



UNIVERSIDAD DE VALLADOLID



ESCUELA DE INGENIERÍAS  
INDUSTRIALES

UNIVERSIDAD DE VALLADOLID

ESCUELA DE INGENIERIAS INDUSTRIALES

MASTER UNIVERSITARIO EN  
GESTION DE LA PRL, CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

# Evaluación de riesgos psicosociales

## Grupo Itevelesa

Autor:

Gilgado Dávila, Míriam

Tutor de Empresa:

Hernández Marcos, Noelia

Empresa:

Grupo Itevelesa S.L.

Tutor Académico:

Negro Macho, Ana María

Departamento de la Uva:  
Sociología y Trabajo Social

Valladolid, Julio 2022.

## RESUMEN

Este trabajo pretende desarrollar una evaluación de riesgos psicosociales en Grupo Itevelesa. Se evalúan las condiciones presentes en una situación laboral relacionadas con la organización, contenido de trabajo y realización de la tarea con capacidad de afectar al bienestar y salud del trabajador. El empresario está obligado a evaluar dichos factores de riesgo e implantar medidas preventivas para eliminar o reducir la exposición de sus trabajadores. La evaluación se desarrolla aplicando el cuestionario FPSICO 4.0 desarrollado por el Instituto Nacional de Seguridad y Salud. Se escogen tres centros ubicados en Cataluña como muestra de la. Se analizan diferentes factores (tiempo de trabajo, autonomía, carga de trabajo, demandas psicológicas, variedad/contenido, participación/supervisión, interés por el trabajador/compensación, desempeño del rol) y distintos puestos de trabajo (administrativo, ingeniero, inspector y jefe de nave). Los resultados obtenidos ponen de manifiesto varios factores en situación de riesgo: Participación/Supervisión (todos los puestos); Carga de Trabajo y Demandas Psicológicas (jefe de nave e ingeniero); Desempeño del Rol (jefe de nave). Tras un análisis detallado, aparecen medidas preventivas en un Programa de Intervención.

### Palabras Clave:

Evaluación de riesgo; Factores psicosociales; FPSICO 4.0; ITV; Prevención

## ABSTRACT

This work aims to develop a psychosocial risk assessment in Grupo Itevelesa. It evaluates the conditions present in a work situation related to the organization, work content and performance of the task with the capacity to affect the well-being and health of the worker. The employer is obliged to evaluate these risk factors and implement preventive measures to eliminate or reduce the exposure of its workers. The evaluation is carried out by applying the FPSICO 4.0 questionnaire developed by the National Institute of Safety and Health. Three centers located in Catalonia were chosen as a sample. Different factors (working time, autonomy, workload, workload, psychological demands, variety/content, participation/supervision, worker interest/compensation, role performance) and different job positions (administrative, engineer, inspector and ship manager) are analyzed. The results obtained reveal several factors at risk: Participation/Supervision (all positions); Workload and Psychological Demands (chief mate and engineer); Role Performance (chief mate). After a detailed analysis, preventive measures appear in an Intervention Program.

## Keywords:

Risk assessment; Psychosocial factors; FPSICO 4.0; ITV; Prevention.

**ÍNDICE**

1. INTRODUCCIÓN .....	4
2. TUTOR DE LA EMPRESA.....	5
3. TUTOR DE LA UVA .....	6
4. JUSTIFICACIÓN Y OBJETIVOS .....	6
Objetivos generales.....	8
Objetivos específicos.....	8
5. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA .....	9
6. EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES .....	12
6.1. Identificación de los factores de riesgo.....	13
6.2. Elección de la metodología y las técnicas .....	13
FPSICO 4.0 .....	16
CoPsoQ.....	20
6.3. Planificación y trabajo de campo .....	22
6.4. Análisis de los resultados y elaboración de un informe.....	24
6.4.1. Análisis por factor de riesgo .....	24
6.4.2. Análisis por puesto de trabajo .....	33
6.4.3. Conclusiones de los análisis de datos.....	50
7. PROGRAMA DE INTERVENCIÓN .....	51
7.1. Seguimiento y control de las medidas adoptadas .....	57
8. VISIÓN DE FUTURO.....	58
9. CONCLUSIONES FINALES .....	58
Bibliografía .....	60
ANEXOS .....	62
ANEXO I: Desglose de la organización de Grupo Itevelesa .....	62
ANEXO II: Instrucciones aplicación FPSICO 4.0 .....	65
ANEXO III: Cuestionario FPSICO 4.0 .....	66

