicos, sociales o físicos en la salud de los trabajadores.

Por tanto, **los factores de riesgo psicosocial** son aquellos aspectos de la organización del trabajo y su entorno social que pueden causar los riesgos psicosociales. Identificar cuáles son estos aspectos es el objeto de la **evaluación de riesgos psicosociales**.

En cuanto a cuáles son en concreto los riesgos psicosociales, hay que señalar que aún no existe a nivel de la Unión Europea una regulación legal ni convencional unitaria sobre esta materia. Siguiendo las pautas marcadas por el Comité de Altos Responsables de la Inspección de Trabajo, los riesgos psicosociales son básicamente el **estrés laboral** y la **violencia en el trabajo**, tanto interna del centro o lugar de trabajo como la ejercida por terceros. A estos riesgos tenemos que añadir la **fatiga de los trabajadores derivada de la ordenación del tiempo de trabajo**, fundamentalmente del régimen del **trabajo nocturno y a turnos**. Esta clasificación no impide la vigencia y aplicación de otras concepciones. Se

define el **estrés laboral** como un estado que se acompaña de quejas o disfunciones físicas, psicológicas o sociales y que es el resultado de la incapacidad de los individuos de estar a la altura de las exigencias o las expectativas puestas en ellos.

A pesar de que el individuo es capaz de manejar la tensión a corto plazo, lo que puede ser considerado como positivo, tiene dificultades en resistir una exposición prolongada a una presión intensa. Además, individuos diferentes pueden reaccionar de manera distinta a situaciones similares y un mismo individuo puede reaccionar de manera diferente a una misma situación en momentos diferentes de su vida. El estrés no es una enfermedad, pero una exposición prolongada al estrés puede reducir la eficacia en el trabajo y causar problemas de salud derivándose enfermedades y trastornos de carácter físico, psíquico o conductual cuyo origen no solamente puede hallarse en la concurrencia de factores de riesgo psicosocial en la organización y entorno social de la empresa sino también en la presencia de otros agentes como el ruido, las vibraciones o elevadas temperaturas, entre otros.

En cuanto a la **violencia en el trabajo**, se trata de un concepto relacionado con el estrés debido a que el acoso y la violencia en el lugar de trabajo son factores potenciales de estrés. La diferencia es que la violencia conlleva siempre una conducta de maltrato o agresión ilegítima hacia otras personas. La violencia puede ser tanto física como psicológica y dentro de esta última se encuentran todas las formas de acoso laboral.

Por lo que respecta a **la fatiga derivada de la ordenación del tiempo de trabajo** se define como la fatiga del trabajador ligada a la ordenación del tiempo de trabajo, ya sea bien por exceso de tiempo de trabajo o por la falta de descanso.

Suele manifestarse más comúnmente en las formas de trabajo nocturno o a turnos y en las situaciones de reiterada prolongación de la jornada laboral o falta del debido descanso entre jornadas.

Los riesgos psicosociales tienen consecuencias tanto sobre la organización empresarial (absentismo, bajas voluntarias, baja productividad, etc.), como sobre el trabajador (daños a la salud).

Los daños a la salud como consecuencia de la exposición continuada a factores de riesgo psicosocial y a la producción de riesgos psicosociales pueden ser de carácter físico (cardiovascular o digestivo), psíquico (trastornos adaptativos y depresión) o conductual (adicciones o toxicomanías).

Los riesgos laborales no se pueden estudiar de forma independiente y por tanto existe una relación entre los riesgos psicosociales y los riesgos que podrían ser encuadrados en otras disciplinas preventivas.

La mayor parte de los estudios indican que los problemas en la organización del trabajo son la causa más común de los accidentes laborales y que muchos de los accidentes producidos por fallos o errores son, en última instancia, debidos a situaciones de fatiga o estrés, inadecuadas comunicaciones, la consecución de objetivos de producción difícilmente alcanzables, el inadecuado reparto de tareas a personas no cualificadas para llevarlas a cabo o a la falta de control y supervisión de las normas de trabajo por parte de los mandos o supervisores.

Los riesgos psicosociales afectan potencialmente a todos los sectores productivos sin excepción alguna, puesto que se refieren a los factores de riesgo existentes en las organizaciones y su entorno social, si bien existen algunos sectores en que su presencia es más prevalente que en otros.



2. Justificación

La evaluación de riesgos psicosociales es parte integral y necesaria del proceso de evaluación de riesgos que exige la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y se convierte en una herramienta preventiva muy importante, ya que la identificación, valoración y control de los factores de riesgo de origen psicosocial así como la planificación de las medidas preventivas correspondientes, nos llevan a una gestión eficaz de la organización, en el sentido de una mejor adecuación a la tarea a desempeñar, al entorno, a la empresa, y se traduce en la eficacia de la organización: mejor rendimiento, menor absentismo y mayor satisfacción y mejora de la salud del trabajador.

Evaluar los riesgos psicosociales consiste en evaluar aquellos factores psicosociales presentes en un entorno de trabajo que pueden adoptar valores o aspectos desfavorables para la salud y seguridad de los trabajadores en ese contexto laboral.

Nuestra empresa tiene contratado a QUIRÓNPREVENCION (antiguo FREMAP) como Servicio de Prevención Ajeno desde 2007 en sus cuatro disciplinas: Seguridad en el Trabajo, Higiene Industrial, Ergonomía y Psicología Aplicada y Vigilancia de la Salud. En las últimas evaluaciones de riesgos por puestos efectuadas a la empresa, incluyó una evaluación de riesgos psicosociales específica a cada puesto observado. Como resumen emitió certificado concluyendo que no constan factores ni indicadores de riesgo que hagan necesaria una evaluación avanzada de factores psicosociales.

El presente estudio psicosocial se realiza siguiendo los requisitos exigibles de la norma OHSAS 18001:2007.

3. Objetivos

En este apartado se van a establecer unos objetivos en torno a los cuales va a ir encaminado el presente trabajo.

3.1 Objetivos Generales

El objetivo general de este estudio es el de identificar, valorar, evaluar y estudiar los posibles riesgos psicosociales a los que están expuestos los trabajadores en una empresa, para después poder hacer unas recomendaciones a partir de los resultados que arroje el informe y sacar unas conclusiones. Para ello, primero hay que recopilar toda la información posible relacionada con los factores psicosociales (Horario de trabajo, puestos de trabajo, formación, etc.).

3.2 Objetivos Específicos

Para lograr el objetivo general, hay que cumplir unos objetivos específicos, los cuales son:

- Definir los Factores Psicosociales y los tipos de Riesgos Psicosociales a los que están expuestos los trabajadores.
- Conocer los diferentes Métodos de Evaluación de Riesgos Psicosociales y seleccionar el que mejor se adapte a la empresa objeto de estudio.
- Realizar una evaluación de riesgos psicosociales en la empresa mediante el método seleccionado.
- Analizar los resultados de la evaluación de riesgos psicosociales.
- Proponer a la empresa un plan de acciones para eliminar los riesgos psicosociales y garantizar el bienestar de los trabajadores

4. Material y Métodos

4.1 Los factores psicosociales

Para comenzar en cuanto a su definición, cuando hablamos de los factores psicosociales, nos referimos a “aquellas 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 o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo” (INSST, NTP 443).

En la actualidad, los factores psicosociales y su estudio están adquiriendo cada vez más importancia, esto es debido, posiblemente a que se está demostrando cada vez más que mantienen una estrecha relación con la salud de los trabajadores ya que, tal y como afirma la Organización Mundial de la Salud (en adelante OMS): «La salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades», dejando atrás la idea que había antiguamente de que la salud era, simplemente la ausencia de enfermedades. Es por ello por lo que, en los tiempos en que se encuentran la gran mayoría de las empresas, con la Globalización y los cambios técnicos u organizativos que coexisten en el mundo laboral actuales, además de los cambios demográficos, socioeconómicos y políticos, hacen que los trabajadores estén altamente expuestos a padecer alguna enfermedad de carácter psicosocial. (GilMonte, s.f.).

En nuestro país, a través del Instituto Nacional de Salud, Higiene y Trabajo se comienza a utilizar el concepto de Psicología de la prevención, pero, si lo que queremos es remontarnos al concepto teórico de factores psicosociales, habrá que remontarse hasta 1984¹, donde aparece uno de los primeros documentos internacionales y oficiales que abordan el tema objeto de estudio. Este documento se denominó “Los Factores Psicosociales en el Trabajo: Reconocimiento y Control” y fue publicado por la Organización Internacional del Trabajo (en adelante OIT).

En el documento, los factores psicosociales fueron descritos de la siguiente manera: “Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte,

¹ Informe del comité mixto OIT/OMS de Medicina del Trabajo. Novena reunión. Ginebra, 1984.

y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo.” Por otro lado, (Moreno & Báez, 2010) afirman sobre esto que “la problemática es anterior y que se remonta al menos a 1974, fecha en la que consta una clara llamada de la Asamblea Mundial de la Salud para documentar la importancia y los efectos de los factores psicosociales en el trabajo sobre la salud de los trabajadores”, dejando así constancia de que el tema de los factores psicosociales empezaba a aparecer ya antes de la publicación citada.

Cuando un trabajador padece alguna enfermedad de carácter psicosocial, laboralmente esta se manifiesta mediante una bajada considerable en la calidad de las tareas que realiza, además de una reducción, también, del ritmo de trabajo. Por otro lado, en cuanto a su salud, el trabajador puede sufrir alteraciones diversas, estas pueden ser tanto psicológicas (cambios en la conducta, reducción de la capacidad cognitiva, problemas de adicción); fisiológicas (enfermedades cardiovasculares, afecciones cutáneas, alteraciones gastrointestinales) o de carácter emocional (depresión, ansiedad, apatía) (Malvezzi Toboada, s.f.).

Por su parte, El-Batawi (1988) añadió que “los factores psicosociales podían tener un doble efecto en el trabajador, ya que pueden afectarle positiva o negativamente, aunque principalmente”. Desde la perspectiva legal, sobre todo, se ha centrado mucho más en las repercusiones negativas. Quizás, si se hubiera desarrollado más una perspectiva de los factores psicosociales laborales positiva, desde el punto de vista organizacional habría favorecido positivamente a crear organizaciones más saludables, por ejemplo, afrontando el gasto en seguridad y salud laboral como una inversión (Moreno, 2011)

4.2 La importancia de los estudios psicosociales

En España, hasta el momento, tal y como sucede en muchos países europeos, no hay una legislación que sea específica para los riesgos psicosociales. Pero sí existen las disposiciones generales de la Directiva Marco 89/391/CEE, que son una interpretación común para todos los países miembros de Europa con respecto a la inclusión de los riesgos psicosociales, tanto de forma implícita como tácita, en nuestro país esas disposiciones se dan mediante la Ley 31/1995 de 10 de noviembre de Prevención de Riesgos Laborales (Bendito, 2015).

Para ponernos en un mejor contexto, vamos a utilizar la siguiente definición extraída de la Guía de Actuaciones de la ITSS sobre riesgos psicosociales acerca del término “psicosocial” y su relación con el mundo laboral². “El término «psicosocial» se emplea para referirse a la interacción entre el individuo (psique) y su entorno social. En el mundo del trabajo este término se utiliza respecto a las interacciones entre los trabajadores y la organización de la empresa y su entorno social, ya se trate de las relaciones con los compañeros de trabajo o de las relaciones con otras personas que no prestan servicios en el lugar de trabajo tales como clientes o usuarios del servicio”.

El trabajador que sufre los efectos de los riesgos psicosociales tiende a padecer unos efectos negativos que le afectarán en muchos aspectos de su vida cotidiana, ya no solo en su salud, tanto física como psíquica, sino que lo hará también en su vida social, con todo el deterioro que ello supone. Dependerá de la naturaleza y del factor de riesgo, su duración, frecuencia, intensidad y otros factores la gravedad del daño que sufra el trabajador podrá ser mayor o menor.

Tras leer esto, se puede apreciar la importancia que tienen los riesgos psicosociales y sus consecuencias, no solamente para el trabajador, sino también para la empresa u organización, que es donde directamente van a repercutir tales consecuencias. En la mayoría de los casos, esto se refleja en aumentos de la conflictividad laboral, una baja productividad, absentismo o, en casos muy extremos, el trabajador afectado puede llegar a solicitar el cese voluntario de su relación laboral en la empresa. Es por ello, que cada vez los factores y riesgos psicosociales preocupan más a las empresas, a fin de conseguir el mayor bienestar posible para sus trabajadores.

Los factores psicosociales se diferencian de otras condiciones de trabajo, principalmente en que son factores de riesgo potencialmente y, es por ello por lo que, para evitar casos adversos y promover así sus efectos beneficiosos, hay que centrarse en optimizarlos en vez de hacerlo en intentar reducirlos o eliminarlos.

Cuando el trabajador percibe que las exigencias de su trabajo no se adaptan a sus necesidades, expectativas o capacidades es cuando aparecen los problemas sobre la salud

² Guía De Actuaciones De La Inspección De Trabajo Y Seguridad Social Sobre Riesgos Psicosociales. Ministerio De Empleo. 2012. Madrid

de éste. Es cierto que todos los trabajadores no reaccionan de igual manera ante una situación psicosocial determinada, su reacción dependerá de las características personales de cada trabajador (expectativas, necesidades, personalidad, vulnerabilidad...) estas serán las que determinen la magnitud de las reacciones y consecuencias que pueda sufrir. Por lo tanto, podemos afirmar que los factores psicosociales afectan a la motivación y satisfacción en el trabajo, por lo que pueden llegar a generar estrés, según como los perciba el trabajador y dependiendo también de su capacidad de afrontarlos (Nogareda y Pérez, 2012). A modo de ejemplo de factores psicosociales, se ha elegido la clasificación efectuada por el Grupo Europeo para la Gestión del Riesgo Psicosocial (The European Framework of Psychosocial Risk Management, PRIMA-EF) (PRIMA):

- Contenido del trabajo: monotonía, tareas sin sentido, fragmentación, falta de variedad, tareas desagradables, por las que se siente rechazo.
- Carga y ritmo de trabajo: carga excesiva o insuficiente de trabajo, elevada presión de tiempo, plazos estrictos.
- Tiempo de trabajo: horarios impredecibles o demasiado largos, trabajo a turnos, trabajo nocturno.
- Participación y control: poca participación en la toma de decisiones, falta de control en ritmo de trabajo, ...
- Cultura organizacional y funciones: poca comunicación, apoyo insuficiente, falta de definición de objetivos.
- Relaciones interpersonales: aislamiento, malas relaciones, conflictos, conductas inadecuadas.
- Rol en la organización: ambigüedad o conflicto de rol y responsabilidad sobre personas.
- Desarrollo personal o de carrera: poca o nula valoración social del trabajo, inseguridad en el trabajo, falta de promoción.
- Interacción trabajo- hogar: conflicto entre las demandas de trabajo y las del hogar

Ahora nos vamos a centrar en los Riesgos Psicosociales en el Trabajo, los cuales son definidos por la Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo como: “aquellos aspectos del diseño, organización y dirección del trabajo y de su entorno social que pueden causar daños psíquicos, sociales o físicos en la salud de los trabajadores”.

Por su parte, y en la misma línea también vamos a aceptar la siguiente definición de Moreno y Báez³, quienes afirman que: *“Un riesgo psicosocial puede definirse como el hecho, acontecimiento, situación o estado que consecuencia de la organización del trabajo, con una alta probabilidad de afectar a la salud del trabajador de forma importante (especialmente la salud mental) y que en cada trabajador puede tener efectos diferentes”*.

Los riesgos psicosociales son los referidos concretamente a la vertiente del término psicosocial que afecta a la organización de la empresa y también a su entorno social, son los que se dan en el ámbito del trabajo y pueden llegar a provocar problemas de tipo cognitivo, conductual y emocional y, normalmente estos actúan en el trabajador durante periodos largos de tiempo, pudiendo hacerlo de forma continua o apareciendo de forma intermitente y, suelen derivar en problemas de salud para el trabajador, dependerá también de como afecte según las condiciones en las que la actividad laboral sea desarrollada.

Para este trabajo de investigación, vamos a seguir las pautas que marcó el Comité de Altos Responsables de la Inspección de Trabajo, donde se indica que los riesgos psicosociales básicamente son el estrés laboral y la violencia en el trabajo, aquí se incluye tanto la violencia que tiene lugar en el centro de trabajo o interna, como la que es ejercida por terceros. A estos riesgos, además hay que añadir la fatiga de los trabajadores derivada de la ordenación del tiempo de trabajo, principalmente la referente al régimen del trabajo a turnos y/o nocturno.

