

MASTER EN PREVENCIÓN DE
RIESGOS LABORALES.

Los Riesgos Psicosociales en la
Administración de Justicia.

Alumno: Pedro Alemán Guillen

Director: Fernando Fernández Dobao

Miguel Hernández

Universidad: Miguel Hernández

Fecha: Junio 2017

INDICE.

1. Resumen. (Página3)
2. Introducción y Justificación. (Página 5)
3. Objetivos. (Página 9)
4. Cuerpo del proyecto de aplicación práctica. (Página 11)
 - 4.1. Recogida de información previa de la empresa y de los trabajadores.
 - 4.1. A. Descripción general del centro de trabajo.
 - 4.2. Método de Evaluación de Factores Psicosociales.
 - 4.2. A. Descripción del método.
 - 4.2. B. Material y metodología. Aplicaciones del método.
 - 4.3. Entrevistas personales a los trabajadores y observación personal de la ejecución del trabajo.
5. Presentación de resultados y análisis de los mismos. (Página 29)
6. Medidas preventivas propuestas. (Página 38)
7. Conclusiones. (Página 55)
8. Bibliografía. (Página 57)
9. Normativa consultada y/o estudiada. (Página 59)
10. Anexos. (Página 61)

1. RESUMEN.

En materia de prevención de riesgos laborales, no existe ninguna diferenciación entre el sector público y el sector privado. Los riesgos laborales aparecen en toda actividad laboral, con independencia de quien sea su titular (empresario) de la misma.

Los riesgos psicosociales tradicionalmente se han considerado de menor importancia y por ello se ha descuidado su estudio y prevención a pesar de estar cada vez más presentes en las relaciones de trabajo.

La Administración Pública Estatal reúne unas particularidades que la diferencian de la actividad privada, por ello, la normativa en materia de prevención de riesgos laborales introduce una serie de singularidades para adaptar la normativa general a la actividad pública, siendo entre otras, la imposibilidad de aplicar un procedimiento administrativo sancionador a la Administración Pública Estatal por parte del órgano encargado por el ordenamiento jurídico de vigilar y controlar el cumplimiento de la normativa en materia de prevención de riesgos laborales, esto es, por la Inspección de Trabajo, dado que la propia Administración no puede sancionarse a sí misma, pero en materia de responsabilidad laboral contractual, no existen ninguna diferenciación. Así cualquier empleado público podrá reclamar a su empleador (Administración Pública Estatal), por los daños y perjuicios ocasionados por el incumpliendo de la normativa en materia de prevención de riesgos laborales.

El método utilizado en el presente estudio (Método F-Psico V 3.0) está avalado por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT), la institución en materia de prevención de riesgos laborales de mayor prestigio de nuestro país.

Como apunte final hay que hacer mención a un futuro próximo que puede cambiar significativamente la concepción de los factores psicosociales y la manera de interactuar entre ellos, debido a la revolución tecnológica que se está produciendo que va a modificar sustancialmente el mundo laboral tal y como lo conocemos. Será necesario adaptar los parámetros de la salud laboral al trabajo digital, co-aparición de nuevos factores de riesgo.

Esta revolución aunque lenta pero progresiva dará lugar a modificar los métodos actuales de evaluación de riesgos psicosociales, ya que parámetros a valorar cambiarán significativamente.

En este sentido, compartir la jornada laboral con robots y no con personas (compañeros de trabajo) será, entre otros, uno de los cambios a los que habrá que hacer frente, así como a las nuevas patologías vinculadas al trabajo, como el “tecnoestrés” que se está convirtiendo en uno de los principales riesgos psicosociales, y por ello se está planteando que la legislación laboral regule el “derecho de desconexión”.

Palabras clave:

- Riesgos psicosociales.
- Evaluación riesgos psicosociales.
- Metodología.
- Presentación de resultados.
- Análisis de los resultados
- Medidas preventivas.
- Síndrome de Burnout o estrés laboral.
- Mobbing o acoso laboral.
- Acoso sexual en el trabajo.

Miguel Hernández

2. INTRODUCCIÓN y JUSTIFICACIÓN.

La Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL), supuso en su momento un auténtico hito en el marco normativo español en materia de Prevención de Riesgos Laborales, al equipararse, por primera vez esta normativa a la existente en el conjunto de la Unión Europea, en virtud de las distintas Directivas promulgadas sobre esta materia y en especial la Directiva 89/391/CEE, relativa a la aplicación de las medidas para promover la mejora de la seguridad y de la salud de los trabajadores en el trabajo.

A partir de dicha Ley, es cuando comienza a aplicarse, en toda su amplitud y sin diferencias importantes entre empleados públicos de distintos regímenes (personal laboral y personal funcionario), la misma normativa vigente en el ámbito europeo en materia de prevención de riesgos laborales, lo que se traduce en la necesidad de abordar la actividad preventiva de una manera planificada, integral e integrada en el conjunto de las actividades y decisiones de la Administración General del Estado.

Desde el punto de vista técnico, en materia de prevención de riesgos laborales, no existe ninguna diferenciación entre el sector público y el sector privado. Los riesgos laborales aparecen en toda actividad laboral, con independencia de quien sea su titular (empresario) de la misma.

Desde el punto de vista jurídico, la prevención de riesgos laborales tiene unas singularidades, debido a que la Administración Pública reúne unas particularidades que la diferencian de la actividad privada, por ello, la normativa en materia de prevención de riesgos laborales introduce una serie de normas específicas para adaptar la normativa general a la actividad pública.

Así tenemos que el Reglamento de los Servicios de Prevención, en su Disposición Adicional Cuarta, otorga a las Administraciones Públicas la facultad de 'regularse' la organización de los recursos necesarios para el desarrollo de las actividades preventivas; la definición de las funciones y niveles de cualificación del personal en materia de prevención; de cómo llevar a cabo la negociación colectiva del personal administrativo

o estatutario; y de cómo llevar a cabo la evaluación externa o auditoría del sistema de prevención.

Asimismo, la Estrategia Española de Seguridad en el Trabajo 2015-2020 ha recogido la necesidad de mejorar la eficacia de la prevención de riesgos laborales en el marco de las Administraciones Públicas, así como la implicación de los empleados públicos en el diseño y desarrollo de la acción preventiva.

Todas las empresas están obligadas a establecer un sistema de prevención en su empresa y en las Administraciones Públicas también. El sistema implantado ha prestado mayoritariamente su atención a las áreas de seguridad y a las áreas de higiene, infravalorando el resto de áreas preventivas.

A los riesgos psicosociales tradicionalmente se les ha considerado como el “hermano menor” de los riesgos laborales presentes en los centros de trabajo, debido a que los efectos de los mismos no se presentan de manera inmediata, a diferencia de lo que ocurre con la mayoría del resto de riesgos laborales. No obstante, en amplio número de casos, cuando se realiza seriamente la investigación de las causas y circunstancias por las cuales se ha producido un accidente de trabajo (obligación empresarial prevista en el artículo 16.3 LPRL), se determina que entre otras causas ha intervenido la falta de información específica, una organización y distribución del trabajo deficiente, el estrés, la insatisfacción laboral, el régimen de trabajo (jornadas continuadas, turnos, guardias, ritmos de trabajo, cuando la productividad se pretende solucionar por la vía de que el trabajador trabaje más horas y más rápido y no con la modernización de los procedimientos de trabajo, etc.), trabajo repetitivo, precariedad en el empleo, etc. Como puede verse todos estos factores están estrechamente vinculados a los riesgos psicosociales.

Asimismo, debe mencionarse que en muchas ocasiones las bajas laborales producidas por la acción de estos riesgos se gestionan como enfermedad común y no como verdaderos accidentes de trabajo o enfermedades profesionales. Así en el artículo 4 de la LPRL establece que se entenderá como “riesgo laboral” la posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño derivado del trabajo y se consideran como “daños

derivados del trabajo” las enfermedades, patologías o lesiones sufridas con motivo u ocasión del trabajo.

En virtud de estos factores que inciden en el desarrollo del trabajo y de las definiciones legales de riesgo laboral y de daños derivados del trabajo, los riesgos psicosociales pueden definirse como la posibilidad de sufrir una alteración de la salud, por la acción o efecto de la organización y régimen de trabajo.

Por ello, se hace necesario crear un sistema de evaluación que nos permita identificar y evaluar estos riesgos, para después establecer las medidas preventivas que correspondan para eliminarlos, y si ello no es totalmente posible, reducirlos a la mínima expresión, dado que son los menos identificados, los menos evaluados y los que menos atención reciben, dentro del sistema de prevención de riesgos laborales.

Por otra parte las consecuencias perjudiciales de los efectos de estos riesgos psicosociales no se dan sólo sobre las personas sino también sobre la organización, reflejándose en un aumento del absentismo o la conflictividad laboral, abandonos voluntarios de la empresa por parte de los trabajadores, baja productividad, etc.

Asimismo, debemos destacar que los resultados de la interacción entre trabajo y persona pueden ser positivos, si la persona tiene ocasión de desarrollar sus capacidades. Se puede conseguir que el trabajador se encuentre satisfecho con su puesto de trabajo.

Las reacciones frente a una determinada situación psicosocial no son las mismas para todos los trabajadores, sino que ciertas características propias de cada trabajador (personalidad, necesidades, expectativas, vulnerabilidad, capacidad de adaptación, etc.) determinarán la magnitud y la naturaleza tanto de sus reacciones como de las consecuencias.

Así pues, los factores psicosociales pueden afectar a la motivación y a la satisfacción en el trabajo y generar estrés dependiendo de la percepción que el trabajador tenga de ellos y de sus capacidades para hacerles frente o darles respuesta. Es decir, que la realidad psicosocial hace referencia no sólo a las condiciones que objetivamente se dan sino también a cómo son percibidas y experimentadas por el individuo. Por ello, en el

análisis de una situación, además de conocer cuáles son las características de trabajo, es preciso conocer la percepción que de ellas tienen los trabajadores.

En los últimos meses existe en distintos departamentos de la Administración de Justicia un estrés generalizado y bajas laborales de los trabajadores. Esta circunstancia hace necesario intentar identificar los distintos factores psicosociales existentes en los centros de trabajo de la Administración de Justicia, para poder eliminarlos. Por ello, se hace necesario realizar entrevistas personales a los trabajadores que constituyen una “unidad de acción”, para poder identificar las condiciones de trabajo, valorarlas y determinar las medidas preventivas para eliminar los factores de riesgo.

Con los resultados obtenidos, debe establecerse un sistema de gestión de riesgos, de carácter integral, modificando los procedimientos de trabajo que procedan y la adopción de las medidas preventivas en el menor tiempo posible.

Es de vital importancia que todos los integrantes, de una empresa o centro de trabajo, los directores, técnicos y resto de trabajadores participen en el proceso de identificación y evaluación de los riesgos. Participación que viene reconocida, como un derecho de los trabajadores que el empresario tiene que permitir, en el artículo 18 de la LPRL.

El presente trabajo está dirigido a identificar, evaluar los riesgos sicosociales a los que están expuestos los trabajadores de una Oficina de Administración de Justicia y determinar las posibles medidas preventivas para eliminarlos o reducirlos a su mínima expresión, de acuerdo con la obligación general de cuidado y protección, prevista en el artículo 14.2 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, en el artículo 4.2.d) del Estatuto de los Trabajadores y del Acuerdo Europeo sobre el Estrés Laboral (apartados 4 y 5).

3. OBJETIVOS.

El objetivo principal de este trabajo es definir y determinar las actividades a seguir por cualquier departamento de la Administración de Justicia, con la ayuda de su servicio de prevención, para cumplir con las regulaciones específicas aplicables y mejorar la seguridad y la salud de los empleados públicos, siendo un complemento del Sistema de Gestión de Riesgos Laborales establecido para la Administración General del Estado, más concretamente consiste en realizar una evaluación psicosocial de las condiciones de trabajo, con el fin de eliminar los riesgos psicosociales, a reducirlos al mínimo, aquellos que no puedan eliminarse.

Otros objetivos que pretende el presente trabajo es la elección y adopción de medidas preventivas para adaptar el trabajo al empleado público, en particular en lo que respecta a la concepción de los puestos de trabajo, así como a la elección de los equipos y los métodos de trabajo, con miras, en particular, de atenuar el trabajo monótono y repetitivo y a reducir los efectos del mismo en la salud, en virtud de lo establecido en el artículo 15.1.d de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL); así como fomentar la cultura preventiva en todos los niveles jerárquicos de la empresa.

La evaluación psicosocial persigue el mismo objetivo que otros ámbitos de la prevención de riesgos laborales: identificar factores de riesgo y establecer medidas de mejora para prevenir daños. Sin embargo, en la práctica, la actuación en el ámbito psicosocial puede resultar más compleja por diversos motivos. En primer lugar, podemos citar la dificultad de establecer una relación de causa directa entre factor de riesgo y daño sino que tiene un origen multicausal.

Más allá del cumplimiento de las exigencias legales, la evaluación de los factores psicosociales permitirá conocer posibles fallos de la organización, potenciales de producir anomalías y distorsiones en el funcionamiento de la organización.

Los factores psicosociales suponen una problemática que afecta tanto a los intereses personales como empresariales, ya que afectan a la salud individual y a la organización.

Por ello, la evaluación de los factores psicosociales nos va a permitir conocer fallos y carencias de la empresa que pueden producir anomalías y distorsiones en el funcionamiento de la empresa.

Por todo ello, en el momento de realizar una evaluación de los riesgos psicosociales debe tenerse en cuenta, los diversos elementos que entran en juego: las condiciones de trabajo que pueden provocar daño, los factores moderadores y las consecuencias, ya sean sobre la persona o sobre la empresa.

Además, debe tenerse en cuenta que la empresa puede vulnerar los derechos de participación de los trabajadores cuando realice una evaluación de riesgos sin la colaboración de los representantes legales de los trabajadores y que también puede vulnerar el derecho de confidencialidad de los trabajadores de toda información relacionada con su estado de salud (Art. 22.2 LPRL). Por ello, debe cuidarse mucho la confección unilateral por los Técnicos de Prevención de los cuestionarios de evaluación, su utilización y custodia (SAN. 14.5.14).

Este documento está basado, entre otros, en las tres guías públicas de carácter ‘trasversal’ del INSHT (integración, calidad del servicio y simplificación) y en el documento "Directrices básicas para el desarrollo de la prevención de los riesgos laborales en la empresa".

Miguel Hernández

4. CUERPO DEL PROYECTO DE APLICACIÓN PRACTICA.

4.1. Recogida de información previa de la empresa y de los trabajadores.

Además, de los cuestionarios de aplicación informática hay que recabar una serie de información previa que nos oriente en nuestro objetivo. Información, entre otra, referida a:

- ❖ Al organigrama oficial de la empresa donde aparezca las relaciones jerárquicas y competenciales de la misma.
- ❖ Descripción de los puestos de trabajo objeto de estudio, donde aparezca las funciones y tareas de cada uno de ellos. Posteriormente se contrastara en la entrevista personal con los trabajadores que ocupen dichos puestos de trabajo, para detectar posibles disfunciones.
- ❖ Existencia o no de cámaras de vigilancia de los puestos de trabajo. Pues la mera existencia puede producir cierto estrés a los trabajadores que se sienten vigilados constantemente.
- ❖ Horarios de trabajo de la empresa, jornada de trabajo de los trabajadores con indicación de jornada partida o continuada e indicación si habitualmente deben estar conectados con la empresa, sistema de turnos, etc.
- ❖ Sistema de control del horario. Determinar si se utiliza el sistema de firma individual o sistemas informáticos.
- ❖ Características de la plantilla: sexo, edad, antigüedad en la empresa, antigüedad en el puesto de trabajo, formación académica y/o profesional, etc.
- ❖ Absentismo laboral en los últimos tres años.

