



---

**Universidad de Valladolid**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y DEL TRABAJO DE  
SORIA

Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos

TRABAJO FIN DE GRADO

# **Los riesgos psicosociales y el caso de los operarios en cadenas de montaje**

Presentado por Esteban Borque Francisco

Tutelado por: Emilio Benedicto Carrillo

Soria, 22 de junio de 2018

# **CET**

FACULTAD de CIENCIAS EMPRESARIALES y del TRABAJO de SORIA

## INDICE

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>1</b>
<b>OBJETIVOS Y JUSTIFICACIÓN DEL TEMA</b> .....	<b>3</b>
<b>APROXIMACIÓN AL CONCEPTO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO</b> .....	<b>5</b>

## CAPÍTULO 1

### LOS RIESGOS PSICOSOCIALES

<b>1.1. Factores psicosociales</b> .....	<b>10</b>
<b>1.2. Factores psicosociales de riesgo</b> .....	<b>11</b>
<b>1.3. Riesgos psicosociales</b> .....	<b>12</b>
1.3.1. Estrés .....	13
1.3.2. Violencia .....	15
1.3.3. Acoso laboral/Mobbing .....	16
1.3.4. Acoso sexual .....	16
1.3.5. Inseguridad contractual .....	17
1.3.6. Burnout .....	17
1.3.7. Conflicto familia-trabajo .....	18
1.3.8. Trabajo emocional .....	19
<b>1.4. Proceso de evaluación e intervención en los factores psicosociales</b> .....	<b>20</b>
1.4.1. Identificación de los factores de riesgo .....	21
1.4.2. Elección de la metodología, técnicas e instrumentos a aplicar .....	22
1.4.3. Planificación y realización del trabajo de campo .....	22
1.4.4. Análisis de los resultados y elaboración del informe .....	22
1.4.5. Elaboración y puesta en marcha de un programa de un programa de intervención .....	23

1.4.6. Seguimiento y control de las medidas adoptadas .....	23
1.4.7. Métodos de evaluación .....	24

## **CAPÍTULO 2**

### **MÉTODO F-PSICO**

<b>2.1. ¿Qué es? .....</b>	<b>28</b>
<b>2.2. Descripción de los factores de riesgo .....</b>	<b>28</b>
2.2.1. Tiempo de trabajo .....	28
2.2.2. Autonomía .....	29
2.2.3. Carga de trabajo .....	30
2.2.4. Demandas psicológicas .....	31
2.2.5. Variedad/Contenido .....	32
2.2.6. Supervisión/Participación .....	33
2.2.7. Interés por el trabajador/Compensación .....	34
2.2.8. Desempeño de rol .....	34
2.2.9. Relaciones y apoyo social .....	35
<b>2.3. Evaluación de resultados .....</b>	<b>35</b>
2.3.1 Perfil valorativo .....	35
2.3.2 Informe o perfil descriptivo .....	36

## **CAPÍTULO 3**

### **Estudio empírico**

<b>3.1. Metodología .....</b>	<b>38</b>
<b>3.2. Resultados .....</b>	<b>39</b>
3.2.1. Tiempo de trabajo .....	40
3.2.2. Autonomía .....	40

3.2.3. Carga de trabajo .....	41
3.2.4. Demandas psicológicas .....	42
3.2.5. Variedad/Contenido .....	42
3.2.6. Participación/Supervisión .....	43
3.2.7. Interés por el trabajador/Compensación .....	43
3.2.8. Desempeño de rol .....	44
3.2.9. Relaciones y apoyo social .....	45
<b>3.3. Conclusiones estudio empírico .....</b>	<b>45</b>
<b>CONCLUSIONES FINALES .....</b>	<b>49</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>51</b>
<b>ANEXO I</b>	
Encuesta método F-PSICO .....	53

## INTRODUCCIÓN

Cada vez existe menos aceptación y tolerancia ante la existencia de riesgos en el entorno laboral. Esto se debe a la importancia otorgada a la prevención de riesgos laborales que ha desarrollado una cierta conciencia preventiva entre los actores implicados (trabajadores, empresarios, servicios de prevención, técnicos...).

Sin embargo, esta sensibilidad tiende a estar presente únicamente con aquellos riesgos que tienen unas consecuencias más inmediatas o visibles. Esto hace que los riesgos psicosociales queden en muchas ocasiones, por sus características especiales, en un segundo plano. La razón de porque se tiende a dar más importancias a estos riesgos puede deberse a que históricamente los sectores primario y secundario han sido los predominantes. En estos sectores los trabajadores se encuentran expuestos a una serie de riesgos que en caso de materializarse en un daño éste suele tener consecuencias inmediatas, por ejemplo, un accidente laboral. Hay que tener en cuenta que en la actualidad es el sector terciario o servicios el que ocupa a la mayor parte de la población activa y en este sector el perfil de riesgos laborales es más de carácter organizacional y psicosocial.

Con la expansión del sector servicios aumenta también la importancia de los riesgos psicosociales. Es importante destacar que, aunque los riesgos de origen psicosocial u organizacional tienen mayor presencia en el sector terciario, no son exclusivos de éste, sino que están presentes también en el resto de sectores, como podremos ver la evaluación de riesgos psicosociales de los operarios en cadenas de montaje.

Existe la tendencia a considerar los riesgos psicosociales como un aspecto inherente al trabajo, es decir, como una condición implícita al puesto, a pesar de que las evidencias científico-técnicas demuestran las consecuencias que éstos pueden tener para la salud de los trabajadores. Los riesgos psicosociales han de tener el mismo tratamiento que el resto de riesgos laborales por lo que el planteamiento inicial, tal y como establece el artículo 15 de la Ley Prevención de Riesgos Laborales, ha de ser siempre la evitación del riesgo.

Para la graduación de un riesgo psicosocial se emplea el mismo método que para el resto de riesgos laborales, es decir, la relación probabilidad/daño. El riesgo psicosocial podrá ir desde trivial a intolerable, pasando por tolerable, moderado e importante, en función de la probabilidad de que el riesgo se materialice en un daño y, en caso de materializarse el daño, las consecuencias que tenga.

A pesar de las diferencias existentes entre los riesgos psicosociales y el resto de riesgos laborales, se regulan como riesgos del trabajo, es decir, de la misma manera que un accidente laboral.



## **OBJETIVOS Y JUSTIFICACIÓN DEL TEMA**

Los objetivos de este trabajo son los siguientes:

- Obtener una idea clara acerca de los riesgos psicosociales
- Describir los factores psicosociales que pueden dar lugar a la aparición de estrés en el entorno laboral.
- Realizar una evaluación de riesgos psicosociales de operarios en cadenas de montaje empleando el método F-PSICO.

Las competencias empleadas para desarrollar el trabajo han sido:

- Psicología del trabajo.
- Marco normativo de las relaciones laborales.
- Prevención de riesgos laborales.
- Estadística.

Se ha elegido este tema porque los riesgos psicosociales afectan a la gran mayoría de los trabajadores y, aunque cada vez se tengan más en cuenta, se les sigue dando menos importancia que al resto de riesgos laborales.

He elegido los operarios en cadenas de montaje para realizar la evaluación de riesgos psicosociales para averiguar la exposición que tienen ante este tipo de riesgos, ya que se trata de una actividad en la que se incide notablemente en la seguridad laboral pero los riesgos psicosociales pueden quedar en un segundo plano.



## APROXIMACIÓN AL CONCEPTO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Podemos definir trabajo como ``una actividad social organizada, en la que intervienen personas, materiales, energía, tecnología... mediante la que se alcanzan unos objetivos y se satisfacen unas necesidades'' (Grupo Ombuds Manual Básico de Prevención de Riesgos Laborales). De esta definición podemos extraer la idea de que de la interacción entre estos elementos (materiales, energía...) y las personas pueden producirse daños, ya sean físicos o psicológicos. Por tanto, se hace evidente la importancia de la protección de la salud en el ambiente laboral.

Romero y Trillo entienden el trabajo como un factor que incide en la salud haciendo especial hincapié en la importancia de llegar a un equilibrio en tres planos: el físico, el psíquico y el social (Romero y Trillo, 2012), para conseguir la mayor aproximación posible al concepto de salud dado por la OMS, que define salud como ``el estado de bienestar físico, mental y social completo y no meramente la ausencia de daño o enfermedad''.

A continuación, vamos a desarrollar una serie de conceptos básicos en materia preventiva que nos ayudarán en la aproximación al concepto de seguridad y salud en el trabajo:

- Prevención. Entendemos como tal ``el conjunto de actividades o medidas adoptadas o previstas en todas las fases de actividad de la empresa con el fin de evitar o disminuir los riesgos derivados del trabajo'' (artículo 4.1 LPRL).
- Riesgo laboral es ``la posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño derivado del trabajo'' (artículo 4.2 LPRL).
- Se entenderán como daños derivados del trabajo ``las enfermedades, patologías o lesiones sufridas con motivo u ocasión del trabajo'' (artículo 4.3 LPRL). Dentro de los daños derivados del trabajo podemos diferenciar entre accidente de trabajo y enfermedad profesional. Ambos conceptos vienen definidos en la Ley General de la Seguridad Social. Se entiende por accidente de trabajo ``toda lesión corporal que el trabajador sufra con ocasión o por consecuencia del trabajo que ejecuta por cuenta ajena'' (artículo 115 LGSS). El concepto de enfermedad profesional viene definido como ``la contraída a consecuencia del trabajo ejecutado por cuenta ajena en las actividades que se especifiquen en el cuadro que se apruebe por las disposiciones de aplicación y desarrollo de esta Ley, y que esté provocada por la acción de los elementos o sustancias que en dicho cuadro se indiquen para cada enfermedad profesional''.
- Condición de trabajo. Se entiende como ``cualquier característica del mismo que pueda tener una influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad y la salud del trabajador (artículo 4.7 LPRL).
- Seguridad en el trabajo. Se define como ``el conjunto de medidas técnicas, educacionales, médicas y psicológicas empleadas para prevenir accidentes, eliminar las condiciones inseguras del ambiente e instruir o convencer a las personas sobre la implantación de medidas de prevención''.

El fin de la seguridad y salud laboral es “la eliminación de todos los accidentes (...) y las enfermedades profesionales por medio de la prevención” (Burriel, 1997: 13).

Debido a que el trabajo puede tener una repercusión negativa en la salud es necesario que exista una regulación legal sobre la materia de salud, higiene y seguridad en el trabajo. Podemos resumir el marco legal de de Prevención de Riesgos Laborales con el siguiente esquema:

- Normativa internacional.
  - Convenios de la OIT.
  - Normativa comunitaria.
- Normativa estatal.
  - Constitución española.
  - Estatuto de los trabajadores.
  - Ley de prevención de riesgos laborales.
  - Reglamentos de desarrollo.
- Normas convencionales sobre seguridad y salud en el trabajo.
- Disposiciones técnicas.

Para analizar el marco normativo sobre seguridad y salud laboral empezaremos por el escalón más alto, la normativa internacional dentro de la cual vamos a encontrar los Convenios de la OIT y la normativa comunitaria.

La OIT, a través de sus convenios, señala la importancia de la regulación de los apartados de seguridad y salud en el trabajo. La mayor parte del contenido de los Convenios de la OIT se encuentra reflejado en la normativa española lo que hace que no sea necesaria aplicarlos de manera directa, sin embargo, siempre pueden ser usados de manera complementaria a la hora de interpretar la normativa interna.