Estos son los tres aspectos que deben estar presentes en la evaluación de riesgos de una empresa a efectos de cualquier actuación inspectora, a esto hay que añadir que a esta clasificación se le puede añadir otras concepciones. Los tres riesgos psicosociales se manifiestan, normalmente, de forma interrelacionada.

A continuación, vamos a definir los tres riesgos principales antes mencionados y a profundizar un poco más sobre ellos⁴:

- **El estrés laboral** es la reacción más común ante una situación psicosocial inadecuada. Según el Acuerdo Marco Europeo sobre el Estrés Laboral, se le define

³ Moreno, B. y Báez, C. (2010). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas.

⁴ Este apartado se ha elaborado utilizando como fuente de información la Guía sobre la gestión empresarial de los riesgos psicosociales (2014)

como “*un estado que se acompaña de quejas o disfunciones físicas, psicológicas o sociales y que es resultado de la incapacidad de los individuos de estar a la altura de las exigencias o las expectativas puestas en ellos*”. Cuando un trabajador padece estrés, suele presentar dificultades para soportar una larga exposición frente a una presión intensa. Cada individuo reacciona de una manera distinta ante situaciones similares dependiendo de muchos factores. El estrés como tal no se considera una enfermedad, pero una larga exposición ante situaciones de estrés puede llegar a causar problemas de salud, ya que puede derivar en enfermedades y trastornos psíquicos, físicos o conductuales.

- **La violencia en el trabajo** también se puede dar se diferentes formas tanto física como psicológica, es en la psicológica donde se encuentran todas las formas de acoso laboral, por ejemplo. Es un concepto con una estrecha relación al estrés laboral, puesto que el acoso y la violencia en el lugar de trabajo ambos son factores potenciales del estrés, pero se diferencian en que la violencia siempre conlleva una conducta de agresión o maltrato a otra persona.
- Por último, está la **fatiga** derivada de la ordenación del tiempo de trabajo, que es la fatiga que sufre el trabajador y que va ligada a la ordenación del tiempo de trabajo, esto puede ser o por exceso de tiempo de trabajo o por una falta de tiempo para descanso. Este riesgo suele aparecer sobre todo en trabajadores que trabajan a turnos o nocturnamente, aunque también se manifiestan en jornadas laborales que se prolongan o en las que apenas hay descanso suficiente entre una jornada y otra.

Una vez aclarado lo que son los factores de riesgo y los riesgos psicosociales, hemos podido apreciar la importancia que estos están cobrando y cada vez con mayor fuerza, tanto para el trabajador como para la empresa. En la actualidad, los riesgos psicosociales en el trabajo son una de las principales causas de enfermedades y de accidentes laborales.

Es por ello por lo que cada vez están adquiriendo más importancia los estudios basados en los riesgos psicosociales y sobre cómo prevenirlos, para poder garantizar el estado completo de bienestar del trabajador y, para lograrlo hay que evitar que haya riesgos de carácter psicosocial. Prueba de ello es, por ejemplo, que algunas certificaciones como pueden ser OHSAS 18001:2007, que ya exigen un análisis de riesgos psicosociales en la empresa

4.3 Evaluación de los riesgos psicosociales

La mejor forma para localizar y combatir los riesgos psicosociales es mediante la evaluación de riesgos psicosociales, ya que es la única forma eficaz para detectar, prevenir y/o corregir las situaciones que dan lugar a estos riesgos. Normalmente la evaluación es multifactorial, ya que tiene en cuenta los aspectos tanto de la tarea, como de la organización del trabajo, el ambiente donde se desempeña el trabajo, etc.

Para poder evaluar los riesgos psicosociales y llevar a cabo las medidas oportunas para gestionarlos es necesario que se involucren en la participación de la evaluación tanto los trabajadores, como los directivos y empresarios.

Si queremos conocer las pautas a seguir sobre las fases que ha de tener una evaluación de riesgos psicosociales, lo mejor es ir a la “NTP 450: Factores Psicosociales: Fases para su evaluación”, que fue redactada por Margarita Oncins de Frutos en 1996. Esta Nota Técnica se complementa y queda actualizada por la “NTP 702: El proceso de evaluación de los Factores Psicosociales”, esta fue redactada por Clotilde Nogareda en el año 2005, aquí quedan establecidos los aspectos fundamentales y el procedimiento para hacer una correcta evaluación de Riesgos Psicosociales. De estas dos Notas Técnicas vamos a extraer la información siguiente:

Una Evaluación de Riesgos Psicosociales es un proceso mediante el cual se puede estimar en qué magnitud se encuentran presentes los riesgos que no han podido ser evitados en la empresa mediante otros métodos. A partir de la evaluación se puede obtener, además, información muy útil para la toma de medidas preventivas a adoptar. La evaluación consta de dos partes, una es la identificación de los riesgos psicosociales a los que están expuestos los trabajadores y la otra es la valoración cuantitativa y cualitativa del riesgo psicosocial. Como complemento de la información subjetiva aportada por los trabajadores, se pueden utilizar también otras técnicas, como entrevistas personales, aleatorias o al total de los trabajadores, cuestionarios de clima laboral, satisfacción, estrés, etc.

Para que la evaluación sea lo más eficaz posible, es muy importante conocer la máxima información posible de la empresa objeto de estudio (actividad, como se estructura...), también es importante tener en cuenta otros aspectos como pueden ser el nivel de absentismo, rotaciones, horarios, formación, etc. Esta información se recomienda tenerla

antes de iniciar la evaluación.

Una evaluación de los factores psicosociales es un proceso en el cual hay que realizar una serie de actuaciones sucesivas que van interrelacionadas entre sí. Para realizarla correctamente y garantizar la mayor probabilidad de éxito, se tendrán en cuenta unas fases o niveles que vienen en la figura.



El proceso de evaluación de los factores psicosociales. En primer lugar, lo que se va a hacer en las primeras fases de una evaluación es analizar los factores de riesgo que se dan en la empresa, la siguiente etapa se centrará en evaluar esos factores de riesgo y, en último lugar, se va a proceder a la gestión de los riesgos.

Cabe mencionar que, tal y como establece el art. 16.2.b) de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales: “el empresario deberá asegurarse de la efectiva ejecución de las actividades preventivas incluidas en la planificación, efectuando para ello un seguimiento continuo de la misma”. Por ello, es deber del empresario asegurarse de que la actividad preventiva se planifica y ejecuta, lo que incluye también lo relacionado a los riesgos psicosociales. Además, para que la evaluación cumpla eficazmente su objetivo, es imprescindible que se impliquen en cada fase todos los miembros de la organización.

4.3.1 Métodos de evaluación de Riesgos Psicosociales

En nuestro país coexisten gran variedad de instrumentos para evaluar los riesgos psicosociales, destacan los de tipo cuestionario, ya que son los que más se utiliza (Guàrdia Olmos, J. 2008). Normalmente, los que más se utilizan han sido elaborados por Organismos Nacionales y/o autonómicos, Universidades públicas o por Mutuas de Trabajo. En este

apartado hemos seleccionado diez de los que más se utilizan, tomando como referencia los incluidos en la Guía de la ITSS de 2012 como “métodos de evaluación más utilizados”, los cuales se nombran a continuación con una breve descripción en la siguiente tabla:

Tabla 1. Principales métodos de evaluación psicosocial

F-PSICO. Factores Psicosociales. Método de Evaluación 4.0. INSST	Se trata de un método completo para una evaluación integral de los factores psicosociales. Está avalado por el INSST como organismo de referencia. Es, junto al Método ISTAS 21, el más usado en nuestro país.
Manual para la evaluación de riesgos ergonómicos y sicosociales en la PYME. INSST e IBV	Se trata de un método pensado, sobre todo para las PYMES, proporciona procedimientos sencillos para la identificación y evaluación de los riesgos psicosociales.
Evaluación de las condiciones de trabajo en pequeñas y medianas empresas. INSST	Este método también es recomendable para las PYMES, proporciona procedimientos sencillos para la identificación y evaluación de los factores psicosociales.
Método CoPsoQ ISTAS-21	Se trata de un método completo para una evaluación integral de los factores psicosociales. El proceso de intervención está muy pautado. Está baremado en población española. Junto con el F-PSICO, son los más utilizados.
Cuestionario RED.Grupo WONT. Universidad Jaime I	El sistema se ajusta a la entidad que se evalúa. Se trata de una evaluación exhaustiva que requiere un proceso largo con esfuerzo para la organización evaluada.
Metodología INERMAP	Es de una herramienta fácil de administrar y que interfiere poco en la entidad evaluada. Esta metodología prima la labor del Técnico de PRL en base a tablas de evaluación. Permite la adaptación al área de actividad de la empresa.
Batería Factores Psicosociales de Salud Laboral (FPSL). Universidad de Valencia	Se trata de una única herramienta fácil de administrar y que interfiere poco en la entidad evaluada. Incluye control de los sesgos en las respuestas de los trabajadores.
DECORE. Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales. TEA Ediciones.	Se trata de una única herramienta fácil de administrar y que interfiere poco en la entidad evaluada. Es una herramienta para considerar para efectuar una prueba de “cribado”. Está baremado en población española.

Fuente: Elaboración propia según los datos de la “Guía sobre la gestión empresarial de los riesgos psicosociales” (2014).

Una vez que se han descrito los principales métodos de evaluación de riesgos psicosociales, cabe mencionar que, para que sea más fácil elegir qué método utilizar, es aconsejable tener claro los algunos ítems, para acertar con el método que se va a utilizar, como pueden ser:

- Población: según el tamaño y tipo de empresa para el que va dirigido.
- Aplicación: si es de uso libre su aplicación.
- Variables: dimensiones o factores que mide.
- Metodología: si esta es cuantitativa o cualitativa.
- Herramientas: posibilidades que incluye, además de ayudas técnicas.

- Medidas técnicas: si incluye medidas para los factores analizados.
- Garantías psicométricas: si dispone de garantías psicométricas en cuanto a su fiabilidad y validez.

Teniendo en cuenta todo esto, resultará más fácil acertar en la elección del método de evaluación que más se adapte a la empresa objeto de análisis.

4.3.2 Comparación entre los métodos F-PSICO e ISTAS 21.

Como se ha mencionado en el apartado anterior, los métodos de evaluación de riesgos psicosociales que más se utilizan en España son el FPSICO, este fue creado en el año 1998 por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT), el cual ha sido modificado varias veces hasta llegar a su versión actual 4.0, la cual ha sido la utilizada para el presente estudio, y el ISTAS 21, el cual fue creado por el Instituto Nacional de Salud Laboral de Dinamarca y ha sido al contexto de nuestro país mediante el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS), actualmente se encuentra en su versión 2.0

Los dos métodos tienen como principal objetivo detectar los factores de índole psicosocial sobre los que hay que actuar, para poder mejorar las condiciones laborales de un grupo de trabajadores.

Para obtener un mejor resultado, se recomienda correlacionar los datos que se han obtenido a partir de la aplicación de los cuestionarios con otro tipo de información, como pueden ser, encuestas personales, sugerencias, productividad en la empresa, etc. continuación, se va a profundizar un poco más en ellos y se va a hacer una breve comparación de ambos.

F-PSICO: Es un método elaborado por el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST). Para averiguar todo lo que se debe saber acerca de este método, se recomienda ver la NTP 926 “Factores psicosociales: metodología de evaluación”, redactada por Jesús Pérez Bilbao y Clotilde Nogareda Cuixart y publicada en 2012 por el INSHT. Actualmente se encuentra en su versión 4.0, cabe destacar que no hay cambios significativos de su versión anterior, al menos no alteran el funcionamiento del método.

Ha sido diseñado para poder administrarlo de forma informatizada, pudiendo, además aplicar los cuestionarios en papel. La aplicación informática F-PSICO contiene el cuestionario, un programa informático mediante el cual obtendremos los distintos perfiles, además de unas instrucciones y manual de uso para su correcto uso. Incluye también fichas

que sirven como ayuda o guía para la recogida de información previa. Hay que destacar que a la aplicación se puede acceder desde el perfil de administrador, mediante el cual se pueden añadir preguntas variables, ver el porcentaje de cuestionarios respondidos y seleccionar datos según interés o, también se puede acceder desde el perfil usuario, para responder a los cuestionarios que el administrador ha preparado.

Este método está compuesto por 44 preguntas, algunas de ellas múltiples, sumando un total de 89 ítems a responder en el cuestionario, además, se le pueden añadir variables, con el fin de diferenciar alguna población concreta objeto de estudio. El F-PSICO 4.0 se basa prácticamente en recoger las percepciones de los propios empleados sobre nueve factores psicosociales, los cuales son los siguientes:

- Tiempo de trabajo
- Autonomía
- Carga de trabajo
- Demandas psicológicas
- Variedad/contenido
- Participación/Supervisión
- Interés por el trabajador/Compensación
- Desempeño de rol
- Relaciones y apoyo social

ISTAS 21: Por su parte, el ISTAS 21 es un método elaborado por el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS) es la adaptación para España del Copenhagen Psychosocial Questionnaire, un instrumento de referencia a nivel internacional. Para averiguar todo lo relacionado con este método, debemos de ver la NTP 703: “El método COPSOQ (ISTAS21, PSQCAT21) de evaluación de riesgos psicosociales”, redactada en 2005 por Salvador Moncada i Lluís y publicado también por el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. Actualmente se encuentra en su versión 2.

Este método cuenta con unas buenas evidencias de fiabilidad y validez, se basa en un marco conceptual claro, además dispone de varias versiones para una mejor adaptación a la organización según su tamaño. Su metodología está basada en el funcionamiento de un grupo de trabajo que se compone por representantes, por un lado, de la dirección de la empresa, por otro, de los trabajadores y, por último, de los técnicos de prevención. Ha sido

diseñado con el objetivo de identificar la exposición que sufre el trabajador a los riesgos psicosociales y de valorar su exposición a los 6 diferentes grupos de factores que se destacan en él. El ISTAS 21 se ha basado en la “Teoría General de Estrés”, además integra las dimensiones conceptuales de los métodos de Karasek y Therorell (demanda - Control – apoyo social) y el de (esfuerzo – recompensa, ERI), diseñado por Siegrist, también se basa en la teoría de la “doble presencia” (Moncada, 2005).

El método puede adaptarse a cualquier sector de trabajo, su sistema de evaluación está basado en la cumplimentación un cuestionario, que se descarga desde la página web del mismo, y puntúa los riesgos según una puntuación prefijada para cada respuesta. Costa de 120 preguntas, las cuales evalúan los 4 constructos psicosociales en los que se divide el mismo:

- Exigencias psicológicas
- Control sobre el trabajo
- Apoyo social y Calidad de liderazgo
- Compensaciones

A su vez, estos constructos se dividen en 20 dimensiones:

- Exigencias cuantitativas
- Exigencia de esconder emociones
- Exigencias emocionales
- Exigencias cognitivas
- Doble presencia
- Influencia
- Posibilidades de desarrollo
- Control sobre los tiempos a disposición
- Sentido del trabajo
- Compromiso
- Posibilidades de relación social
- Apoyo social de los compañeros

- Apoyo social de superiores
- Calidad de liderazgo
- Sentido de grupo
- Previsibilidad
- Claridad de rol
- Conflicto de rol
- Estima
- Inseguridad sobre el futuro

Ambos métodos no pueden ni deben ser considerados como equivalentes, por el contrario, sí pueden utilizarse como complementarios uno del otro para una misma evaluación en una empresa. Esto se debe a que, muchos de los elementos que analiza el F-PSICO no se corresponden con los del ISTAS 21, muchos de ellos solo aparecen en uno y no en el otro método. Ambos tienen aspectos positivos en común, como, por ejemplo, la presentación de los porcentajes de respuesta que muestran para cada uno de los ítems, esto facilita la realización de un análisis de cada una de las respuestas, facilitando también el posterior diagnóstico.

Se recomienda complementar este método con entrevistas personales, y otros métodos adicionales.

Para este estudio, se ha optado por el F-PSICO 4.0 por los siguientes motivos:

- ✓ Garantiza el anonimato y la confidencialidad de las personas que lo realizan.
- ✓ La identificación de los riesgos se hace sólo a partir de la participación activa y directa de los trabajadores que son quienes mejor conocen su trabajo y las condiciones de éste.
- ✓ Es un método que valora las condiciones de trabajo, es decir, cómo se trabaja y cómo se organiza la actividad en la empresa.
- ✓ Los cuestionarios pueden responderse directamente desde un ordenador o imprimirlos para contestarlos a mano, teniendo la aplicación una plantilla muy ágil y cómoda de utilizar para pasar las respuestas al programa.