-Índice de absentismo de salud. Falta de asistencia del trabajador a su trabajo por razones de salud. Se calcula teniendo en cuenta el número total de días laborables de ausencia por razones de salud, dividido por (número de trabajadores de la empresa, multiplicado por los días laborables de la empresa) y multiplicado por cien.

- ❖ Declaraciones de incapacidad permanente declaradas en los últimos 3 años, y/o solicitudes de jubilación anticipada de los trabajadores.
- ❖ Solicitudes de baja voluntaria de trabajadores en los últimos tres años, e indagar en las causa que las motivaron.
- ❖ Régimen de permisos personales (retribuidos o no, modo de recuperación) practicados en la empresa.
- ❖ Sistema de formación permanente para mantener a los trabajadores al día en el manejo de nuevas tecnologías y de la nueva legislación, instituido por la empresa.
- ❖ Índices de siniestralidad.
 - Índice de duración media de accidentes. Indica el tiempo medio de la duración de las bajas por accidentes de trabajo y/o enfermedades profesionales. Se calcula dividiendo el número total de jornadas perdidas durante un periodo determinado, por el número de accidentes de trabajo y/o enfermedades profesionales ocurridos durante el mismo periodo.
 - Índice de frecuencia. Indica el número de accidentes de trabajo y/o enfermedades profesionales en relación con el número de horas trabajadas por la totalidad de la plantilla. Se calcula dividiendo el número total de accidentes de trabajo y/o enfermedades profesionales en un periodo determinado, por el número de horas trabajadas por la totalidad de la plantilla en el mismo periodo, multiplicado por 1.000.000.
 - Índice de gravedad. Indica el número de jornadas perdidas por accidentes de trabajo y/o enfermedades profesionales, por cada 1.000 horas de trabajo. Se calcula dividiendo el número de jornadas perdidas durante un periodo

determinado, por el número de horas trabajadas por la totalidad de plantilla en el mismo periodo, multiplicado por 1.000.

- Índice de incidencia. Indica el número de accidentes de trabajo y/o enfermedades profesionales por cada 1.000 trabajadores que están expuestos. Se utiliza cuando no es posible disponer de la información sobre horas trabajadas o es muy laborioso debido al número de trabajadores y contratos a tiempo parcial. Se calcula dividiendo el número total de accidentes de trabajo y/o enfermedades profesionales en un periodo determinado, por el número de trabajadores expuestos en el mismo período, multiplicado por 1.000.
- ❖ Solicitudes de cambios de puesto de trabajo, distinguiendo entre cambios de puesto de trabajo en el mismo centro de trabajo y cambios a centros de trabajo de otra localidad.
- ❖ Régimen de rotación del personal en el mismo centro de trabajo y la periodicidad en que esta se produce.
- ❖ Régimen disciplinario: amonestaciones, sanciones, suspensiones de empleo y sueldo, despidos, etc. En la entrevista se intentará indagar sobre la oportunidad y proporcionalidad de las sanciones.
- ❖ Aunque no es el caso de la Administración Pública, en las empresas donde se da un alto índice de extinciones de contratos de trabajo y/o despidos improcedentes, se genera una atmósfera de inseguridad que favorece la aparición del estrés laboral.
- ❖ Régimen de productividad. Determinar si la productividad está vinculada a la calidad del trabajo, a la cantidad de trabajo, al tiempo de trabajo, etc.
- ❖ Aspectos que afectan a la empresa, como: rechazos de expedientes, errores, sistema informático, averías del sistema informático, etc.
- ❖ Informes emitidos en materia de prevención de riesgos laborales por:

-
- El sistema de prevención de riesgos laborales adoptado en la empresa. Determinar si el empresario asume directamente la prevención, si ha designado trabajadores de su plantilla para ello o si ha acudido a un Servicio de Prevención.
 - Los Delegados de Prevención.

Actas de las reuniones de los representantes legales de los trabajadores, de los delegados de prevención, del comité de empresa y del comité de seguridad y salud de la empresa.

4.1. A. Descripción general del centro de trabajo.

El Ministerio de Justicia es el encargado de preparar, dirigir y ejecutar la política del Gobierno en las siguientes materias, entre otras:

- Las relaciones del Gobierno con la Administración de Justicia, con el Consejo General del Poder Judicial y con el Ministerio Fiscal.
- La dotación a los Juzgados, Tribunales y al Ministerio Fiscal de los medios precisos para el desempeño de sus funciones, y el ejercicio de competencias sobre el personal al servicio de la Administración de Justicia.
- En relación con los órganos de gobierno de las Comunidades Autónomas:
 - Las relaciones con los órganos de gobierno de las Comunidades Autónomas en materias que afecten a la Administración de Justicia.
 - La comunicación de dichos órganos de gobierno de las Comunidades Autónomas con el Ministerio Fiscal.
- La preparación y propuesta de los asuntos relativos al ejercicio del derecho de gracia (indulto), y a los Títulos Nobiliarios y Grandezas de España.
- Las relaciones con los Colegios de Abogados y Procuradores.
- Las relaciones con la Agencia de Protección de Datos.

Asimismo, el Ministerio de Justicia está estructurado de la siguiente manera:

- Secretaría de Justicia.
- Subsecretaría.
- Secretaría General de la Administración de Justicia.
- Abogacía General del estado.

Dentro de la Subsecretaría se encuentra la Subdirección General de Recursos Humanos, siendo esta Subdirección la encargada de:

- La gestión de los recursos humanos del departamento y de los procesos de selección y provisión de puestos de trabajo y la planificación, elaboración y administración de las plantillas y relaciones de puestos de trabajo y de sus modificaciones. La organización y desarrollo de la formación, la programación y gestión de la acción social.
- La planificación y ejecución de la política retributiva, las propuestas de dotación presupuestaria y la gestión y seguimiento del capítulo I del presupuesto, así como de los préstamos y anticipos reintegrables, la elaboración de las nóminas y la habilitación y pagaduría de personal.

El centro de trabajo objeto de este estudio se dedica a la impartición efectiva de Justicia a los ciudadanos, teniendo como principales tareas, recepción de demandas, tramitación de las mismas, realización de actuaciones judiciales, etc.

En dicho centro de trabajo existen los siguientes puestos de trabajo:

- Letrado de la Administración de Justicia (1).
 - Gestión Procesal (2).
 - Tramitadores Procesales (2).
 - Auxilio Judicial (1).
- El Letrado de la Administración de Justicia, es la persona encargada de la fe pública judicial a fin de garantizar la veracidad de las actuaciones judiciales, si bien sus competencias se han ido incrementando paulatinamente hasta pasar a

desempeñar un papel fundamental en la Administración de Justicia dentro de la denominada Nueva Oficina Judicial.

También desempeñan funciones procesales, dictando Decretos y Diligencias de Ordenación en los distintos procedimientos, así como funciones directivas propias de la organización de la Oficina Judicial, ostentando el carácter de personal directivo.

- El Gestor Procesal es la persona encargada de gestionar la tramitación de los procedimientos, de la que se dará cuenta al Secretario Judicial, en particular cuando determinados aspectos exijan una interpretación de ley o de normas procesales, sin perjuicio de informar al titular del órgano judicial cuando se fuera requerido para ello.

Practicar y firmar las comparecencias que efectúen las partes en relación con los procedimientos que se sigan en el órgano judicial, respecto a las cuales tendrá capacidad de certificación.

Documentar los embargos, lanzamientos y demás actos cuya naturaleza lo requiera, con el carácter y representación que le atribuyan las leyes, salvo que el secretario judicial considere necesaria su intervención.

Extender las notas que tengan por objeto unir al procedimiento datos o elementos que no constituyan prueba en el mismo, a fin de garantizar su debida constancia y posterior tramitación, dando cuenta de ello, a tal efecto, a la autoridad superior, así como elaborar notas, que podrán ser de referencia, de resumen de los autos y de examen del trámite a que se refieran.

Realizar las tareas de registro, recepción y distribución de escritos y documentos, relativos a asuntos que se estuvieran tramitando en Juzgados y Tribunales.

Expedir, con conocimiento del secretario judicial, y a costa del interesado, copias simples de escritos y documentos que consten en autos no declarados secretos ni reservados.

-
- Los Tramitadores Procesales se encargan de la tramitación general de los procedimientos, mediante el empleo de los medios mecánicos u ofimáticos que corresponda, para lo cual confeccionará cuantos documentos, actas, diligencias, notificaciones y otros le sean encomendados, así como copias de documentos y unión de los mismos a los expedientes.

El registro y la clasificación de la correspondencia.

La formación de autos y expedientes, bajo la supervisión del superior jerárquico.

La confección de las cédulas pertinentes para la práctica de los actos de comunicación que hubieran de realizarse.

- El Auxiliar Judicial tiene como función La práctica de los actos de comunicación que consistan en notificaciones, citaciones, emplazamientos y requerimientos, en la forma prevista en las leyes procesales, a cuyo efecto ostentará capacidad de certificación y dispondrá de las credenciales necesarias.

Como agente de la autoridad, proceder a la ejecución de embargos, lanzamientos y demás actos cuya naturaleza lo requiera, con el carácter y representación que le atribuyan las leyes.

Actuar como Policía Judicial con el carácter de agente de la autoridad, sin perjuicio de las funciones que, en la averiguación de los delitos y en el descubrimiento y aseguramiento de los delincuentes, competen a los miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.

Realizar funciones de archivo de autos y expedientes judiciales, bajo la supervisión del secretario judicial.

Velar por las condiciones de utilización de las salas de vistas y mantener el orden en las mismas.

Comprobar que los medios técnicos necesarios para el proceso judicial se encuentren en condiciones de utilización, requiriendo, en su caso, la presencia de los servicios técnicos que correspondan, para permitir el adecuado funcionamiento de dichos dispositivos, poniendo en conocimiento del secretario judicial las anomalías detectadas que pudieran impedir la celebración de actos procesales.

4.2. Método de Evaluación de Factores Psicosociales.

4.2. A. Descripción del método de trabajo o estudio.

En el presente estudio se ha utilizado, (además de las entrevistas personales a los trabajadores y la observación personal de la ejecución del trabajo), el método F-Psico V 3.0, Método de Evaluación de Factores Psicosociales, elaborado por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

Entre los distintos métodos existentes como, entre otros, el método ISTA21 (CoPsoQ) vinculado a CC.OO, el método MARC-UV de la Universidad de Valencia y el método DECORE de la Universidad Complutense de Madrid, se ha optado por el método F-Psico V 3.0 del INSHT por tratarse de un órgano de carácter científico técnico especializado en materia de prevención de riesgos laborales (Art. 8 LPRL), con dedicación exclusiva a esta materia y de un reconocido prestigio internacional.

El método F-Psico V 3.0 contiene unos cuestionarios con un total de 44 preguntas, donde todas ellas deben ser contestadas. Cada una de ellas pretende estudiar un factor concreto:

1. Tiempo de trabajo. Este factor se centra especialmente en aspectos relacionados con la ordenación temporal del trabajo desarrollado a lo largo de un día de trabajo y de la semana. Evalúa la relación entre tiempo de trabajo y el tiempo de descanso que tiene cada trabajador, de la calidad, cantidad y las actividades que permiten dentro de éste, así como el efecto que tiene dentro del desarrollo social. La evaluación de la adecuación y la calidad de trabajo con respecto al tiempo de ocio se reparten en los cuatro ítems siguientes:

- Trabajo en sábados (ítem 1).
- Trabajo en domingos y festivos (ítem 2).
- Tiempo de descanso semanal (ítem 5).
- Compatibilidad vida laboral con la vida personal (ítem 6).

2. Autonomía decisional. Este factor se refiere a los aspectos relacionados con las condiciones de trabajo referentes a la posibilidad y la capacidad del individuo para gestionar y tomar decisiones referentes a su actividad laboral, así como a la elaboración de procedimientos y organización del trabajo, vienen recogidos en los siguientes ítems:

- Posibilidad de atender asuntos personales (ítem 3).
- Distribución de pausas reglamentarias (ítem 7).
- Adopción de pausas no reglamentarias (ítem 8).
- Determinación del ritmo (ítem 9).
- 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 10f).
- Resolución de incidencias (ítem 10 g).
- Distribución de turnos (ítem 10 h).

3. Carga de trabajo. Este factor se refiere a la cantidad de trabajo que el trabajador tiene que desarrollar. Se entiende que existe carga de trabajo elevada cuando la cantidad de trabajo es numerosa (parte cuantitativa) y además, cuando es difícil de resolver y/o ejecutar (parte cualitativa).

Vienen recogidos en los siguientes ítems:

- Tiempo asignado a la tarea (ítem 23).
- Tiempo de trabajo con exigencia de rapidez (ítem 24).
- Aceleración del ritmo de trabajo (ítem 25).
- Tiempo de atención (ítem 21)
- Intensidad de la atención (ítem 22).
- Atención a múltiples tareas (ítem 27).
- Interrupciones en el trabajo (ítem 30).

-
- Efecto de las interrupciones (ítem 31).
 - Previsibilidad de las tareas (ítem 32).
 - Cantidad de trabajo (ítem 26).
 - Dificultad del trabajo (ítem 28).
 - Necesidad de ayuda (ítem 29)
 - Trabajo fuera del horario habitual (ítem 4).

4. Demandas psicológicas. Este factor hace referencia al grado de esfuerzo intelectual que se requiere para realizar el trabajo, como actividades de memorización, capacidad de razonamiento, procesamiento de información del entorno, búsqueda de soluciones, etc. Vienen recogidos en los siguientes ítems:

- Requerimientos de aprendizaje (ítem 33 a).
- Requerimientos de adaptación (ítem 33 b).
- Requerimientos de iniciativas (ítem 33c).
- Requerimientos de memorización (ítem 33 d).
- Requerimientos de creatividad (ítem 33 e).
- Requerimientos de trato con las personas (ítem 33 f)
- Ocultación de emociones ante los superiores (ítem 34 a).
- Ocultación de emociones ante los subordinados (ítem 34 b).
- Ocultación de emociones ante compañeros (ítem 34 c).
- Ocultación de emociones ante clientes (ítem 35).
- Exposición ante situaciones de impacto emocional (ítem 35).
- Demandas de respuesta emocional (ítem 36).

5. Contenido del trabajo. Este factor hace referencia a la sensación que genera en los trabajadores la importancia de su trabajo, si tiene sentido en sí mismo, para la empresa y para la sociedad en general. Tiene en cuenta la necesidad del trabajador de sentirse útil, de que se reconozca su trabajo como importante, fuera de las compensaciones económicas. Vienen recogidos en los siguientes ítems:

- Trabajo rutinario (ítem 37).
- Sentido del trabajo (ítem 38).
- Contribución del trabajo (ítem 39).
- Reconocimiento del trabajo por los superiores (ítem 40 a).
- Reconocimiento del trabajo por los compañeros de trabajo (ítem 40 b).
- Reconocimiento del trabajo por los clientes (ítem 40 c).
- Reconocimiento del trabajo por la familia (ítem 40 d).

6. Supervisión y/o participación. Este factor hace referencia a la valoración que hace el trabajador hace sobre el nivel de control que ejercen sus superiores inmediatos sobre su trabajo y si se leja espacios de participación en la forma de ejecutar su trabajo. Vienen recogidos en los siguientes ítems:

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

7. Interés de la empresa por los trabajadores y compensaciones económicas. Este factor hace referencia al grado de preocupación que muestra la empresa por sus trabajadores, en referencia al interés de la misma por la promoción de los trabajadores, por la formación que tienen y la que reciben en orden a establecer una promoción profesional y si existe un equilibrio entre el trabajo realizado, las responsabilidades del trabajador y la compensación económica que reciben los trabajadores. Este es uno de os factores más influyentes a la hora valorar ls riesgos psicosociales en una empresa.