En cuanto a la normativa comunitaria cabe destacar el artículo 153.1 TFUE estableciendo que “la Unión apoyará y completará la acción de los Estados miembros en (...) la mejora, en concreto, del entorno de trabajo, para proteger la salud y la seguridad de los trabajadores; las condiciones de trabajo...”, para conseguir este objetivo el Parlamento europeo y el Consejo podrán emitir Directivas con el contenido mínimo a aplicarse en los estados miembros mediante su transposición a las legislaciones nacionales, España como país miembro de la UE debe tener su política armonizada con la política comunitaria. La Directiva más importante en lo referente a salud laboral es la Directiva 89/391/CEE, de 12 de junio de 1989, denominada directiva marco, relativa a la aplicación de medidas para promover la mejora de la seguridad y de la salud de los trabajadores en el trabajo, desarrollada por varias Directivas específicas, establece el marco jurídico general de la política de prevención comunitaria (García y Mariscal, 2002).

Dentro de la normativa estatal encontramos, en primer lugar, la Constitución española, de ella podemos destacar dos artículos el artículo 40.2 y 43.1. El artículo 40.2 establece que los poderes públicos velarán por la seguridad e higiene en el trabajo. El artículo 43.1 reconoce el derecho a la protección de la salud. Es importante destacar también el Estatuto de los Trabajadores,

haciendo hincapié en su artículo 4.2 d) que recoge el derecho de los trabajadores a su integridad física y a una adecuada política de prevención de riesgos laborales y en su artículo 5.b) que establece como obligación de los trabajadores la observancia de las medidas de seguridad e higiene que se adopten.

La Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales es la norma principal sobre prevención de riesgos laborales, responde, además de a la necesidad de actualizar regulaciones desfasadas y aportar una visión unitaria sobre la protección de la salud de los trabajadores, a la exigencia de armonizar el derecho español con la de la Comunidad Europea y las normas internacionales (Convenio 155 OIT) (Vida, Viñas y Gallego, 2001). Debido a la complejidad de este tema también encontramos los reglamentos de desarrollo que contienen mandatos en cuanto a la puesta en marcha de las medidas preventivas. En la LPRL no se abordan riesgos específicos, sin embargo, el artículo 14 establece la obligación del empresario de ``garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores a su servicio en todos los aspectos relacionados con el trabajo'', por lo que se entiende que quedan incluidos los riesgos psicosociales, aunque es a partir del RD 39/1997 de los Servicios de Prevención cuando se da relevancia a los factores psicosociales (Moreno y Báez, 2010). Además, también podemos ver las normas convencionales (convenios colectivos) que tienen por objetivo mejorar la ley en beneficio del trabajador.

También existen las disposiciones técnicas, que, aunque no tienen carácter vinculante por no haber sido emitidas por órganos con capacidad normativa, recogen consejos y criterios sobre el modo adecuado de proceder en materia preventiva, por ejemplo, las Guías destinadas a la evaluación y prevención de riesgos laborales elaboradas por el INSHT.



## **CAPÍTULO 1**

### **LOS RIESGOS PSICOSOCIALES:**

El estudio de los aspectos psicosociales en el ámbito laboral no se trata de algo nuevo, aunque en los últimos años ha adquirido mayor importancia. Los significativos cambios que se han producido en las empresas, como por ejemplo la incorporación de la tecnología en el ámbito laboral, han traído, por norma general, consecuencias positivas para la salud de los trabajadores en lo referido a aspectos físicos, químicos y biológicos, sin embargo, la exposición a los riesgos psicosociales se ha vuelto más frecuente e intensa. De aquí, la importancia de los elementos psicosociales y de que sea completamente necesario su identificación, evaluación y control para evitar sus posibles consecuencias para la salud de los trabajadores (Moreno y Báez, 2010).

Podemos distinguir tres formas para referirnos a los riesgos psicosociales: los factores psicosociales, los factores psicosociales de riesgo y los riesgos psicosociales. Es habitual que se utilicen estos términos de manera indistinta, aunque existen pequeñas diferencias conceptuales.

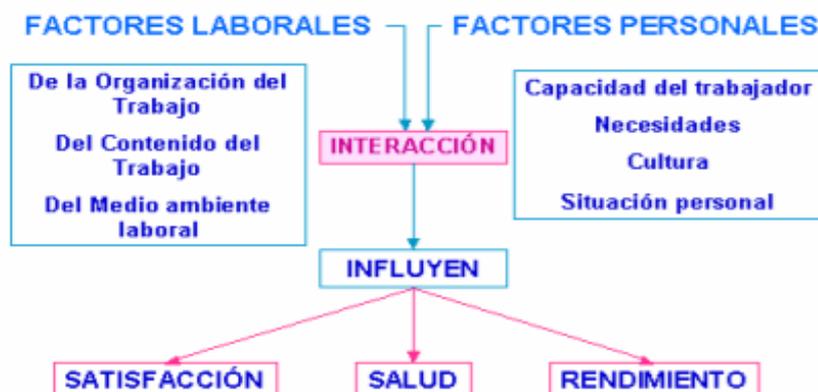
## **1.1. Factores psicosociales**

Es en la década de 1970 cuando la preocupación por los factores psicosociales comienza a ser más notable, a partir de este momento la importancia que se les ha otorgado ha ido aumentando con el paso de los años.

En la década de 1980 encontramos uno de los primeros documentos que tratan este tema, este documento titulado ``Los Factores Psicosociales en el Trabajo: Reconocimiento y Control`` fue emitido por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y viene a darnos una definición a pesar de reconocer la complejidad del tema: “Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo” (OIT, 1986, p. 3). Es importante destacar también el hecho de que las consecuencias que pueden tener los factores psicosociales no sólo recaen en el trabajador a nivel individual, sino que repercuten en toda la empresa (OIT, 1986, p.5). Así, podemos ver dos motivos por los que la empresa debe prestar atención a este tema, para proteger la salud de sus trabajadores y para conseguir que la organización sea más eficiente.

La forma en que los trabajadores responden al medio ambiente de trabajo y a las condiciones de la organización, así como su nivel de satisfacción laboral dependerá de sus capacidades, necesidades, expectativas, costumbre, cultura y condiciones personales (Moreno y Báez, 2010). Las características propias de cada trabajador influirán en gran medida en las consecuencias de una determinada situación psicosocial, aunque hay que tener en cuenta que, independientemente de la personalidad del individuo ya sea ésta fuerte o débil y vulnerable, los factores psicosociales afectan a todos los trabajadores ya que influyen en las condiciones de trabajo (Sanz, 2006).

Figura 1.1



Fuente: Moreno y Báez, 2010

Resulta importante destacar el doble efecto que pueden tener los factores psicosociales, ya que una interacción positiva entre las partes puede redundar en un beneficio para la salud de los trabajadores (y, por tanto, en beneficio para la empresa) ya que aumenta la satisfacción laboral, la motivación... Por el contrario, una mala interacción dará lugar a efectos negativos (Moreno y Báez, 2010). Cuando las exigencias laborales no se adaptan a las necesidades, capacidades o expectativas del trabajador aparecen problemas para la salud, pudiendo éstos traducirse en alteraciones fisiológicas, psicológicas o emocionales (Pérez y Nogareda, 2012).

## 1.2 Factores psicosociales de riesgo

Cuando los factores psicosociales provocan en los trabajadores respuestas de inadaptación o estrés nos encontramos ante factores psicosociales y organizacionales disfuncionales.

Los factores disfuncionales tienen efectos negativos sobre la salud de los trabajadores y sobre la propia organización.

Para entender bien la diferencia entre factores psicosociales en el trabajo y factores psicosociales de riesgo, vamos a poner un ejemplo.

Tabla 1.1

Factores psicosociales	Factores psicosociales de riesgo
Ritmo de trabajo	Exceso de trabajo, alta presión temporal...
Horario	Horarios inflexible, horarios imprevisibles...
Relación trabajo-familia	Bajo apoyo familiar, difícil conciliación vida laboral y familiar...
Apoyo social	Aislamiento social, pocas relaciones con los jefes...

Modificado de Moreno y Báez, 2010

Se trata de riesgos laborales reales y, por tanto, de tal forma hay que tratarlos en cuanto a su prevención se refiere. Sin embargo, tienen una serie de características particulares:

- Se extienden en el espacio y en el tiempo.
- Difícil objetivación.
- Influyen en la aparición de accidente y enfermedades.
- Escasa cobertura legal.
- Moderados por variables personales y contextuales.
- Difícil intervención.

Estas características complican la evaluación de los factores psicosociales de riesgo, convirtiéndolos en un tema de difícil gestión y control (Moreno, 2014).

Figura 1.2



Fuente: Moreno, 2014

### 1.3. Riesgos psicosociales

Podemos definir riesgo psicosocial como "el hecho, acontecimiento, situación o estado que es consecuencia de la organización del trabajo, tiene una alta probabilidad de afectar a la salud del trabajador y cuyas consecuencias suelen ser importantes" (Moreno y Báez, 2010: 17).

Los riesgos psicosociales son contextos laborales que tienen muchas probabilidades de dañar, y de manera importante, la salud física, mental o social del trabajador, aunque, de la misma manera que ocurre con los factores psicosociales, estos efectos para la salud pueden ser diferentes en cada trabajador atendiendo a sus características personales (Moreno y Báez, 2010).

Para terminar de diferenciar las diferencias conceptuales entre factores psicosociales, factores psicosociales de riesgo y riesgos psicosociales, cabe decir que los factores psicosociales pueden afectar tanto de manera positiva como negativa a la salud, los factores psicosociales de riesgo pueden afectar de manera negativa, y, por último, los riesgos psicosociales pueden afectar, y es habitual que así lo hagan, gravemente a la salud.

La materialización de los riesgos psicosociales va a provocar en el trabajador una serie de efectos negativos. La exposición continuada a factores psicosociales disfuncionales, es decir, a factores de riesgo psicosocial y a los riesgos psicosociales que se derivan de éstos, puede provocar en el trabajador trastornos de carácter físico, psíquico o conductual.

Los trastornos físicos más comunes son de tipo cardiovascular y digestivo, también lo son los problemas músculo esqueléticos y los trastornos del sueño. Los daños de los riesgos psicosociales en el plano psíquico suelen traducirse en depresión, ansiedad y trastornos adaptativos. En cuanto a los efectos sobre la conducta de los trabajadores pueden incitar a desarrollar adicciones, toxicomanías y conductas antisociales. Todos estos efectos pueden dar lugar a problemas laborales para el trabajador, en forma de traslado, cambio de funciones, abandono, despido, incapacidades...

Los daños para la salud o los perjuicios laborales que pueda sufrir el trabajador no son las únicas consecuencias derivadas de la materialización de los riesgos psicosociales. No hay que olvidar los posibles efectos negativos en el ámbito personal del trabajador, pudiendo provocar problemas sociales o familiares, sin olvidar tampoco la afectación económica que puede sufrir a consecuencia de los gastos derivados del tratamiento de su salud.

Es importantes destacar, como hemos dicho anteriormente, los efectos sobre la propia organización. Una mala gestión de los factores psicosociales por parte de la empresa puede producir, entre otras consecuencias negativas, un aumento del absentismo, incremento del índice de rotación de personal, mayor siniestralidad laboral, un detrimento de la productividad y de la calidad, un clima laboral negativo... En definitiva, pueden influir en la eficiencia de la empresa y, por tanto, tendrán consecuencias económicas.

También hay que tener en cuenta las consecuencias para la sociedad en general. La seguridad social y, por tanto, el conjunto de ciudadanos, será quien cargue con los costes derivados de las bajas de los trabajadores.