## 1. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo constituye el Trabajo Fin de Máster correspondiente a las prácticas curriculares y extracurriculares del Máster en Gestión de la Prevención de Riesgos Laborales, Calidad y Medio Ambiente cursado en el curso académico 2021-2022 en la Escuela de Ingenierías Industriales de la Universidad de Valladolid.

La empresa donde he realizado las prácticas ha sido en Grupo Itevelesa, concretamente en la ITV San Cristóbal (Valladolid). En relación con la principal actividad realizada en las prácticas de dicho máster, se ha desarrollado una evaluación de los riesgos psicosociales de la empresa considerando las características propias que esta presenta. Además de dicha evaluación, otras tareas llevadas a cabo durante el período de prácticas han sido:

- ✓ Revisión de documentación legal propia de la actividad técnica de inspección de coches y referente a la prevención de riesgos laborales y servicio de prevención propio.
- ✓ Revisión de evaluaciones de riesgos de seguridad e higiene (ruido, contaminantes).
- ✓ Revisión de documentación de la empresa como es el Plan de Prevención, organigramas, Medidas de Emergencias, protocolos (frente al covid-19, investigación de accidentes e incidentes).
- ✓ Actualización y creación de nuevos cursos formativos para los trabajadores.
- ✓ Comprensión e identificación de los órganos de representación de trabajadores y de la empresa, presentes en Itevelesa.
- ✓ Manejo del Software a través del cual la empresa gestiona la documentación referente a PRL, como puede ser el registro de entrega de información a los trabajadores, y también la gestión del CAE en todos los diferentes centros.
- ✓ Asistencia virtual a videoconferencia de Ibermutua sobre riesgos psicosociales con motivo del día de la Seguridad y Salud.
- ✓ Revisión de evaluación de riesgos y medidas de emergencias de la ITV Benavente (Zamora) de forma presencial.
- ✓ Asistencia al Comités de Seguridad y Salud de Cantabria de forma telemática.

La memoria del trabajo se va a organizar de tal forma que seguirá el siguiente orden lógico:

Primeramente, encontramos una parte teórica en la que se explica el por qué es necesaria dicha evaluación con apoyo a la normativa vigente que obliga su realización.

A continuación, aparece una breve descripción de la empresa para conocer el entorno sobre el que se debe llevar a cabo la evaluación de riesgos teniendo en cuenta el número de trabajadores, centros y los diferentes puestos de trabajo. Es decir, la organización que sigue Grupo Itevelesa para considerar todos aquellos factores y aspectos que puedan intervenir en la evaluación de riesgos psicosociales.

Después, se expone un resumen de la investigación sobre los métodos de evaluación de riesgos psicosociales disponibles, comparando los más usados en España con las ventajas e inconvenientes que presentan cada uno de ellos. Así, se pretende ahondar sobre las características de los dos métodos seleccionados para poder llevar a cabo la elección del que resulte idóneo a emplear en base a las características de la empresa.

Tras esta parte más teórica, comienza el trabajo de campo que hace referencia a la ejecución de la evaluación propiamente dicha. Para ello, se llevará a cabo una simulación ya que el desarrollo de la evaluación a nivel de empresa se hace demasiada compleja y el tiempo de prácticas es limitado. Se aplica el método elegido a la población que conforma la muestra para la simulación y se interpretan los resultados obtenidos.