Vienen recogidos en los siguientes ítems:

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

8. Desempeño de la tarea. Este factor hace referencia a la correcta definición de los metidos, tareas y responsabilidades de cada trabajador en su puesto de trabajo. Vienen recogidos en los siguientes ítems:

- Especificaciones de los cometidos (ítem 14 a).
- Especificaciones de los procedimientos (ítem 14 b).
- Especificaciones de la cantidad de trabajo (ítem 14 c).
- Especificaciones de la calidad del trabajo (ítem 14 d).
- Especificaciones de los tiempos de trabajo (ítem 14 e).
- Especificaciones de la responsabilidad del puesto de trabajo (ítem 14 f).
- Tareas irrealizables (ítem 15 a).
- Procedimientos de trabajo incompatibles con los objetivos (ítem 15 b).
- Conflictos morales (ítem 15 c).
- Instrucciones contradictorias (ítem 15 d).
- Asignación de tareas que exceden del cometido del puesto de trabajo (ítem 15 e).

9. Relaciones y apoyo social. Este factor hace referencia a la posibilidad de tener apoyo instrumental y apoyo proveniente del resto de compañeros de trabajo, como superiores y/o subordinados, para realizar de una manera eficiente su trabajo. Este apoyo social es uno de los factores moderadores del estrés laboral.

Hasta no hace mucho tiempo las situaciones de estrés se trataban como problemas de carácter personal, por tanto en el ámbito sanitario e individual, no como una situación derivada de las condiciones del trabajo. El estrés laboral debe entenderse como el desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización del trabajo, por ello el estrés laboral está vinculado a las condiciones de trabajo y a las características personales del trabajador, esto es, en unas mismas condiciones de trabajo unos trabajadores pueden verse afectados por el estrés y otros no. El trabajador es capaz de metabolizar la tensión a corto plazo, lo que es considerado de una manera positiva, pero tiene dificultades en resistirse a una exposición prolongada a una presión intensa

En este sentido, debe mencionarse el protocolo de actuación frente al acoso laboral en la Administración General del Estado, aprobado por Resolución de la Secretaria de Estado para la función Pública de 4 de mayo de 2011, que sustancialmente debe seguir las siguientes pautas: a) Delimitar el concepto de las distintas situaciones de acoso vinculándolas al concepto más amplio de violencia psicológica en el trabajo: b) Establecer un procedimiento de actuación diferenciando dos fases, indagación y conclusiones: y c) Plantear medidas de actuación y prevención del acoso.

Este factor viene recogido en los siguientes ítems:

- Apoyo social instrumental de distintas fuentes (ítem 16).
- Calidad de las relaciones (ítem 17).
- Exposición a conflictos interpersonales (ítem 18 a).
- Exposición a violencia física (ítem 18 b).
- Exposición a violencia psicológica (ítem 18 c).
- Exposición al acoso sexual (ítem 18).
- Gestión de la empresa de las situaciones de conflicto (ítem 19).
- Exposición a la discriminación (ítem 20).

4. 2.B. Material y metodología. Aplicaciones del método.

Dados los años transcurridos desde el diseño de la primera versión (método F-PSICO) del cuestionario para la valoración de los factores psicosociales diseñado por el INSHT, dicha institución creyó conveniente su revisión y actualización, no planteándose un cambio en las bases conceptuales si no una puesta al día que tuviera en consideración posibles nuevas exigencias del trabajo y, por tanto, posibles nuevos factores y concepciones de riesgo.

Así pues, esta aplicación informática se presenta como una herramienta para la identificación y evaluación de los factores psicosociales. Su objetivo es aportar información para poder identificar cuáles son los factores de riesgo en una situación determinada, permitiendo, por tanto, el diagnóstico psicosocial de una empresa o de áreas parciales de la misma, a partir de los cuestionarios de aplicación individual.

Pueden destacarse algunos cambios como por ejemplo, en cuanto al contenido, la ampliación de indicadores referidos a las exigencias emocionales del trabajo, y la inclusión del tiempo de trabajo, en el que se incluyen aspectos de conciliación. Asimismo se ha incluido algún ítem referido a la posible exposición a conflictos o conductas violentas.

En este sentido, y partiendo de la consideración de que la evaluación de los riesgos no es un fin en sí misma si no que es una fase del proceso de mejora de las condiciones de trabajo, además de cumplir este objetivo de carácter evaluativo, la aplicación informática incluye información de utilidad práctica para orientar las medidas de intervención que deberían llevarse a cabo en la empresa en el ámbito psicosocial.

En este sentido se expresa el artículo 5.1 del Reglamento de los Servicios de Prevención cuando señala que “a partir de la información obtenida sobre la organización, características y complejidad del trabajo, sobre las materias primas y los equipos de trabajo existentes en la empresa y sobre el estado de salud de los trabajadores, se procederá a la determinación de los elementos peligrosos y a la identificación de los trabajadores expuestos a los mismos, valorando a continuación el riesgo existente en

función de criterios objetivos de valoración, según los conocimientos técnicos existentes, o consensuados con los trabajadores, de manera que se pueda llegar a una conclusión sobre la necesidad de evitar o de controlar y reducir el riesgo.

A los efectos previstos en el párrafo anterior se tendrá en cuenta la información recibida de los trabajadores sobre los aspectos señalados”.

Por otro lado, dentro de las múltiples aplicaciones que puede tener el método Fpsico V 3.0, cabe destacar, entre otras, las siguientes:

1. Posibilita la evaluación de situaciones concretas, el haber aplicado este método a un caso concreto puede ser una primera toma de contacto para futuros trabajos más detallados. Los resultados pueden servir para tener una idea de la magnitud y de las peculiaridades un grupo concreto de trabajadores.
2. Permite localizar la fuente de los problemas en el momento que se tienen indicios de la existencia de los mismos pueda tener su origen en factores psicosociales.
3. Tras la aplicación del método puede verse necesario realizar un nuevo diseño de cambios de tipo organizativo y funcional.

Por otro lado, hay que tener en cuenta que la evaluación de los riesgos psicosociales, como del resto de los aspectos laborales relacionados con la salud de los trabajadores, debe responder a un proceso continuo, permanente y sistemático, teniendo en cuenta que la psicología no persigue exclusivamente la reducción o eliminación de los aspectos negativos del trabajo, sino que persigue además la potencialización de aquellos aspectos positivos que favorezcan la satisfacción de los trabajadores.

Así es reconocido por la vigente Ley de Prevención de Riesgos Laborales:

- “La evaluación será actualizada cuando cambien las condiciones de trabajo y, en todo caso, se someterá a consideración y se revisará, si fuera necesario, con ocasión de los daños para la salud que se hayan producido. Cuando el resultado de la evaluación lo hiciera necesario, el empresario realizará controles periódicos de las condiciones de trabajo y de la actividad de los trabajadores en la prestación de sus servicios, para detectar situaciones potencialmente peligrosas” Artículo 16.1.
- “Cuando se haya producido un daño para la salud de los trabajadores o cuando, con ocasión de la vigilancia de la salud prevista en el artículo 22, aparezcan indicios de que las medidas de prevención resultan insuficientes, el empresario llevará a cabo una investigación al respecto, a fin de detectar las causas de estos hechos. Artículo 16.3. Po

Miguel Hernández

4.3. Entrevistas personales a los trabajadores y observación personal de la ejecución del trabajo.

Una vez, estudiada la información obtenida se procede a realizar una entrevista personal con cada uno de los trabajadores del centro de trabajo objeto el estudio y realizar una observación del trabajo mientras se está realizando, para poder determinar la existencia de posibles tensiones o defectos en la ejecución del mismo.

En cuanto a razón de ser de esta entrevista en materia de los factores psicosociales que afectan a las condiciones de trabajo, hay que destacar que:

- Permite obtener mayor espontaneidad en las respuestas de los entrevistados, que deben responder de una manera más directa que cuando se trata de rellenar un cuestionario.
- Generalmente los entrevistados conceden una mayor importancia a la entrevista que a la encuesta o cuestionario, y por ello es más fácil obtener su colaboración.
- El número de “no respuestas” es menor que en la encuesta, es decir, en una entrevista el entrevistado generalmente deja menos preguntas sin contestar que en un cuestionario.
- La entrevista da garantía de que la respuesta dada por el entrevistado es una respuesta individual, mientras que por escrito las preguntas pueden contestarse en grupo, o basándose en las sugerencias de otras personas.

Miguel Hernández

La entrevista debe prepararse teniendo en cuenta los datos generales obtenidos en el Cuestionario de Evaluación, en la que se realizan preguntas generales en la que el entrevistado tiene influencia y de esta manera puede tomar las riendas de la entrevista.

En este tipo de entrevista hay que posibilitar que el entrevistado se exprese libremente, por ello que realicen pocas preguntas. El objetivo de esta entrevista es descubrir qué opinión tiene el entrevistado de sus condiciones laborales y determinar qué es lo que más le preocupa y/o considera que debe cambiarse.

Así, en el presente estudio aparecen los factores de Carga de Trabajo, Demandas Psicológicas y Supervisión y/o Participación, como los factores más negativos y en algún caso con mayor división de opiniones.

El entrevistador a través de la entrevista personal debe indagar sobre dichos factores para poder perfilar dichos datos, como por ejemplo si la carga de trabajo es transitoria debida al personal que se encuentra en baja médica por traslado, o por el contrario se mantiene durante mucho tiempo.

En la observación personal y directa de la ejecución del trabajo, se ha podido observar la existencia de interrupciones debida a un deficiente sistema operativo y unos obsoletos equipos informáticos que da lugar a que los ordenadores se bloqueen y se tenga que reiniciar el mismo, así como al no estar el Ministerio Fiscal presente (debido a las dimensiones del centro de trabajo estudiado) las comunicaciones con el mismo se tienen que realizar por vía fax o correo ordinario y electrónico, teniendo que verificar su recepción.

Otro factor que produce retrasos e interrupciones en el trabajo es debido a que las dependencias habilitadas para los profesionales que acuden a la Oficina Judicial está infrautilizada debido a que carece de todo tipo materiales de oficina y por ello las fotocopias que necesitan realizar se efectúan en las dependencias y fotocopiadora destinada a los trabajadores.

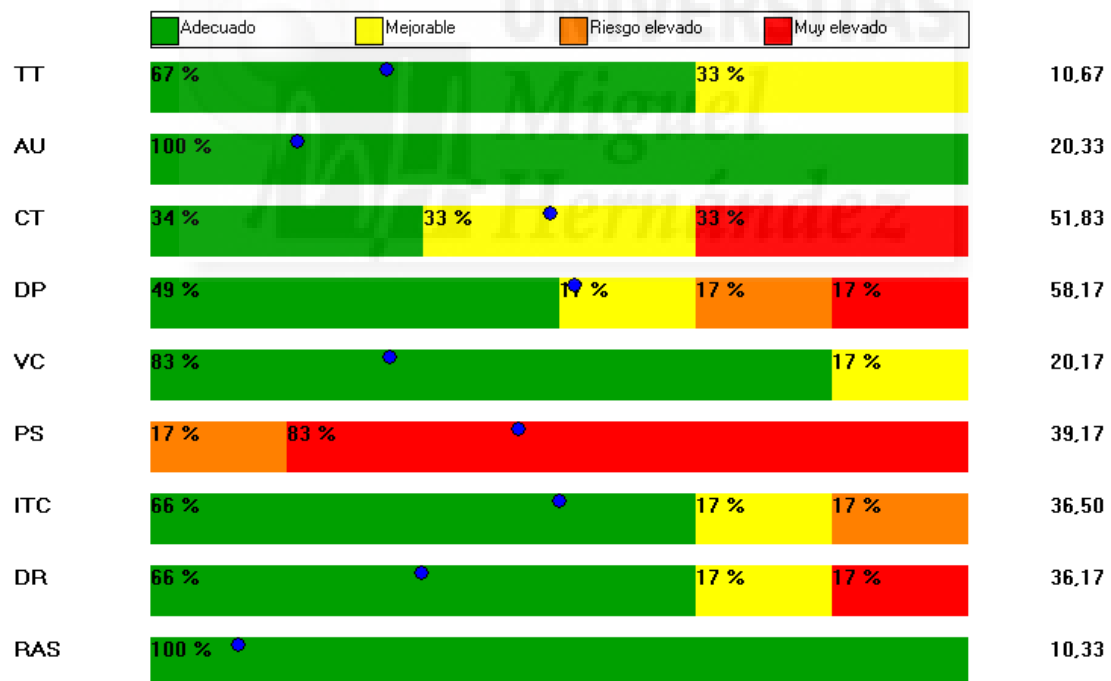
Asimismo, se ha observado una distribución de los puestos de trabajo poco eficiente, debido a la insuficiencia de medios, dado que existe un solo fax para todo el centro de trabajo y se encuentra en la planta baja cuando las oficinas se encuentran en la planta primera y que solo existe una única Sala de vistas, donde se realizan todo tipo de juicios, declaraciones y las video-conferencias para realizar actuaciones con otra oficina judicial, impidiendo con ello que se puedan realizar distintas actuaciones de una simultanea o al mismo tiempo.

5. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS Y ANALISIS DE LOS MISMOS.

Este método (Fpsico V 3.0) ha sido diseñado para proporcionar valoraciones colectivas de un grupo de trabajadores con unas condiciones relativamente homogéneas porque lo que pretende es conocer la situación laboral desde un punto de vista organizativo que afecta a varios trabajadores. Puede verse los cuestionarios utilizados en el anexo I y el método utilizado en el anexo II.

La puntuación de cada factor que afecta al grupo se consigue a partir de las puntuaciones individuales en dichos factores y, ésta a su vez, de las respuestas que han dado los trabajadores encuestados en cada factor.

De esta manera se han obtenido los siguientes resultados:



Una vez obtenida la información previa referente a la empresa y a los trabajadores de la misma, y de realizadas las entrevistas personales con los trabajadores, y de la observación personal de la ejecución del trabajo, se procede al tratamiento de los datos obtenidos a través de la encuesta realizada.

1. Tiempo de trabajo (TT).

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

El tiempo de trabajo es considerado por la mayoría de los trabajadores encuestados como adecuado, observando que en el apartado de compatibilidad de la vida personal y la vida laboral debe mejorarse, salvando siempre las necesidades del servicio público, estableciendo la jornada flexible y la concesión de permisos de trabajo (compensando las horas de trabajo con tiempo de trabajo en días sucesivos, para que al final de la semana, mes o año, el trabajador realice su jornada completa).

Este sistema de trabajo, en la actualidad con los servicios informáticos existentes, es muy fácil de implantar en la empresa

2. Autonomía (AU).

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

a) Autonomía temporal. Se refiere a la discreción concedida al trabajador sobre la gestión de algunos aspectos de la organización temporal de la carga de trabajo y de los

descansos, tales como la elección del ritmo, las posibilidades de alterarlo si fuera necesario, su capacidad para distribuir descansos durante la jornada y de disfrutar de tiempo libre para atender a cuestiones personales.

b) **Autonomía decisional.** La autonomía decisional hace referencia a la capacidad de un trabajador para influir en el desarrollo cotidiano de su trabajo, que se manifiesta en la posibilidad de tomar decisiones sobre las tareas a realizar, su distribución, la elección de procedimientos y métodos, la resolución de incidencias, etc.