Los principales riesgos psicosociales son:

### **1.3.1 Estrés**

El estrés es la respuesta general a los factores psicosociales de riesgo, lo que lo convierte en el riesgo psicosocial más global. De ahí que sea una de las causas más importantes de baja laboral.

Existen varias definiciones de estrés, por ejemplo:

La OMS define el estrés laboral como ``la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación'' (Leka y otros, 2004: 3).

La definición dada por la Comisión Europea como ``un patrón de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y de comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido del trabajo, organización del trabajo

y el medio ambiente de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de respuesta y la frecuente sensación de no poder afrontarlos'' (Moreno y Báez, 2010).

Para O'Brien el estrés laboral es un estado de tensión personal o displacer que experimenta el trabajador producido por factores del entorno laboral o, también, por factores externos pero que guardan una estrecha relación con el mismo (Buendía, 1998).

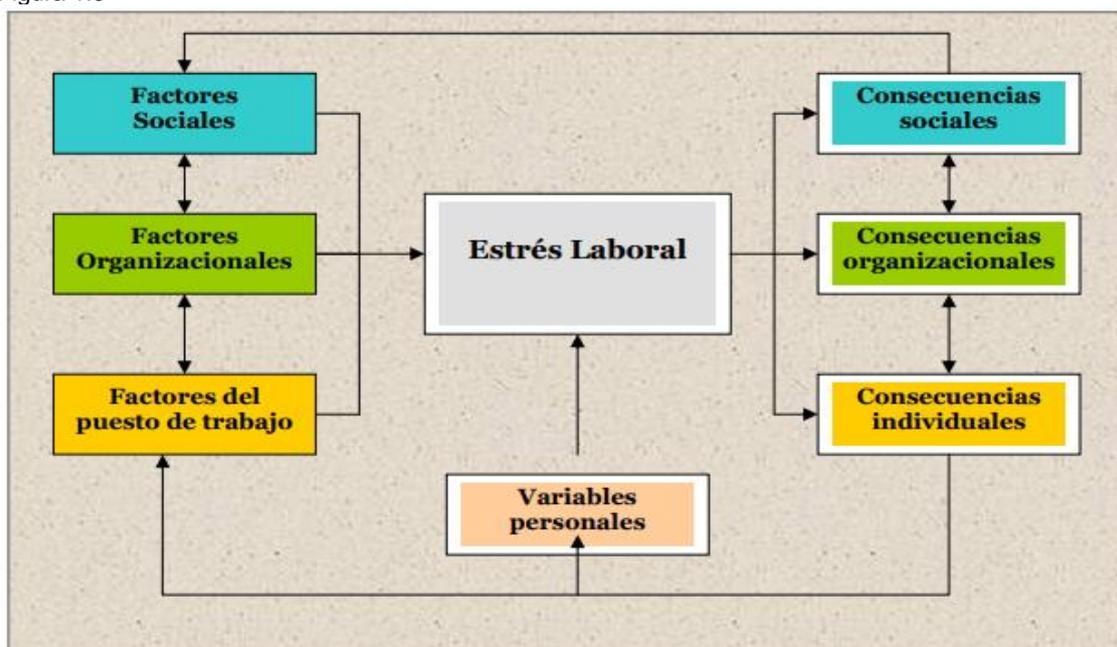
De estas definiciones podemos concluir que el estrés aparece cuando se da un desajuste trabajador-entorno. De esta manera cuando un empleado siente que es incapaz de dar una respuesta adecuada a las exigencias del entorno laboral responde con estrés para intentar superar la situación.

Resulta importante destacar la diferencia que existe entre Distrés y Eustrés. Normalmente se tiende a considerar siempre el estrés como algo negativo, sin embargo, existen ocasiones en las que el individuo responde de manera positiva a los estímulos provocando bienestar, esto se conoce como Eustrés. Por otro lado, cuando se responde de manera negativa ante un estímulo provocando angustia y malestar hablamos de Distrés (Comín. E, Et.al. 2004). En el entorno laboral cuando el trabajador es capaz de asimilar el estrés, éste puede resultar beneficioso al mantenerlo activo y alerta. Ocurre lo contrario cuando los estímulos del entorno laboral dan lugar a unos niveles de estrés que el trabajador no es capaz de gestionar.

El estrés no sólo se produce cuando existe una sobrecarga de trabajo, sino que también aparece cuando este desajuste se produce porque las exigencias laborales se sitúen por debajo de las capacidades del trabajador.

En la siguiente figura podemos observar el proceso del estrés como riesgo psicosocial y ver cómo funciona en el entorno laboral.

Figura 1.3



Fuente: Moreno y Báez, 2010

En este gráfico se recoge la idea de Cox y Griffiths por la que el estrés hace de mediador entre los factores sociales y organizacionales y el daño a la salud (Moreno y Báez, 2010). Podemos diferenciar dos ``entornos'', el entorno objetivo (factores sociales, factores organizacionales y factores del puesto de trabajo), el cual estaría formado por todos los elementos y situaciones del medio de trabajo potencialmente estresantes para los trabajadores, y el entorno subjetivo (variables personales) que sería la valoración que hace el individuo de los estresores y los recursos de que dispone para hacerlos frente, de esta manera podemos ver la importancia que tienen las características personales en el proceso de estrés ya que tienen una función moderadora.

### 1.3.2. Violencia

Para explicar en qué consiste la violencia laboral podemos acudir a las definiciones dadas por distintos organismos:

La OIT en el año 2003 define violencia laboral como ``toda acción, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable en la cual una persona es asaltada, amenazada, humillada o lesionada como consecuencia directa de su trabajo''.

La OMS como ``el uso intencional del poder, en grado de amenaza o efectivo, contra otra persona o un grupo, en circunstancias relacionadas con el trabajo, que cause o tiene un alto grado de probabilidad de causar lesiones, muerte, daño psicológico, mal desarrollo o privación''.

La Comisión Europea la define como ``incidentes donde el personal es maltratado, amenazado o asaltado en circunstancias relacionadas con su trabajo, incluyendo los desplazamientos al trabajo y viceversa, con un riesgo explícito o implícito a su seguridad, bienestar o la salud'' (Moreno y Báez, 2010).

Normalmente se tiende a asociar la violencia con la agresión física directa, sin embargo, siguiendo estas definiciones podemos observar que el concepto de violencia es mucho más amplio, recogiendo también actitudes amenazantes, intimidantes... Se trata de un riesgo al cual están sometidos los trabajadores debido a la interacción con otras personas, es por esto que es en el sector terciario o servicios donde más episodios de violencia se dan.

Podemos clasificar los episodios de violencia en grupos en función de las personas implicadas y de la relación existente entre ellas:

- Violencia tipo I. En este caso las personas que protagonizan los episodios violentos no tienen relación legítima de trato con la víctima, es decir, no existe relación laboral, comercial o de usuario alguna entre quien lleva a cabo la acción violenta y quien la sufre. Normalmente se trata de acciones cuyo fin es el robo.
- Violencia tipo II. Hace referencia a aquellos episodios violentos en los que existe una relación profesional entre causante y víctima. El perpetrador del acto violento es, por tanto, un cliente, paciente, consumidor... de la propia víctima.

- Violencia tipo III. En este tipo de violencia el causante de la misma tiene algún tipo de implicación laboral con el lugar afectado o con algún trabajador en concreto. Este tipo de violencia suele darse entre compañeros como resultado de un conflicto de intereses. Es posible que el que ejecuta el acto violento sea un compañero un superior o un subordinado, de manera que la violencia puede producirse entre diferentes niveles jerárquicos (Pérez y Nogareda, 1998).

### **1.3.3. Acoso laboral/Mobbing**

El mobbing es una forma de violencia laboral, aunque por sus características particulares se considera un riesgo específico.

El acoso laboral o mobbing se define como ``una situación en la que una persona o un grupo de personas ejercen una violencia psicológica extrema, de forma sistemática (al menos, una vez por semana), durante un tiempo prolongado (más de 6 meses), sobre otra persona en el lugar de trabajo`` (Martín y Pérez, 1998: 1). Se trata, por tanto, de un comportamiento nocivo entre compañeros en el que encontramos siempre dos partes, el acosador o acosadores y la víctima, la cual de manera directa o indirecta es atacada y humillada con el objetivo de alienarla.

En función de quienes sean los acosadores podemos encontrar tres tipos de mobbing.

- Mobbing descendente. Cuando el superior jerárquico, haciendo uso de su posición y poder, acosa a sus subordinados.
- Mobbing horizontal. Es el que se produce entre compañeros que tienen la misma posición jerárquica.
- Mobbing ascendente. Es el acoso realizado por uno o más subordinados a su superior jerárquico, es, por tanto, el tipo de mobbing menos común (Parés. M, 2006).

### **1.3.4. Acoso sexual**

El acoso sexual, al igual que el acoso laboral o mobbing, se trata de una forma de violencia laboral que, debido a sus particularidades y consecuencias, se estudia también de manera independiente.

Para explicar qué es el acoso sexual podemos acudir a la definición dada en la Recomendación de la Comisión de 27 de noviembre de 1991 relativa a la protección de la dignidad de la mujer y del hombre en el trabajo (92/131/CEE).

Todo comportamiento o conducta de naturaleza sexual resulta un atentado contra la dignidad de los trabajadores y es inaceptable si:

- Se trata de una conducta indeseada, irrazonable y ofensiva para la persona que es objeto de la misma.
- El sometimiento por parte del trabajador a estas conductas o comportamientos es utilizado, de manera explícita o implícita, por parte de empresarios o compañeros para tomar decisiones que afecten a los

derechos de esta persona en lo referente al salario, formación profesional, ascensos o cualquier otra cuestión laboral.

- El comportamiento crea un entorno laboral intimidatorio, hostil o humillante para la persona que es objeto del mismo.

### **1.3.5. Inseguridad contractual**

Podemos definir la inseguridad laboral como la preocupación que tiene el trabajador acerca de la existencia de trabajo en el futuro. También entra dentro del concepto la amenaza percibida ante un cambio de las características o condiciones de trabajo. Por tanto, el tipo de contrato, así como las propias condiciones del mismo determinan el nivel de inseguridad laboral (Moreno y Báez, 2010).

### **1.3.6. Burnout**

El síndrome de burnout se trata de una patología que sufre el trabajador como consecuencia de la interacción con condiciones psicosociales nocivas en el trabajo. Se encuentra relacionado con el estrés, pero se trata de dos conceptos diferentes.

Para tratar de comprender en qué consiste el burnout vamos a acudir a las definiciones que a lo largo del tiempo han sido dadas por distintos autores que se han encargado de estudiar y analizar esta patología.

La definición más extendida es la dada por Maslach y Jackson en 1986, para estos autores el burnout se trata de "un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal que puede aparecer en personas que trabajan con gente de alguna forma". Se enfoca el concepto hacia las profesiones de ayuda, principalmente, es decir, profesiones de servicios como pueden ser los educadores o el personal sanitario y, por otra parte, se pone más atención en las características individuales del trabajador que a las condiciones de trabajo.

Los autores Pines y Aronson en 1988 amplían el concepto definiéndolo como "un estado de agotamiento mental, físico y emocional, producido por la involucración crónica en el trabajo en situaciones con demandas emocionales". Estas demandas emocionales no son exclusivas de las profesiones de ayuda, sino que pueden darse en diferentes ámbitos laborales, no se limita, por tanto, el concepto a las profesiones de servicios (Fidalgo, 2005).