Por último, se proponen medidas preventivas para los riesgos psicosociales que la evaluación ha puesto de manifiesto.

## **2. TUTOR DE LA EMPRESA**

La técnica designada como tutora ha sido Dña. Noelia Hernández, miembro del departamento de prevención. Estos 3 meses de prácticas he estado con ella y con Dña. Inés Calvo, la otra técnica de prevención con la que cuenta el departamento.

### 3. TUTOR DE LA UVA

Desde la Universidad de Valladolid, mi tutora ha sido Dña. Ana Negro, profesora de las asignaturas de Ergonomía y Psicosociología, dentro del Master en Gestión de la Prevención de Riesgos Laborales, Calidad y Medio Ambiente.

### 4. JUSTIFICACIÓN Y OBJETIVOS

La elaboración y desarrollo de este Trabajo Fin de Máster, por una parte, tiene como objeto la aplicación del conocimiento que he adquirido tanto cursando las asignaturas de dicho máster, en concreto las de ergonomía y psicosociología, como en el transcurso de las prácticas.

Por otro lado, la evaluación de este tipo de riesgos, al igual que ocurre con los riesgos higiénicos, de seguridad o ergonómicos, es de obligada realización según la Ley de Prevención de Riesgos Laborales 31/1995, concretamente, en el capítulo III aparecen obligaciones que son directamente aplicables al ámbito de los riesgos psicosociales. El artículo 16 establece así que el empresario está obligado a evaluar todos los riesgos a los que sus trabajadores están expuestos.

Además, el Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención, determina en el capítulo II, evaluación de los riesgos y planificación de la actividad preventiva, capítulo 1 artículo 6, cuando será necesario llevar a cabo una revisión de la evaluación:

- A. Cuando así lo establezca una disposición específica. Aun así, se debe revisar la evaluación de los puestos afectados cuando se hayan detectados daños a la salud o se haya apreciado a través de algún control periódico (mediante la vigilancia de la salud, por ejemplo) que la actividad preventiva es insuficiente o inadecuada.
- B. Sin excluir lo expuesto anteriormente, se debe realizar una revisión de la evaluación inicial cuando la periodicidad acordada entre la empresa y los representantes de los trabajadores cumpla.

Por otra parte, la situación de pandemia que actualmente se ha vivido con la aparición del COVID-19 ha afectado gravemente a la salud de la población en general. En el ámbito laboral, la salud mental, las modalidades y condiciones de trabajo se han visto

gravemente afectadas, hiriendo muy profundamente sobre los riesgos psicosociológicos a los que se han visto expuestos los trabajadores. De forma general, la población trabajadora ha visto incrementado su inseguridad en el empleo, a las pérdidas económicas y al desempleo total, factores que tienen grave impacto en la salud mental de las personas. De forma más concreta, las personas que han tenido que trabajar desde sus casas, se han enfrentado a una situación de aislamiento, fronteras difusas entre vida familiar y laboral o al aumento del riesgo de violencia doméstica, entre otros (Organización Internacional del Trabajo, 2020).

Así mismo, podemos encontrar nuevas estrategias actuales puestas en marcha por parte del Ministerio de Sanidad cuyo fin es la prevención de salud mental en el trabajo ante las 3.941 personas que se quitaron la vida durante el año más duro de pandemia, 2020. Este plan pone el foco en el teletrabajo y destaca la importancia de la prevención de aspectos como son el estrés laboral, situaciones de acoso y trastornos mentales asociados al trabajo. Se registran cifras tales como:

- Entre un 1,4 y 2,9 % de los trabajadores sufren acoso
- El 22% de los trabajadores presentan algún problema de salud mental
- El coste económico del estrés laboral se traduce en pérdidas de hasta 20.000 millones de euros

(Mendoza, 2021)