En este factor la totalidad de los trabajadores encuestados se encuentran satisfechos, por ello, no se propone ninguna medida preventiva adicional, dado que con las medidas de mejora de la vida personal y vida laboral indicados anteriormente este factor mejoraría.

3. Carga de trabajo (CT).

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

Este factor valora la carga de trabajo a partir de las siguientes cuestiones:

a) **Presiones de tiempos.** La presión de tiempos se valora a partir de los tiempos asignados a las tareas, la velocidad que requiere la ejecución del trabajo y la necesidad de acelerar el ritmo de trabajo en momentos puntuales.

b) **Esfuerzo de atención.** Con independencia de la naturaleza de la tarea, ésta requiere que se la preste una cierta atención, Esta atención viene determinada tanto por la intensidad y el esfuerzo de atención requeridos para procesar las informaciones que se reciben en el curso de la actividad laboral y para elaborar respuestas adecuadas como por la constancia con que debe ser mantenido dicho esfuerzo.

Los niveles de esfuerzo atencional pueden verse incrementados en situaciones en que se producen interrupciones frecuentes, cuando las consecuencias de las interrupciones son relevantes, cuando se requiere prestar atención a múltiples tareas en un mismo momento y cuando no existe previsibilidad en las tareas.

c) Cantidad y dificultad de la tarea. La cantidad de trabajo que los trabajadores deben hacer frente y resolver diariamente es un elemento esencial de la carga de trabajo, así como la dificultad que suponen para el trabajador el desempeño de las diferentes tareas.

Este factor se encuentra muy dividido, dado que un 34% de los trabajadores encuestados considera que la carga de trabajo es adecuada, un 33% considera que es mejorable y otro 33% está muy insatisfecho con la carga de trabajo.

Por ello, se propone analizar detenidamente los tiempos de trabajo establecidos para la ejecución de las distintas tareas y encomendar el número adecuado de tareas (expedientes) al tiempo de la jornada de trabajo, dado que la intensidad de la atención requerida es alta y las interrupciones en su ejecución también es alto.

4. Demandas psicológicas (DP).

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

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

Se producen exigencias emocionales en aquellas situaciones en las que el desempeño de la tarea conlleva un esfuerzo que afecta a las emociones que el trabajador puede sentir. Con carácter general, tal esfuerzo va dirigido a reprimir los sentimientos o emociones y a mantener la compostura para dar respuesta a las demandas del trabajo, por ejemplo en el caso de trato con pacientes, clientes, etc.

El esfuerzo de ocultación de emociones puede también, en ocasiones, ser realizado dentro del propio entorno de trabajo; hacia los superiores, subordinados,...

Las exigencias emocionales pueden derivarse también del nivel de implicación, compromiso o involucración en las situaciones emocionales que se derivan de las relaciones interpersonales que se producen en el trabajo y, de forma especial, de trabajos en que tal relación tiene un componente emocional importante (personal sanitario, docentes, servicios sociales, etc...)

Otra fuente de exigencia emocional es la exposición a situaciones de alto impacto emocional, aún cuando no necesariamente exista contacto permanente con clientes.

Este factor es considerado por la mitad de los trabajadores encuestados como adecuada, dado que la mayoría de los trabajadores acceden por oposición, donde deben acreditar unos conocimientos previos, si bien otros trabajadores acceden por la vía del interinaje (contratación laboral hasta que el puesto de trabajo sea ocupado por un funcionario de carrera).

No obstante, se aprecia una necesidad de aprendizaje, de puesta al día permanente, a lo largo de la vida laboral, debido a que esta actividad está sometida a la constante modificación de las Leyes; y por otro lado, al tratarse de unos puestos de trabajo que exigen el trato con personas, debe potenciarse las indicaciones referentes a empatizar con las mismas pero ocultando sus emociones ante los clientes.

5. Variedad y contenido del trabajo (VC).

Este factor comprende la sensación de que el trabajo tiene un significado y utilidad en sí mismo, para el trabajador, en el conjunto de la empresa y para la sociedad en general.

No solo tiene en cuenta la necesidad del trabajador de sentirse útil, sino que el trabajador se sienta apreciado como persona y profesional, más allá de las contraprestaciones económicas.

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

La mayoría de los trabajadores encuestados consideran este factor como adecuado. No obstante se aprecia una disfunción referente a la falta de reconocimiento del trabajo por los clientes, por ello, se propone como medida preventiva, revisar los protocolos de relación con los mismos para mejorar esta situación.

6. Supervisión y/o participación (PS).

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

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

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

Este factor es el más acusado por los trabajadores encuestados, pero debe tenerse en cuenta que se trata de una Administración Pública y todas sus actuaciones y normativa de procedimiento está sometida de una manera directa a las Leyes.

La falta de participación se ha detectado en los ítems referentes a la participación en la contratación de personal, en la participación en las normas de trabajo y en la participación en los cambios de dirección.

No obstante, pueden mejorarse estos aspectos adoptando medidas que promuevan una mayor participación, en los cambios de equipos y materiales, y en la implantación de los métodos de trabajo, que si bien, vienen recogidas por las Leyes, existe un amplio margen para ejecutarlas de un modo o de otro, siempre cumpliendo con la finalidad y objetivo de las Leyes.

7. Interés de la empresa y compensaciones económicas (ITC).

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

Este factor es considerado adecuado por la mayoría de los trabajadores encuestados, pero se han observado algunas disfunciones como la ausencia de facilidades para el desarrollo profesional y por ello se hace necesario implantar un verdadero y eficaz sistema de promoción profesional que permita a los trabajadores interinos consolidar el puesto de trabajo y a los funcionarios de carrera promocionar a puestos de trabajo de categoría superior.

8. Desempeño del rol (DR).

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

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

Este factor también es considerado por la mayoría de los trabajadores encuestados como adecuado, pero se observan las siguientes disfunciones como la asignación de trabajos incompatibles con los objetivos impuestos, y la asignación de tareas que exceden del cometido del puesto de trabajo, por ello debe evitarse la encomienda de trabajos que alejen a los trabajadores de la consecución de los objetivos, máxime cuando los trabajadores tengan asignada una cantidad económica por su consecución, y debe evitarse la realización de tarea que excedan del contenido del puesto de trabajo, dado que al tratarse de la Administración Pública puede incurrirse en alguna falta laboral.

9. Relaciones interpersonales y apoyo social (RAS).

El factor relaciones interpersonales se refiere a aquellos aspectos de las condiciones de trabajo que se derivan de las relaciones que se establecen entre las personas en los entornos de trabajo. Recoge este factor el concepto de “apoyo social”, entendido como factor moderador del estrés, y que el método concreta estudiando la posibilidad de contar con apoyo instrumental o ayuda proveniente de otras personas del entorno de trabajo (jefes, compañeros,...) para poder realizar adecuadamente el trabajo, y por la calidad de tales relaciones, dado que el estrés laboral es el precursor de las patologías o trastornos de salud que la psicología intenta prevenir.

Así la Comisión Europea define el estrés laboral “como un conjunto de reacciones emocionales, cognoscitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos de la organización o del entorno de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de angustia, con frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación.

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

Este factor ha resultado adecuado para la totalidad de los trabajadores encuestados, no obstante debe revisarse los protocolos de la empresa referentes a la exposición de los trabajadores a la violencia física y psicológica de los clientes, así como los protocolos referentes al acoso sexual.

Miguel Hernández

6. MEDIDAS PREVENTIVAS PROPUESTAS.

Las medidas preventivas que se proponen son orientaciones que intentan servir de mejora de los aspectos que han obtenido una valoración más negativa.

Evidentemente, no todas las medidas preventivas propuestas son de validez general para toda la Administración de Justicia, sino para el centro de trabajo estudiado. Para que fueran de validez general habría que realizar estas tareas en la totalidad de centros de trabajo o en una muestra representativa.

Si bien, son de validez general todas aquellas propuestas dirigidas a favorecer y profundizar en las medidas recogidas por las Leyes, referentes a conciliar la vida personal, familiar y laboral que posibilitan además la potencialización de aquellos aspectos positivos que favorecen la satisfacción de los trabajadores, por pertenecer a una empresa que no pone trabas ni impedimentos para atender y conceder los permisos solicitados por los trabajadores, amparándose de una manera desproporcionada en “las necesidades del servicio”.

- Así tenemos las siguientes medidas preventivas:

Promover el establecimiento de la jornada flexible y favorecer las solicitudes de reducción de la jornada de trabajo para los casos previstos por las Leyes.

Los empleados públicos tienen derecho a la adopción de medidas que favorezcan la conciliación de la vida personal, familiar y laboral (Art. 14.j LEBEP).

- Medidas legales que favorecen esta medida preventiva. Reducciones de jornada:

-Cuidado directo de menor de 12 años o de persona con discapacidad (Art. 37.6 ET) (Art. 48.i LEBET).

-Cuidado de un familiar, que no pueda valerse por sí mismo (Art. 37.6 ET) (Art. 48.i LEBET).

-Violencia de género (Art. 37.8 ET) (Art. 49.d y 82 LEBEP).

-Cuidado de menores de 18 años afectados por un cáncer u otra enfermedad grave (Art. 37.6 párrafo 3º ET) (Art. 48.i y Art. 49.e LEBET).

-
- ❖ Al ser un centro de trabajo de bajo número de trabajadores, promover la creación de una guardería, junto con otros organismos de la Administración General del Estado, de la Comunidad Autónoma, de las Diputaciones o Ayuntamientos, para facilitar la conciliación de la vida personal, familiar y laboral.

 - ❖ Promover, teniendo en cuenta las necesidades del servicio, permisos de trabajo retribuidos, con la realización de horas adicionales de trabajo que deba realizar el trabajador para su recuperación.

 - ❖ Favorecer (no dificultar amparándose en ficticias “necesidades del servicio”), que los trabajadores soliciten y disfruten las excedencias no retribuidas previstas por las Leyes, como:
 - Excedencia para el cuidado de hijos (Art. 46.3 y 55 ET y 237 LGSS) (Art. 89 LEBEP).
 - Excedencia para el cuidado de un familiar, que no pueda valerse por sí mismo (Art. 46.3 ET y 237 LGSS) (Art. 89 LEBEP).
 - Excedencia voluntaria por interés particular (Art. 89 LEBEP).
 - Excedencia voluntaria por agrupación familiar (Art. 89 LEBEP).
 - Excedencia por razón de violencia de género (Art. 89 LEBEP).

 - ❖ Favorecer (no dificultar amparándose en ficticias “necesidades del servicio”), que los trabajadores soliciten y disfruten de los cambios de puesto de trabajo y permisos de trabajo previstos por las Leyes para garantizar e implantar el Principio de Igualdad de Trato y de Oportunidades entre hombres y mujeres, recogido en la Ley Orgánica 3/2007, de 22 marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, como:

-Implantar el permiso retribuido para las empleadas públicas en estado de gestación previsto en la Disposición Adicional Decimosexta de la LEBET.

-Cambio de puesto de trabajo, durante el embarazo o la lactancia natural (Art. 26 LPRL), y por violencia de género (Art. 21.1 Ley Orgánica 1/2004, de 28 diciembre, de Medidas de protección integral contra la violencia de género y Art. 40.4 ET).

-Suspensión del contrato de trabajo con derecho al percibo de una prestación económica del Sistema Público de Seguridad Social, para compensar la pérdida de salario durante el tiempo que dure la suspensión:

- Subsidio por riesgo durante el embarazo (Art. 186 LGSS, Art. 48 ET y Art. 26.3 LPRL).
- Subsidio por riesgo durante la lactancia natural (Art. 188 LGSS, Art. 48.8 ET y Art. 26.4 LPRL).
- Subsidio contributivo por maternidad, paternidad, adopción o acogimiento (Arts. 177 a 182 LGSS, Arts. 45.1. d y 48.5 ET y Real Decreto 295/2009) (Art. 49.b y c, y Disposición Transitoria Sexta LEBEP).
- Subsidio especial no contributivo por maternidad y paternidad (Arts. 181 a 185 LGSS, Arts. 45 y 48 ET y Real Decreto 295/2009).
- Prestaciones económicas por violencia de género (Art. 21 Ley Orgánica 1/2004, Art. 165 LGSS y Arts. 45 y 48 ET).

-Permisos de trabajo retribuidos por:

- Matrimonio (Art. 37 ET) (Art. 48.1 LEBEP).
- Nacimiento de hijo (Art. 37 ET) (Art. 48.g y 49.a LEBEP).
- Accidente o enfermedad grave, o por fallecimiento de parientes hasta el segundo grado (Hermanos, abuelos y nietos) (Art. 37 ET) (Art. 48.a LEBEP).
- Hospitalización o intervención quirúrgica, de parientes hasta el segundo grado (Art. 37 ET) Art. 48 LEBET).

-Ausencias de trabajo retribuidas por:

- Realización de exámenes prenatales y técnicas de preparación al parto (Art. 37 ET y 26.5 LPRL) (Art. 48.e LEBEP).
- Lactancia de un hijo menor de 9 o 12 meses (Art. 37 ET) (Art. 48.f LEBEP).
- Hospitalización de hijo prematuro o por hospitalización (por cualquier causa) del hijo recién nacido (Art. 37 ET) (Art. 48 LEBEP).
- ❖ Analizar detenidamente los tiempos de trabajo asignados a cada trabajador. Debe indagarse las causas por las que los tiempos asignados para la realización de la tarea son escasos: dificultad de la tarea, exceso de la misma, programa informático obsoleto que impide agilizar los trabajos., etc.
- ❖ Determinar el número de tareas (expedientes) al tiempo real de la jornada de trabajo.
- ❖ Impartir cursos o jornadas de formación profesional para mantener a los trabajadores al día de todas las novedades legislativas que les afecten, así como favorecer la concesión de los permisos establecidos por la Ley en materia de formación profesional.

El empleado público tiene derecho a la formación continua y a la actualización permanente de sus conocimientos y capacidades profesionales, preferentemente en horario laboral (Art. 14.g LEBEP).

❖ Medidas legales que favorecen esta materia:

- El derecho a los permisos necesarios para concurrir a exámenes (Art. 23.1 ET) (Art. 48.d LEBEP). Este derecho no se circunscribe a las horas de examen, sino que se extiende a la jornada completa (STSJ Cantabria 21.4.92).
- Preferencia a elegir turno de trabajo cuando curse con regularidad estudios para la obtención de un título académico o profesional (Art. 23.1.a ET).
- Derecho a solicitar al empresario un permiso individual de formación. Es el permiso (que está financiado por el SPEE) que la empresa concede a un trabajador para que pueda realizar una acción formativa que este reconocida

mediante una acreditación oficial, con el fin de favorecer el desarrollo profesional y personal (Art. 12.3 Real Decreto 395/2007).