En resumen, los estresores laborales son los causantes de la aparición del síndrome, si bien las características personales también son importantes. Aunque su aparición es más frecuente en trabajos de "servicios humanos" en los que existe una relación trabajador-cliente, trabajador-paciente o trabajador-usuario, también aparece en otras profesiones como directivos, deportistas... En el burnout podemos distinguir tres síntomas cansancio emocional, despersonalización y baja realización personal.

Todos los planteamientos sobre el burnout lo formulan como una consecuencia o respuesta al estrés laboral crónico con repercusiones no sólo en el individuo sino también en la organización de la que forma parte.

Figura 1.4



Fuente: NTP 704

Es importante no confundir ambos conceptos puesto que mientras que el estrés laboral se trata de una sobrecarga cuantitativa y/o cualitativa, el burnout aparece en trabajadores motivados que después sienten rechazo hacia ese trabajo (Moreno y Báez, 2010).

En la siguiente tabla aparecen detalladas las diferencias entre el estrés y el síndrome de estar quemado por el trabajo.

Tabla1.2

ESTRÉS	BURNOUT
Sobreimplicación en los problemas	Falta de implicación
Hiperactividad emocional	Embotamiento emocional
El daño fisiológico es el sustrato primario	El daño emocional es el sustrato primario
Agotamiento o falta de energía física	Agotamiento afecta a motivación y a energía psíquica
La depresión puede entenderse como reacción a preservar las energías físicas	La depresión en burnout es como una pérdida de ideales de referencia-tristeza
Puede tener efectos positivos en exposiciones moderadas (eustrés)	El SQT sólo tiene efectos negativos

Fuente: NTP 705

### 1.3.7. Conflicto familia-trabajo

El conflicto familia-trabajo es un riesgo psicosocial muy importante ya que tanto el trabajo como la familia son dos elementos vitales en la identidad de la persona. Por ello la conciliación de la vida laboral y familiar se trata de un aspecto fundamental.

Es importante destacar la Ley 39/1999, de 5 de noviembre, para promover la conciliación de la vida familiar y laboral de las personas trabajadoras, ya que es una muestra de la importancia que se le da a este punto (Moreno y Báez, 2010).

### **1.3.8. Trabajo emocional**

Podemos definir trabajo emocional como aquel ``trabajo (o esfuerzo) emocional realizado por el empleado en su trabajo que responde a demandas emocionales concretas, que vienen reguladas por un conjunto de normas organizacionales sobre cómo debe comportarse el empleado en su interacción con el cliente/usuario`` (Gracia y otras, 2007).

Son los trabajos de prestación de servicios, en los que existe una relación directa con el cliente, paciente o usuario, donde puede aparecer este riesgo psicosocial. Aquellos trabajos en los que se exige al trabajador un determinado comportamiento, es decir, se pide por parte de la organización un autocontrol de las emociones en pos de la satisfacción del cliente. El trabajador puede desarrollar este autocontrol de dos formas, mediante una actuación superficial, en la cual el trabajador muestra una emoción diferente a la que siente, o mediante una actuación profunda, es decir, expresando un sentimiento más auténtico (Moreno y Báez, 2010).

Para hablar de trabajo emocional tienen que cumplirse una serie de características:

- Tiene que darse una interacción cara a cara o voz a voz.
- El trabajador muestra emociones con el objetivo de influir en el estado de ánimo o actitud del cliente, es decir, se busca la satisfacción del cliente.
- Generalmente se da en el sector servicios donde encontramos puestos de trabajo en los que las relaciones interpersonales son parte del contenido del mismo.
- Mostrar determinadas emociones (por ejemplo, amabilidad, una sonrisa...) es una exigencia del puesto de trabajo.
- Existen normas, comportamientos y emociones más adecuadas para las diferentes interacciones sociales.

El trabajo emocional puede producir consecuencias negativas en el trabajador al obligarle a ``fingir`` emociones que realmente no siente, sin embargo, puede dar lugar también a consecuencias positivas para el individuo cuando consigue aumentar la autoestima del trabajador a través de la satisfacción laboral (Gracia y otras, 2007).

Se trata de un riesgo psicosocial que ha pasado desapercibido en los últimos años pero que, debido a los cambios producidos en la sociedad y a la expansión del sector servicios, su importancia se ha visto incrementada.

## 1.4. Proceso de evaluación e intervención en los factores psicosociales

Llegados a este punto hemos podido constatar la importancia de los factores psicosociales o factores organizativos en el contexto laboral debido a las posibles consecuencias perjudiciales que pueden provocar tanto en la salud del trabajador (a nivel fisiológico y a nivel psicológico) como en la propia organización (lo que se refleja en el nivel de absentismo, conflictividad laboral, productividad, abandonos...).

Es por esto por lo que es necesario su identificación y control, no sólo para conseguir un mejor rendimiento de los trabajadores y, por ende, una organización más eficiente, sino también porque el empresario tiene la obligación legal de hacerlo, atendiendo al artículo 16 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, el cual en el apartado 2 dice así:

- a) *“El empresario deberá realizar una evaluación inicial de los riesgos para la seguridad y salud de los trabajadores...”*
- b) *“...el empresario deberá asegurarse de la efectiva ejecución de las actividades preventivas incluidas en la planificación, efectuando para ello un seguimiento continuo de la misma”.*

Cuando se habla de evaluación de riesgos laborales se tiende a pensar en riesgos originados por agentes físicos, químicos y biológicos dejando de lado los riesgos psicosociales. Esto puede deberse a que con los riesgos psicosociales resulta más complicado establecer una relación directa de causa y efecto entre el factor de riesgo y el daño, además de que sus consecuencias dependen también de las características personales de cada trabajador. Sin embargo, atendiendo a la definición de evaluación de riesgos que nos da el Reglamento de los Servicios de Prevención en su artículo 3.1: *“el proceso dirigido a estimar la magnitud de aquellos riesgos que no hayan podido evitarse, obteniendo la información necesaria para que el empresario esté en condiciones de tomar una decisión apropiada sobre la necesidad de adoptar medidas preventivas y, en tal caso, sobre el tipo de medidas que deben adoptarse”*, se entiende que a la hora de realizar una evaluación de riesgos deben incluirse todos los factores de riesgos, incluyendo, por tanto, los factores psicosociales.

Resulta importante destacar el hecho de que más allá de la obligación legal que tiene el empresario, realizar una evaluación de riesgos psicosociales puede ayudar a detectar anomalías y características disfuncionales de la organización.

En la NTP 702: El proceso de evaluación de los Factores Psicosociales se detalla el procedimiento para desarrollar la evaluación de riesgos psicosociales, en el cual se distinguen las siguientes etapas:

- Identificación de los factores de riesgo.
- Elección de la metodología y técnicas de investigación a aplicar.
- Planificación y realización del trabajo de campo.
- Análisis de los resultados y elaboración del informe.

- Elaboración y puesta en marcha de un programa de intervención.
- Seguimiento y control de las medidas adoptadas.

Figura 1.5



Fuente: NTP 702

Las tres primeras fases constituyen la etapa de Análisis de los factores de riesgo, si a esta etapa le sumamos la fase de Análisis de resultados le sigue la etapa de Evaluación de los factores de riesgo y la suma de todas las fases conforman la Gestión de los riesgos. Es importante que para el correcto desarrollo de la evaluación de riesgos exista compromiso y participación por parte de todos los implicados, es decir, trabajadores y representantes de los mismos, mandos intermedios y alta dirección en cada una de las fases.

#### 1.4.1. Identificación de los factores de riesgo

En esta fase se busca definir de la manera más precisa los distintos aspectos y facetas de los problemas a investigar, es decir, delimitar el objeto de estudio.

Se trata, por tanto, de describir los factores de riesgo psicosocial que aparecen en la organización teniendo en cuenta que los diferentes aspectos del trabajo interactúan entre sí y que, debido a esta interrelación, es necesario afrontar el problema conociendo las implicaciones que tienen entre sí todos los factores que intervienen.

Es importante recabar la mayor cantidad de información posible de los diferentes puestos de trabajo, lo que permitirá, en las fases de evaluación

posteriores, una mejor interpretación de los datos y tomar acciones de mejores más efectivas.

Es, en resumen, una primera fase de delimitación y definición del problema a evaluar.

#### **1.4.2. Elección de la metodología, técnicas e instrumentos a aplicar**

Es importante tener en cuenta que, con los riesgos psicosociales, a diferencia de lo que ocurre con los riesgos de origen físico, por ejemplo, es imposible realizar una medición mecánica directa, con lo que el planteamiento teórico resulta muy importante. De ahí que la elección de la metodología y técnicas a aplicar resulte tan importante.

La selección de una u otra metodología y técnicas dependerá del problema que se ha de evaluar, los objetivos que se busquen, el colectivo al que se vaya a aplicar etc.

Es frecuente la utilización de varias técnicas y métodos de evaluación en una misma evaluación de riesgos psicosociales.

La elección del método deberá ser consultada a los trabajadores o sus representantes, de acuerdo al artículo 3.2 del Reglamento de los Servicios de Prevención.

#### **1.4.3. Planificación y realización del trabajo de campo**

Esta fase consiste en prever los aspectos prácticos del trabajo de campo, es decir, el lugar donde se va a realizar, el momento más idóneo... informando con antelación a las personas implicadas sobre estos aspectos y los objetivos de la evaluación.

También habrá que tener en cuenta si existe la posibilidad de evaluar a todos los trabajadores o, por el contrario, estudiar una muestra de la población total.

En el caso de que se empleen cuestionarios se buscará la manera más idónea para que sean rellenados, ya sea vía telemática, entregándolos en mano... garantizando siempre el anonimato de los encuestados y la confidencialidad de los datos.

#### **1.4.4. Análisis de los resultados y elaboración del informe**

Como establece el artículo 5.1 del Reglamentos de los Servicios de Prevención, en esta fase hay que detectar las causas reales de los problemas y realizar una valoración de los riesgos que permita determinar la necesidad de evitarlos, controlarlos o reducirlos.

Los resultados tienen han de plasmarse en un informe de la manera más clara posible.

#### **1.4.5. Elaboración y puesta en marcha de un programa de intervención**

Definidas las acciones a desarrollar hay que ponerlas en marcha realizando un seguimiento de las mismas.

El programa de intervención tiene que incluir el riesgo evaluado, las causas, las propuestas para eliminarlo o reducirlo, el plazo para ejecutarlas, los responsables de llevarlo a cabo y los recursos humanos y materiales necesarios.

#### **1.4.6. Seguimiento y control de las medidas adoptadas**

El artículo 16.2 b) de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales establece:

“El empresario deberá asegurarse de la efectiva ejecución de las actividades preventivas incluidas en la planificación, efectuando para ello un seguimiento continuo de la misma. ”

“Las actividades de prevención deberán ser modificadas cuando se aprecie por el empresario, como consecuencia de los controles (...), su inadecuación a los fines de protección requeridos. ”

Por tanto, la evaluación se trata de un proceso continuo y sistemático y, en ningún caso, debe convertirse en una actividad finita. Es necesario comprobar que las medidas implantadas cumplen con los objetivos esperados y en caso contrario poner medidas para subsanar los errores.