Todo ello constituye razones más que suficientes para impulsar la evaluación de estos riesgos, ya que, a pesar de que la salud mental ha sido la gran olvidada siempre, actualmente la situación de pandemia ha puesto claramente de manifiesto que es un aspecto relevante a considerar por las empresas, y no como fin en sí mismo o por puro cumplimiento legal, sino como medio para conseguir otros fines mayores como es la mejora de las condiciones de trabajo, el aumento de la satisfacción de los trabajadores lo que estará asociado a un mayor índice de rendimiento, satisfacción y por tanto calidad del trabajo, algo que a su vez va a retroalimentar a las empresas a través de mayores niveles de funcionamiento efectivo y a su economía global.

Esta evaluación tiene como objetivo el mismo que las demás evaluaciones en el ámbito de prevención, es decir, identificar y definir factores de riesgos y establecer medidas para prevenir los posibles daños. Sin embargo, la práctica suele ser bastante compleja debido a una multitud de factores: dificultad de establecer relación causa-efecto, dado que estos riesgos suelen afectar tanto a intereses individuales como empresariales o dificultad de objetivar la percepción del propio evaluador y la

determinación de la magnitud de dicho factor de riesgo, por ejemplo. Por ello, y con el fin de facilitar el proceso de evaluación, el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST) recomienda seguir los siguientes pasos:

1. Identificación de los factores de riesgos
2. Elección de la metodología y técnicas que se van a emplear
3. Planificar y llevar a cabo el trabajo de campo
4. Analizar los resultados y elaborar un informe
5. Elaborar y ejecutar un programa de intervención
6. Seguimiento y control de las medidas adoptadas. (Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, 2005)

En base a todo ello, podemos establecer que los objetivos perseguidos con el presente trabajo, diferenciando entre generales y específicos, son:

### Objetivos generales

- ❖ Identificar los principales riesgos de carácter psicosocial a los que la población trabajadora se encuentra expuesta
- ❖ Indagar sobre las medidas de protección y prevención posibles para eliminar, disminuir o frenar el crecimiento de dichos riesgos y aparición de nuevos
- ❖ Comprender las evaluaciones de riesgos psicosociales en su totalidad, no como un simple informe, sino como medio para conocer el perfil psicosociológico que presenta la empresa

### Objetivos específicos

- ❖ Determinar los riesgos psicosociales existentes a los cuales los trabajadores se encuentran expuestos en Grupo Itevelesa elaborando así el perfil psicosocial de la empresa
- ❖ Proponer medidas preventivas según los resultados obtenidos tras la evaluación para la mejora de las condiciones de trabajo y aumentar la satisfacción de los trabajadores y el rendimiento de la plantilla de la empresa en general

## 5. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

En 1982 se fundó Grupo Itevelesa siendo actualmente una compañía española referente en el sector de seguridad industrial concretamente en el área de inspección técnica de vehículos. Desde ese momento, la empresa ha seguido expandiéndose y creando nuevos centros de trabajo. Se constituyó como Sociedad Limitada en el año 2007, siendo anteriormente, desde 2001, una Sociedad Anónima.



La actividad de la empresa es la inspección técnica de vehículos, la cual se encuentra regulada por el RD 920/2017, de 23 de octubre.

La plantilla se encuentra constituida por unos 1.200 trabajadores. Grupo Itevelesa está presente en 8 Comunidades Autónomas diferentes con más de 50 centros de inspección técnica. Sin embargo, dispone de otro tipo de instalaciones como son:

- a) *Oficinas de Servicios Centrales*, las cuales físicamente están situadas en Madrid. Estas dependencias están dotadas de despachos, salas de reuniones, archivos, aseos y comedor. Los trabajadores que ocupan estos espacios conforman distintos departamentos tales como son: calidad, prevención y medio ambiente; técnico; territorial; de compras; de desarrollo; asesoría jurídica; recursos humanos; financiero; informático y atención al cliente. Lo que ocurre es que, aunque directamente las personas que dependen de estas oficinas tienen su sede de trabajo en Madrid, no todos tienen sus puestos de trabajo allí, por ejemplo, el departamento de PRL está situado en Valladolid, ITV San Cristóbal.
- b) *Estaciones fijas de ITV*, las cuales son los centros de inspección técnica propiamente dichos. Como norma general, estos espacios están formados por:
  - (1) Zonas de oficinas con oficinas y despachos para ingenieros y zona de administración y/o atención al público
  - (2) Zonas de aseo, vestuarios, comedor y archivo

(3) Nave de seguridad, que pueden contar con una o más líneas de inspección, y boxes de emisiones que pueden estar integrados o separados de la nave de seguridad.

Los diferentes puestos de trabajo que se encuentran son administrativos, ingenieros, jefes de naves e inspectores, cada uno con sus propias funciones:

❖ Administrativos

- ✓ Cobrar al cliente en función de las tarifas establecidas y hacer recuento del dinero al finalizar el servicio
- ✓ Expedir facturas
- ✓ Responder a las consultas de los clientes sobre los trámites administrativos o que tengan relación con la cita previa, tanto de forma presencial como telefónica
- ✓ Responsable del archivo de los expedientes de las inspecciones
- ✓ Otras tareas administrativas necesarias para el buen funcionamiento del centro

❖ Ingenieros

- ✓ Tramitación de expedientes de inspecciones no periódicas (reformas, proyectos)
- ✓ Atención de dudas y problemas de clientes e inspectores
- ✓ Gestión de equipos de inspección e instalaciones
- ✓ Apoyo al jefe de nave
- ✓ Actualización de normativas y procedimientos e instrucciones de inspección
  - Suele haber un ingeniero designado como director técnico el cual representa la máxima autoridad en la estación y sobre el que recae el peso de la ITV

❖ Jefe de Nave

- ✓ Planificación y organización de las actividades de inspección
- ✓ Formación, gestión y supervisión de los inspectores y administrativos
- ✓ Ejecución de inspecciones de vehículos
- ✓ Gestión de instalaciones y equipos
- ✓ Actualización de normativas y procedimientos e instrucciones de inspección

❖ Inspectores

- ✓ Ejecución de inspección de los vehículos en las líneas de inspección

c) *Unidades Móviles Agrícolas y/o de ciclomotores (UMI)*. Se trata de furgonetas de inspección técnica que se desplazan a diferentes lugares, para pasar la ITV de este tipo de transportes y en las cuales se pueden distinguir diferentes áreas:

- (1) Zona frontal donde se encuentra el conductor y acompañantes
- (2) Zona intermedia donde está la oficina de la unidad móvil
- (3) Zona posterior de carga donde se transportan los equipos de trabajo.

Así mismo, la empresa está organizada por zonas que abarcan diferentes localizaciones y cada una presente su jefatura directa: zona norte (Cantabria, Aragón, País Vasco y Cataluña), zona Castilla y León (Castilla y León) y zona Centro – Sur (Comunidad de Madrid, Castilla La Mancha, Ciudad Autónoma de Ceuta). Por otra parte, se encontrarían los Servicios Centrales, el cual no constituye una zona en sí, sino que está formado por diferentes departamentos y cuya jefatura directa es el propio director general de la empresa.

Cabe destacar que la representación legal de los trabajadores (delegados de personal y prevención y Comités de Seguridad y Salud) es muy diversa dependiendo de los centros de trabajo y comunidades autónomas pues el número de trabajadores por centro es diferente. La regulación de estos representantes se realiza en los artículos 62 y 63 del Estatuto de los Trabajadores, junto con otras normas de derecho del trabajo, las cuales indican cuántos representantes debe tener la empresa dependiendo del número de trabajadores. Por otra parte, la Ley de Prevención de Riesgos Laborales 31/1995 establece cómo debe ser el Comité de Seguridad y salud. En el ANEXO I aparece una tabla resumen de la organización de la empresa teniendo en cuenta las zonas en las que se divide, centros de trabajo, puestos de trabajo, número de trabajadores y órganos de representación.