- ✓ Es un método que facilita una información muy útil para poder intervenir más adelante con propuestas de mejora de las condiciones de trabajo de la plantilla.
- ✓ Se responde en poco tiempo, lo que facilita que el trabajador que lo rellena conteste de la manera más sincera posible.

Por otro lado, no se ha optado por el método ISTAS 21 2.0 por los siguientes motivos:

- No permite ser administrado mediante ninguna aplicación ni de forma informatizada, lo que supone un esfuerzo añadido.
- Las reuniones del Grupo de Trabajo que son necesarias para llevar a cabo la investigación mediante este método alargarían mucho más el proceso de evaluación.

4.4 Descripción empresa

4.4.1 Actividad

A continuación, se expone la descripción de la organización de la empresa objeto de estudio: Es una empresa dedicada al diseño, desarrollo y fabricación de ingredientes alimentarios, demandados por las empresas del sector de la alimentación para la elaboración de sus productos. Su sede central se encuentra situada en Murcia, donde se encuentran las oficinas centrales y la fábrica, y posee, además, unas oficinas en Molina del Segura, donde se encuentra personal del área Comercial y Marketing. La Empresa dispone de un elevado nivel tecnológico y goza de un merecido prestigio, tanto a nivel nacional como internacional

4.4.2 Cultura preventiva

La empresa que vamos a analizar tiene como uno de sus objetivos principales el llegar a alcanzar los niveles más altos de Seguridad y Salud tanto de los propios empleados como de terceras personas que puedan permanecer en sus instalaciones. Prueba de ello es la integración de la Prevención de Riesgos Laborales dentro de su política de empresa

4.4.3 Descripción de la población

La plantilla de los centros evaluados es de 78 trabajadores. La edad media de la plantilla es de 39,09 años. En las oficinas centrales en Murcia, trabajan 72 personas pertenecientes a los 5 departamentos diferentes: Digital Technology, Shared services, Factory Operations, Technical y Commercial.

El horario es de 8:30 a 13:30 horas por las mañanas y de 15:00 a 18:30 horas por las tardes.

Los viernes de todo el año y durante los meses de julio y agosto se realiza jornada intensiva siendo el horario de 8:00 a 15:00 horas.

Los puestos de Almacén, Producción y Mantenimiento tienen un horario diferente, trabajando desde la 6:00 hasta las 14:00 horas, con un descanso de 9:30 a 10:00 horas.

En casos puntuales de aumento de producción, se realiza un segundo turno de 14:00 a 22:00 horas con su correspondiente descanso. En estos casos, se contrata a trabajadores de empresas de trabajo temporal. Según la empresa, durante el año 2019, no se ha recurrido todavía a este segundo turno debido al descenso de pedidos.

La empresa tiene concertado un procedimiento por escrito para la rotación de los empleados de producción. Los trabajadores de producción intercambian sus puestos de trabajo un número determinado de veces durante la jornada semanal; de esta manera el trabajador varía la actividad que desarrolla beneficiando positivamente su satisfacción, produciéndose una disminución de la carga física, monotonía, aburrimiento, absentismo, y/o estrés del trabajo.

Este sistema de rotación tiene la finalidad de preservar la seguridad y salud de los trabajadores, y alcanzar la polivalencia de toda la plantilla. En cuanto a las instalaciones de Molina del Segura, en ellas trabajan 6 personas pertenecientes a 3 departamentos diferentes: Dirección, Servicios Centrales, Comercial.

El horario es de 8:00 a 13:00 horas por las mañanas y de 14:30 a 17:30 horas por las tardes. Los viernes de todo el año y durante los meses de julio y agosto se realiza jornada intensiva siendo el horario de 8:00 a 15:00 horas

4.4.4 Formación

La empresa ha aportado las acciones formativas a los empleados con el objetivo de sacar lo mejor de cada empleado en un contexto profesional, mediante la formación y reciclaje continuo, buscando la capacitación y actualización permanente de las competencias de los empleados. Se trata de alcanzar la mayor adecuación posible persona-puesto.

Estas acciones incluyen actividades formativas a todos los niveles y para todo el personal, y cubren diferentes ámbitos, además de formación en idiomas, sobre todo en inglés en todos los niveles.

Respecto a la prevención de riesgos generales, los empleados de almacén reciben formación sobre:

- Manejo seguro de carretilla retráctil (personal de fábrica).
- Manejo seguro de carretilla y transpaletas (personal de fábrica).
- Manejo manual de cargas (personal de fábrica).
- Riesgos y medidas por exposición a atmósferas (personal de fábrica).
- Curso primeros auxilios. - Curso RL 50 Horas, Nivel Básico.

4.4.5 Perfiles psicosociales en la empresa

Para una correcta evaluación inicial de riesgos psicosociales se han de contemplar todas las secciones o departamentos en las que se divide la empresa, si es su caso. En este caso, se ha optado por los siguientes perfiles psicosociales con la finalidad de salvaguardar la necesaria confidencialidad de datos de carácter personal, debido al bajo número de trabajadores en alguno de los puestos derivados de la evaluación general de riesgos:

Perfil 1. Digital Technology. En este perfil psicosocial se incluyen los trabajadores de: Informática y Digital Data.

Perfil 2. Shared Services. En este perfil psicosocial se incluyen los trabajadores de: Finanzas, Recursos Humanos, Legal y Recepción.

Perfil 3. Factory Operations. En este perfil psicosocial se incluyen los trabajadores de: Ingeniería y Fábrica (Producción, Compras, Logística, Almacén y Mantenimiento).

Perfil 4. Technical. En este perfil psicosocial se incluyen los trabajadores de: Investigación y Desarrollo, Calidad (QC y QA).

Perfil 5. Commercial. En este perfil psicosocial se incluyen los trabajadores de: Marketing, Ventas, Estrategia, Customer Support y Desarrollo de negocio

4.4.5 Determinación del tamaño de la muestra

Concretamente, para este estudio no se ha realizado la determinación del tamaño de la muestra, ya que la evaluación de riesgos psicosociales se ha realizado para el 100% de la plantilla.

4.5 Metodología

4.5.1 Metodología aplicada

Para evaluar los riesgos psicosociales de esta empresa se ha utilizado del Método de Factores Psicosociales del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (F-PSICO_4.0) por varias razones:

Garantiza el anonimato y la confidencialidad de las personas que lo realizan.

- Es un método con validez científica contrastada y con experiencias reales muy positivas en otros países de Europa.
- La identificación de los riesgos se hace sólo a partir de la participación activa y directa de los trabajadores que son quienes mejor conocen su trabajo y las condiciones de éste.
- Es un método que valora las condiciones de trabajo, es decir, cómo se trabaja y cómo se organiza la actividad en la empresa.
- Los cuestionarios pueden responderse directamente desde un ordenador o imprimirlos para contestarlos a mano, teniendo la aplicación una plantilla muy ágil y cómoda de utilizar para pasar las respuestas al programa.
- Es un método que facilita una información muy útil para poder intervenir más adelante con propuestas de mejora de las condiciones de trabajo del conjunto de la plantilla.
- Se responde en poco tiempo, lo que facilita que el trabajador que lo rellena lo conteste de la manera más sincera posible.

El Método de Evaluación de los Factores Psicosociales (FPSICO 4.0.) ha sido desarrollado por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Para la descripción de este método, han sido tomadas como referencia, por un lado, la NTP 926 “Factores Psicosociales: Metodología de evaluación” (Nogareda, 2012) y, por el otro, del “Manual del FPSICO 4.0” publicado por el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Este método se ha desarrollado con el objetivo de obtener información tras la recogida de datos sobre la percepción que tienen los propios trabajadores sobre aspectos diferentes de su trabajo y organización, para poder después valorar las condiciones psicosociales en las que se encuentra la empresa.

También se puede obtener mediante este método evaluaciones divididas por grupos de trabajadores para situaciones homogéneas. Las posibles aplicaciones pueden ser:

- Evaluar situaciones concretas.
- Localizar fuentes de problemas.
- Diseñar cambios y priorizar situaciones.
- Realizar comparativas entre grupos o en un mismo grupo en diferentes momentos.
- Tomar conciencia de la situación y evaluación preliminar.

Ahora vamos a profundizar un poco en la descripción del método FPSICO_4.0, describiendo su composición, para una mejor asimilación de los resultados, describiendo para ello: los 9 Factores Psicosociales, el Perfil Valorativo y el Informe.

La evaluación se realiza a partir de un cuestionario compuesto de 89 preguntas, analizándose los siguientes 9 factores psicosociales de los que consta el método:

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

Tabla 2: Relación de Ítems por cada factor psicosocial

TIEMPO DE TRABAJO (TT)	VARIEDAD/CONTENIDO (VC)
Trabajo en sábados (Ítem 1)	• Trabajo rutinario (Ítem 37)
Trabajo en domingos y festivos (Ítem 2)	• Sentido del trabajo (Ítem 38)
Tiempo de descanso semanal (Ítem 5)	• Contribución del trabajo (Ítem 39)
Compatibilidad vida laboral-vida social (Ítem 6)	• Reconocimiento del trabajo (Ítem 40)

<p><u>AUTONOMÍA (AU)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Autonomía temporal <p>Posibilidad de atender asuntos personales (Ítem 3) Distribución de pausas reglamentarias (Ítem 7) Adopción de pausas no reglamentarias (Ítem 8) Determinación del ritmo de trabajo (Ítem 9)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Autonomía decisional <p>Actividades y tareas (Ítem 10 a) Distribución de tareas (Ítem 10 b) Distribución del espacio de trabajo (Ítem 10 c) Métodos, procedimientos y protocolos (Ítem 10 d) Cantidad de trabajo (Ítem 10 e) Calidad del trabajo (Ítem 10 f) Resolución de incidencias (Ítem 10 g) Distribución turnos (Ítem 10h)</p>	<p><u>PARTICIPACIÓN/SUPERVISIÓN (PS)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Grado de participación (Ítem 11) • Control ejercido por el inmediato superior (Ítem 12)
<p><u>CARGA DE TRABAJO (CT)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Presiones de tiempos <p>Tiempo asignado a la tarea (Ítem 23) Tiempo de trabajo con rapidez (Ítem 24) Aceleración del ritmo de trabajo (Ítem 25)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Esfuerzo de atención <p>Tiempo de atención (Ítem 21) Intensidad de la atención (Ítem 22) Atención sobre múltiples tareas (Ítem 27) Interrupciones (Ítem 30) Efecto de las interrupciones (Ítem 31) Previsibilidad de las tareas (Ítem 32)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cantidad y dificultad de la tarea <p>Cantidad de trabajo (Ítem 26) Dificultad del trabajo (Ítem 28) Necesidad de ayuda (Ítem 29) Trabajo fuera del horario habitual (Ítem 4)</p>	<p><u>INTERÉS POR EL TRABAJADOR/COMPENSACIÓN (ITC)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Información proporcionada al trabajador (Ítem 13) • Facilidades para el desarrollo profesional (Ítem 41) • Valoración de la formación (Ítem 42) • Equilibrio entre esfuerzo y recompensas (Ítem 43) • Satisfacción con el salario (Ítem 44)
<p><u>DEMANDAS PSICOLÓGICAS (DP)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Exigencias cognitivas <p>Capacidades requeridas (p 33 a- 33 e)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Exigencias emocionales <p>Requerimientos de trato con personas (Ítem 33 f) Ocultación de emociones ante superiores (Ítem 34) Exposición a situaciones de impacto emocional (Ítem 35) Demandas de respuesta emocional (Ítem 36)</p>	<p><u>DESEMPEÑO DE ROL (DR)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Ambigüedad de rol (Ítem 14) • Conflicto de rol (Ítems 15 a - 15 d) • Sobrecarga de rol (Ítem 15 e)
	<p><u>RELACIONES Y APOYO SOCIAL (RAS)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Apoyo social instrumental de distintas fuentes (Ítem 16) • Calidad de las relaciones (Ítem 17) • Exposición a conflictos interpersonales (Ítem 18a) • Exposición a situaciones de violencia (Ítems 18 b- 18d) • Gestión de la empresa de las situaciones de conflicto (Ítem 19) • Exposición a discriminación (Ítem 20)

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la NTP-926 *Factores Psicosociales: "Metodología de Evaluación."*

Perfil Valorativo

La escala de baremación para interpretar las puntuaciones que se obtienen según las respuestas recogidas en los cuestionarios se clasifica en cuatro niveles, los cuales se dividen en:

- Situación adecuada si no hay ningún riesgo aparente.
- Riesgo Moderado, si hay indicios de que hay algún riesgo, pero no en exceso.
- Riesgo elevado, cuando hay una posibilidad alta de padecer algún riesgo en el

puesto de trabajo.

- Riesgo Muy elevado, cuando la posibilidad de riesgo es muy elevada. Los 4 niveles de riesgo se pueden observar, a modo de ejemplo, en la siguiente figura:

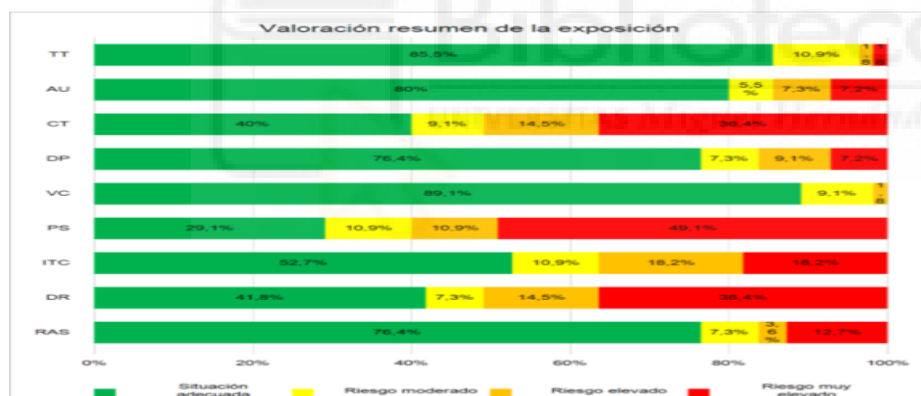
Figura 3: Niveles de riesgo

Riesgo	Color
Muy elevado	Rojo
Elevado	Naranja
Moderado	Amarillo
Situación adecuada	Verde

Fuente: Manual de uso de FPSICO 4.0

Los cuatro tramos anteriores se presentan en una gráfica dividida en cuatro tonos de color divididos en tonos desde más frío (verde) a más caliente (rojo) según el grado de riesgo. Cada factor indica el porcentaje de trabajadores que se posiciona en cada uno de los tramos, para una mejor comprensión, se expone la figura a modo de ejemplo:

Figura 4: Ejemplo de Perfil Valorativo de F-PSICO_4.0.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la NTP 926 Factores Psicosociales: "Metodología de Evaluación."

Estos resultados son complementados por los datos que aportan los cuatro parámetros estadísticos básicos: Media, Desviación típica y mediana, los cuales se pueden ver, a modo de ejemplo, en la siguiente figura:

Figura 5: Ejemplo de Media, Desv. Típica y Mediana

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-106	51,73	20,96	51,00

Fuente: Manual de uso FPSICO 4.0

Cada factor psicosocial presente unos rangos diferentes, que informan acerca de los valores mínimo y máximo que se pueden obtener de cada factor valorado, los cuales se pueden ver, a modo de ejemplo, en la siguiente figura:

Figura 6: Tipos de rangos para cada factor psicosocial.

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

Fuente: Manual de uso de FPSICO 4.0

El Perfil Valorativo ofrece información que queda complementada con la información que ofrece el Informe. En las ediciones anteriores, en el Perfil Valorativo se ofrecía para cada factor la puntuación media del grupo evaluado. La versión 4.0 de F-PSICO ya no ofrece la media, pero, para esta evaluación concretamente, se han calculado manualmente para facilitar así su comprensión.

Informe

El informe muestra la información detallada sobre el posicionamiento de los trabajadores, para la muestra elegida ante cada pregunta⁵, para, de este modo, conocer el porcentaje de elección de cada opción de respuesta, esto proporciona datos sobre aspectos concretos relativos a cada factor. La información que se obtiene del informe puede ser muy útil para orientarnos en cuanto a las acciones que se deben emprender para la mejora de un factor cuyo resultado sea de un posible riesgo. Además, se incluye como información adicional, el rango de puntuación de cada factor, de este modo se facilita información muy útil como pueden ser la media, desviación típica y mediana, aparecen también, el número de trabajadores para cada nivel de riesgo y cada unidad de análisis. El método utilizado presenta los resultados en dos formatos distintos; por un lado, se ofrecen las probabilidades de riesgo del colectivo analizado para cada uno de los factores⁶ (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.