### 1.4.7. Métodos de evaluación

Tabla 1.3

<b>Evalúan condiciones de trabajo</b>	Generales	LEST
		ANACT
		PERFIL DE LOS PUESTOS
		Cuestionario de análisis de puestos (PAQ,Mc.)
	Factores psicosociales	<b>Método de Evaluación de Factores Psicosociales de INSHT</b>
		Copenhague Psychosocial Questionnaire
		Método ISTAS 21 COPSQ
		Cuestionario de evaluación de factores psicosociales de Navarra
		Cuestionario de satisfacción laboral
		Job Diagnostic Survey
		Cuestionario de análisis de puestos
		Escala de clima social en el trabajo (WES)
		Escala de bienestar psicológico (EBP)
		Escala de Prevención de Riesgos Profesionales
		Working Conditions
		Terms of Emploment
		Social Relations at work
		Rizzo and House's Measures/Role Ambiguity and Role Conflict

Tabla 1.4

<b>Evalúan consecuencias de las condiciones de trabajo</b>	Estrés	Occupational Stress Questionnaire
		Questionnaire Stress at the Work Site
		Cuestionario holandés sobre experiencias y apreciación del trabajo (VBBA)
		Índice de reactividad al estrés (IRE-32)
		NIOSH Generic Job Stress Questionnaire
		The Stress Profile
		Flexihealth
		Escala de Apreciación del Estrés en el Ámbito Sociolaboral
		Job Content Questionnaire (JCQ)
		Working Conditions and Control Questionnaire (WOCCQ)
		Job Stress Survey
		Escala de fuentes del estrés en profesores (EFEP)
		Cuestionario de estrés ocupacional para profesionales de la salud
		Role Hassles Index
		Occupational Stress Indicator (OSI)
		Preasure Management Indicator
		NHS Measures
	Tedium Measure	
	Burnout	Maslach Burnout Inventory (MBI)
		Teacher Attitude Scale
		Cuestionario de Burnout del Profesorado
		Cuestionario Breve del Burnout
		Staff Burnout Scale
		Teacher Burnout Scale
		Efectos Psíquicos del Burnout
		Matthews Burnout Scale for Employees
	Mobbing	Leymann Inventory of Psychological Terrorization
	Salud	Perfil de salud de Nottingham
		Test de Salud Total
		SF-36
		General Health Questionnaire (GHQ)

## Métodos del INSHT que incluyen factores psicosociales

Tabla 1.5

<b>MÉTODOS GLOBALES. Su objetivo es una evaluación global de las condiciones de trabajo. Incluyen algún módulo referente a factores psicosociales.</b>	Evaluación de condiciones de trabajo en PYMES
	Gestión y evaluación de las condiciones de trabajo en centros sanitarios (GESCESAN)
	Test de autoevaluación de puestos de trabajo con pantallas de visualización (PVD)
	GAP, SIAPS, evaluación de riesgos en microempresas
	PVCHECK
	Impacto sobre las condiciones de trabajo de las nuevas tecnologías
	El síndrome del edificio enfermo: cuestionario para su detección
<b>MÉTODOS ESPECÍFICOS del área de la Psicología y Ergonomía</b>	<b>Método de Evaluación de Factores Psicosociales F-PSICO</b>
	Metodología para la evaluación del estrés laboral
	Estrés en el colectivo docente. Metodología de evaluación (NTP574)
	Manual para la evaluación y prevención de los riesgos ergonómicos y psicosociales en PYMES

Fuente: NTP 702

## **CAPÍTULO 2**

### **MÉTODO F-PSICO:**

## 2.1. ¿Qué es?

El método F-PSICO es un método oficial elaborado por el INSHT (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo). Los autores encargados de desarrollar el método se fundamentaron en teoría de estrés, motivación y satisfacción.

Se trata de una aplicación informática que sirve como herramienta para llevar a cabo la evaluación de los factores psicosociales. Este instrumento recopila información a partir de las percepciones que tienen los trabajadores a cerca de los distintos aspectos de su trabajo, su objetivo, por tanto, es aportar los datos suficientes que nos permitan la identificación de los factores de riesgo psicosocial en una situación determinada.

El ámbito de aplicación del método es cualquier empresa, sin importar su tamaño o la actividad que realice, pudiéndose realizar el diagnóstico psicosocial en toda la empresa o sólo en un área en concreto.

Aunque la finalidad principal del método es la evaluación de las condiciones psicosociales, los resultados que se obtengan también pueden ser utilizados para implantar cambios en la organización y gestión de la empresa encaminados a la optimización de los recursos humanos de la misma.

La técnica utilizada en el método F-PSICO para recopilar los datos es el cuestionario, el cual se encuentra adjunto en el anexo.

## 2.2. Descripción de los factores de riesgo

Tal y como indican Pérez y Nogareda en la NTP 926, el método F-PSICO consta de 44 preguntas, sin embargo, algunas de ellas son múltiples con lo que el número de ítems es de 89. Las preguntas recopilan información sobre 9 factores de riesgo:

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

### 2.2.1. Tiempo de trabajo

Este factor recoge todos los aspectos relacionados con la ordenación y estructuración temporal de la actividad laboral a lo largo de la semana y de cada día de la semana. Tiene en cuenta, por tanto, puntos como la duración de la

jornada de trabajo, cómo se distribuye ésta a lo largo de la semana y el horario que se realiza cada día.

Para evaluar el impacto que tiene el tiempo de trabajo se tienen en cuenta los periodos de descanso que permite la actividad, no sólo teniendo cuenta la cantidad de descanso, sino también la calidad del mismo, así como el efecto que tiene el tiempo de trabajo en la vida social.

En resumen, cuando la organización del tiempo de trabajo no permita la posibilidad de conciliar la vida laboral con la vida familiar o no permita atender los compromisos sociales y personales, ésta se considerará inadecuada. Por supuesto, también se considerará que la organización del tiempo de trabajo es inadecuada cuando no respete los mínimos establecidos por la ley.

La evaluación del factor tiempo de trabajo se realiza con los siguientes ítems:

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

### **2.2.2. Autonomía**

Dentro del factor autonomía se tratan dos subfactores, la autonomía decisional y la autonomía temporal que tienen los trabajadores de la organización con respecto a las tareas, actividades y competencias que tienen encomendadas.

Así, este factor hace referencia a la capacidad que tiene el trabajador a nivel individual para tomar decisiones y gestionar aspectos sobre la estructuración temporal de la actividad laboral y sobre el procedimiento y organización del trabajo.

Se considerará un factor de riesgo en función de la autonomía concedida al trabajador, es decir, cuando éste tenga poca o nula capacidad para decidir sobre estos aspectos será un factor de riesgo.

#### Autonomía temporal

Se refiere a la capacidad concedida al trabajador para controlar la organización del tiempo en la ejecución de su tarea, así como de los descansos. En este subfactor se tienen en cuenta puntos como la posibilidad de elegir el ritmo de trabajo, de distribuir los descansos de la jornada laboral y de tener tiempo libre para atender asuntos personales.

La autonomía temporal es un subfactor fundamental ya que la posibilidad de los trabajadores para organizar su tiempo de trabajo o determinar el ritmo del mismo, tiene una gran influencia en la satisfacción y bienestar de los trabajadores.

La evaluación de la autonomía temporal se hace a partir de 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 (ítem9)

### Autonomía decisional

La autonomía decisional se refiere a la capacidad que tiene el trabajador para influir en el desarrollo de su trabajo, es decir, el margen que permite la dirección para que éste tome decisiones relativas a su puesto de trabajo, por ejemplo: las tareas a realizar, su distribución, el método o procedimiento a llevar a cabo, etc.

Esto dependerá en gran medida de dos hechos, por un lado, del tipo de actividad y del grado de formalización de los procedimientos de la empresa y que por los mismos sea difícil o imposible delegar competencias decisionales en la ejecución de la tarea (por ejemplo, como ocurre en el caso que más adelante analizaremos, operarios en cadenas de montaje) y, por otro lado, del nivel de centralización de la organización, ya que en empresas altamente centralizadas las decisiones se toman en la cúspide de la cadena de mando dejando poco o ningún margen de decisión para los niveles inferiores.

Todas estas cuestiones se contemplan a partir del ítem 10:

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

### **2.2.3 Carga de trabajo**

Se entiende como todo aquello que tiene que hacer frente el trabajador en el desempeño de su puesto, es decir, el nivel de demanda al que está sometido. Se entiende que la carga de trabajo es elevada cuando existe un componente cuantitativo y cualitativo, cuando hay mucha carga y ésta es difícil.

Es importante que el riesgo asociado a este factor se da cuando existe un exceso de carga de trabajo, pero también por una falta de trabajo.

Para valorar la carga de trabajo se tienen en cuenta tres subfactores: presiones de tiempos, esfuerzo de atención y cantidad y dificultad de la tarea.

### Presiones de tiempo

Para valorar la presión de tiempos se tienen en cuenta los tiempos asignados a las tareas, la velocidad que requiere la ejecución del trabajo y la exigencia de acelerar el ritmo en momentos puntuales. Por tanto, los ítems que evalúan estas cuestiones son:

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

### Esfuerzo de atención

Independientemente de la tarea que se trate ésta siempre va a requerir un esfuerzo de atención, en mayor o menor medida. El esfuerzo de atención viene determinado por el nivel de atención requerido para desarrollar la actividad y poder responder a las demandas laborales de manera adecuada, así como por tiempo durante el cual debe ser mantenido el esfuerzo de atención.

El método valora estos aspectos en los siguientes ítems:

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

### Cantidad y dificultad de la tarea

La cantidad y dificultad del trabajo que han de resolver los trabajadores en el desempeño de sus puestos suponen un componente esencial de la carga de trabajo.

Los ítems que valoran estos aspectos son:

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

## **2.2.4 Demandas psicológicas**

Este factor hace referencia a las diferentes exigencias que el trabajador tiene que afrontar en el desempeño de sus funciones. Estas exigencias pueden ser de naturaleza cognitiva o emocional.

Las demandas cognitivas vienen determinadas por el esfuerzo intelectual que tiene que hacer el trabajador (procesamiento de información, memorización...). Por tanto, el sistema cognitivo estará más o menos comprometido en función de las exigencias del trabajo. El equilibrio se da cuando

las demandas o exigencias de la tarea no superan las capacidades del trabajador, sin embargo, como ya hemos dicho anteriormente, tampoco existe equilibrio cuando las tareas no permiten desarrollar y explotar las capacidades humanas.

Las demandas emocionales vienen definidas por las características de la tarea que tiene que desarrollar el trabajador, es decir, cuando el trabajador tiene que hacer frente a tareas o situaciones que pueden afectar e influir en sus emociones.

El esfuerzo del trabajador para afrontar las demandas emocionales va dirigido a:

- Reprimir emociones, es decir, un esfuerzo de ocultación de los sentimientos para mantener la compostura en el trabajo frente a pacientes, clientes... Este esfuerzo de ocultación también puede darse dentro del propio entorno de trabajo hacia subordinados, jefes...
- Afrontar las exigencias emocionales que pueden darse cuando el trabajador experimenta un alto grado de implicación y compromiso con las situaciones emocionales derivadas de las relaciones interpersonales que se dan en el trabajo. Suele darse en trabajos en los que existe un importante componente emocional como docentes, personal sanitario, servicios sociales...

Para evaluar las demandas cognitivas se utilizan los siguientes ítems:

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

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

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

### **2.2.5. Variedad/Contenido del trabajo**

Este factor engloba las diferentes funciones y tareas que tiene que desempeñar cada trabajador en la ejecución de su puesto.

Una de las funciones más importantes que tiene el trabajo es la de permitir el desarrollo personal de los trabajadores, función psicológica que se da cuando permite satisfacer las expectativas y necesidades que tiene el trabajador.