Mis prácticas, tanto curriculares como extracurriculares, se han desarrollado en ITV San Cristóbal (Valladolid) en el período de tiempo que va desde marzo a junio, 5 horas diarias. Se trata de un Servicio de Prevención Propio (SPP) que asume las disciplinas preventivas de Seguridad en el Trabajo y Ergonomía y Psicología Aplicada, contratando a un servicio ajeno que se ocupa de las especialidades de Higiene Industrial y Medicina en el Trabajo según los términos previstos en el apartado 4 del artículo 15 del RD 39/1997.

Como SPP realiza actividades preventivas con el fin de garantizar la adecuada protección de la seguridad y salud de los trabajadores en todos los aspectos relacionados con el trabajo, asesorando y apoyando a este colectivo y sus representantes, y a la Dirección General de la Empresa.

## 6. EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

Se pretende llevar a cabo una evaluación de los riesgos psicosociales existentes en Grupo Itevelesa con perspectiva de género siguiendo el Plan de Igualdad implantado en la propia empresa. Para ello, se analizarán los riesgos diferenciando si se trata de sexo masculino o femenino además de los puestos de trabajo, pues las demandas, funciones y responsabilidades que cada puesto presenta son totalmente diferentes.

### 6.1. Identificación de los factores de riesgo

Ahora bien, como trabajo de campo propiamente dicho, primeramente, se deben identificar los posibles factores de riesgo que se pueden dar en la empresa según las condiciones y organización que esta presenta:

- 1) El número de trabajadores con sexo femenino es bastante inferior con respecto de la plantilla masculina.
- 2) Existen distintos puestos de trabajo muy diferenciados en cuanto a las funciones que tienen que realizar, las responsabilidades que deben cumplir y cometidos que deben resolver.
- 3) Algunos puestos de trabajo, por su propia actividad, imposibilitan la modificación de la distribución y organización de las tareas.

Por todo ello, a priori, se establecen como factores necesarios de evaluar los siguientes:

- Mobbing o acoso laboral
- Discriminación laboral
- Estrés laboral
- Burnout o síndrome de estar quemado
- Carga mental
- Monotonía o falta de autonomía

### 6.2. Elección de la metodología y las técnicas

Una vez que tenemos los factores principales sobre los que se centrará la evaluación, se va a llevar a cabo la elección de la metodología y técnicas que se van a usar.

La metodología de evaluación existente se puede clasificar en cuantitativa, representadas por cuestionarios o escalas principalmente, y cualitativa, entre las cuales podemos encontrar entrevistas o grupos de discusión (Inspección de Trabajo y Seguridad Social, 2012).

La elección tanto de la metodología como de la técnica o técnicas a aplicar va a depender principalmente del problema concreto que se ha de evaluar. También influirán los objetivos que se persiguen, el colectivo al que va dirigido, el personal que realice el estudio, etc. (Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, 2005). Además, se hará en concordancia a lo recogido en el artículo 3.2 del Reglamento de los Servicios

de Prevención: "*De acuerdo con lo previsto en el artículo 33 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, el empresario deberá consultar a los representantes de los trabajadores, o a los propios trabajadores en ausencia de representantes, acerca del procedimiento de evaluación a utilizar en la empresa o centro de trabajo*".

He decidido y pactado con los ingenieros y delegados de prevención implicados en el proceso, que emplearé un método cuantitativo, y tras la obtención y análisis de los resultados, en caso de ser necesario por encontrar algún factor que requiera un análisis más detallado, se emplearía otra técnica cualitativa (entrevista semidirigida) para ahondar sobre el problema concreto.