- Derecho a la adaptación de la jornada ordinaria de trabajo para la asistencia a cursos de formación profesional general (Art. 23.1.b ET).
 - Derecho a la formación necesaria para su adaptación a las modificaciones operadas en el puesto de trabajo (Art. 23.1.d ET).
 - Derecho a un permiso de 20 horas anuales, acumulables por periodos de cinco años, para realizar algún curso de formación profesional vinculado a la actividad de la empresa (Art. 23.3 ET).
 - Derecho a un permiso, con reserva de puesto de trabajo, para la realización de cursos de formación o perfeccionamiento profesional (Art. 23.1.c ET).
 - Derecho a una formación teórica, práctica, suficiente y adecuada, en materia de prevención de riesgos laborales (Art. 19 LPRL).
- ❖ Promover talleres de trato con los clientes que ayuden a empatizar con los mismos, y que favorezca a que los clientes valoren positivamente el trabajo del empleado público.
- ❖ Promover una mayor participación de los trabajadores en: a) Los cambios de equipos y materiales, y b) La implantación de los nuevos métodos de trabajo, que si bien vienen recogidos por la Ley, existe un amplio margen para ejecutar de un modo u otro el cumplimiento de la finalidad y objetivos de la misma.
- ❖ Implantar un verdadero y eficaz sistema de promoción profesional.
- Los empleados públicos tienen derecho a la progresión en la carrera profesional y promoción interna según principios constitucionales de igualdad, mérito y capacidad mediante la implantación de sistemas objetivos y transparentes de evaluación (Art. 14.c y Arts. 16 a 20 LEBEP).
- ❖ Evitar la encomienda de trabajos que no permita al trabajador conseguir los objetivos que tenga asignados.

El empleado público tiene derecho a participar en la consecución de los objetivos atribuidos a la unidad donde preste sus servicios y a ser informado por sus superiores de las tareas a desarrollar (Art. 14.e LEBEP).

- ❖ Evitar la realización de tareas que excedan del contenido del puesto de trabajo.

- ❖ Revisar e implantar de una manera efectiva los protocolos referentes a la exposición de los trabajadores a la violencia física y psicológica de los clientes, así como los protocolos referentes al acoso laboral y al acoso sexual, incluyendo en estos dos últimos la doctrina de la prueba indiciaria que traslada al denunciado-empresa la carga de probar que sus actuaciones son ajenas a cualquier móvil de acoso.

Téngase en cuenta que el protocolo de actuación frente a situaciones de acoso laboral ha de contener, como mínimo indispensable, los dispuesto por el artículo 62 de la Ley Orgánica 3/2007 y la Resolución de la Secretaria de Estado de la Función Pública de 5.5.11.

- ❖ Reconocimientos médicos periódicos específicos, cada seis meses, para detectar posibles brotes de estrés laboral en alguno de los trabajadores y así poder adelantarse a su aparición real y tomar las medidas preventivas correspondientes.

Como indica el artículo 16 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales toda empresa tiene que integrar en su sistema general de gestión, un Plan de Prevención. Siendo instrumentos esenciales, imprescindibles y obligatorios para la gestión y aplicación de dicho Plan de Prevención, la Evaluación de Riesgos Laborales (de la que esta evaluación de los Factores Psicosociales formaría parte), y la Planificación de la Actividad Preventiva. Pues bien, como se ha detectado la una serie de riesgos, el siguiente paso sería realizar la Planificación de la Actividad Preventiva para eliminar o reducir y controlar dichos riesgos, incluyendo para cada actividad preventiva el plazo para llevarla a cabo, la designación de responsables y los recursos humanos y materiales necesarios para su ejecución.

A fin de asegurar el funcionamiento adecuado de la actividad preventiva en la Administración General del Estado, es preciso que, que una vez establecidos los

modelos de organización de la actividad preventiva, se articulen los instrumentos de control de esta actividad, de la misma manera que se contempla en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y en el Reglamento de los Servicios de Prevención para el resto de empresas.

En el ámbito de la Administración General del Estado el sistema de prevención debe someterse a un control periódico mediante auditorias o evaluaciones externas. Su realización corresponde al Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, como organismo científico técnico especializado de la Administración General del Estado que tiene como misión el análisis y estudio de las condiciones de seguridad y salud en el trabajo, así como la promoción y apoyo a la mejora de las mismas (Art. 10 Real Decreto 67/2010, de 29 enero, de adaptación de la legislación de Prevención de Riesgos Laborales a la Administración General del Estado).

Por otro lado, hay que tener en cuenta, que si bien, la posibilidad de ser sancionada la Administración Pública Estatal, por incumplimientos en materia de prevención de riesgos laborales no es posible, por imperativo legal, nada impide que la misma Administración Pública pueda ser responsable contractual laboral (responsabilidad civil) por los daños ocasionados a sus trabajadores por algún incumplimiento a la normativa de prevención de riesgos laborales.

Así tenemos distintos pronunciamientos de los Tribunales de Justicia sobre esta materia donde se condena a empresa por incumplimientos en el ámbito de los riesgos psicosociales, como:

- ❖ Carga mental. La carga mental se produce cuando las exigencias intelectuales de la tarea sobrepasan las capacidades el trabajador. Es uno de los factores más determinantes de la aparición del estrés laboral.

----- El fallecimiento de un trabajador con cuadro clínico de hipertensión conocido por la empresa, que ocupaba un puesto de trabajo que contiene elementos estresantes que implican una carga de trabajo mental y una fatiga mental, a considerar como riesgo

inherente al mismo, considera que existían indicios más que suficientes para la adopción de medidas de prevención de riesgos del trabajador afectado y para llevar a cabo una concreta e individualizada evaluación de riesgos en relación con las condiciones de trabajo, así como para haber adoptado medidas específicas de protección del trabajador ante su particular situación (STSJ Canarias 3.4.07).

- ❖ Organización del tiempo de trabajo. La mayoría de las personas organiza su vida extralaboral en función del horario de trabajo. Así, determinados horarios o turnos dificultan una conciliación de la vida personal, familiar y laboral y son muy estresantes.

Por lo que se refiere al trabajo a turnos, y principalmente aquellos que incluyen nocturnidad, numerosos estudios indican los aspectos nocivos y las consecuencias negativas que tienen sobre la salud de los trabajadores, como alteraciones del sueño y disfunciones en su vida personal y familiar.

----- Establecida la relación entre la patología de la paciente y su situación laboral, se insta a la empresa para articule las medidas oportunas para que la trabajadora pueda ejercer su trabajo en horario flexible de mañana, teniendo en cuenta su situación emocional, psicológica y física (SJS Granada N° 7. 9.5.05).

- ❖ Estructura de la organización y entorno físico. La estructura de la organización y el entorno físico donde se realiza el trabajo puede afectar a los trabajadores y les puede producir insatisfacción, desmotivación, ansiedad (agentes de estrés) y un mayor índice de absentismo.

La estructura de la organización hace referencia a la ambigüedad y conflicto de rol, a la falta de comunicación vertical del trabajo, a la falta de control del trabajo, falta de promoción profesional, etc.

El entorno físico hace referencia a la iluminación, temperatura, ruido, mobiliario, recursos, etc.

----- El empresario es responsable del acoso moral sufrido por una trabajadora, ya que permitió un conjunto de situaciones organizativas, funcionales, directivas y ambientales, diferenciadas y específicas, que le afectaron y derivaron en una Incapacidad Temporal con patología psiquiátrica (STSJ Cataluña 22.10.13).

----- El empresario está obligado a cambiar de puesto de trabajo a un trabajador que desempeña funciones de atención al público y que sufre estrés laboral porque padece una discapacidad auditiva que le dificulta la comprensión de la comunicación oral propia de su puesto de trabajo (STSJ Cantabria 27.7.06).

----- El empresario debe prevenir la aparición de posibles conductas del estrés laboral o, una vez aparecidas, adecuar el puesto de trabajo a dichas conductas personales del empleado. El deber genérico de garantizar la seguridad y salud de los trabajadores a su servicio (Art. 14.2 LPRL) supone atender a cualquier condición de trabajo que pueda ser fuente de riesgo, para prevenir o aminorar sus posibles resultados dañinos (STSJ Cantabria 2.11.07).

❖ Estrés laboral o burnout. El estrés laboral puede definirse como el conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos elementos adversos o nocivos de la organización, ejecución y/o entorno del trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación.

Las condiciones laborales de los factores psicosociales que pueden llevar a un trabajador a padecer un trastorno por estrés laboral pueden desembocar en el síndrome de burnout o síndrome de estar quemado. El burnout es un tipo de respuesta prolongada a los estresores emocionales e interpersonales crónicos en el trabajo.

En otros ámbitos distintos a los trabajos de oficina también puede producirse algún tipo de estrés laboral, como el estrés térmico por frío o por calor que puede evaluarse teniendo en cuenta, entre otras, las normas UNE EN 27243. 1995, UNE-EN ISO 7726, UNE-EN ISO 9886. 2004, UNE-EN ISO 7933. 2005, y UNE-EN ISO 11079.2009.

----- En los casos de estrés laboral o síndrome de burnout (o síndrome de estar quemado), pese que esta psicopatología no está reconocida como una enfermedad profesional, se le otorga la protección de los accidentes de trabajo, en virtud de lo dispuesto en el artículo 156.2.e de la Ley General de la Seguridad Social (LGSS) y por ello de responsabilidad contractual de la empresa, dado que los rasgos principales de este síndrome, como agotamiento físico o psíquico, actitud fría y despersonalizada en la relación hacia los demás y sentimiento de insatisfacción personal con las tareas a realiza, se han adquirido lentamente a consecuencia del trabajo (STSJ Murcia 24.5.04).

En este mismo sentido se pronuncia la Sentencia TSJ País Vasco de 2.11.99, que establece una vez acreditada la naturaleza laboral del padecimiento sufrido por el trabajador y su conexión directa y exclusiva con la relación laboral resulta clara la consideración de la Incapacidad Temporal como accidente de trabajo.

En sentido contrario se pronuncia la Sentencia de la Audiencia Nacional (Sala de lo Contencioso Administrativo) de 7.2.11 y la Sentencia TSJ Castilla-La Mancha de 31.3.04, al considerar que pese a que las dolencias tengan relación con el trabajo desempeñado, no se trata de causa exclusiva, sino más bien en causas intrínsecas a la personalidad del trabajador, como trastornos de la personalidad, totalmente ajenos a las vicisitudes de su trabajo.

----- Se considera accidente de trabajo la crisis nerviosa debida al estrés profesional (STSJ País Vasco 7.10.97 y 17.12.02; STSJ Valladolid 30.9.97).

----- Se considera accidente de trabajo el síndrome de desgaste personal o de burnout (STSJ País Vasco 2.11.99; STSJ Cataluña 20.1.05; STSJ Granada 10.1.08).

- ❖ Acoso laboral o Mobbing. Es la exposición a conductas más o menos sutiles y/o de mayor violencia psicológica (hostigamiento, trato vejatorio y descalificador, etc.) en el trabajo, dirigidas de forma reiterada y prolongada en el tiempo, hacia una o más personas por parte de otra/s que actúan frente aquella/s desde una posición de poder.

El acoso laboral o mobbing, no se trata de una patología sino de una práctica que en la mayoría de las ocasiones puede producir un daño para la salud, como depresión o estrés laboral.

Esta práctica, en su primera fase constituye una infracción al derecho básico de los trabajadores contenido en el artículo 4.2.e del ET que dispone que los trabajadores tienen derecho al respeto de su intimidad y a la consideración debida a su dignidad, comprendida la protección frente al acoso por razón de origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual, y frente al acoso sexual y al acoso por razón de sexo.

En su segunda fase se convierte en el riesgo laboral que afecta a la integridad física y moral y se transforma en un daño derivado del trabajo, lo que supone también una infracción al derecho básico de los trabajadores contenido en el artículo 4.2.d del ET que dispone que los trabajadores tienen a su integridad física y a una adecuada política de prevención de riesgos laborales.

Asimismo, hay que hacer mención que la reforma del Código Penal producida por la Ley Orgánica 5/2010, de 12 junio, se introdujo el delito de acoso laboral. Así el artículo 173.1 dispone “que serán castigados con penas de prisión de seis meses a dos años a los que, en el ámbito de cualquier relación laboral o funcional y prevaliéndose de su relación de superioridad, realicen contra otro de forma reiterada actos hostiles o humillantes que, sin llegar a constituir trato degradante, supongan grave acoso contra la víctima”.

Por otro lado, debe tenerse en cuenta que el acoso laboral es considerado una falta muy grave y puede dar lugar al despido o separación del servicio, en virtud de los artículos 95 y 96 de la LEBEP.

----- En los casos de “Mobbing” o acoso laboral en sus distintas variedades (vertical y horizontal) que admiten pluralidad de formas que van desde las actitudes más groseras y violentas (bullying) a las técnicas de mayor sutileza (actitudes de aislamiento en el seno de la empresa, críticas, rumores o subestimaciones) que pueden tener como sujeto activo tanto a compañeros de trabajo (mobbing horizontal) como al personal directivo

(bossing), que incluso puede ser sujeto pasivo (mobbing vertical ascendente); aunque sin duda el más característico y usual es aquel en el que se parte de una relación asimétrica de poder (mobbing vertical descendente). Sea como fuere, lo cierto es que la situación de acoso laboral requiere determinados componentes objetivos (sistematicidad en la presión, relación de causalidad con el trabajo y falta de amparo en el poder de dirección) y subjetivos (intencionalidad denigratoria y carácter individualizado, que no colectivo del destinatario) que han de servir para diferenciar esta figura de otras afines, como el síndrome de burnout o estrés laboral objetivo que se caracteriza por síntomas de cansancio emocional y sentimiento de inadecuación o frustración profesional, y del estrés subjetivo o falso, en el que las percepciones personales del trabajador no se corresponden con los datos (objetivos y subjetivos) que están presentes en el desarrollo de su actividad laboral (STSJ Galicia 10.3.10), esto es, la exigencia en el trabajo, por sí misma no es acoso (STSJ Madrid 7.4.08). En el mismo sentido se expresa la Sentencia del Tribunal Constitucional 160/2007 de 2 de julio, en un caso de acoso laboral en la Administración Pública (Imsalud).

----- Se debe diferenciar entre acoso laboral y conflicto laboral, pues una mera discrepancia, contrariedad o tensión generada en el trabajo o por el trabajo no puede calificarse como mobbing, que consiste en la creación de un ambiente hostil, hasta hacerlo insoportable para el trabajador, caracterizado por la transferencia de diversas proyecciones negativas tendentes al menosprecio o desprecio (STSJ Murcia 22.12.04 y STSJ Madrid 5.12.05).

----- Se debe diferenciar, también, entre acoso laboral y ejercicio arbitrario de la dirección de la empresa, pues en el acoso laboral debe existir una intencionalidad causar un daño socavando la personalidad del trabajador y en el ejercicio arbitrario de las facultades directivas se busca, de manera inadecuada, un mayor aprovechamiento de la mano de obra imponiendo condiciones de trabajo desfavorables a los trabajadores (STSJ País Vasco 26.2.02; STSJ Cantabria 9.2.05; STSJ Cataluña 5.4.06; y STSJ Asturias 12.2.10).

----- Se hace responsable a la empresa por el acoso realizado por un trabajador a otro, produciéndole distintos episodios de Incapacidad Temporal que finalmente han

desencadenado en una Invalidez Permanente Total por estado depresivo a consecuencia del acoso. Se hace responsable a la empresa porque el acoso se produce dentro del ámbito de las facultades de dirección empresarial, y el empresario no ha adoptado ninguna medida eficaz para impedirlo (STJ Andalucía 19.4.04).

----- El acoso laboral vertical exige una respuesta sancionadora por parte de la empresa desde el momento en que le conste que uno de sus trabajadores está siendo acosado de forma permanente y sin cesar por alguno de sus encargados, por ello se establece una responsabilidad económica a cargo de la empresa al no haber ejercido el procedimiento disciplinario contra el acosador, esto es, por su conducta omisiva y en cierto modo, permisiva con la situación (STSJ Galicia 3.7.09).

----- El acoso laboral tiene unos perfiles objetivos como son los de la sistematicidad, la reiteración y la frecuencia, y al propio tiempo, otros subjetivos como son la intencionalidad y la persecución de un fin. La intencionalidad y la sistemática reiteración de la presión son requisitos necesarios para poder determinar el acoso moral en el trabajo (STSJ Madrid 24.11.08).