Cuando el trabajador siente que su trabajo es valorado y reconocido y que las tareas que desempeña son de utilidad, no sólo para la empresa, sino también para la sociedad en conjunto, el trabajo adquiere un significado que va más allá de la contraprestación económica.

Este factor trata de evaluar en qué medida el trabajo está diseñado para que resulte importante, motivador, variado y permita que el trabajador sea reconocido por el mismo. El tratamiento de estas cuestiones se hace a través de los siguientes ítems:

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

#### **2.2.6. Supervisión/Participación**

Este factor trata de medir el grado de autonomía decisional que tiene el trabajador evaluando las dos dimensiones posibles de control sobre el trabajo: la supervisión y la participación.

Se entiende por supervisión como la valoración que hace el trabajador sobre el nivel de control que ejercen los superiores en los diferentes aspectos de su trabajo. Existe riesgo por ambos lados, es decir, cuando existe una excesiva supervisión y cuando ésta es inexistente.

La participación trata de medir el nivel de intervención y colaboración que se permite al trabajador en la organización y en los diferentes puntos de su trabajo.

Por tanto, este factor trata de evaluar a través de los siguientes ítems la percepción que tiene el trabajador sobre el control ejercido por la dirección y el grado de participación efectiva que se le permite:

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

### **2.2.7. Interés por el trabajador/Compensación**

Este factor trata de medir el nivel de implicación que tiene la empresa para con el trabajador, es decir, si la empresa muestra una preocupación de carácter personal y a largo plazo por el mismo.

Cuando el trabajador siente que la compensación o el trato que recibe por parte de la empresa no es acorde al trabajo que realiza pueden aparecer conflictos. Del mismo modo, el desequilibrio entre las aspiraciones profesionales individuales y el nivel real de los logros para convertirse en un foco ansiedad, frustración preocupación (Toro, 2007).

Estos aspectos se evalúan mediante los siguientes ítems:

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

### **2.2.8. Desempeño de rol**

Este factor engloba los problemas derivados del rol laboral y organizacional de cada trabajador, es decir, de aquellos problemas que pueden surgir a partir de la definición de los cometidos de cada puesto de trabajo.

Podemos definir rol como el conjunto de expectativas y conductas que se esperan de la persona que ocupa un determinado puesto en la organización.

Los problemas derivados del rol laboral pueden aparecer por tres motivos:

- Ambigüedad de rol. Aparece cuando el trabajador no cuenta con la información suficiente para desempeñar su puesto de trabajo, es decir, no hay por parte de la empresa una definición clara de las funciones y responsabilidades.
- El conflicto de rol. Surge cuando un rol contiene tareas que son incongruentes o incompatibles entre sí o cuando las mismas suponen un conflicto ético para el trabajador.
- La sobrecarga de rol. Ocurre cuando se añaden tareas y responsabilidades que no forman parte de las funciones del puesto de trabajo.

El método emplea los siguientes ítems para valorar estas cuestiones:

- Especificaciones de los cometidos (ítem 14a)
- Especificaciones de los procedimientos (ítem 14b)
- Especificaciones de la cantidad de trabajo (ítem 14c)
- Especificaciones de la calidad del trabajo (ítem 14d)

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

### **2.2.9. Relaciones y apoyo social**

Este factor hace referencia a los aspectos de las condiciones de trabajo derivados de las relaciones interpersonales que se establecen en el entorno laboral.

El apoyo social tiene dos funciones: una instrumental y otra emocional. La función instrumental se refiere a la posibilidad de contar con la ayuda de otras personas en el entorno laboral, ya sean compañeros o jefes, que permita realizar el trabajo de manera adecuada. Por otro lado, la función emocional se refiere al apoyo psicológico que pueden significar las relaciones personales en el entorno laboral.

Es importante tener en cuenta que de las relaciones que tienen las personas de la organización pueden surgir conflictos, ya que los participantes pueden tener distintas personalidades, más o menos confianza, etc. La planificación de resolución de conflictos que tenga la organización resulta muy importante.

En resumen, este factor trata de medir la calidad de las relaciones personales que se dan entre los trabajadores y evaluar la función moderadora de la empresa en las mismas. Todas estas cuestiones se abordan a través de los siguientes ítems:

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

## **2.3. Evaluación de resultados**

El método F-PSICO nos permite ver los resultados en dos formatos distintos:

### **2.3.1. Perfil valorativo**

El perfil valorativo muestra el nivel de riesgo y la media aritmética de cada uno de los factores.

Las puntuaciones se transforman en percentiles para determinar el riesgo, el cual se encuentra dividido en cuatro niveles:

Tabla 2.6

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

Fuente: NTP 926

Estos cuatro tramos se presentan gráficamente en colores distintos, indicando para cada factor el porcentaje de trabajadores que se posiciona en cada uno de los tramos.

### 2.3.2. Informe o perfil descriptivo

Ofrece información detallada de cómo se posicionan los trabajadores ante cada pregunta y permite conocer el porcentaje de elección de cada opción de respuesta.

El perfil descriptivo también indica el rango de puntuación de cada factor, la media, la desviación típica y la mediana.

## **CAPÍTULO 3**

### **ESTUDIO EMPÍRICO:**

El método de producción en cadena o en serie se basa en la especialización y división del trabajo del proceso productivo, el objetivo es reducir el tiempo de producción y el coste del bien.

Vamos a utilizar el método F-PSICO para analizar los riesgos psicosociales presentes en el trabajo de los operarios en cadenas de montaje.

### **3.1. Metodología**

La población es el conjunto de trabajadores dedicados a esta actividad, es decir, sin hacer distinción de empresa o producto fabricado. El requisito era trabajar en una cadena de montaje con una jornada laboral por turnos.

Durante el mes de abril se repartieron 25 encuestas. Todas ellas se repartieron en mano, dando una breve explicación del objetivo de las mismas y explicando siempre que se trataba de una encuesta confidencial. Se dio el plazo de una semana para rellenarlas. Algunos la rellenaron conmigo y otros me la enviaron vía e-mail.

De las 25 encuestas repartidas se rellenaron 11 (muestra).

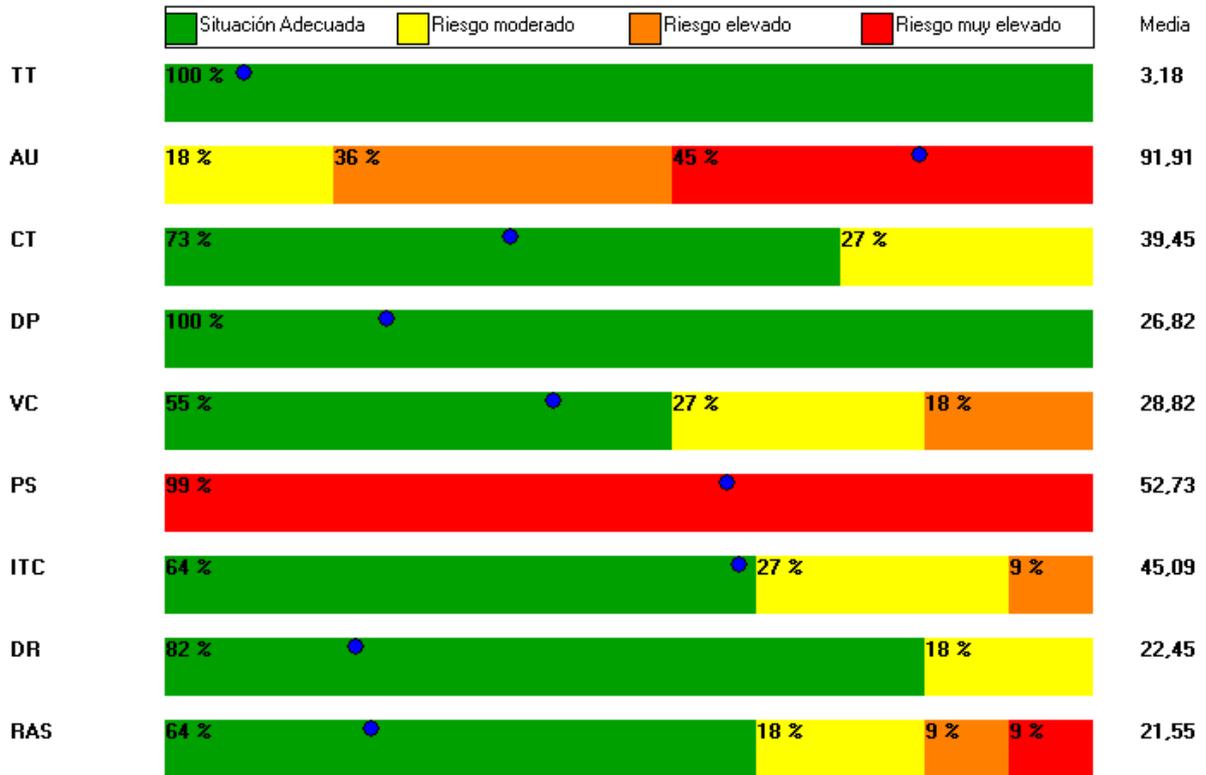
En muchos casos los encuestados expresaron su disconformidad con la duración de la encuesta y algunos de ellos manifestaron no ver demasiada utilidad en las preguntas que conformaban la misma.

Para poder hacer una mejor valoración de los resultados obtenidos con el método F-PSICO se organizó en un encuentro con uno de los encuestados para conversar sobre los diferentes aspectos de su trabajo.

## 3.2. Resultados

Tras introducir los resultados de las encuestas al programa estos son los resultados obtenidos:

Gráfico 3.1 Perfil valorativo



Fuente: datos procedentes del método F-PSICO

Como hemos explicado anteriormente el perfil descriptivo muestra el posible rango de puntuación de cada factor, la media, la desviación típica y la mediana.

Para analizar los datos de cada factor usaremos principalmente la media y la desviación típica.

Viendo qué posición ocupa la media en los percentiles podemos observar el nivel de riesgo de cada factor.

La desviación típica nos da información sobre la dispersión de los valores del promedio.

A continuación, vamos a analizar cada uno de los factores destacando los porcentajes más llamativos en cada ítem.

### 3.2.1. Tiempo de trabajo

Tabla 3.7

Rango	Media	Desviación Típica
0 - 37	3,18	2,71

Fuente: datos procedentes del método F-PSICO

El tiempo de trabajo presenta una media de 3,18 y una desviación típica de 2,71.

La media se sitúa dentro del percentil de riesgo adecuado con el 100% de los encuestados localizados en situación adecuada.

El resultado tan sumamente positivo en este factor es debido a que en la mayoría de los casos no trabajan nunca o casi nunca los fines de semana (81% de los encuestados trabaja nunca o casi nunca los sábados y un 90% nunca o casi nunca los domingos y festivos), disponiendo de 48 horas seguidas de descanso en el transcurso de la semana (90% de los encuestados declaran que siempre o casi siempre gozan de ese tiempo).

### 3.2.2. Autonomía

Tabla 3.8

Rango	Media	Desviación Típica
0 - 113	91,91	12,73

Fuente: datos procedentes del método F-PSICO

El factor autonomía tiene una media de 91,91 con una desviación típica de 12,73.

La media se encuentra comprendida en el percentil de riesgo denominado muy elevado.

Solamente un 18% de los encuestados se sitúan en el percentil de riesgo moderado, seguido de un 36% en riesgo elevado y un 45% en riesgo muy elevado.