⁵ En esta evaluación, concretamente, la muestra corresponde al total de la población objeto de estudio

⁶ En el perfil valorativo se ha calculado las medias aritméticas para conocer en qué probabilidad de riesgo se encuentra el colectivo analizado. En las versiones anteriores de F-PSICO este cálculo lo hacía automáticamente el programa.

4.5.3 Procedimiento de la evaluación

La cumplimentación de los cuestionarios se realizó durante el mes de febrero de 2022, siendo recogida dicha información directamente, para su tratamiento con absoluta confidencialidad y anonimato. Previamente a la realización de las encuestas a los trabajadores, se mostró una breve presentación explicando la motivación del estudio.

En los cuestionarios, además de las preguntas que incluye el cuestionario de FPSICO 4.0, se han incluido 8 preguntas variables mediante las cuales se pueden agrupar las muestras según sexo, edad, tiempo en la empresa, departamento, lugar de trabajo..., con la finalidad de facilitar el presente informe sobre los riesgos psicosociales en la empresa. Además de una pregunta abierta al final de este, donde el trabajador puede contestar lo que considere oportuno acerca de su puesto de trabajo, la compañía, etc., con la finalidad de recoger la máxima información posible.

4.5.3 Documentación recabada

Siguiendo los criterios del INSHT en sus NTP 450 y 702 sobre el procedimiento de evaluación de los Factores Psicosociales se solicitó a la empresa el mayor número de datos disponibles relacionados con la composición de la empresa y de los puestos, las descripciones vigentes de las funciones, dependencias y tareas, y la cultura preventiva de empresa.

Para la elaboración del informe, especialmente para la determinación de las recomendaciones y las medidas preventivas, se ha analizado la siguiente documentación recibida y facilitada por la empresa:

- Organigrama.
- Horarios.
- Plan de Prevención.
- Integración de la Prevención en la gestión de la empresa.
- Relación de accidentes laborales de los 2 últimos años.
- Antigüedad del personal en la empresa y en el puesto actual.
- Formación recibida.

5. Resultados y discusión

Previamente a la realización de las encuestas a los trabajadores, se mostró una breve presentación explicando la motivación del estudio. Se realizaron 64 encuestas, de las cuales son válidas 58 (82,1% de participación y 90,6% validez).

Como referencia para el análisis de los resultados se han analizado los cuestionarios cumplimentados por los trabajadores que han sido objeto del estudio y para los que se han definido distintos grupos, teniendo en cuenta como variables concretas: los centros de trabajo y la agrupación de puestos.

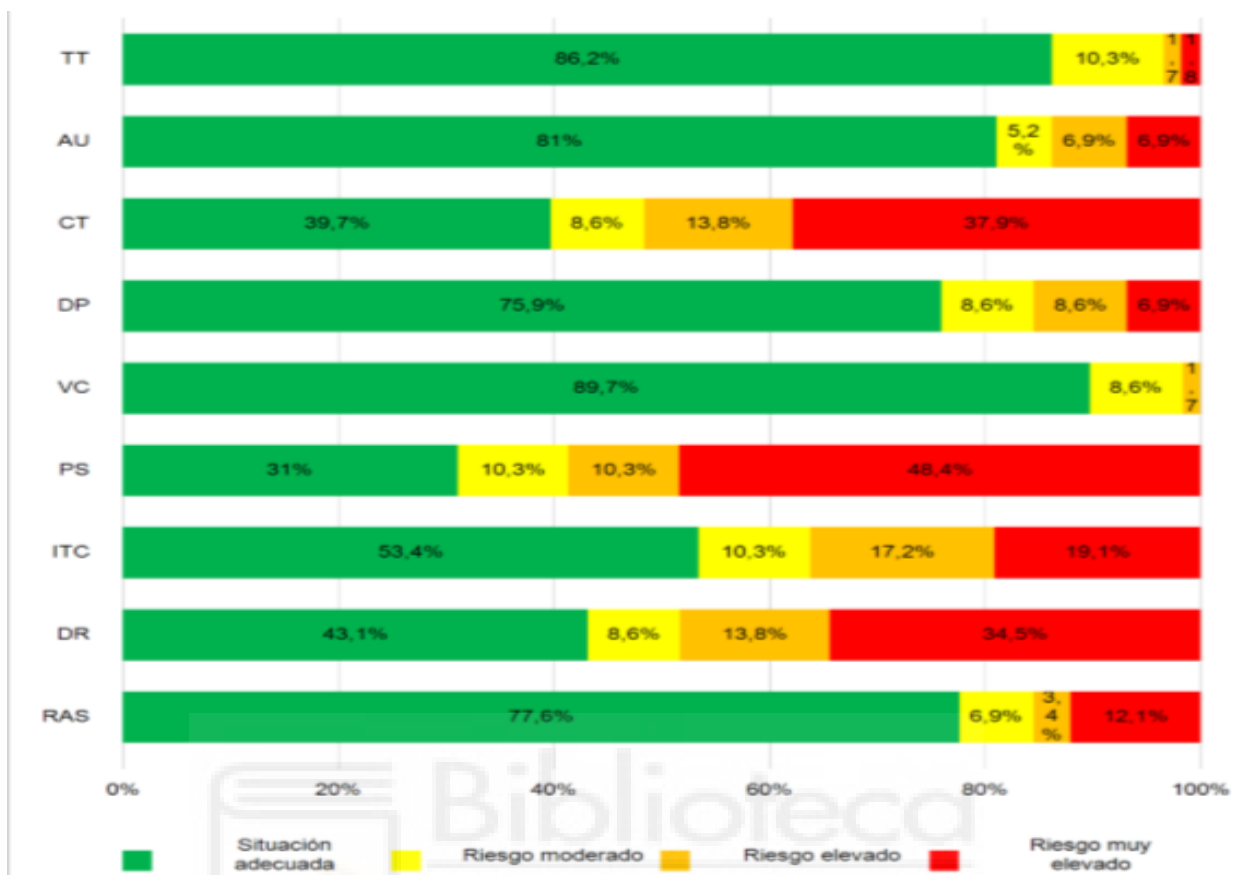
El Cuestionario de Riesgos Psicosociales que se ha utilizado para la realización del presente informe se encuentra disponible en el Anexo I del presente informe. En las siguientes tablas se recogen los resultados de los cuestionarios analizados, los cuales se comparan con el método de evaluación de riesgos psicosociales del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT).

5.1 Resultados

A continuación, se indican los grupos para los cuales se ha obtenido resultados en la evaluación psicosocial:

5.1.1 Global

Hace referencia a los resultados de todos los trabajadores encuestados (64 encuestas)

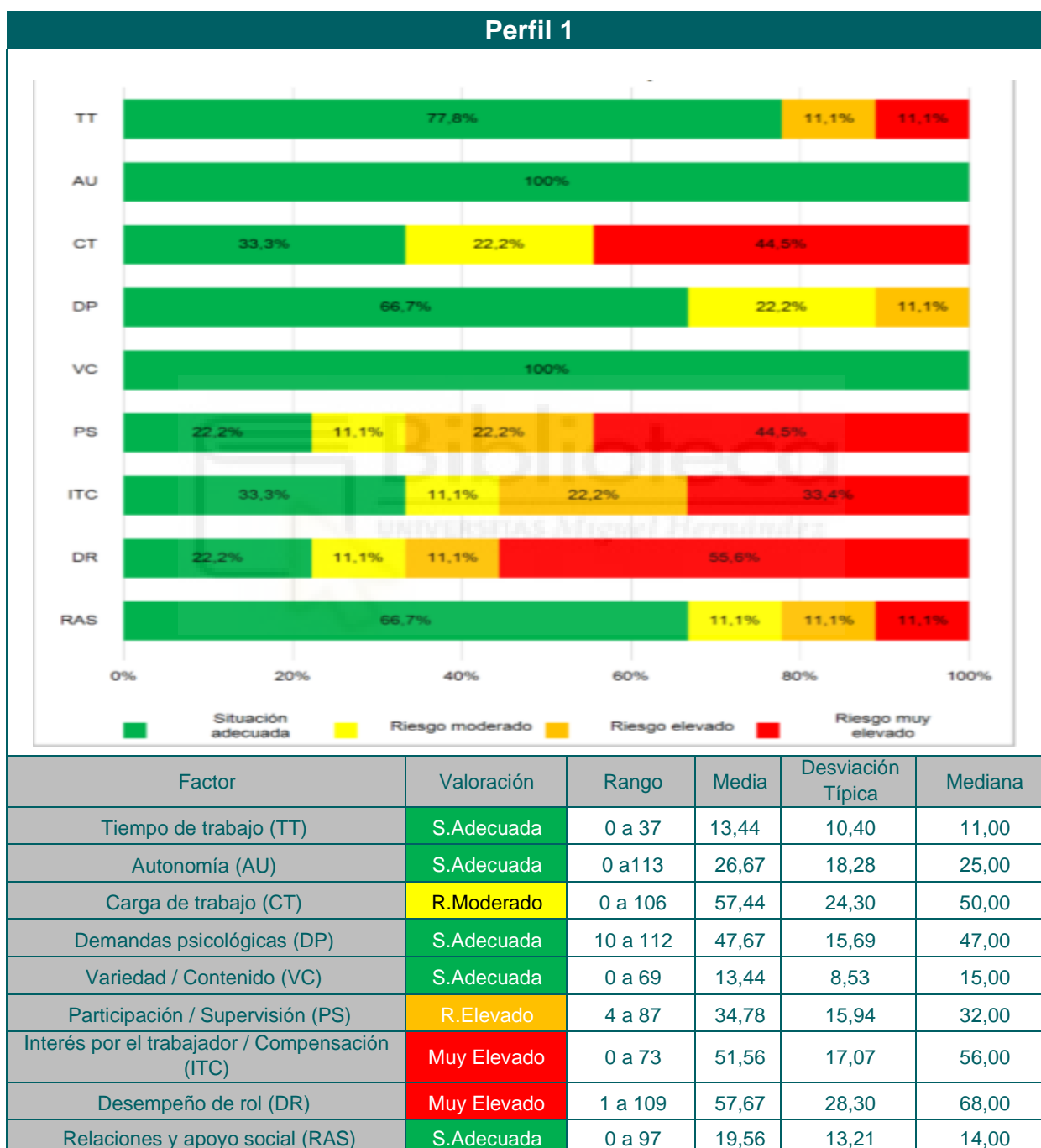


Factor	Valoración	Rango	Media	Desviación Típica	Mediana
Tiempo de trabajo (TT)	S.Adecuada	0 a 37	8,83	9,24	7,00
Autonomía (AU)	S.Adecuada	0 a 113	45,79	26,21	43,50
Carga de trabajo (CT)	R.Elevado	0 a 106	53,36	21,67	54,00
Demandas psicológicas (DP)	S.Adecuada	10 a 112	45,31	17,83	46,00
Variedad / Contenido (VC)	S.Adecuada	0 a 69	17,38	10,29	17,50
Participación / Supervisión (PS)	R.Elevado	4 a 87	34,66	15,50	35,00
Interés por el trabajador / Compensación (ITC)	R.Moderado	0 a 73	42,88	19,64	49,50
Desempeño de rol (DR)	S.Adecuada	1 a 109	42,72	25,47	43,50
Relaciones y apoyo social (RAS)	S.Adecuada	0 a 97	17,55	14,70	14,00

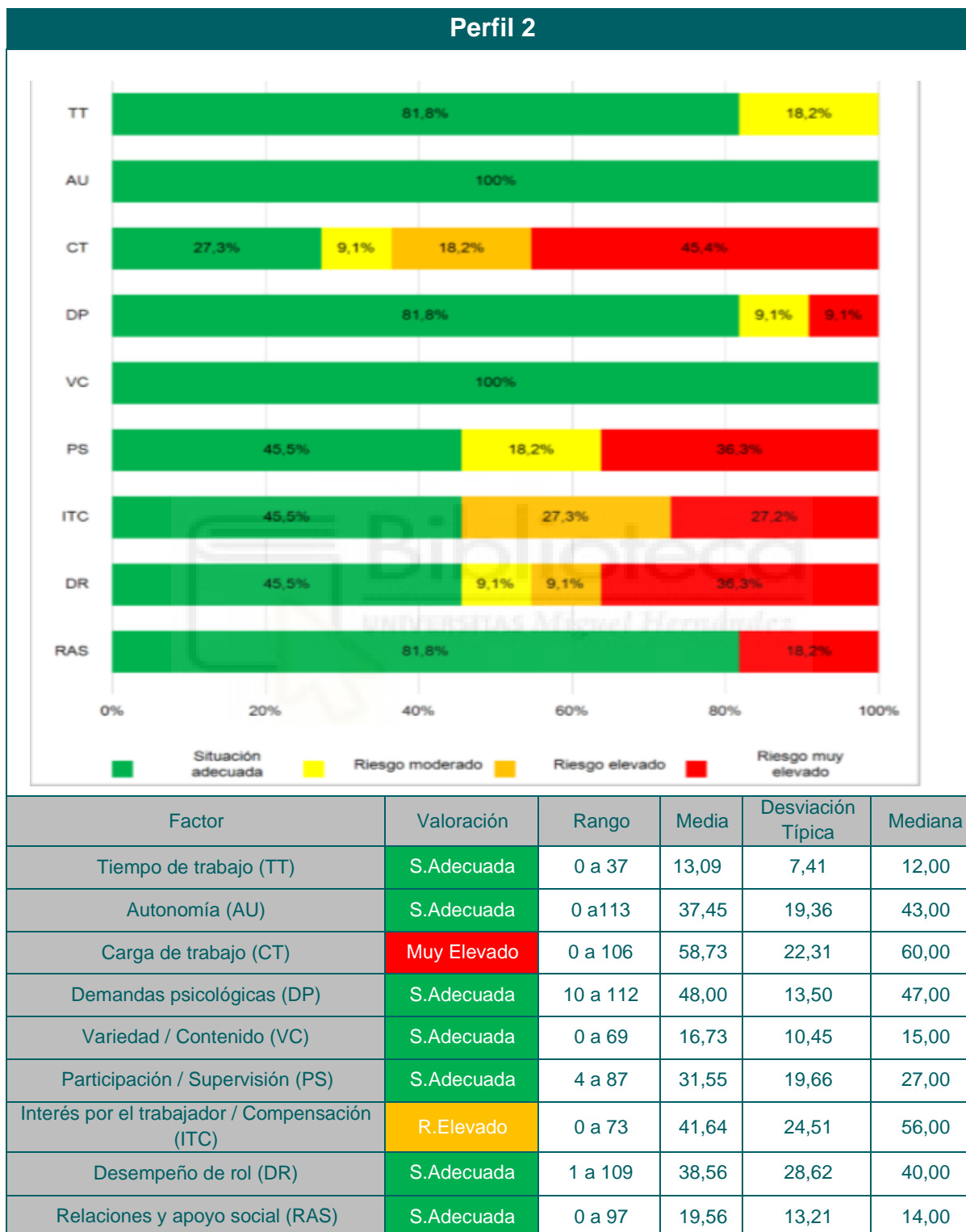
5.1.2 Por agrupaciones de puestos

Hace referencia a los perfiles:

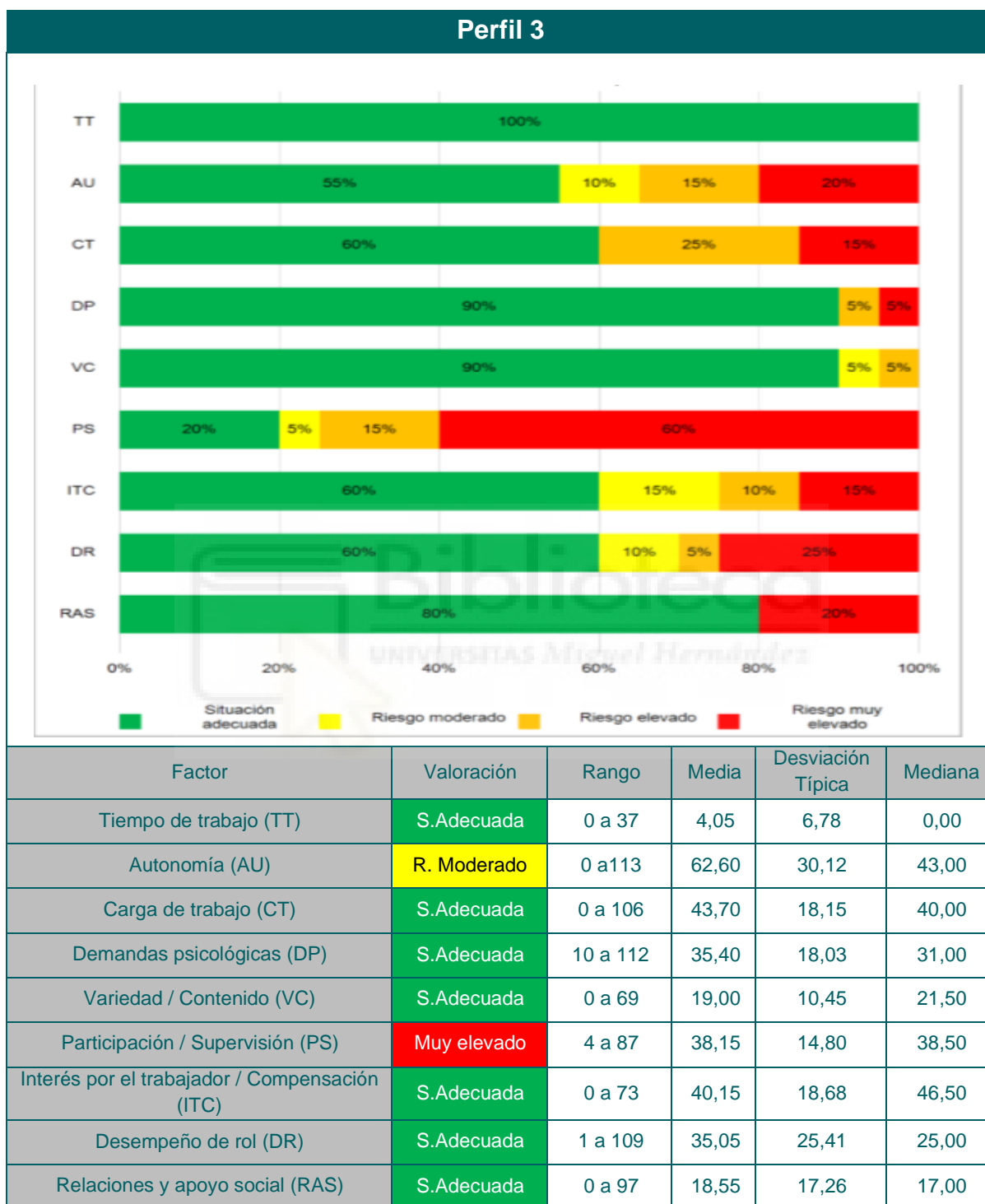
Perfil 1. Digital Technology. En este perfil psicosocial se incluyen los trabajadores de: Informática y Digital Data



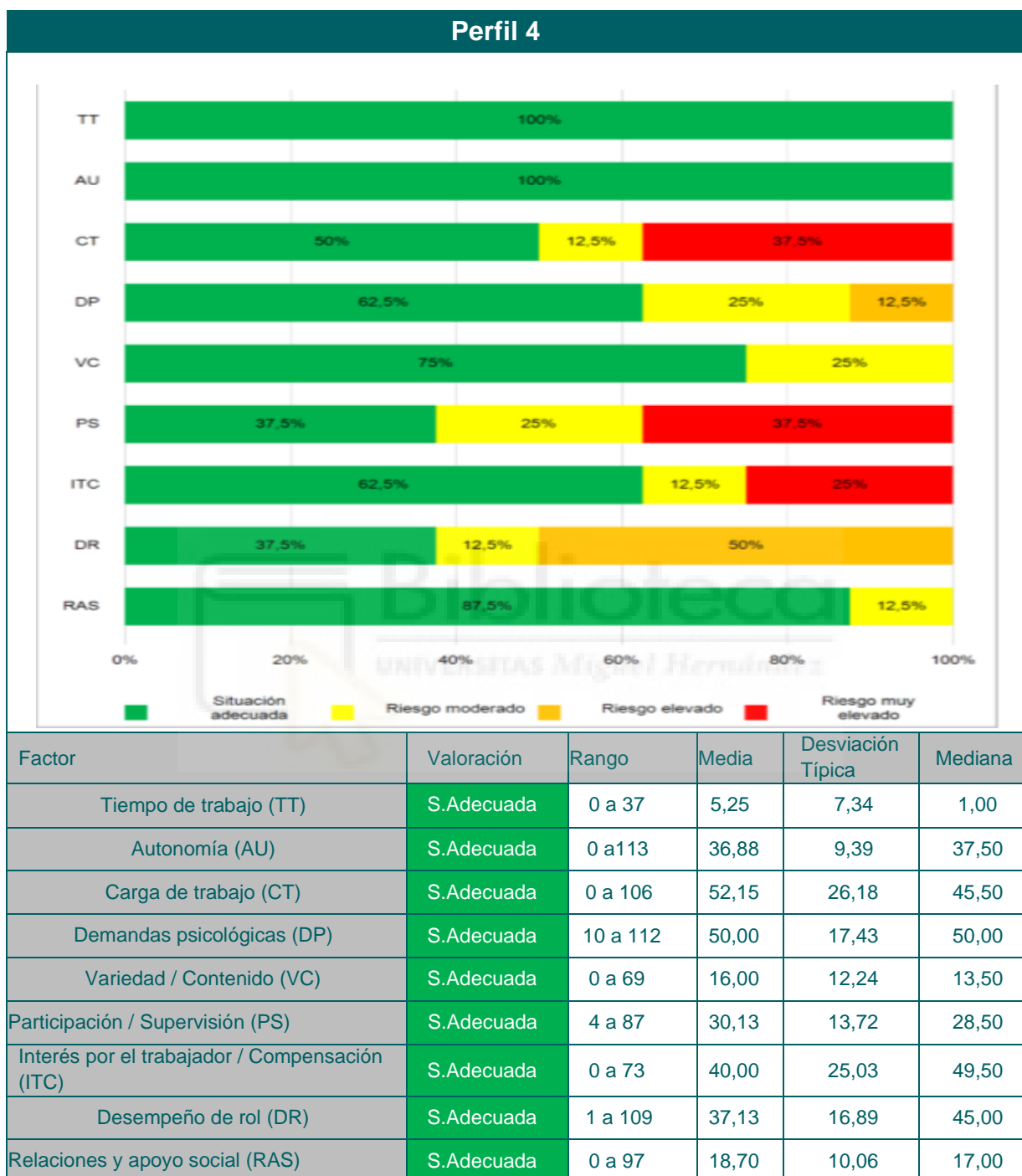
Perfil 2. Shared Services. En este perfil psicosocial se incluyen los trabajadores de: Finanzas, People Management, Legal y Recepción.



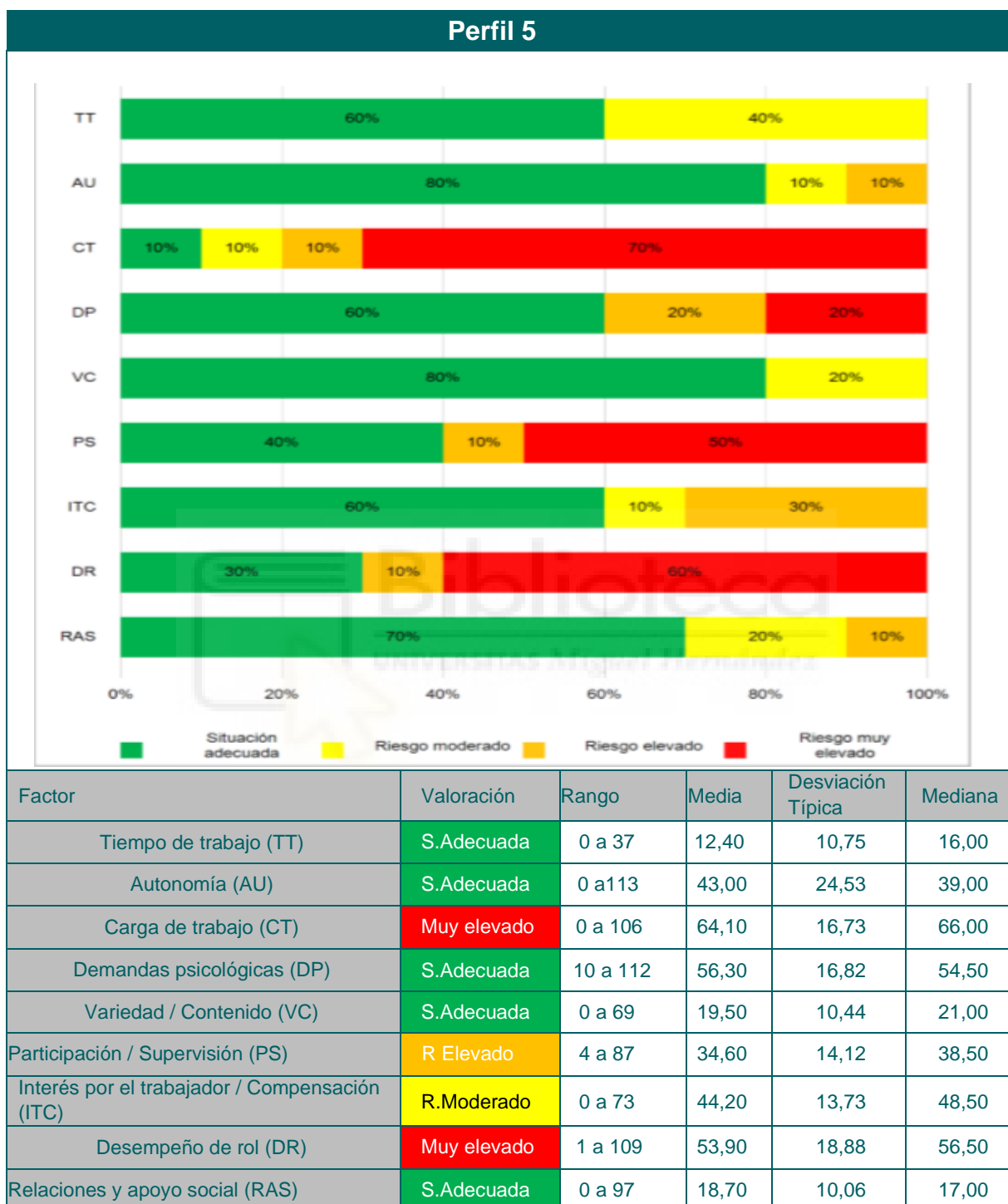
Perfil 3. Factory Operations. En este perfil psicosocial se incluyen los trabajadores de: Ingeniería y Fábrica (Producción, Compras, Logística, Almacén y Mantenimiento).



Perfil 4. Technical. En este perfil psicosocial se incluyen los trabajadores de: Investigación y Desarrollo, Calidad (QC y QA).

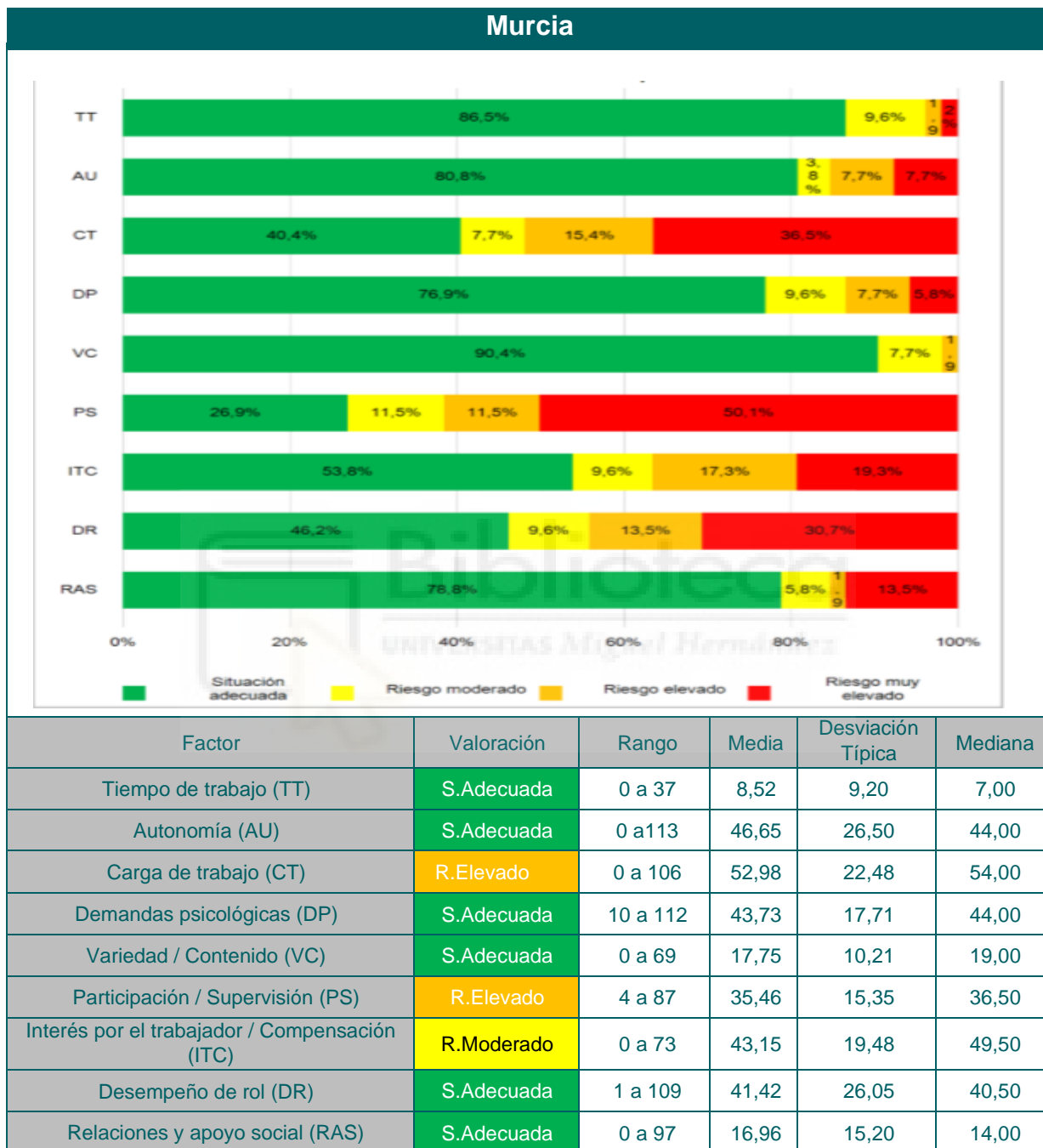


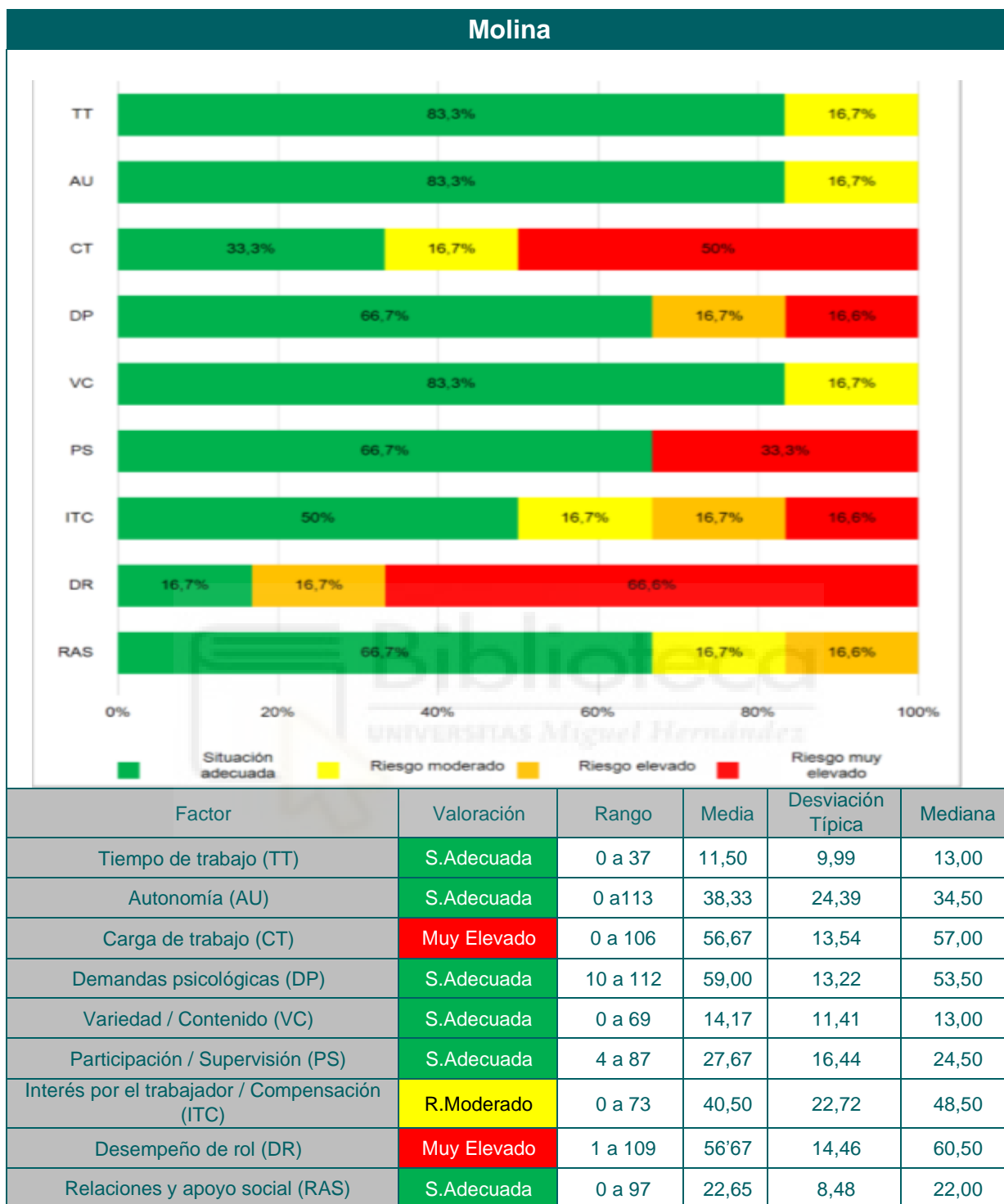
Perfil 5. Comercial. En este perfil psicosocial se incluyen los trabajadores de: MK, Ventas, Estrategia, Customer Support y Desarrollo de negocio.