- ❖ Acoso sexual en el trabajo y acoso por razón de sexo. Se extiende por acoso sexual cualquier comportamiento verbal o físico, de naturaleza sexual, que tenga el propósito o produzca el efecto de atentar contra la dignidad de una persona, en particular cuando se crea un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo (Art. 7.1 Ley Orgánica 3/2007).

El acoso por razón de sexo es cualquier comportamiento realizado en función del sexo de una persona, con el propósito o el efecto de atentar contra su dignidad y de crear un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo (Arts. 7.3 y 4 Ley Orgánica 3/2007). Como vemos el concepto de acoso por razón de sexo es más amplio que el acoso sexual.

Asimismo se debe mencionar el delito de acoso sexual recogido en el artículo 184 del Código Penal, que castiga a quien solicitare favores de naturaleza sexual, para sí o para un tercero, en el ámbito de una relación laboral, docente o de prestación de servicios, continuada o habitual, siempre que con tal comportamiento provocare a la víctima una

situación objetiva y gravemente intimidatoria, hostil o humillante. El autor del acoso será castigado con la pena de prisión de 3 a 7 meses o multa (SAP Murcia penal 6.10.05: SAP Cantabria penal 23.11.06: SAP Badajoz penal 30.1.07).

----- En los casos de acoso sexual en el trabajo, en virtud de lo establecido en el artículo 177 de la Ley 36/2011, de 10 Octubre, reguladora de la Jurisdicción Social (LJS), la víctima tiene que demandar, tanto al compañero de trabajo autor de la conducta acosadora, como al empresario, indicando en la demanda “la cuantía de la indemnización pretendida” (Art. 179.3 LJS). En este sentido se expresan las sentencias del Tribunal Constitucional 250/2007 de 17 diciembre y del Tribunal Supremo de 30.1.08.

----- La empresa es responsable del acoso sexual sufrido por una trabajadora por parte del director, que le causaron un trastorno ansioso depresivo, siendo condenada a indemnizar a la trabajadora con 45 día por año de servicio, en concepto de extinción de contrato por voluntad del trabajador, por incumplimiento grave de las obligaciones del empresario, y adicionalmente, con 6.000 euros en concepto de daños psíquicos y morales (STSJ Madrid 13.6.07).

----- La empresa está obligada a pagar de forma solidaria la indemnización de daños y perjuicios reclamada por una trabajadora despedida que está siendo sometida a acoso sexual, al existir el deber en las organizaciones, de promover condiciones de trabajo que eviten el acoso y de arbitrar procedimientos específicos para su prevención (STSJ Galicia 22.1.10).

----- Se considera accidente de trabajo el síndrome depresivo reactivo derivado de una situación de acoso sexual (STSJ Galicia 24.1.00; STSJ Cantabria 23.11.06).

- ❖ Derecho a la extinción del contrato de trabajo, más una indemnización adicional por vulneración de derechos fundamentales que producen daños morales.

----- La situación de acoso laboral determinante de una lesión psíquica en la persona del trabajador constituye, por sí misma, y con independencia de las consecuencias laborales que ha de producir, una lesión de sus derechos fundamentales. Por ello, deben ser valorados por un lado los daños y perjuicios derivados de la extinción del contrato de trabajo y por otro lado, los daños y perjuicios de carácter material y moral que comporta la enfermedad psíquica que, a consecuencia del comportamiento empresarial (por acción o por omisión), tiene que soportar el trabajador (STS 17.5.06).

----- Se concede la extinción del contrato de trabajo por considerar que la empresa ha modificado las condiciones laborales a la trabajadora, redundando en su formación profesional y personal, y al haber sido objeto de un proceso de hostigamiento, que ha incidido en su salud física y mental, y se condena a la empresa de abonarle una indemnización adicional por vulneración de derechos fundamentales que producen daños morales (STSJ Cantabria 17.2.10).

----- La situación de depresión causada al trabajador constituye una modificación sustancial de las condiciones de trabajo (STSJ Madrid 23.10.06).

----- Han de valorarse por separado los daños y perjuicios derivados de la extinción del contrato de trabajo y aquellos otros inherentes a la lesión del derecho fundamental del trabajador que se concreten en el padecimiento psíquico derivado del comportamiento empresarial que genera la extinción contractual (STS unificación doctrina 17.5.06 y STS unificación doctrina 20.9.11).

❖ La doctrina de la prueba indiciaria. La prueba indiciaria consiste:

- a) En que los hechos básicos o indicios de los que parte la denuncia estén plenamente acreditados y que sean concordantes y concomitantes al hecho que se trata de probar.
- b) Que dichos indicios razonados con las reglas de la lógica y de la experiencia nos lleven al hecho objeto de la denuncia (Sentencias del Tribunal Constitucional 24/97 y 68/98).

Esta prueba indiciaria viene admitiéndose en la Jurisdicción Civil y en la Jurisdicción Penal, ya que el razonable engarce entre los hechos indicio y el hecho presunto puede resultar más seguro que alguna prueba directa, como la testifical, en la que toda su posible fuerza o eficacia probatoria está en función de la credibilidad del testigo (STS Penal 17.6.99 y 10.11.99).

----- Se asume la doctrina de la prueba indiciaria que traslada a la empresa la carga de probar que sus actuaciones son ajenas a cualquier móvil de acoso laboral (STSJ Cantabria 17.2.10).

❖ Recargo en las prestaciones económicas de la Seguridad Social.

----- En los casos en que la empresa no ha realizado una evaluación de riesgos psicosociales, se está abriendo el criterio judicial de declarar la responsabilidad de la empresa en las situaciones de accidente de trabajo que dan origen a periodos de baja por ansiedad y depresión sufridos por los trabajadores, imponiendo a dicha empresa un recargo del 50% sobre las prestaciones básicas y obligatorias del Sistema de Seguridad Social, si bien este criterio seguido por el Juzgado de lo Social Nº 8 de Bilbao, fue desestimado posteriormente por el Tribunal Superior de Justicia del País Vasco en sentencia de 4 de marzo de 2008.

En el mismo sentido, STSJ País Vasco 8.5.07 y Auto TS 15.1.08.

----- Se estima procedente el recargo, por falta de medidas de seguridad, de una pensión de Incapacidad Permanente Absoluta derivada de un trastorno por estrés postraumático, consecuencia del atraco que sufrió durante su jornada laboral en un salón de juego. La empresa no había efectuado una evaluación específica de este tipo de riesgo laboral, a pesar de tener el centro de trabajo mucha probabilidad de sufrirlo (STS 12.6.13).

----- Se ha admitido la imposición de un recargo del 50% en un supuesto de sobrecarga de trabajo, falta de instrucciones y trabajo bajo presión que llevo a la trabajadora a una depresión (STS 4.3.14).

----- Se considera procedente el recargo por trastorno depresivo derivado de acoso moral, por la omisión del empresario de salvaguardar la salud del trabajador, por su actitud pasiva ante el hostigamiento realizado por un mando intermedio (STSJ Aragón 25.11.09).

❖ Jurisdicción competente.

----- El orden jurisdiccional social es competente en el caso de una funcionaria que pide una indemnización de daños y perjuicios en base a un supuesto de acoso en el que alega vulneración de la normativa sobre prevención de riesgos laborales (Art. 2.e LJS) (STS 10.4.13) (STSJ Burgos 14.5.14).

Miguel Hernández

7. CONCLUSIONES.

En el presente trabajo se ha hecho un estudio psicosocial de un colectivo de trabajadores de una oficina de la Administración de Justicia. Se han identificado los riesgos a los que están expuestos los trabajadores, se han evaluado los mismos y se han propuesto unas medidas preventivas, para eliminarlos o al menos para reducir su incidencia en la salud de los trabajadores y de esta manera reducir el absentismo laboral, dado que el objetivo de la psicología aplicada es la “calidad de vida laboral”, es decir, que las condiciones de trabajo no dañen la salud a largo plazo y que, además, ofrezcan medios para el desarrollo personal, como mayor autonomía, participación en las decisiones, mayor posibilidad de desarrollo personal, etc. También debe tenerse en cuenta que no todas las personas soportan o resisten de igual manera las situaciones creadas por los factores psicosociales, sino que inciden también las características personales e individuales de los trabajadores.

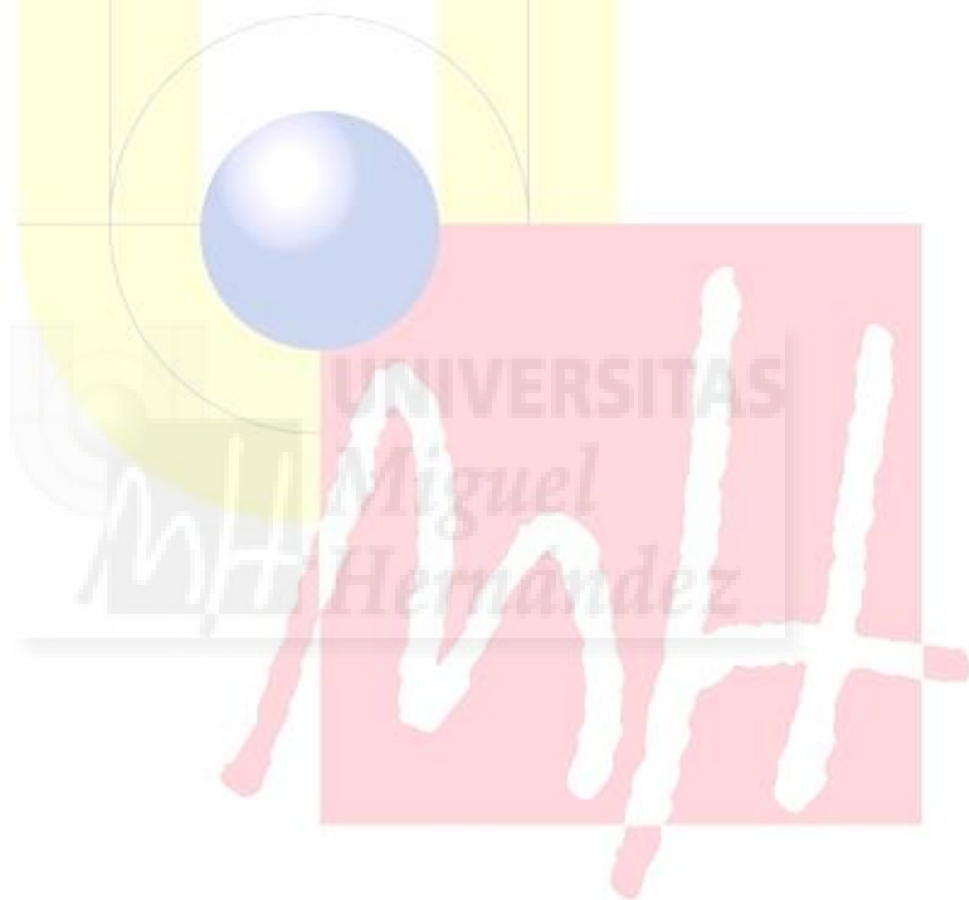
En cuanto a las medidas preventivas propuestas, algunas de ellas son de difícil implantación, dado que se trata de la Administración General del Estado (donde el margen de actuación está limitado por las Leyes) y no de una empresa privada, donde las decisiones son más rápidas de tomar y tienen un mayor margen de actuación.

No obstante, si existiera una verdadera sensibilidad de los distintos responsables de la Administración Pública sobre los efectos nocivos, para las personas y para la propia imagen de la Administración Pública, de los riesgos psicosociales, se implantaría con mayor celeridad las medidas preventivas.

Esta diferencia existente entre la empresa privada y la Administración General del Estado, se extiende incluso a las actuaciones de la Inspección de Trabajo en materia preventiva, dado que en el caso que aprecie algún incumplimiento a la normativa preventiva, no puede iniciar un procedimiento sancionador (la Administración no puede sancionarse a sí misma), sino que efectuara un requerimiento para que se subsanen dichas deficiencias, que en caso de existir discrepancia, a la hora de cumplir dicho requerimiento, existe un procedimiento administrativo que termina en el Consejo de Ministros, en virtud de lo previsto en el Real Decreto 707/2002, de 19 de julio, por el que se aprueba el Reglamento sobre el procedimiento administrativo especial de

actuación de la Inspección de Trabajo y de la Seguridad Social y para la imposición de medidas correctoras de incumplimientos en materia de prevención de riesgos laborales en el ámbito de la Administración General del Estado. Por otra parte, el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo es el encargado de evaluar los sistemas de prevención de la Administración General del Estado y de realizar las auditorias de los sistemas de gestión de la prevención, si bien dichas auditorias tienen que cumplir los requisitos establecidos al respecto en los artículos 30.1, 30.2 y 30.5 del Real Decreto 39/1997 RSP.

UNIVERSITAS



Miguel Hernández

8. BIBLIOGRAFIA.

----- I.N.S.H.T. Directrices básicas para el desarrollo de la prevención de riesgos laborales en la Administración General del Estado. Primera edición. Madrid. 2015.

----- Margarita Oncins de Frutos y Antinia Almodovar Molina. Factores psicosociales: Fases para su evaluación. I.N.S.H.T. NTP 450. 1999.

----- Antonia Almodóvar Molina y Clotilde Nogareda Cuixat. El proceso de evaluación de los factores psicosociales. I.N.S.H.T. NTP 702. Actualizada 2015.

----- Clara Llorens Serrano y Salvador Moncada i Lluís. El método COPSOQ (ISTAS 21, PSQCAT 21) de evaluación de riesgos psicosociales. I.N.S.H.T. NTP 703. Actualizada 2015.

----- Matilde Lahera y Clotilde Nogareda Cuixat. El método del INSL para la identificación y evaluación de factores psicosociales. I.N.S.H.T. NTP 840. 2009.

----- Clotilde Nogareda Cuixat y Jesús Pérez Bilbao. Factores psicosociales. Metodología de evaluación. I.N.S.H.T. NTP 926. 2012.

----- Celia Sánchez-Ramos Roda, Cristina Bonnin Arias, María Jesús Pérez Carrasco, Victoria Aguirre Vila-Coro, Marta García Rojo, Carolina Blanco Navarro y Eva Chamorro Gutiérrez (Facultas de Óptica y Optometría de la Universidad Complutense de Madrid). Síndrome de visión del ordenador. Seguridad y Promoción de la Salud (Fundación Mapfre). Madrid. 2015.

----- VV.AA. Prevención de Riesgos Laborales 2016-2017 (Francis Lefebvre). Primera edición. Madrid. 2016.

----- Directiva 89/391/CEE, relativa a la aplicación de las medidas para promover la mejora de la seguridad y de la salud de los trabajadores en el trabajo.

----- Acuerdo Europeo sobre el Estrés Laboral, firmado el 8.10.04 y publicado en el B.O.E. de 16.3.05, mediante Resolución de 7.3.05 de la Dirección General de Trabajo.

----- Acuerdo Marco Europeo sobre el acoso y violencia en el trabajo, firmado el 26.4.07, comunicado por la Comisión Europea al Consejo y al Parlamento Europeo, con fecha 8.11.07 (BOE. 14.1.08).

----- Estrategia Española de Seguridad y Salud en el Trabajo 2015-2020, aprobada en Consejo de Ministros, con fecha 24 de abril de 2015.

UNIVERSITAS



Miguel Hernández

9. NORMATIVA CONSULTADA Y/O ESTUDIADA.

Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales. LPRL. (BOE. 10.11.95).

Ley Orgánica 1/2004, de 28 diciembre, de medidas de Protección Integral de la Violencia de Género. (BOE. 29.12.04).