En cuanto a la autonomía temporal concedida al trabajador encontramos varios puntos que se relacionan positivamente con el riesgo:

- Un 36% refiere que nunca o casi nunca dispone de tiempo para atender asuntos personales. A este porcentaje habría que sumarle otro 36% que declara que sólo a veces.
- En cuanto a las pausas observamos que tampoco son adecuadas. El 45% de los encuestados refiere que nunca o casi nunca puede decidir cuándo

realizar las pausas reglamentarias y en cuanto a la adopción de descansos no reglamentarios, también el 45% señala que nunca a casi nunca pueden tomarlos.

- El ritmo de trabajo también influye positivamente en el riesgo ya que el 45% expone que nunca o casi nunca puede determinarlo.

En lo referido a la autonomía decisional, es decir, la distribución de las tareas, espacios de trabajo, procedimientos, cantidad y calidad de trabajo, resolución de incidencias y distribución de los turnos, observamos que la mayoría de los encuestados tienen escaso poder de decisión sobre estos aspectos.

### 3.2.3. Carga de trabajo

Tabla 3.9

Rango	Media	Desviación Típica
0 - 106	39,45	11,30

Fuente: datos procedentes del método F-PSICO

La carga de trabajo presenta una media de 39,45 con una desviación típica de 11,30.

La media se ubica en el percentil de riesgo adecuado.

El 73% de las personas encuestadas se encuentra en el percentil de riesgo adecuado y un 27% en el percentil de riesgo moderado, es decir, en una situación ligeramente mejorable.

Las cuestiones que recoge este factor son:

- Las presiones de tiempos. Podemos destacar que el 36% de los encuestados considera que el tiempo asignado para las tareas a menudo es suficiente, un 54% que a veces, por solamente un 9% que nunca o casi nunca. Un 54% considera que a menudo la tarea le impone trabajar con rapidez lo que tiene una relación positiva con el riesgo. Por otro lado, el 72% señala que sólo a veces tiene que acelerar el ritmo de trabajo.
- Esfuerzo de atención. El 45% considera el nivel de atención necesario como medio. El tiempo en el que hay que dedicar una atención exclusiva no es demasiado, ya que el 72% indica que únicamente a veces hay que mantener atención exclusiva. Por lo general, señalándolo así el 54% de los trabajadores, no tienen que atender a demasiadas tareas al mismo tiempo, sólo a veces. En cuanto a las interrupciones, no suelen darse en el desarrollo del trabajo, un 45% de los encuestados señala que se producen nunca o casi nunca, sin embargo, de producirse alteran a menudo seriamente la ejecución del trabajo, como señala el 54%. En cuanto a la cantidad de trabajo el 90% indica que nunca o casi nunca es imprevisible.
- Cantidad y dificultad de la tarea. La mayoría de los encuestados coinciden en que las tareas no resultan complicadas, señalando el 63% de los

encuestados que sólo a veces el trabajo resulta difícil y tiene que pedir ayuda. Por otro lado, el 45% considera elevada la cantidad de trabajo, lo que sí tiene una relación positiva con el riesgo. En cuanto a la existencia de trabajo fuera del horario habitual el 90% señala que esto ocurre nunca o casi nunca.

### 3.2.4. Demandas psicológicas

Tabla 3.10

Rango	Media	Desviación Típica
10 - 112	26,82	6,08

Fuente: datos procedentes del método F-PSICO

La media del factor demandas psicológicas es de 26,82 y la desviación típica de 6,08. La media se encuentra en el percentil de riesgo denominado adecuado. El 100% de la muestra se encuentra en el percentil adecuado.

En cuanto a las exigencias psicológicas los resultados nos indican que no existen elevados requerimientos de aprendizaje, adaptación, memorización, de iniciativa o de creatividad.

En el apartado de exigencias emocionales, el 27% señala que siempre o casi siempre, y un 36% que a menudo, han de ocultar sus emociones ante los superiores. Lo que tiene una relación positiva con el riesgo. No ocurre lo mismo con los compañeros, ya que el 54% indica que nunca o casi nunca ocultan sus emociones o sentimientos con ellos. El 100% de la muestra nunca o casi nunca se encuentra expuesta a situaciones que le afecten emocionalmente.

### 3.2.5. Variedad y contenido

Tabla 3.11

Rango	Media	Desviación Típica
0 - 69	28,82	8,20

Fuente: datos procedentes del método F-PSICO

En el factor variedad y contenido la media arroja un resultado de 28,82 y la desviación típica de 8,20.

La media está en el percentil adecuado, sin embargo, se encuentra ligeramente cerca del percentil de riesgo moderado.

El 55% de los encuestados se sitúa en el percentil adecuado, el 27% en situación de riesgo moderado y un 18% en riesgo elevado.

En cuanto a la variedad del trabajo el 54% coincide en que se trata de una actividad muy rutinaria, lo que está directamente relacionado con el riesgo.

Por otro lado, el 63% de la muestra señala que las tareas realizadas tienen bastante sentido y un 54% considera que su trabajo contribuye de manera importante en el conjunto de la empresa.

En lo referido al reconocimiento del trabajo, a un 72% los compañeros le reconocen a veces su trabajo, a un 45% a veces los superiores y la familia al 27% siempre o casi siempre y a un 36% a menudo.

### 3.2.6. Participación y supervisión

Tabla 3.12

Rango	Media	Desviación Típica
4 - 87	52,73	7,68

Fuente: datos procedentes del método F-PSICO

La participación y supervisión presenta una media de 52,73 y una desviación típica de 7,68.

La media se encuentra en el percentil de riesgo muy elevado con el 99% de la muestra situado en el mismo.

La participación en los diferentes aspectos es muy reducida, lo que está directamente relacionado con el riesgo. En cuanto a la introducción de cambios en equipos y materiales el 72% sólo recibe información. Nos encontramos con datos similares e incluso peores en los niveles de participación en la introducción de métodos de trabajo, lanzamiento de nuevos productos, reorganización de áreas de trabajo, contrataciones de personal, elaboración de las normas de trabajo e introducción de cambios en la dirección. Por ejemplo, en la reorganización de áreas de trabajo, el 90% señala que no tiene ninguna participación.

En cuanto a la supervisión los datos son algo mejores. En la supervisión sobre los métodos el 63% la considera adecuada, sobre la planificación el 81% cree que es adecuada, sin embargo, en la supervisión sobre el ritmo el 45% indica que no interviene y sobre la calidad el 63% señala que no interviene.

### 3.2.7. Interés y compensación

Tabla 3.13

Rango	Media	Desviación Típica
0 - 73	45,09	6,82

Fuente: datos procedentes del método F-PSICO

La media obtenida en este factor es de 45,09 con una desviación típica de 6,82.

La media se encuentra dentro del percentil denominado adecuado pero muy cerca de la situación de riesgo moderado.

El 64% de la muestra se encuentra en el percentil de riesgo adecuado, el 27% se sitúa en riesgo moderado y un 9% en riesgo elevado.

En cuanto a la información que reciben los trabajadores por parte de las empresas observamos que en lo referente a la formación el 72% considera insuficiente la cantidad, sobre las posibilidades de promoción un 63% la considera insuficiente, un 45% señala que no hay información sobre requisitos para la promoción, un 54% cree insuficiente la información sobre la situación de la empresa, el 45% considera regulares las facilidades para el desarrollo profesional.

Por otro lado, el 81% cree que la formación dada por las empresas es suficiente.

En el apartado de compensación, el 81% cree que la correspondencia entre esfuerzo y recompensas es insuficiente en algunos casos y el 63% está insatisfecho con su salario.

### 3.2.8. Desempeño de rol

Tabla 3.14

Rango	Media	Desviación Típica
1 - 109	22,45	10,55

Fuente: datos procedentes del método F-PSICO

El factor desempeño de rol presenta una media de 22,45 y una desviación típica de 10,55.

Localizando la media en función de los niveles de riesgo por percentiles se encuentra en el adecuado.

Un 82% de los encuestados se ubica en la situación adecuada y un 18% en riesgo moderado.

Los datos reflejan que las especificaciones de los cometidos, procedimientos, cantidad, calidad y tiempos de trabajo, responsabilidad del puesto se encuentran muy claras.

El 63% señala que nunca o casi nunca se asignan tareas irrealizables. El 45% indica que nunca o casi nunca tiene que saltarse los métodos establecidos para realizar las tareas. Un 54% señala que sólo a veces recibe instrucciones contradictorias. A un 63% de los trabajadores se le asignan tareas que exceden del cometido de su puesto. En el 100% de los casos el trabajo no supone un conflicto moral.

### 3.2.9. Relaciones y apoyo social

Tabla 3.15

Rango	Media	Desviación Típica
0 - 97	21,55	15,28

Fuente: datos procedentes del método F-PSICO

La media de este factor es de 21,55 y la desviación típica de 15,28. La media se sitúa en el percentil de riesgo adecuado.

El 64% de la muestra se localiza en el percentil adecuado, el 18% en situación de riesgo moderado, el 9% en situación de riesgo elevado y el otro 9% en riesgo muy elevado.

Los datos indican que las relaciones son, por lo general, buenas, así lo indican un 72% de los encuestados.

En lo referido al apoyo social la mayoría señala que puede contar con sus compañeros, el 63% indica que a menudo puede contar con ellos, se aprecia que el porcentaje se reduce cuando el apoyo se refiere a los jefes, por ejemplo, el 36% considera que nunca o casi nunca puede contar con su apoyo.

En cuanto a la exposición a situaciones de violencia física, psicológica o de acoso sexual los datos reflejan que casi no existen. Sin embargo, el 54% señala que existen conflictos interpersonales, aunque raras veces.

### 3.3. Conclusiones estudio empírico

Haciendo una valoración de los datos obtenidos en el estudio podemos observar que los peores resultados se dan en los factores de variedad/contenido, interés/compensación, participación/supervisión y autonomía. El riesgo psicosocial es especialmente elevado en los dos últimos factores.

Los trabajadores encuentran que no tienen apenas autonomía ni a nivel decisional ni temporal. Los puestos de trabajo, así como las tareas y actividades que éstos engloban, se encuentran muy definidos por parte de las empresas, de manera que los trabajadores no tienen capacidad para influir en el desarrollo de su trabajo. Ocurre lo mismo con el ritmo de trabajo y los descansos, sobre los cuales se le concede al trabajador muy poca discreción. La estandarización de todos los aspectos del proceso productivo es una seña de identidad de los métodos de producción en cadena, con lo que se trata de un riesgo difícilmente abordable. Como nos señalaba uno de los encuestados durante la entrevista, la cantidad de trabajo que tiene que hacer cada empleado está establecida, sin embargo, el trabajador tiene poca autonomía a la hora de establecer el ritmo ya que éste viene impuesto, de alguna manera, por las propias máquinas.

El riesgo muy elevado en el factor participación y supervisión se debe a que los trabajadores tienen un nivel de colaboración e intervención muy bajo sobre los diferentes aspectos de su trabajo y la organización. Para tratar de reducir el nivel de riesgo en este factor se debería clarificar el nivel de participación que tienen los trabajadores y si la decisión sobre los diferentes aspectos del trabajo no es posible, tratar de consultar a los trabajadores en la introducción de cambios para que éstos desarrollen un mayor sentimiento de pertenencia con la organización. Los datos que arroja el método en lo referente a la supervisión son algo mejores, si bien resulta llamativa la respuesta de muchos encuestados en cuanto a la supervisión del ritmo y de la calidad. En cuanto a la calidad el 63% indica que el supervisor no interviene y el 45% señala que tampoco lo hace en el ritmo. Esto puede ser debido a que, como se nos informó durante la entrevista, el ritmo viene definido por las máquinas, como hemos dicho anteriormente, y también son las propias máquinas las que evalúan la calidad.