5.1.3 Por centros de trabajo

Hace referencia a los dos centros de trabajo





5.2 Análisis de resultados y recomendación de medidas correctoras

A continuación, se van a analizar los resultados obtenidos de todos los cuestionarios, a nivel global de la empresa, es decir, para todos los colectivos, haciendo hincapié solamente en los casos que se sitúen fuera de los valores recomendados en la bibliografía de referencia⁷ (que detecten algún tipo de riesgo), para cada uno de los factores psicosociales.

Resumen								
Factor Psicosocial	Global	Perfil Psicosocial					Centros de Trabajo	
		Perfil 1	Perfil 2	Perfil 3	Perfil 4	Perfil 5	Murcia	Molina
Tiempo de trabajo (TT)	Adecuado	13,44	13,09	4,05	5,25	12,40	8,52	11,50
Autonomía (AU)	Adecuado	26,67	37,45	62,60	36,88	43,00	46,65	38,33
Carga de trabajo (CT)	R.Elevado	57,44	58,73	43,70	52,15	64,10	52,98	56,67
Demandas psicológicas (DP)	Adecuado	47,67	48,00	35,40	50,00	56,30	43,73	59,00
Variedad / Contenido (VC)	Adecuado	13,44	16,73	19,00	16,00	19,50	17,75	14,17
Participación / Supervisión (PS)	R.Elevado	34,78	31,55	38,15	30,13	34,60	35,46	27,67
Interés por el trabajador / Compensación (ITC)	Moderado	51,56	41,64	40,15	40,00	44,20	43,15	40,50
Desempeño de rol (DR)	Adecuado	57,67	38,56	35,05	37,13	53,90	41,42	56,67
Relaciones y apoyo social (RAS)	Adecuado	19,56	19,56	18,55	18,70	18,70	16,96	22,65
Cuestionarios	58 ⁸	9	11	20	8	10	52	6

	Adecuado
	R.Moderado
	R.Elevado
	Muy elevado

Para las observaciones que han hecho los trabajadores sobre algunos aspectos, se han tenido en cuenta los datos de las respuestas que destacan en los ítems, además de las observaciones que han dejado por escrito algunos trabajadores en la pregunta nº 45 del

⁷ Para la descripción de los Factores Psicosociales descritos a continuación, se han tomado como referencia los descritos en la NTP 926, publicada por el INSHT en 2012

⁸ El número total de cuestionarios respondidos es de 64, pero solamente se han tenido en cuenta los que se han contestado completos, es decir, todas sus preguntas

cuestionario. Las posteriores recomendaciones se abordarán interpretando las puntuaciones que hayan sido obtenidas en la administración de la escala a un grupo determinado, según la obtención de evidencias de validez y fiabilidad de la versión entregada por el instrumento FPSICO 4.0

A) Tiempo de trabajo (tt):

Desde el punto de vista psicosocial alude principalmente a la organización de los horarios de trabajo.

Este factor hace referencia a distintos aspectos que tienen que ver con la ordenación y estructuración temporal de la actividad laboral a lo largo de la semana y de cada día de la semana.

Se observa en la tabla que este factor psicosocial es **-adecuado-** para el global de la empresa, para todos los perfiles y en los dos centros de trabajo.

Global	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca
Trabajo en sábados (Ítem 1)	10,3%	6,9%	25,9%	56,9%
Trabajo en domingos y festivos (Ítem 2)	10,3%	8,6%	22,4%	58,7%
Tiempo de descanso semanal (Ítem 5)	69,0%	20,7%	8,6%	1,7%
Compatibilidad vida laboral-vida social (Ítem 6)	51,7%	29,3%	19,0%	0%

Para mejorar la compatibilidad entre la vida laboral y social, **se propone:**

- Posibilidad de teletrabajo al menos un día por semana y un máximo de dos días al mes, siempre que las condiciones lo permitan.
- Posibilidad de teletrabajo a empleados con jornada reducida por cuidado de hijos o familiar.
- Implementar la política de desconexión digital.
- Mayor flexibilidad horaria, según las necesidades personales de cada trabajador, dentro de lo posible.
- Implementar turnos rotativos, para el personal de Fábrica, siempre cuando la producción le permita, y si fuera necesario, también a las personas que

habitualmente trabajan con sedes localizadas en zonas horarias diferentes a la de España.

- Elaboración de un comité de conciliación y mediación interno para resolver los conflictos que puedan surgir en el seno de la empresa y recibir sugerencias sobre ello.

B) Autonomía

Este factor es relativo a la libertad que tiene el trabajador para gestionar su tiempo de trabajo y descanso (autonomía temporal), así como la capacidad del trabajador para tomar decisiones sobre las tareas a realizar, su distribución, resolución de incidencias, etc. (autonomía decisional).

Como se observa en la tabla, este factor psicosocial es **-adecuado-** para el global de la empresa, para todos los perfiles excepto para el perfil 3 (Factory Operations), donde el riesgo es **-Moderado-**. Por otro lado, destaca que **el grado de libertad e independencia viene determinado por el puesto de trabajo que ocupan.**

Global Autonomía temporal	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca
Posibilidad de atender asuntos personales (Ítem 3)	44,8%	12,1%	34,5%	8,6%
Distribución de pausas reglamentarias (Ítem 7)	55,2%	22,4%	13,8%	8,6%
Adopción de pausas no reglamentarias (Ítem 8)	39,7%	22,4%	32,8%	5,1%
Determinación del ritmo (Ítem 9)	41,4%	34,5%	15,5%	8,6%

Global Autonomía decisional	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca
Actividades y tareas (Ítem 10 a)	29,3%	34,5%	25,9%	10,3%
Distribución de tareas (Ítem 10 b)	41,4%	29,3%	13,8%	15,5%
Distribución del espacio de trabajo (Ítem 10 c)	22,4%	24,1%	27,6%	25,9%
Métodos, procedimientos y protocolos (Ítem 10 d)	20,7%	36,2%	31,0%	12,1%
Cantidad de trabajo (Ítem 10 e)	15,5%	29,3%	31,0%	24,2%
Calidad del trabajo (Ítem 10 f)	22,4%	39,7%	27,6%	10,3%
Resolución de incidencias (Ítem 10 g)	20,7%	34,5%	25,9%	18,9%
Distribución turnos (ítem 10h)	22,4%	17,2%	8,6%	51,8%

Mejoras Propuestas:

- Revisar los puestos de trabajo consultando a los empleados y mejorar la ergonomía de estos dentro de lo posible.
- Colocar reposapiés y dotar los sillones con reposabrazos y respaldos ajustables en altura en todos los puestos de trabajo de oficina.
- Mejorar la eficiencia lumínica reubicando el mobiliario para garantizar una correcta visibilidad en los puestos de trabajo con ordenadores o pantallas.
- Dotar a los empleados de mayor poder de decisión y libertad para elegir las herramientas en la consecución de un mismo objetivo, de este modo se fomentaría a la misma vez la iniciativa.
- Reactivación de grupos de mejora mediante IT y garantizar que todos los empleados conozcan este canal para comunicar sus ideas y sugerencias.
- Mayor formación para mejorar habilidades de liderazgo y la gestión de personas para altos cargos.

C) Carga de trabajo

La carga de trabajo es el nivel de demanda de trabajo a la que el trabajador tiene que hacer frente, teniendo en cuenta tres factores, la presión de tiempos, cantidad de trabajo y grado de dificultad de la tarea.

A nivel global se observa que este factor psicosocial el riesgo es **-Elevado-**, encontrándose un nivel de riesgo **-Muy Elevado-** en los **perfiles 2 (Shared Services) y 5 (Commercial)**, además de para el centro de Molina. En el perfil 1 se detecta un riesgo **-Moderado-**.

En cuanto al **centro de trabajo de Murcia** se detecta un nivel de riesgo psicosocial **-Elevado-**.

El valor observado en los perfiles **3 (Factory Operations) y 4 (Technical)** es **-adecuado-**.

Los trabajadores encuadrados en este Factor cuentan con una elevada carga de trabajo, donde la ejecución de las tareas asignadas **casi siempre** les impone trabajar con rapidez y acelerar el ritmo de trabajo y la intensidad de atención es alta. Además, **a menudo** deben atender a múltiples tareas y la cantidad de trabajo suele ser irregular e imprevisible.

Global Presiones de tiempos		siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca	
Tiempo asignado a la tarea (Ítem 23)		27,6%	36,2%	25,9%	10,3%	
Tiempo de trabajo con rapidez (Ítem 24)		17,2%	48,3%	27,6%	6,9%	
Aceleración del ritmo de trabajo (Ítem 25)		19,0 %	46,6%	31,0 %	3,4%	
Global Esfuerzo de atención		siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca	
Tiempo de atención (Ítem 21) Sólo a título descriptivo		12,1%	48,3%	27,6%	12%	
Atención múltiples tareas (Ítem 27)		25,9%	43,1%	29,3%	1,7%	
Interrupciones en la tarea (Ítem 30)		13,8%	29,3%	48,3%	8,6%	
Efecto de las interrupciones (Ítem 31)		12,1%	22,4%	41,4%	21,1%	
Previsibilidad de las tareas (Ítem 32)		10,3%	39,7%	39,7%	10,3%	
		muy alta	alta	media	baja	muy baja
Intensidad de la atención (Ítem 22) Sólo a título descriptivo		36,2%	48,3%	12,1%	3,4%	0%
Global Cantidad y dificultad de la tarea		excesiva	elevada	adecuada	escasa	muy escasa
Cantidad de trabajo (Ítem 26)		22,4%	36,2%	41,4%	0%	0%
			siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca
Dificultad del trabajo (Ítem 28)		0%	8,6%	56,9%	34,5%	
Necesidad de ayuda (Ítem 29)		1,7%	12,1%	60,3%	25,9%	
Trabajo fuera del horario habitual (Ítem 4)		15,5%	27,6%	41,4%	18,5%	

Algunos de los problemas que señalan los trabajadores son los siguientes:

- Se reciben instrucciones, expectativas e inquietudes contradictorias.
- En ocasiones el ritmo de trabajo llega a saturar porque debe hacerse en el momento.
- Sobrecarga de trabajo en algunos departamentos, saturación constante.
- Mala comunicación interdepartamental.
- En algún departamento hay mala planificación, organización y coordinación.
- A veces no se sabe cómo están repartidas las tareas.
- Poco trabajo en equipo.

- Necesidad de ayuda o consejo debido a la dificultad de la tarea.

Mejoras propuestas:

- Fomentar el trabajo en equipo.
- Mejorar la organización y/o reparto de tareas mediante frecuentes reuniones departamentales con los trabajadores e interdepartamentales entre los responsables de los departamentos.
- Mejora de los canales de comunicación entre los responsables de los departamentos y los empleados, para asegurar que el mensaje llega de forma correcta al empleado y que no recibe instrucciones contradictorias.
- Eliminar la sobrecarga de tareas mediante una gestión más eficaz del tiempo de trabajo, delegando tareas, elaborando planes de trabajo a seguir para eliminar tiempos muertos y utilizando herramientas innovadoras para ello, como programas informáticos y, si esto no fuera suficiente o posible, habría que recurrir al mercado laboral y reforzar la plantilla en esas áreas.

D) Demandas psicológicas

Las demandas psicológicas hacen referencia a las exigencias de tipo cognitivo (información, memorización...) y emocional (mantener compostura, reprimir sentimientos...) a las que se ha de hacer frente en el trabajo.

Tal y como vemos en la tabla, este factor psicosocial es **-adecuado-** para el global de la empresa, para todos los perfiles y en los dos centros de trabajo.

Global Exigencias psicológicas	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca
Requerimientos de aprendizajes (Ítem 33 a)	13,8%	41,4%	37,9%	6,9%
Requerimientos de adaptación (Ítem 33 b)	25,9%	41,4%	31%	1,7%
Requerimientos de iniciativas (Ítem 33 c)	34,5%	43,1%	17,2%	5,2%
Requerimientos de memorización (Ítem 33d)	44,8%	37,9%	17,3%	0%
Requerimientos de creatividad (Ítem 33 e)	24,1%	37,9%	25,9%	12,1%
Global Exigencias emocionales	siempre o casi siempre e	a menudo	a veces	nunca o casi nunca
Requerimientos de trato con personas (Ítem 33 f)	12,1%	36,2%	27,6%	24,1%

	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca	no tengo, no trato
Ocultación de emociones ante superiores (Ítem 34 a)	1,7%	19%	36,2%	41,4%	1,7%
Ocultación de emociones ante subordinados (Ítem 34 b)	3,4%	1,7%	24,1%	32,8%	38%
Ocultación de emociones ante compañeros (Ítem 34 c)	5,2%	3,4%	46,6%	43,1%	1,7%
Ocultación de emociones ante clientes (Ítem 34 d)	15,5%	13,8%	15,5%	43,1%	12,1%
		siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca
Exposición a situaciones de impacto emocional (Ítem 35)		3,4%	17,2%	44,8%	34,6%
Demandas de respuesta emocional (Ítem 36)		5,2%	5,2%	22,4%	67,2%

E) Variedad/contenido

Este factor comprende la sensación de que el trabajo tiene un significado y utilidad en sí mismo, al mismo tiempo que es reconocido y apreciado tanto por los trabajadores como por la empresa.

Como se aprecia en la tabla, este factor es **adecuado** en el aspecto global de la empresa y en cada uno de los perfiles psicosociales, así como en cada centro de trabajo.

Global	no	a veces	bastante	mucho
Trabajo rutinario (Ítem 37)	58,6%	34,5%	1,7%	5,2%
	mucho	bastante	poco	nada
Sentido del trabajo (Ítem 38)	60,3%	37,9%	1,8%	0%
	no es muy importante	es importante	es muy importante	no lo sé
Contribución del trabajo (Ítem 39)	1,7%	34,5%	60,3%	3,5%

	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca	no tengo, no trato
Reconocimiento del trabajo por superiores (Ítem 40 a)	25,9%	20,7%	37,9%	15,5%	0%
Reconocimiento del trabajo por compañeros (Ítem 40 b)	29,3%	29,3%	32,8%	8,6%	0%
Reconocimiento del trabajo por clientes (Ítem 40 c)	24,1%	20,7%	17,2%	6,9%	31,1%

Reconocimiento del trabajo por familia (Ítem 40 d)	50%	36,2%	8,6%	3,4%	1,8%
--	-----	-------	------	------	------

En relación a este factor, los trabajadores manifiestan que existe una infravaloración del talento interno de la empresa, por lo que **se recomienda** que se tenga en cuenta, dentro de lo posible, la posibilidad de promocionar a los trabajadores de la empresa antes de contratar trabajadores externos para puestos de responsabilidad media/alta, ya que, de no hacerlo se puede crear confusión y malestar entre los trabajadores, lo que a medio y largo plazo puede ser muy perjudicial para la empresa.