Ley Orgánica 3/2007, de 22 marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres. (BOE. 23.3.07).

Ley 36/2011, de 10 de octubre, reguladora de la Jurisdicción Social. LJS. (BOE. 11.10.11).

Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores. ET. (BOE. 24.10.15).

Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público LEBEP. (BOE. 31.10.15).

Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de la Seguridad Social. LGSS. (BOE. 31.10.15).

Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención. RSP. (BOE. 31.1.97).

Real Decreto 488/1997, de 14 de abril, sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud relativas al trabajo con equipos que incluyen pantallas de visualización. (BOE. 23.4.97).

Real Decreto 707/2002, de 19 de julio, por el que se aprueba el Reglamento sobre el procedimiento administrativo especial de actuación de la Inspección de Trabajo y de la Seguridad Social y para la imposición de medidas correctoras de incumplimientos en

materia de prevención de riesgos laborales en el ámbito de la Administración General del Estado (BOE. 31.7.02).

Real Decreto 395/2007, de 23 marzo, por el que se regula el Subsistema de Formación Profesional para el empleo (BOE. 11.4.07).

Real Decreto 295/2009, de 6 marzo, por el que se regulan las prestaciones económicas del Sistema de la Seguridad Social por maternidad, paternidad, riesgo durante el embarazo y riesgo durante la lactancia natural. (BOE. 21.3.09).

Real Decreto 67/2010, de 29 de enero, de adaptación de la legislación de prevención de riesgos laborales a la Administración General del Estado. (BOE. 10.2.10).

Resolución de 23 de julio de 1998, de la Secretaría de Estado para la Administración Pública, por la que se ordena la publicación del Acuerdo de Consejo de Ministros de 10 de julio de 1998, por el que se aprueba el Acuerdo Administración-Sindicatos de adaptación de la legislación de prevención de riesgos laborales a la Administración General del Estado. (BOE. 1.8.98).

Resolución de 17 de febrero de 2004, de la Secretaría de Estado para la Administración Pública, por la que se aprueba y dispone la publicación del modelo de Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales para la Administración General del Estado (BOE. 5.3.04).

Resolución de 5 de mayo de 2011, de la Secretaría de Estado para la Función Pública, por la que se aprueba y publica el Acuerdo de 6 de abril de 2011 de la Mesa General de Negociación de la Administración General del Estado sobre el Protocolo de actuación frente al acoso laboral en la Administración General del Estado (BOE. 1.6.11).

Resolución de 15 de noviembre de 2013, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, por la que se actualiza y dispone la publicación del Sistema de Gestión de la Prevención de Riesgos Laborales en la Administración General del Estado (BOE. 9.12.13).

10. ANEXOS.

ANEXO I



CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

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

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

Con el fin de que la información que se obtenga sea útil es necesario que contestes sinceramente a todas las preguntas.

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



CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

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

siempre o casi siempre
a menudo
a veces
nunca o casi nunca

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

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

siempre o casi siempre
a menudo
a veces
nunca o casi nunca

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

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

siempre o casi siempre
a menudo
a veces
nunca o casi nunca

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

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

siempre o casi siempre
a menudo
a veces
nunca o casi nunca

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



CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

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

10. ¿Puedes tomar decisiones relativas a:

	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca
	1	2	3	4
Lo que debes hacer (actividades y tareas a realizar)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La distribución de tareas a lo largo de tu jornada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La distribución del entorno directo de tu puesto de trabajo (espacio, mobiliario, objetos personales, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cómo tienes que hacer tu trabajo (método, protocolos, procedimientos de trabajo...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La cantidad de trabajo que tienes que realizar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La calidad del trabajo que realizas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La resolución de situaciones anormales o incidencias que ocurren en tu trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La distribución de los turnos rotativos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
↳ No trabajo en turnos rotativos	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	

11. Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo:

	Puedo decidir	Se me consulta	Sólo recibo información	Ninguna participación
	1	2	3	4
Introducción de cambios en los equipos y materiales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Introducción de cambios en la manera de trabajar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lanzamiento de nuevos o mejores productos o servicios	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reestructuración o reorganización de departamentos o áreas de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cambios en la dirección o entre tus superiores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contratación o incorporación de nuevos empleados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Elaboración de las normas de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

12. ¿Cómo valoras la supervisión que tu jefe inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo?

	no interviene 1	insuficiente 2	adecuada 3	excesiva 4
El método para realizar el trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La planificación del trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El ritmo de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La calidad del trabajo realizado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

	no hay información 1	insuficiente 2	es adecuada 3
Las posibilidades de formación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las posibilidades de promoción	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Los requisitos para ocupar plazas de promoción	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La situación de la empresa en el mercado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

	muy clara 1	clara 2	poco clara 3	nada clara 4
Lo que debes hacer (funciones, competencias y atribuciones)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cómo debes hacerlo (métodos, protocolos, procedimientos de trabajo)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La cantidad de trabajo que se espera que hagas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La calidad de trabajo que se espera que hagas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El tiempo asignado para realizar el trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La responsabilidad del puesto de trabajo (qué errores o defectos pueden achacarse a tu actuación y cuáles no)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

15. Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo

	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca
	1	2	3	4
Se te asignan tareas que no puedes realizar por no tener los recursos humanos o materiales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Para ejecutar algunas tareas tienes que saltarte los métodos establecidos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se te exige tomar decisiones o realizar cosas con las que no estás de acuerdo porque te suponen un conflicto moral, legal, emocional...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Recibes instrucciones contradictorias entre sí (unos te mandan una cosa y otros otra)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se te exigen responsabilidades, cometidos o tareas que no entran dentro de tus funciones y que deberían llevar a cabo otros trabajadores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca	no tengo, no hay otras personas
	1	2	3	4	5
Tus jefes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tus compañeros	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tus subordinados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Otras personas que trabajan en la empresa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

buenas	<input type="checkbox"/>	1
regulares	<input type="checkbox"/>	2
malas	<input type="checkbox"/>	3
no tengo compañeros	<input type="checkbox"/>	4

18. Con qué frecuencia se producen en tu trabajo:

	raras veces	con frecuencia	constantemente	no existen
	1	2	3	4
Los conflictos interpersonales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las situaciones de violencia física	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las situaciones de violencia psicológica (amenazas, insultos, hacer el vacío, descalificaciones personales...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las situaciones de acoso sexual	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

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

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

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

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

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

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

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

- | | | |
|----------|--------------------------|---|
| muy alta | <input type="checkbox"/> | 1 |
| alta | <input type="checkbox"/> | 2 |
| media | <input type="checkbox"/> | 3 |
| baja | <input type="checkbox"/> | 4 |
| muy baja | <input type="checkbox"/> | 5 |

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

- | | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| 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 |

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

- | | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| 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 |

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

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



CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

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

- | | | |
|------------|--------------------------|---|
| excesiva | <input type="checkbox"/> | 1 |
| elevada | <input type="checkbox"/> | 2 |
| adecuada | <input type="checkbox"/> | 3 |
| escasa | <input type="checkbox"/> | 4 |
| muy escasa | <input type="checkbox"/> | 5 |

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

- | | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| 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 |

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

- | | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| 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 |

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

- | | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| 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 |

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

- | | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| 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 |

31. En el caso de que existan interrupciones, ¿alteran seriamente la ejecución de 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 |

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

- | | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| 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

33. En qué medida tu trabajo requiere:

	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca
	1	2	3	4
Aprender cosas o métodos nuevos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Adaptarse a nuevas situaciones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tomar iniciativas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tener buena memoria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ser creativo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tratar directamente con personas que no están empleadas en tu trabajo (clientes, pasajeros, alumnos, pacientes, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca	no tengo, no trato
	1	2	3	4	5
Tus superiores jerárquicos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tus subordinados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tus compañeros de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Personas que no están empleadas en la empresa (clientes, pasajeros, alumnos, pacientes, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

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

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	<input type="checkbox"/>	1
a menudo	<input type="checkbox"/>	2
a veces	<input type="checkbox"/>	3
nunca o casi nunca	<input type="checkbox"/>	4

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

no	<input type="checkbox"/>	1
a veces bastante	<input type="checkbox"/>	2
bastante mucho	<input type="checkbox"/>	3
	<input type="checkbox"/>	4



CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

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

- mucho 1
- bastante 2
- poco 3
- nada 4

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

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

	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca	no tengo, no trato
	1	2	3	4	5
Tus superiores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tus compañeros de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El público, clientes, pasajeros, alumnos, pacientes, etc. (si los hay)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tu familia y tus amistades	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

- adecuadamente 1
- regular 2
- insuficientemente 3
- no existe posibilidad de desarrollo profesional 4

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

- muy adecuada 1
- suficiente 2
- insuficiente en algunos casos 3
- totalmente insuficiente 4

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

- muy adecuada 1
- suficiente 2
- insuficiente en algunos casos 3
- totalmente insuficiente 4

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

- muy satisfecho 1
- satisfecho 2
- insatisfecho 3
- muy insatisfecho 4

ANEXO II

Informe:

PRL\Programa Evaluación Riesgos

Psicosociales\Aplicación\Cliente\Entrevistado6.txt

Seleccionados 6 cuestionarios

Colectivo:

>25-34 años

>35-44 años

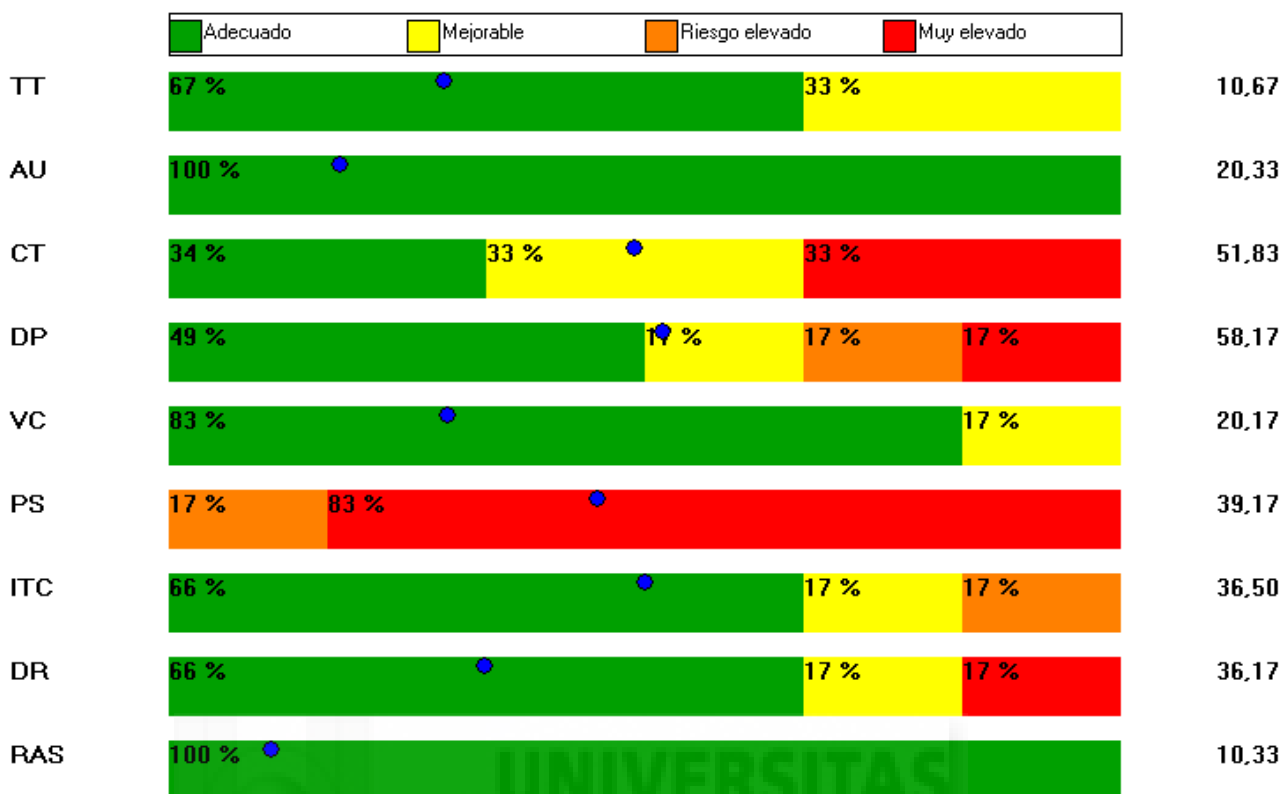
>45-54 años

>Hombre

>Mujer

>Una parte fija obligatoria y una parte flexible

Miguel Hernández



PERFILES:

Tiempo de trabajo

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-37	10,67	11,00	8,00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
4	2	0	0

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

actividad, de su cantidad y calidad y del efecto del tiempo de trabajo en la vida social.

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

Trabajo en sábados (Ítem 1)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	66 %
nunca o casi nunca	33 %

Trabajo en domingos y festivos (Ítem 2)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	33 %
nunca o casi nunca	66 %

Tiempo de descanso semanal (Ítem 5)

siempre o casi siempre	50 %
a menudo	16 %
a veces	33 %
nunca o casi nunca	0 %

Compatibilidad vida laboral-vida social (Ítem 6)

siempre o casi siempre	33 %
------------------------	------

siempre	
a menudo	33 %
a veces	33 %
nunca o casi nunca	0 %

Autonomía

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-113	20,33	18,67	15,50

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
6	0	0	0

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

- Autonomía temporal.

Se refiere a la discreción concedida al trabajador sobre la gestión de algunos aspectos de la organización temporal de la carga de trabajo y de los descansos, tales como la elección del ritmo, las posibilidades de alterarlo si fuera necesario, su capacidad para distribuir descansos durante la jornada y de disfrutar de tiempo libre para atender a cuestiones personales. Abordan estas cuestiones los ítems siguientes:

- Posibilidad de atender asuntos personales (Ítem 3)

siempre o casi siempre	50 %
a menudo	16 %
a veces	33 %
nunca o casi nunca	0 %

- Distribución de pausas reglamentarias (Ítem 7)

siempre o casi siempre	66 %
a menudo	16 %
a veces	16 %
nunca o casi nunca	0 %

- Adopción de pausas no reglamentarias (Ítem 8)

siempre o casi siempre	66 %
a menudo	16 %
a veces	16 %
nunca o casi nunca	0 %

- Determinación del ritmo (Ítem 9)

siempre o casi siempre	83 %
a menudo	0 %
a veces	16 %
nunca o casi nunca	0 %

- Autonomía decisional.

La autonomía decisional hace referencia a la capacidad de un trabajador para influir

en el desarrollo cotidiano de su trabajo, que se manifiesta en la posibilidad de tomar decisiones sobre las tareas a realizar, su distribución, la elección de procedimientos y métodos, la resolución de incidencias, etc. El método aborda la evaluación de estos aspectos a partir del ítem 10, el cual contempla, a su vez, siete aspectos concretos sobre los que se proyecta la autonomía decisional:

- Actividades y tareas (Ítem 10 a)

siempre o casi siempre	33 %
a menudo	50 %
a veces	16 %
nunca o casi nunca	0 %

- Distribución de tareas (Ítem 10 b)

siempre o casi siempre	66 %
a menudo	33 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %

- Distribución del espacio de trabajo (Ítem 10 c)

siempre o casi siempre	66 %
a menudo	0 %
a veces	16 %
nunca o casi nunca	16 %

- Métodos, procedimientos y protocolos (Ítem 10 d)

siempre o casi siempre	83 %
a menudo	0 %

a veces	16 %
nunca o casi nunca	0 %

- Cantidad de trabajo (Ítem 10 e)

siempre o casi siempre	66 %
a menudo	33 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %

- Calidad del trabajo (Ítem 10 f)

siempre o casi siempre	50 %
a menudo	50 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %

- Resolución de incidencias (Ítem 10 g)

siempre o casi siempre	33 %
a menudo	16 %
a veces	16 %
nunca o casi nunca	33 %

- Distribución turnos (ítem 10h)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %

No trabajo a turnos	100 %
---------------------	-------

Carga de trabajo

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-106	51,83	23,35	51,00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
2	2	0	2

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

Este factor valora la carga de trabajo a partir de las siguientes cuestiones:

- Presiones de tiempos.