El factor variedad y contenido, aunque se sitúa en el percentil adecuado, se encuentra cerca de la zona de riesgo moderado. Por lo general, los encuestados sienten que su trabajo tiene sentido y resulta importante para el conjunto de la empresa. Sin embargo, el punto de más riesgo es la monotonía de las tareas. El método de trabajo en cadena se basa en la especialización, pero para reducir la monotonía se podrían implementar cambios entre los distintos puestos que, además de evitar la repetición de la misma tarea, obligue a los trabajadores a aprender nuevos métodos y procedimientos.

El factor interés por el trabajador y compensación se sitúa muy cerca del percentil de riesgo moderado. Los encuestados señalan que la información sobre la promoción no es la adecuada. Mejorar este aspecto, definiendo claramente los requisitos y posibilidades de promoción, ayudaría a que los trabajadores sientan que la empresa se preocupa por ellos.

Los datos que nos ofrece el método F-PSICO nos indican que en el resto de factores la situación es adecuada.

El tiempo de trabajo en este tipo de empleos está claramente establecido, turnos de 8 horas con jornada rotativa. Los trabajadores tienen claro el tiempo de trabajo y de descanso.

En el método de producción en cadena los puestos tienen que encontrarse claramente definidos. Esto lo podemos observar en los datos arrojados por el método, los trabajadores no tienen problemas para identificar sus funciones y responsabilidades ni presiones de tiempo excesivas. El nivel de esfuerzo de atención que tienen que realizar tampoco resulta muy elevado ya que, al estar las tareas bien definidas, no tienen que interrumpir su trabajo o atender a distintos cometidos al mismo tiempo.

En cuanto a las demandas psicológicas no presentan niveles de riesgo. El trabajo no presenta exigencias psicológicas o emocionales elevadas.

Por último, el factor de relaciones y apoyo social se sitúa en el percentil adecuado. Si bien es cierto que un pequeño porcentaje se encuentra en situación

de riesgo elevado y muy elevado. Clarificar y definir la gestión que hace la empresa de las situaciones de conflicto podría ayudar a reducir estos porcentajes.



## CONCLUSIONES FINALES

Los riesgos psicosociales se han convertido en unos de los principales riesgos laborales en las actuales formas de organización del trabajo.

A lo largo del trabajo hemos podido constatar que los riesgos psicosociales pueden tener consecuencias negativas para la salud de los trabajadores. Las características de estos riesgos son muy diferentes a las del resto de riesgos laborales pero unas condiciones de trabajo inadecuadas o una mala organización del mismo pueden tener consecuencias para la salud igual de negativas.

Debido a las particularidades que tienen los riesgos psicosociales resulta complicado compararlos con el resto de riesgos laborales. Al tratarse de riesgos menos visibles y al depender también de las características individuales de cada persona su medición resulta más difícil, ya que una medición mecánica y directa resulta imposible.

Un tratamiento legal más específico que aborde estas características especiales obligaría a tener más en cuenta los riesgos psicosociales. Quizás sería posible equiparar los daños derivados de los riesgos psicosociales a las enfermedades profesionales, ya que al igual que ocurre con éstas, los daños derivados de los riesgos psicosociales aparecen de manera paulatina y se deben a una exposición continuada.

Las empresas en busca de aumentar su productividad tienden a implementar medidas como pueden ser el aumento de la jornada laboral o la reducción de los descansos. Estas medidas, aunque pueda parecer que mejoran la eficiencia de la empresa, aumentan la posibilidad de que aparezcan riesgos psicosociales. Como ya hemos dicho a lo largo del trabajo, los riesgos psicosociales no sólo tienen consecuencias en el individuo sino también en la organización, afectando a los niveles de productividad y calidad, con consecuencias económicas directas. Las bajas voluntarias y el absentismo obligan a la empresa a contratar y formar a nuevos trabajadores, lo que también supone un coste económico.

Es importante destacar la relación directa que existe entre los riesgos psicosociales y la siniestralidad laboral. Cualquiera de las situaciones que hemos ido tratando contribuyen a la creación de un contexto laboral idóneo para la producción de accidentes. Resulta evidente como la fatiga, el estrés, la carga de trabajo o la violencia laboral pueden influir en la generación de un siniestro laboral.

Por lo tanto, que las empresas se preocupen por la calidad de vida en el trabajo, intentando evitar o reducir al mínimo los factores de riesgo psicosocial, repercute directamente en los beneficios que pueda tener la empresa.

Por último, hemos visto la importancia de las evaluaciones de riesgos psicosociales. Empleando el método F-PSICO en una muestra de operarios en cadenas de montaje hemos podido constatar que los riesgos psicosociales están presentes en todo tipo de trabajos, aunque sea en el sector terciario o en

aqueños oficios que impliquen el trato con personas donde prevalezcan más. Una evaluación no sólo sirve para determinar los factores de riesgo psicosocial y poder implementar medidas, sino que también son una herramienta que nos puede ayudar a detectar problemas en la propia organización y poder desarrollar así una mejor gestión de la misma.

## BIBLIOGRAFÍA

**BUENDÍA, J (1998):** *Estrés laboral y salud*. Biblioteca Nueva, Madrid.

**BURRIEL, G. (1997):** *Sistema de gestión de riesgos laborales e industriales*. MAPFRE, Madrid.

**COMIN, E. Et.al. (2004):** *El estrés y el riesgo para la salud*. MAZ, Zaragoza.

España. Constitución española, 1978. *Boletín Oficial del Estado*, 29 de diciembre de 1978, 311: 29313-29424.

España. Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales. *Boletín Oficial del Estado*, 10 de noviembre de 1995, 269: 32590-32611.

España. 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. *Boletín Oficial del Estado*, 24 de octubre de 2015, 255: 100224-100308.

España. 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. *Boletín Oficial del Estado*, 31 de octubre de 2015, 261: 103291-103519.

España. Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención. *Boletín Oficial del Estado*, 31 de enero de 1997, 27: 3031-3045.

Europa. Recomendación de la Comisión, de 27 de noviembre de 1991, relativa a la protección de la dignidad de la mujer y del hombre en el trabajo. 92/131/CEE.

**FIDALGO VEGA, M (2005):** *NTP 704 Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout" (I): definición y proceso de generación*. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Madrid.

**FIDALGO VEGA, M (2005):** *NTP 705 Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout" (II): consecuencias, evaluación y prevención*. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Madrid.

**GARCÍA HERRERO, S. Y MARISCAL SALDAÑA, M. (2002):** *La gestión de la seguridad total*. Centro de Estudios Financieros (CEF), Burgos.

**GRACIA, E., MARTINEZ, I., SALANOVA, M. y NOGAREDA, C (2007):** *NTP 720 El trabajo emocional: concepto y prevención*. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Madrid.

**GRUPO OMBUDS:** "Manual Básico de Prevención de Riesgos Laborales". En <http://www.ombuds.es/documentos/201111-Manual-Basico-PRL.pdf>

**LEKA, S., GRIFFITHS, A. y COX, T:** "La organización del trabajo y el estrés: estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personal

directivo y representantes sindicales''.

En [http://www.who.int/occupational\\_health/publications/en/pwh3sp.pdf](http://www.who.int/occupational_health/publications/en/pwh3sp.pdf)

**MARTÍN DAZA, F y PÉREZ BILBAO, J (1998):** *NTP 476 El hostigamiento psicológico en el trabajo: mobbing*. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Madrid.

**MORENO, B. Y BÁEZ, C. (2010):** ``Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas''.  
<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>

**MORENO JIMENEZ, B (2014):** `` Los riesgos laborales psicosociales: marco conceptual y contexto socio - económico''. ORP journal Vol.1.

**NOGAREDA, C y ALMODÓVAR MOLINA, A (2005):** *NTP 702 El proceso de evaluación de los factores psicosociales*. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Madrid.

**OIT (1986).** *Factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control*. OIT, Ginebra.

**PARÉS SOLIVA, M. (2006):** ``Las fases del acoso moral en el trabajo''. V Congreso nacional AMET.

**PÉREZ BILBAO, J y NOGAREDA CUIXART, C (1998):** *NTP 489 Violencia en el lugar de trabajo*. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Madrid.

**PÉREZ BILBAO, J y NOGAREDA CUIXART, C. (2012):** *NTP 926 Factores psicosociales: metodología de evaluación*. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Madrid.

**ROMERO RODENAS, M. Y TRILLO PÁRRAGA, F. (2012):** *Manual de prevención de riesgos laborales*. Bomarzo, Albacete.

**SANZ LUBEIRO, M. (2006):** *Factores de riesgos psicosociales*. Secretaria de salud laboral CCOO de Castilla Y León, Valladolid.

**TORO, E (2007):** *Técnicas avanzadas contra el estrés*. Agencia Tributaria, Madrid.

**VIDA SORIA, J., VIÑAS ARMADA, J. Y GALLEGO MORALES, A. (2001):** *Manual para la formación de prevención de riesgos laborales*. Lex Nova, Valladolid.

## **ANEXO I**

### **Encuesta método F-PSICO**

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.

**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

**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"/>			

**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"/>	<input type="checkbox"/>
Elaboración de las normas de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

	no interviene	insuficiente	adecuada	excesiva
	1	2	3	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	insuficiente	es adecuada
	1	2	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	clara	poco clara	nada clara
	1	2	3	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"/>

**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"/>				
Tus compañeros	<input type="checkbox"/>				
Tus subordinados	<input type="checkbox"/>				
Otras personas que trabajan en la empresa	<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	constante mente	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"/>

**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 |

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

- excesiva
- elevada
- adecuada
- escasa
- muy escasa

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

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

- 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

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

- 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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**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"/>				
Tus subordinados	<input type="checkbox"/>				
Tus compañeros de trabajo	<input type="checkbox"/>				
Personas que no están empleadas en la empresa (clientes, pasajeros, alumnos, pacientes, etc.)	<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
mucho	<input type="checkbox"/>	3
	<input type="checkbox"/>	4

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

mucho	<input type="checkbox"/>	1
bastante	<input type="checkbox"/>	2
poco	<input type="checkbox"/>	3
nada	<input type="checkbox"/>	4

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

no es muy importante	<input type="checkbox"/>	1
es importante	<input type="checkbox"/>	2
es muy importante	<input type="checkbox"/>	3
no lo sé	<input type="checkbox"/>	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"/>				
Tus compañeros de trabajo	<input type="checkbox"/>				
El público, clientes, pasajeros, alumnos, pacientes, etc. (si los hay)	<input type="checkbox"/>				
Tu familia y tus amistades	<input type="checkbox"/>				

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

adecuadamente	<input type="checkbox"/>	1
regular	<input type="checkbox"/>	2
insuficientemente	<input type="checkbox"/>	3
no existe posibilidad de desarrollo profesional	<input type="checkbox"/>	4

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

muy adecuada	<input type="checkbox"/>	1
suficiente	<input type="checkbox"/>	2
insuficiente en algunos casos	<input type="checkbox"/>	3
totalmente insuficiente	<input type="checkbox"/>	4

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

muy adecuada	<input type="checkbox"/>	1
suficiente	<input type="checkbox"/>	2
insuficiente en algunos casos	<input type="checkbox"/>	3
totalmente insuficiente	<input type="checkbox"/>	4

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

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