F) Participación / Supervisión

Este factor define la distribución del poder de decisión entre el trabajador y la dirección de la empresa (participación), así como el control que los superiores inmediatos realizan sobre la ejecución del trabajo (supervisión).

Como se observa en la tabla, este factor presenta un riesgo **-Elevado-** en el global de la empresa, en el **Perfil 1(Digital Technology) y 5(Commercial)** y también en el **centro de trabajo de Murcia**.

Hay un riesgo **-Muy Elevado-** en los **Perfiles 3(Factory Operations) y 4(Technical)**, mientras que el **Perfil 2(Shared Services)** y en el centro ubicado en **Molina del Segura** el nivel de riesgo psicosocial es **-adecuado-**.

Desde el punto de vista de los perfiles psicosociales, la participación implica tener un mayor control de las condiciones de trabajo y también la posibilidad de desarrollar las capacidades que la propia tarea no requiere. Es decir, la tarea puede requerir poca capacidad por parte del individuo que la realiza, pero en la medida en que la organización es más participativa, estos perfiles pueden desarrollar otras capacidades al participar en la empresa.

Los trabajadores de la empresa en general consideran que no participan en las decisiones de la empresa, no se les pide su colaboración, participación e implicación en los temas en los que puedan verse relacionados.

La participación de los trabajadores sobre los diferentes aspectos relacionados con su tarea implicaría que el trabajador tuviera un mayor control sobre la misma y que se sintiera reconocido al tener en cuenta sus opiniones.

Global Participación	puedo decidir	se me consulta	sólo recibo información	ninguna participación
--------------------------------	---------------	----------------	-------------------------	-----------------------

Participación en la introducción de cambios en equipos y materiales (Ítem 11 a)	20,7%	34,5%	29,3%	15,5%
Participación en la introducción de métodos de trabajo (Ítem 11 b)	29,3%	36,2%	27,6%	6,9%
Participación en el lanzamiento de nuevos productos (Ítem 11 c)	15,5%	29,3%	27,6%	27,6%
Participación en la reorganización de áreas de trabajo (Ítem 11 d)	12,1%	24,1%	34,5%	29,3%
Participación en la introducción de cambios en la dirección (Ítem 11 e)	3,4%	13,8%	32,8%	50,0%
Participación en contrataciones de personal (Ítem 11 f)	13,8%	19,0%	32,8%	34,4%
Participación en la elaboración de normas de trabajo (Ítem 11 g)	8,6%	20,7%	43,1%	27,6%

Global Supervisión	Global Supervisión			
	no interviene	insuficiente	adecuada	Excesiva
Supervisión sobre los métodos (Ítem 12 a)	13,8%	5,2%	77,6%	3,4%
Supervisión sobre la planificación (Ítem 12 b)	17,2%	8,6%	69,0%	5,2%
Supervisión sobre el ritmo (Ítem 12 c)	17,2%	10,3%	70,7%	1,8%
Supervisión sobre la calidad (Ítem 12 d)	10,3%	13,8%	74,1%	1,8%

En cuanto a la supervisión, es decir, en cuanto a la valoración que hacen los trabajadores del nivel de control de sus superiores inmediatos sobre su trabajo, la mayoría de los trabajadores considera que esta es adecuada.

Las **medidas propuestas** para mejorar este factor son las siguientes:

- Implementar un Sistema de Evaluación del Desempeño.
- Fomentar y potenciar la participación de los trabajadores, comunicaciones internas, etc., a través de las reuniones con la Comisión de Seguridad y Salud en el Trabajo. Se propone que se implante un procedimiento de comunicación a los trabajadores de las decisiones tomadas en el seno de estas reuniones.
- Analizar si los medios actuales con los que cuenta la organización para canalizar la participación de los distintos agentes son adecuados, ágiles y eficaces. Analizar qué aspectos pueden mejorarse. Y, si fuese preciso, crear nuevos canales de participación.
- Fomentar la participación de todos los trabajadores, habilitando un buzón de sugerencias. La Comisión de Seguridad y Salud en el Trabajo será quien se encargue de analizar dichas sugerencias y se deberá facilitar la información sobre el estado de la sugerencia cuando ésta se produzca

G) Interés por trabajador/ Compensación

Este factor hace referencia al grado en que la empresa muestra una preocupación de carácter personal y a largo plazo por el trabajador.

Se puede observar, según la tabla, que este factor es **-Moderado-** en el aspecto global de la empresa, en cuanto a los perfiles psicosociales, destaca el **perfil 1(Digital Technology)**, ya que presenta un nivel de riesgo **-Muy Elevado-**, por su parte, el **perfil 2(Shared Services)** presenta un nivel de riesgo **-Elevado-**, mientras que el **perfil 5(Commercial)** y los centros de **Murcia y Molina** presentan un nivel de riesgo **- Moderado-** por último, los **perfiles 3(Factory Operations) y 4(Technical)** presentan un nivel de riesgo **-adecuado-**.

Global	no hay información	insuficiente	es adecuada
Información sobre la formación (Ítem 13 a)	19,0 %	39,7%	41,3%
Información sobre las posibilidades de promoción (Ítem 13 b)	55,2%	15,5%	29,3%
Información sobre requisitos para la promoción (Ítem 13 c)	53,4%	19,0 %	27,6%
Información sobre la situación de la empresa (Ítem 13 d)	29,3%	41,4%	29,3%

	adecuadamente	regular	insuficientemente	no existe posibilidad de desarrollo profesional
Facilidades para el desarrollo profesional (Ítem 41)	12,1%	20,7%	48,3%	18,9%
	muy adecuada	suficiente	insuficiente en algunos casos	totalmente insuficiente
Valoración de la formación (Ítem 42)	17,2%	15,5%	44,8%	22,5%
Equilibrio entre esfuerzo y recompensas (Ítem 43)	3,4%	46,6%	39,7%	10,3%
	muy satisfecho	satisfecho	insatisfecho	muy insatisfecho
Satisfacción con el salario (Ítem 44)	3,4%	53,4%	34,5%	8,7%

Del estudio se desprende que la mayor demanda por parte de los trabajadores es que no hay información sobre las posibilidades de promoción, así como de sus requisitos.

Destacan también los trabajadores una falta de información sobre la situación de la empresa, ya que la consideran insuficiente y que las facilidades que pone la empresa para el desarrollo profesional son insuficientes.

En cuanto a la formación, consideran que la información sobre la misma es adecuada; aunque la formación ha sido valorada como insuficiente en algunos casos.

Algunas de las observaciones que plantean los trabajadores son las siguientes:

- Ajustar el puesto a las responsabilidades.
- Mayor transparencia en cuanto a la información con los trabajadores.
- Cursos de formación. Los trabajadores de los distintos perfiles demandan más y mejores cursos formativos específicos para la actividad que realizan y también sobre otras materias.
- Falta de estabilidad y crecimiento.
- Salario bajo y/o descompensado en relación a algunos puestos de trabajo.

Mejoras propuestas:

- Establecer un plan de formación donde se tengan en cuenta las necesidades de los trabajadores según el puesto que ocupan.
- Creación de un departamento de Formación Interna, de este modo la formación se ceñiría completamente a las necesidades de la empresa en cada momento y esta sería de más calidad, ya que sería formación orientada a las necesidades concretas de Blendhub.
 - Potenciar los planes formativos conforme a las necesidades de los trabajadores y la organización a medio y largo plazo fomentar una sensibilización a la formación continuada de los trabajadores (en todos los niveles).
 - Revisión de salarios y compensaciones para todos los puestos de trabajo, aplicar mejoras variables o por consecución de objetivos.
 - Poner en conocimiento de los empleados el plan estratégico y de promoción interna a medio y largo plazo.

H) Desempeño de Rol

Este factor valora los problemas que pueden derivarse de la definición de los cometidos de cada puesto de trabajo, así como de las demandas incongruentes, incompatibles o contradictorias entre sí que puedan generar un conflicto al trabajador.

Se puede observar que este factor psicosocial es **-adecuado-** en el aspecto global de la empresa, encontrándose para los **perfiles 1 (Digital Technology) y 5 (Commercial)**, además de para el centro ubicado en **Molina** nivel de riesgo es **-Muy Elevado-**.

Los trabajadores encuadrados en este factor a nivel global destacan que la información que reciben sobre cómo hacer su trabajo y sobre la cantidad de trabajo que se espera que hagan es **Poco clara**. Además, muchos trabajadores coinciden en que **A veces** se les asigna tareas que no pueden realizar por no tener los recursos humanos o materiales para ello, que se tienen que saltar los métodos establecidos para la ejecución de ciertas tareas y/o responsabilidades, reciben instrucciones contradictorias entre sí, además de que se le exigen tareas y/o responsabilidades que no entran dentro de sus funciones.

Global	muy clara	clara	poco clara	nada clara
Especificaciones de los cometidos (Ítem 14 a)	19,0%	41,4%	27,6%	12,0%
Especificaciones de los procedimientos (Ítem 14 b)	19,0%	37,9%	32,8%	10,3%
Especificaciones de la cantidad de trabajo (Ítem 14 c)	19,0%	39,7%	31,0%	10,3%
Especificaciones de la calidad de trabajo (Ítem 14 d)	22,4%	44,8%	27,6%	5,2%

	muy clara	clara	poco clara	nada clara
Especificaciones de los tiempos de trabajo (Ítem 14 e)	15,5%	39,7%	29,3%	15,5%
Especificaciones de la responsabilidad del puesto (Ítem 14f)	20,7%	37,9%	27,6%	13,8%
	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca
Tareas irrealizables (Ítem 15 a)	6,9%	10,3%	41,4%	41,4%
Procedimientos de trabajo incompatibles con objetivos (Ítem 15 b)	1,7%	12,1%	34,5%	51,7%
Conflictos morales (Ítem 15 c)	1,7%	3,4%	29,3%	65,6%
Instrucciones contradictorias (Ítem 15 d)	6,9%	8,6%	44,8%	39,7%
Asignación de tareas que exceden el cometido del puesto (Ítem 15 e)	15,5%	22,4%	34,5%	27,6%

I) Relaciones y apoyo social

Este factor mide la calidad de las relaciones personales de los trabajadores e influye de manera sustancial en la satisfacción en el empleo, ya que la necesidad de relacionarnos

socialmente constituye una de las características esenciales de la naturaleza humana.

Observamos en la tabla cómo el riesgo de este factor es **-adecuado-** en el global de la organización, en los distintos perfiles y en los dos centros de trabajo evaluados.

Global Apoyo social	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca	no tengo, no hay otras personas
¿puedes contar con tus jefes? (Ítem 16 a)	55,2%	22,4%	15,5%	6,9%	0%
¿puedes contar con tus compañeros? (Ítem 16 b)	58,6%	15,5%	17,2%	1,7%	7,0%
¿puedes contar con tus subordinados? (Ítem 16 c)	36,2%	17,2%	13,8%	5,2%	27,6%
¿puedes contar con otras personas que trabajan en la empresa? (Ítem 16 d)	41,4%	24,1%	24,1%	6,9%	3,5%
		buenas	regulares	Malas	no tengo, compañeros
Calidad de las relaciones (Ítem 17)		79,3%	17,2%	0%	3,5%
		raras veces	con frecuencia	constantemente	no existen
Exposición a conflictos interpersonales (Ítem 18 a)		51,7%	20,7%	0%	27,6%
Exposición a violencia física (Ítem 18 b)		3,4%	0%	0%	96,6%
Exposición a violencia psicológica (Ítem 18 c)		29,3%	10,3%	1,7%	58,7%
Exposición a acoso sexual (Ítem 18 d)		1,7%	3,4%	3,4%	91,5%
		deja que sean los implicados quienes solucionen el tema	pide a los mandos de los afectados que traten de buscar una solución al problema	tiene establecido un procedimiento formal de actuación	no lo sé
Gestión de la empresa de las situaciones de conflicto (Ítem 19) Sólo a título descriptivo		3,4%	13,8%	31%	51,8%
		siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca
Exposición a discriminación (Ítem 20)		5,2%	8,6%	17,2%	69%

Algunos de los problemas que señalan los trabajadores son los siguientes:

- Las relaciones personales de los trabajadores se hacen en grupos cerrados, normalmente dentro del mismo departamento. Poca o ninguna integración entre personal de departamentos distintos.
- Poco trabajo en equipo.
- Desconocimiento total del funcionamiento en algún departamento.

Mejoras propuestas:

- Mayor formación de los mandos en gestión de conflictos y habilidades de trabajo en equipo, con la finalidad de aumentar la calidad de liderazgo. Los mandos han de tener habilidades suficientes para gestionar equipos humanos de forma saludable y eficaz: asignar correctamente el trabajo, planificarlo con coherencia, resolver adecuadamente los conflictos, comunicarse correctamente con los trabajadores, etc.
- Realizar más sesiones de “Identity Training” para que los empleados se identifiquen con la marca y visión de Blendhub. Estas se deben realizar para todos los puestos de trabajo, adaptándose a las necesidades de cada uno y repitiendo estas sesiones en periodos de, por ejemplo, cada dos años implementando las actualizaciones oportunas.
- Fomentar las relaciones personales entre los trabajadores, sobre todo interdepartamentales, por ejemplo, fomentando la práctica de actividades ociosas o deportivas de equipo entre empleados fuera de la jornada laboral, jornadas de convivencia entre empleados y familiares para conocerse mejor, etc.

5.3 Plan de actuación de la empresa

Tras el análisis y la obtención de los principales riesgos psicosociales que concurren en la empresa, estos riesgos hay que abordarlos, con el fin de evitar sus efectos perjudiciales en la salud de los trabajadores, garantizando que estos desaparecen y que los trabajadores ejercen su labor sin estar expuestos, tal y como establece la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.

Una vez detectados los riesgos o problemas principales y según sea su posible repercusión en los trabajadores, el siguiente paso es priorizar⁹ las mejoras propuestas en el apartado anterior y elaborar un plan de actuaciones siguiendo un orden de actuación que va desde una prioridad alta (la cual se deberá realizar de manera inmediata, en un plazo máximo de seis meses), media (estas tienen una prioridad menor a las altas, teniendo un plazo de actuación de hasta un año) y, por último, prioridad baja (la acción se tiene en cuenta y se vigila para que no vaya a más, pero, a priori, no se realizará hasta que no se realicen primero las altas y medias).

A continuación, se van a exponer las medidas correctoras propuestas junto con la prioridad de actuación que le ha sido asignada, divididas según los factores psicosociales en los que se divide el FPSICO 4.0.

Factor Psicosocial	Prioridad	Medidas propuestas
Tiempo de Trabajo (TT)	- Baja (Medida a tener en cuenta para implementar lo antes posible)	-Posibilidad de teletrabajo al menos un día por semana y un máximo de dos días al mes, siempre que las condiciones lo permitan. Tendrán más prioridad los empleados con jornada reducida por cuidado de hijos o familiar.
	- Alta (Antes de 6 meses)	-Implementar una política de desconexión digital, en la empresa
	- Media (Entre 6 meses y un año)	-Mayor flexibilidad horaria de entrada y salida, según las necesidades personales de cada trabajador, dentro de lo posible.
Factor psicosocial	Prioridad	Medidas Propuestas

⁹ La información para elaborar este apartado ha sido obtenida fruto de la investigación de la NTP 860 "Intervención psicosocial: Guía del INRS para agentes de prevención"

Autonomía (AU)	- Media (a implantar entre 6 meses y un año)	-Dotar a los empleados de mayor poder de decisión y libertad para elegir las herramientas en la consecución de un mismo objetivo, de este modo se fomentaría a la misma vez la iniciativa.
	- Media (a implantar entre 6 meses y un año)	-Mayor formación los Altos Cargos, enfocada a mejorar habilidades de liderazgo y la gestión de personas.
<u>Factor Psicosocial</u>	<u>Prioridad</u>	<u>Medidas Propuestas</u>
Carga de Trabajo (CT)	- Media (a implantar entre 6 meses y un año)	-Mejorar la organización y/o reparto de tareas mediante frecuentes reuniones departamentales con los trabajadores e interdepartamentales entre los responsables de los departamentos.
	- Alta (Implantar antes de 6 meses)	-Mejora de los canales de comunicación entre los responsables de los departamentos y los empleados, para asegurar que el mensaje llega de forma correcta al empleado y que no recibe instrucciones contradictorias.
	- Alta (Implantar antes de 6 meses)	-Eliminar la sobrecarga de tareas mediante una gestión más eficaz del tiempo de trabajo, delegando tareas, elaborando planes de trabajo a seguir para eliminar tiempos muertos y utilizando herramientas innovadoras para ello, como programas informáticos y, si esto no fuera suficiente o posible, habría que recurrir al mercado laboral y reforzar la plantilla en esas áreas.
<u>Factor Psicosocial</u>	<u>Prioridad</u>	<u>Medida Propuesta</u>
Participación/ Supervisión (PS)	- Media (a implantar entre 6 meses y un año)	-Implementar un Sistema de Evaluación del Desempeño.