Actualmente, en cuanto a métodos cuantitativos, podemos encontrar una gran variedad de metodologías agrupadas según su forma de evaluación en diferentes grupos. Así, existen desde las llamadas metodologías globales de evaluación de riesgos hasta cuestionarios más específicos sobre un tema concreto como podría ser la definición de rol.

No obstante, no todas estas herramientas están diseñadas para la evaluación de riesgos o no presentan una buena adaptación a la población española. Otro problema que encontramos es que a veces no se encuentra información sobre su proceso de validación en el ámbito español o que han sufrido tantas adaptaciones de los ítems originales que se hace difícil llevar a cabo estudios comparativos (Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, 2005).

Las más destacables, en sus distintas agrupaciones, son:

1. *Métodos globales de evaluación de las condiciones de trabajo*, por lo que se incluyen los riesgos de carácter psicosocial. En este tipo de método destaca la técnica LEST. Otras técnicas que se incluyen en este bloque son Perfil de los Puestos, ANACT (Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, 2005). Como su propio nombre indica, son métodos globales de las condiciones de trabajo, evalúan los factores psicosociales, pero no se centran ni profundizan en ellos, sino que miden otros factores además para acabar dando un diagnóstico general que se deberá concretar, en caso de aparecer riesgo, con técnicas más concretas, y como la evaluación que se pretende llevar a cabo es de tipo meramente psicosocial, este bloque de métodos queda descartado.

2. *Métodos globales de evaluación de los factores psicosociales.* Existen diversos métodos desarrollados por organismos relacionados con la salud laboral y la investigación. Nos referimos a sindicatos, organismos públicos o servicios de prevención ajenos, por ejemplo. Principalmente se aplican el diseñado por el INSST el cual recibe el nombre de FPSICO y el desarrollado por el Instituto Sindical e Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS) denominado CoPsoQ, entre otros (Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, 2005). Se van a analizar de forma detallada estos dos cuestionarios para seleccionar el que finalmente se empleará en la evaluación. Se elige esta categoría ya que son métodos que analizan en profundidad multitud de factores de tipo exclusivamente psicosocial.
3. *Métodos que analizan específicamente un área o factor concreto,* por ejemplo, el Maslach Burnout Inventory LIPT o la escala de conflicto y ambigüedad del rol. A este grupo también pertenecen aquellas pruebas propias de la psicología que pueden aportar mayor conocimiento acerca de una situación dada como serían cuestionarios de personalidad o pruebas de capacidades para atención o memoria (Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, 2005). Como no se busca la evaluación de un factor concreto como podría ser en caso de detectarse una situación de mobbing, por ejemplo, encuentro que no es oportuno el uso de este tipo de técnicas.
4. En el último grupo se incluyen aquellos *cuestionarios de salud percibida.* Son cuestionarios sobre estados generales de salud que tratan de obtener información sobre el estado psicológico y mental del usuario, las posibles limitaciones en la actividad física que presente a consecuencia de enfermedad, dolor, bienestar corporal, otros. Entre estas pruebas se encuentra el Cuestionario de Salud General (GHQ), el Test de Salud Total de Langgner y Amiel, el Perfil de Salud de Nottingham NHP y el SF-36 (Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, 2005). Como en el caso del primer grupo de técnicas, esta batería constituye una evaluación generalizada de la salud percibida y el objetivo de la evaluación es focalizarse en los riesgos psicosociales por lo que método que evalúan concretamente dichos factores serán más efectivos para el objetivo que se persigue.

Por tanto, he decidido que la elección sea entre la técnica FPSICO y CoPsoQ debido a que la evaluación a realizar es meramente de carácter psicosocial y, al no haber ningún área o factor específico objeto de evaluación, se quiere evaluar los posibles riesgos psicosociales que puedan darse en su totalidad.