La presión de tiempos se valora a partir de los tiempos asignados a las tareas, la velocidad que requiere la ejecución del trabajo y la necesidad de acelerar el ritmo de trabajo en momentos puntuales. Abordan estas cuestiones los ítems siguientes:

- Tiempo asignado a la tarea (Ítem 23)

siempre o casi siempre	66 %
a menudo	0 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	33 %

- Tiempo de trabajo con rapidez (Ítem 24)

siempre o casi siempre	33 %
a menudo	50 %
a veces	16 %
nunca o casi nunca	0 %

- Aceleración del ritmo de trabajo (Ítem 25)

siempre o casi siempre	16 %
a menudo	50 %
a veces	33 %
nunca o casi nunca	0 %

- Esfuerzo de atención.

Con independencia de la naturaleza de la tarea, ésta requiere que se la preste una cierta atención, Esta atención viene determinada tanto por la intensidad y el esfuerzo de atención requeridos para procesar las informaciones que se reciben en el curso de la actividad laboral y para elaborar respuestas adecuadas como por la constancia con que debe ser mantenido dicho esfuerzo. Los niveles de esfuerzo atencional pueden verse incrementados en situaciones en que se producen interrupciones frecuentes, cuando las consecuencias de las interrupciones son relevantes, cuando se requiere prestar

atención a múltiples tareas en un mismo momento y cuando no existe previsibilidad en las tareas.. Lo ítems del método que recogen estos aspectos son los siguientes:

- Tiempo de atención (Ítem 21) Sólo a título descriptivo

siempre o casi siempre	33 %
a menudo	50 %
a veces	16 %
nunca o casi nunca	0 %

- Intensidad de la atención (Ítem 22) Sólo a título descriptivo

muy alta	16 %
alta	66 %
media	16 %
baja	0 %
muy baja	0 %

- Atención múltiples tareas (Ítem 27)

siempre o casi siempre	50 %
a menudo	0 %
a veces	50 %
nunca o casi nunca	0 %

- Interrupciones en la tarea (Ítem 30)

siempre o casi siempre	16 %
a menudo	50 %
a veces	16 %

nunca o casi nunca	16 %
--------------------	------

- Efecto de las interrupciones (Ítem 31)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	50 %
a veces	16 %
nunca o casi nunca	33 %

- Previsibilidad de las tareas (Ítem 32)

siempre o casi siempre	16 %
a menudo	33 %
a veces	16 %
nunca o casi nunca	33 %

- Cantidad y dificultad de la tarea.

La cantidad de trabajo que los trabajadores deben hacer frente y resolver diariamente es un elemento esencial de la carga de trabajo, así como la dificultad que suponen para el trabajador el desempeño de las diferentes tareas. El método valora estos aspectos en los ítems siguientes:

- Cantidad de trabajo (Ítem 26)

excesiva	16 %
elevada	33 %
adecuada	50 %
escasa	0 %
muy escasa	0 %

- Dificultad del trabajo (Ítem 28)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	16 %
a veces	50 %
nunca o casi nunca	33 %

- Necesidad de ayuda (Ítem 29)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	16 %
a veces	83 %
nunca o casi nunca	0 %

- Trabajo fuera del horario habitual (Ítem 4)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	66 %
nunca o casi nunca	33 %

Demandas psicológicas

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
10-112	58,17	22,75	55,00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
----------	----------	---------	-------------

3	1	1	1
---	---	---	---

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

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

La evaluación de las exigencias psicológicas se hace a partir de los siguientes ítems:

- Requerimientos de aprendizajes (Ítem 33 a)

siempre o casi siempre	16 %
a menudo	66 %
a veces	16 %
nunca o casi nunca	0 %

- Requerimientos de adaptación (Ítem 33 b)

siempre o casi siempre	16 %
------------------------	------

a menudo	66 %
a veces	16 %
nunca o casi nunca	0 %

- Requerimientos de iniciativas (Ítem 33 c)

siempre o casi siempre	33 %
a menudo	33 %
a veces	33 %
nunca o casi nunca	0 %

- Requerimientos de memorización (Ítem 33 d)

siempre o casi siempre	33 %
a menudo	50 %
a veces	16 %
nunca o casi nunca	0 %

- Requerimientos de creatividad (Ítem 33 e)

siempre o casi siempre	33 %
a menudo	16 %
a veces	33 %
nunca o casi nunca	16 %

Se producen exigencias emocionales en aquellas situaciones en las que el desempeño de la tarea conlleva un esfuerzo que afecta a las emociones que el trabajador puede sentir. Con carácter general, tal esfuerzo va dirigido a reprimir los sentimientos o emociones y a mantener la compostura para dar respuesta a

las demandas del trabajo, por ejemplo en el caso de trato con pacientes, clientes, etc.

El esfuerzo de ocultación de emociones puede también, en ocasiones, ser realizado dentro del propio entorno de trabajo; hacia los superiores, subordinados,...

Las exigencias emocionales pueden derivarse también del nivel de implicación, compromiso o involucración en las situaciones emocionales que se derivan de las relaciones interpersonales que se producen en el trabajo y, de forma especial, de trabajos en que tal relación tiene un componente emocional importante (personal sanitario, docentes, servicios sociales, etc...)

Otra fuente de exigencia emocional es la exposición a situaciones de alto impacto emocional, aún cuando no necesariamente exista contacto con clientes.

La evaluación de las exigencias emocionales se hace a partir de los siguientes ítems:

- Requerimientos de trato con personas (Ítem 33 f)

siempre o casi siempre	100 %
a menudo	0 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %

- Ocultación de emociones ante superiores (Ítem 34 a)

siempre o casi siempre	33 %
a menudo	0 %

a veces	0 %
nunca o casi nunca	66 %
No tengo, no trato	0 %

- Ocultación de emociones ante subordinados (Ítem 34 b)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	33 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	33 %
No tengo, no trato	33 %

- Ocultación de emociones ante compañeros (Ítem 34 c)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	33 %
a veces	16 %
nunca o casi nunca	50 %
No tengo, no trato	0 %

- Ocultación de emociones ante clientes (Ítem 34 d)

siempre o casi siempre	50 %
a menudo	0 %
a veces	16 %
nunca o casi nunca	33 %
No tengo, no trato	0 %

- Exposición a situaciones de impacto emocional (Ítem 35)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	66 %
a veces	16 %
nunca o casi nunca	16 %

- Demandas de respuesta emocional (Ítem 36)

siempre o casi siempre	16 %
a menudo	33 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	50 %

Variedad / Contenido del trabajo

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-69	20,17	7,33	18,00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
5	1	0	0

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

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

Los ítems que comprendes este factor son:

- Trabajo rutinario (Ítem 37)

no	0 %
a veces	66 %
bastante	33 %
mucho	0 %

- Sentido del trabajo (Ítem 38)

mucho	16 %
bastante	83 %
poco	0 %
nada	0 %

- Contribución del trabajo (Ítem 39)

no es muy importante	16 %
es importante	66 %
es muy importante	16 %
no lo sé	0 %

- Reconocimiento del trabajo por superiores (Ítem 40 a)

siempre o casi siempre	33 %
a menudo	50 %

a veces	16 %
nunca o casi nunca	0 %
No tengo, no trato	0 %

- Reconocimiento del trabajo por compañeros (Ítem 40 b)

siempre o casi siempre	33 %
a menudo	66 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %
No tengo, no trato	0 %

- Reconocimiento del trabajo por clientes (Ítem 40 c)

siempre o casi siempre	33 %
a menudo	16 %
a veces	33 %
nunca o casi nunca	16 %
No tengo, no trato	0 %

- Reconocimiento del trabajo por familia (Ítem 40 d)

siempre o casi siempre	50 %
a menudo	50 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %
No tengo, no trato	0 %

Participación / Supervisión

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
4-87	39,17	4,12	38,00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
0	0	1	5

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

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

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

Los ítems que comprenden este factor son:

- Participación en la introducción de cambios en equipos y materiales (Ítem 11 a)

Puedo decidir	0 %
---------------	-----

Se me consulta	33 %
Sólo recibo información	66 %
Ninguna participación	0 %

- Participación en la introducción de métodos de trabajo (Ítem 11 b)

Puedo decidir	33 %
Se me consulta	0 %
Sólo recibo información	50 %
Ninguna participación	16 %

- Participación en el lanzamiento de nuevos productos (Ítem 11 c)

Puedo decidir	0 %
Se me consulta	16 %
Sólo recibo información	33 %
Ninguna participación	50 %

- Participación en la reorganización de áreas de trabajo (Ítem 11 d)

Puedo decidir	16 %
Se me consulta	0 %
Sólo recibo información	33 %
Ninguna participación	50 %

- Participación en la introducción de cambios en la dirección (Ítem 11 e)

Puedo decidir	0 %
Se me consulta	16 %
Sólo recibo información	33 %
Ninguna participación	50 %

- Participación en contrataciones de personal (Ítem 11 f)

Puedo decidir	0 %
Se me consulta	0 %
Sólo recibo información	16 %
Ninguna participación	83 %

- Participación en la elaboración de normas de trabajo (Ítem 11 g)

Puedo decidir	16 %
Se me consulta	0 %
Sólo recibo información	16 %
Ninguna participación	66 %

- Supervisión sobre los métodos (Ítem 12 a)

no interviene	16 %
insuficiente	0 %
adecuada	83 %
excesiva	0 %

- Supervisión sobre la planificación (Ítem 12 b)

no interviene	16 %
insuficiente	0 %
adecuada	83 %
excesiva	0 %

- Supervisión sobre el ritmo (Ítem 12 c)

no interviene	16 %
insuficiente	0 %
adecuada	83 %
excesiva	0 %

- Supervisión sobre la calidad (Ítem 12 d)

no interviene	16 %
insuficiente	0 %
adecuada	83 %
excesiva	0 %

Interés por el trabajador / Compensación

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-73	36,50	15,88	31,50

Adecuad	Moderado	Elevado	Muy elevado
---------	----------	---------	-------------

o			
4	1	1	0

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

Los ítems que comprendes este factor son:

- Información sobre la formación (Ítem 13 a)

no hay información	16 %
insuficiente	50 %
es adecuada	33 %

- Información sobre las posibilidades de promoción (Ítem 13 b)

no hay información	16 %
insuficiente	16 %
es adecuada	66 %

- Información sobre requisitos para la promoción (Ítem 13 c)

no hay información	33 %
insuficiente	0 %
es adecuada	66 %

- Información sobre la situación de la empresa (Ítem 13 d)

no hay información	50 %
insuficiente	16 %
es adecuada	33 %

- Facilidades para el desarrollo profesional (Ítem 41)

adecuadamente	33 %
Regular	33 %
insuficientemente	0 %
no existe posibilidad de desarrollo profesional	33 %

- Valoración de la formación (Ítem 42)

muy adecuada	0 %
Suficiente	33 %
insuficiente en algunos casos	33 %
totalmente insuficiente	33 %

- Equilibrio entre esfuerzo y recompensas (Ítem 43)

muy adecuada	0 %
Suficiente	50 %
insuficiente en algunos casos	16 %
totalmente insuficiente	33 %

- Satisfacción con el salario (Ítem 44)

muy satisfecho	0 %
satisfecho	66 %
insatisfecho	16 %
muy insatisfecho	16 %

Desempeño de rol

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
1-109	36,17	20,04	30,00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
4	1	0	1

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

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

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

- Especificaciones de los cometidos (Ítem 14 a)

muy clara	16 %
clara	66 %

poco clara	0 %
nada clara	16 %

- Especificaciones de los procedimientos (Ítem 14 b)

muy clara	16 %
clara	66 %
poco clara	0 %
nada clara	16 %

- Especificaciones de la cantidad de trabajo (Ítem 14 c)

muy clara	16 %
clara	66 %
poco clara	0 %
nada clara	16 %

- Especificaciones de la calidad e trabajo (Ítem 14 d)

muy clara	16 %
clara	66 %
poco clara	0 %
nada clara	16 %

- Especificaciones de los tiempos de trabajo (Ítem 14 e)

muy clara	16 %
clara	66 %
poco clara	0 %
nada clara	16 %

- Especificaciones de la responsabilidad del puesto (Ítem 14f)

muy clara	16 %
-----------	------

clara	66 %
poco clara	0 %
nada clara	16 %

- Tareas irrealizables (Ítem 15 a)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	66 %
nunca o casi nunca	33 %

- Procedimientos de trabajo incompatibles con objetivos (Ítem 15 b)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	50 %
nunca o casi nunca	50 %

- Conflictos morales (Ítem 15 c)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	16 %
a veces	16 %
nunca o casi nunca	66 %

- Instrucciones contradictorias (Ítem 15 d)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %

a veces	16 %
nunca o casi nunca	83 %

- Asignación de tareas que exceden el cometido del puesto (Ítem 15 e)

siempre o casi siempre	16 %
a menudo	50 %
a veces	16 %
nunca o casi nunca	16 %

Relaciones y apoyo social

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-97	10,33	11,48	7,00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
6	0	0	0

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

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

Los ítems con que el método aborda estas cuestiones son:

- Apoyo social instrumental de distintas fuentes (Ítem 16 a- 16 d)

16 a ¿puedes contar con tus jefes?

siempre o casi siempre	66 %
a menudo	16 %
a veces	16 %
nunca o casi nunca	0 %
No tengo, no hay otras personas	0 %

16 b ¿puedes contar con tus compañeros?

siempre o casi siempre	83 %
a menudo	0 %
a veces	16 %
nunca o casi nunca	0 %
No tengo, no hay otras personas	0 %

16 c ¿puedes contar con tus subordinados?

siempre o casi siempre	66 %
a menudo	0 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %

No tengo, no hay otras personas	33 %
---------------------------------	------

16 d ¿puedes contar con otras personas que trabajan en la empresa?

siempre o casi siempre	66 %
a menudo	16 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %
No tengo, no hay otras personas	16 %

- Calidad de las relaciones (Ítem 17)

buenas	100 %
regulares	0 %
malas	0 %
no tengo compañeros	0 %

- Exposición a conflictos interpersonales (Ítem 18 a)

raras veces	50 %
con frecuencia	0 %
constantemente	0 %
no existen	50 %

- Exposición a violencia física (Ítem 18 b)

raras veces	33 %
con frecuencia	0 %
constantemente	0 %
no existen	66 %

- Exposición a violencia psicológica (Ítem 18 c)

raras veces	33 %
con frecuencia	0 %
constantemente	0 %
no existen	66 %

- Exposición a acoso sexual (Ítem 18 d)

raras veces	33 %
con frecuencia	0 %
constantemente	0 %
no existen	66 %

- Gestión de la empresa de las situaciones de conflicto (Ítem 19) Sólo a título descriptivo

deja que sean los implicados quienes solucionen el tema	0 %
pide a los mandos de los afectados que traten de buscar una solución al problema	33 %
tiene establecido un procedimiento formal de actuación	0 %
no lo sé	66 %

- Exposición a discriminación (Ítem 20)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	0 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	100 %