	- Baja (Medida a tener en cuenta para implementar lo antes posible)	-Fomentar y potenciar la participación de los trabajadores, comunicaciones internas, etc., a través de las reuniones con la Comisión de Seguridad y Salud en el Trabajo. Se propone que se implante un procedimiento de comunicación a los trabajadores de las decisiones tomadas en el seno de estas reuniones.
	- Alta (Implantar antes de 6 meses)	-Habilitar un buzón de sugerencias para que todos los trabajadores puedan aportar sus sugerencias sobre su puesto de trabajo o la empresa. La Comisión de Seguridad y Salud en el Trabajo será quien se encargue de analizar dichas sugerencias y se deberá facilitar la información sobre el estado de la sugerencia cuando ésta se produzca.
<u>Factor Psicosocial</u>	<u>Prioridad</u>	<u>Medida Propuesta</u>
Interés por el Trabajador/ Compensación	- Media (a implantar entre 6 meses y un año)	-Establecer un plan de formación donde se tengan en cuenta las necesidades de los trabajadores según el puesto que ocupan.
	- Media (a implantar entre 6 meses y un año)	-Creación de un departamento de Formación Interna, de este modo la formación se ceñiría completamente a las necesidades de la empresa en cada momento y esta sería de más calidad, ya que sería formación orientada a las necesidades concretas de la empresa.
	- Media (a implantar entre 6 meses y un año)	-Potenciar los planes formativos conforme a las necesidades de los trabajadores y la organización a medio y largo plazo fomentar una sensibilización a la formación continuada de los trabajadores (en todos los niveles).
	- Media (a implantar entre 6 meses y un año)	-Revisión de salarios y compensaciones para todos los puestos de trabajo, aplicar mejoras variables o por consecución de objetivos.

	- Alta (Implantar antes de 6 meses)	-Poner en conocimiento de los empleados el plan estratégico y de promoción interna a medio y largo plazo.
<u>Factor Psicosocial</u>	<u>Prioridad</u>	<u>Medida Propuesta</u>
Relaciones y Apoyo Social (RAS)	- Media (a implantar entre 6 meses y un año)	-Mayor formación de los mandos en gestión de conflictos y habilidades de trabajo en equipo, con la finalidad de aumentar la calidad de liderazgo.
	- Media (a implantar entre 6 meses y un año)	-Realizar más sesiones de "Identity Training" para que los empleados se identifiquen con la marca y visión de la empresa. Estas se deben realizar para todos los puestos de trabajo, adaptándose a las necesidades de cada uno.
	- Alta (Implantar antes de 6 meses)	-Fomentar las relaciones personales entre los trabajadores, sobre todo interdepartamentales, por ejemplo, fomentando la práctica de actividades ociosas o deportivas de equipo entre empleados fuera de la jornada laboral, jornadas de convivencia entre empleados y familiares para conocerse mejor, etc.

Una vez que se ha concertado el plan de actuación con sus medidas propuestas y su orden de prioridad para la empresa, cabe mencionar que, para garantizar la eficacia del plan, se debe hacer un seguimiento del mismo, este seguimiento lo puede hacer la propia empresa mediante el Comité de Seguridad y Salud.

6. Conclusiones

En el presente Trabajo de Final de Máster se ha realizado un estudio de Riesgos Psicosociales a una empresa, una vez concluido el estudio, se han extraído las siguientes conclusiones: Los riesgos psicosociales están cobrando importancia en los últimos años, ya que se ha demostrado que son una de las principales fuentes de siniestralidad en la actualidad laboral, lo que supone un gran reto para las empresas y los gobiernos, debido a las consecuencias que suponen. Pese a ello, no existe todavía en Europa ni España legislación específica sobre los riesgos psicosociales, aunque sí existen disposiciones como la Directiva Marco 89/391/CEE y las normas que la trasponen, para el caso de nuestro país, sería la Ley 31/1995 de 10 de noviembre de PRL. Pese a ello, cada vez van considerándose más importantes estos riesgos y se van haciendo mayor número de estudios que los abordan de manera más íntegra, por lo que, en un plazo de no mucho tiempo, se creará legislación específica para ello. Los riesgos psicosociales están presentes en todos los sectores de empleo, pero cabe mencionar que, se acentúan más en algunas formas de trabajo, como pueden ser el trabajo a turnos y el nocturno. Si bien es cierto que no todos los trabajadores responden igual ante iguales situaciones psicosociales, ya que dependen de la percepción que el trabajador tenga de la realidad. Actualmente existe gran variedad de métodos para identificar y evaluar estos riesgos psicosociales, pero es importante saber cuál se adapta más a la empresa que queremos analizar, ya que de ello dependerá en gran parte el resultado y éxito de la evaluación. También es importante que toda la organización se conciencie e involucre en la evaluación, desde los propios trabajadores, pasando por sus representantes (si los hubiera), los altos cargos y la dirección, para, de este modo, implantar las medidas necesarias y que se dirijan principalmente a los trabajadores en situación de riesgo, según los resultados obtenidos en la evaluación. Es importante también, establecer un adecuado plan de mejora en base a las recomendaciones que surjan del análisis de los riesgos, con unas prioridades de aplicación, así como un seguimiento del mismo, para garantizar que se llevan a cabo todas las medidas correctoras.

En cuanto al análisis de riesgos que se ha realizado y los resultados, destacar que, tal y como muestran los resultados y las propuestas de los propios trabajadores de la empresa, es muy importante que exista un buen canal de comunicación implantado en la empresa, tanto vertical como horizontal, ya que, sin él, se crea desinformación y confusión entre los trabajadores, lo que crea situaciones de malestar y estrés. También destaca la importancia de mantener al trabajador motivado, esto se crea con una flexibilidad horaria que permita al trabajador conciliar trabajo y vida laboral, o creando planes formativos para los empleados

que permitan que su carrera profesional siga adelante y pueden ir promocionando a otros puestos. También es muy importante que los trabajadores se sientan implicados en la empresa, para de este modo no perciban la sensación de que solamente hacen un trabajo, si no que están colaborando en la consecución de un mismo objetivo para toda la empresa. Además, es importante que los empleados tengan poder de decisión y libertad para elegir como llevan a cabo sus tareas, el trabajador es el que mejor conoce su puesto de trabajo y él sabe cuál es la mejor forma de realizarlo, por lo que, si se dotan de ese poder de decisión, el trabajador se hará más productivo y se sentirá más involucrado con la empresa. Por último, hay que añadir que este estudio de riesgos psicosociales se espera que sirva para conseguir el objetivo principal de pormenorizar o erradicar los riesgos psicosociales que acontecen en la empresa evaluada y ayudar sustancialmente a mejorar su estado actual. Las recomendaciones que se han hecho en este informe son viables en la empresa. Hay que mencionar encarecidamente que, si no se hace un seguimiento las acciones recomendadas en el plan de acción, la evaluación no habrá servido, nada más que para tomar una “radiografía” del estado de la empresa en cuanto a riesgos psicosociales.



7. Bibliografía

Acuerdo Marco Europeo sobre el Estrés Laboral de 8 de octubre de 2008.

Bendito, S. (23 de junio de 2015). *La necesidad de valorar los riesgos psicosociales* [Cuatrecasas]. Recuperado de,

<https://blog.cuatrecasas.com/la-necesidad-de-valorar-los-riesgos-psicosociales/>

Cada, S. (2005). NTP 703: *El Método COPSQ (ISTAS, PSQCAT21) de evaluación de riesgos psicosociales*. Recuperado de,

http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp_703.pdf

Comité de Altos Responsables de la Inspección de Trabajo (2012). *Psychosocial Risk Assessments 35-45*.

Cuartero, R (2012). «*El trabajo nocturno es un factor de riesgo psicosocial*». La Rioja.

Recuperado de, <https://www.larioja.com/v/20121104/economia/trabajo-nocturno-factor-riesgo-20121104.html>

Directiva Marco 89/391/CEE. Directiva marco sobre salud y seguridad en el trabajo.

Encuesta de Calidad de Vida en el Trabajo. Ministerio de Trabajo e Inmigración. (2010). Madrid. Recuperado de,

<https://www.siiis.net/documentos/ficha/198404.pdf>

Gil-Monte, P.R. *Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública*. Revista Española de Salud Pública.

(s.f.). Valencia. Recuperado de, https://www.scielo.org/scielo.php?pid=S113557272009000200003&script=sci_arttext&lng=pt

Guàrdia Olmos, J. *Evaluación de los principales métodos de evaluación de riesgos psicosociales*. Edit. Universidad de Barcelona. Barcelona. 2008. Recuperado de,

https://www.juntadeandalucia.es/empleo/webiapr/larpsico/sites/es.empleo.webiapr.larpsico/files/recursos/documentacion_normativa/VALORACION_METODOSDEEVALUACIONRIESGOSpdf.pdf

Informe del comité mixto OIT/OMS de Medicina del Trabajo. Novena reunión. Ginebra, 1984.

Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (2018). *Manual de FPSICO 4.0*.

Recuperado de, [file:///C:/Program%20Files%20\(x86\)/INSST/FPSICO%204.0/FPSICO_Manual_Usos.pdf](file:///C:/Program%20Files%20(x86)/INSST/FPSICO%204.0/FPSICO_Manual_Usos.pdf)

ITSS. (2012). *Guía De Actuaciones De La Inspección De Trabajo Y Seguridad Social Sobre*

- Riesgos Psicosociales*. Ministerio de empleo y Seguridad Social. Madrid. Recuperado de, https://www.laboral-social.com/files-laboral/Guia_psicosociales.pdf
- Kalimo, R., El-Batawi, M., & Cooper, C. L. (1988). *Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud*. Ginebra: OMS.
- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de Riesgos Laborales.
- Malvezzi Tobaada, C (s.f.). – *Tratamiento Psicológico en las enfermedades Psicosomáticas*. Recuperado de, http://www.hipnosisnet.com.ar/enfermedades_psicosomaticas_7
- Martín, F. y Pérez, J. (1997). *NTP 443: Factores psicosociales: metodología de evaluación*. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Recuperado de, http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/401a500/ntp_443.pdf
- Moreno, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: *conceptualización, historia y cambios actuales*. Recuperado de, http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2011000500002
- Moreno, B. y Báez, C. (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Recuperado de, <http://comisionnacional.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>
- Nogareda, C. y Almodóvar, A. (2005). *NTP 702: El proceso de evaluación de los factores psicosociales*. Recuperado de, http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp_702.pdf
- Nogareda, C y Pérez, J. (2012) *NTP 926: Factores psicosociales: metodología de evaluación*. Recuperado de, http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/NTP/NTP/926a_937/926w.pdf
- Oncins de Frutos, M. y Almodóvar, A. (1997). *NTP 450. Factores Psicosociales: Fases para su evaluación*. Recuperado de, http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/401a500/ntp_450.pdf
- PRIMA (2008). The European Framework of Psychosocial Risk Management.
- Robledo, A. y Rayón, J.A. (2014). *Guía sobre la gestión empresarial de los riesgos psicosociales*. Recuperado de, https://umivale.es/dam/web-corporativa/Documentos-prevenci-n-y-salud/Riesgos-psicosociales/guia_gestion_rpsicosociales_ceim_def.pdf

Vega Martínez, S. (2010). NTP 860 *“Intervención psicosocial: Guía de INRS para agentes de prevención”*. Recuperado de, <https://www.insst.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/856a890/860w.pdf>



8. Anexos

**CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE
RIESGOS PSICOSOCIALES
2019**

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

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

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

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

ES IMPRESCINDIBLE RESPONDER A TODAS LAS PREGUNTAS

Página 1 de 16

**CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE
RIESGOS PSICOSOCIALES**

2019

a. Sexo

- Hombre
- Mujer

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

b. Edad

- Menos de 35 años
- Entre 35 y 45 años
- Más de 45 años

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

c. Lugar de trabajo

- Murcia
- Madrid

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

d. Horario de trabajo

- Horario fijo de entrada y salida
- Una parte fija obligatoria y una parte flexible

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

e. Tipo de Jornada

- Jornada completa
- Jornada parcial

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

f. Departamento de trabajo

- Digital Technology
- Shared services
- Factory operations
- Technical
- Commercial

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

g. Tipo de contrato

- Temporal/ ETT/ Externo
- Indefinido

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

h. Antigüedad en la empresa

- Menos de 5 años
- Entre 5 y 8 años
- Más de 8 años

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

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE
RIESGOS PSICOSOCIALES

2019

1. ¿Trabajas los sábados?

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

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

2. ¿Trabajas los domingos y festivos?

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE
RIESGOS PSICOSOCIALES
2019

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE
RIESGOS PSICOSOCIALES
2019**

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

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

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

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

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

- | | | |
|--------------------------------|--------------------------|---|
| Siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| A menudo | <input type="checkbox"/> | 2 |
| A veces | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Nunca o casi nunca | <input type="checkbox"/> | 4 |
| No trabajo en turnos rotativos | <input type="checkbox"/> | 5 |

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

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

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

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

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

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

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

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

**CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE
RIESGOS PSICOSOCIALES
2019**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE
RIESGOS PSICOSOCIALES
2019

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

- No hay información
- Insuficiente
- Es adecuada

	1
	2
	3

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

- No hay información
- Insuficiente
- Es adecuada

	1
	2
	3

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

- No hay información
- Insuficiente
- Es adecuada

	1
	2
	3

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

- No hay información
- Insuficiente
- Es adecuada

	1
	2
	3

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

- Muy clara
- Clara
- Poco clara
- Nada clara

	1
	2
	3
	4

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

- Muy clara
- Clara
- Poco clara
- Nada clara

	1
	2
	3
	4

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

- Muy clara
- Clara
- Poco clara
- Nada clara

	1
	2
	3
	4

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE
RIESGOS PSICOSOCIALES
2019

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE
RIESGOS PSICOSOCIALES
2019

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

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

1
2
3
4

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

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

1
2
3
4

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

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

1
2
3
4
5

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

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

1
2
3
4
5

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

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

1
2
3
4
5

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

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

1
2
3
4
5

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE
RIESGOS PSICOSOCIALES

2019

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

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

1
2
3
4

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

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

1
2
3
4
5

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

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

1
2
3
4

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

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

1
2
3
4

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

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

1
2
3
4

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

- Excesiva
- Elevada
- Adecuada
- Escasa
- Muy escasa

1
2
3
4
5

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

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

1
2
3
4

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE
RIESGOS PSICOSOCIALES
2019

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

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

1
2
3
4

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

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

1
2
3
4

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

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

1
2
3
4

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

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

1
2
3
4

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

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

1
2
3
4

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

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

1
2
3
4

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

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

1
2
3
4

**CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE
RIESGOS PSICOSOCIALES
2019**

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

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

1
2
3
4

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

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

1
2
3
4

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

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

1
2
3
4

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

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

1
2
3
4

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

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

1
2
3
4
5

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

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

1
2
3
4
5

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE
RIESGOS PSICOSOCIALES

2019

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

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

	1
	2
	3
	4
	5

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

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

	1
	2
	3
	4
	5

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

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

	1
	2
	3
	4

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

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

	1
	2
	3
	4

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

- No
- A veces
- Bastante
- Mucho

	1
	2
	3
	4

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

- Mucho
- Bastante
- Poco
- Nada

	1
	2
	3
	4

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE
RIESGOS PSICOSOCIALES
2019

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

- No es muy importante 1
- Es importante 2
- Es muy importante 3
- No lo sé 4

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Adecuadamente 1
- Regular 2
- Insuficientemente 3
- No existe posibilidad de desarrollo profesional 4

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE
RIESGOS PSICOSOCIALES

2019

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

- Muy adecuada
- Suficiente
- Insuficiente en algunos casos
- Totalmente insuficiente

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

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

- Muy adecuada
- Suficiente
- Insuficiente en algunos casos
- Totalmente insuficiente

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

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

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Insatisfecho
- Muy insatisfecho

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

45. Utilice este espacio para escribir lo que considere oportuno sobre la compañía:



A large rectangular box for writing, containing a watermark logo for the 'Biblioteca UNIVERSITAS Miguel Hernández' and a hand cursor icon pointing to the text.