**FPSICO 4.0.**

Este método fue elaborado por el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo para sugerir cambios de organización y gestión en la empresa que propicien mejora en el clima psicosocial, así como para detectar aspectos desfavorables en el entorno laboral y obtener información tomando como fuente las percepciones de los trabajadores sobre las condiciones psicosociales de su trabajo. La última versión apareció en 2018, y es la versión FPSICO 4.0. El objetivo de su aplicación es, por tanto, conseguir un diagnóstico psicosocial de la empresa o departamentos a los que sea aplicado a través del análisis de diferentes factores (Cabrera, 2019).

Se encuentra constituido por 44 preguntas entre las cuales se pueden encontrar algunas de carácter múltiple, por lo que lo conforman 89 ítems en total. Estos ofrecen información sobre los 9 factores evaluando cada uno de estos con una escala que oscila entre 0 y 10.

Los factores que se estudian son (Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, 2012):

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

**A. TIEMPO DE TRABAJO**

Este es uno de los factores con mayor repercusión directa sobre el día a día del trabajador presentando consecuencias tanto en la calidad del trabajo como de la vida en general.

Con este factor se pretende analizar diferentes aspectos que tienen relación con el orden y estructura temporal que la persona sigue en su trabajo durante cada día y durante el cómputo de la semana. Se trata de estudiar los horarios de trabajo, la duración de las jornadas desempeñadas, la optimización de pausas, contenido y carga de trabajo, otros.

Se evalúa así el impacto que tiene sobre la persona el tiempo de trabajo teniendo en cuenta los descansos que la actividad ofrece, la cantidad y calidad de estos y el efecto del tiempo de trabajo en la vida social.

## B. AUTONOMÍA

En este factor se estudian aquellas condiciones de trabajo que se refieren a la capacidad y posibilidad individual de la persona para gestionar y tomar sus propias decisiones en temas relacionados con la estructura temporal y actividad laboral y al procedimiento y organización de su trabajo. Esta autonomía se ve reflejada en dos bloques diferentes:

- Autonomía temporal, la cual se refiere a la libertad que la organización concede al trabajador en la gestión de la organización temporal de la carga de trabajo y descansos. Haría referencia a este aspecto la elección de ritmo de trabajos o descansos a lo largo de la jornada laboral, por ejemplo.
- Autonomía decisional, la cual se refiere a la capacidad del usuario para intervenir sobre el desarrollo habitual de su trabajo. Sería ejemplo en este punto la posibilidad decisional sobre qué tareas realizar, la distribución de la misma o la elección de los métodos que vaya a emplear para su desarrollo.

## C. CARGA DE TRABAJO

Se refiere al nivel de demanda que la tarea requiere al trabajador, dicho de otro modo, el nivel de movilización necesario por parte del individuo para satisfacer la labor, obviando la carga cognitiva o emocional. Por tanto, existirá elevado nivel de carga cuando la cantidad sea mucha y con gran dificultad. Se valoran tres subfactores:

- Presiones de tiempo, estudiando tiempos designados a la tarea, velocidad necesaria para la ejecución del trabajo y necesidad de aumentar el ritmo de trabajo en ciertos momentos.
- Esfuerzo de atención, parámetro que viene determinado por la intensidad y el esfuerzo requerido para llevar a cabo el procesamiento de la información que se recibe durante la ejecución de la tarea. Los niveles de esfuerzo atencional varían dependiendo de las interrupciones, de la cantidad de tareas a las que hay que prestar atención o de la posibilidad de preverlas.

- Cantidad y dificultad de la tarea, que hace referencia a la cantidad de trabajo al cual el individuo se debe enfrentar y conseguir resolver además de la dificultad que presente el mismo.

#### D. DEMANDAS PSICOLÓGICAS

Este factor hace referencia a la naturaleza de las exigencias a las cuales el trabajador se enfrenta, siendo principalmente emocionales o cognitivas.

Las de naturaleza cognitiva aluden al esfuerzo intelectual que la persona debe emplear frente a la demanda de la tarea, por ejemplo, ante tareas que requieran memorización y posterior recuperación de información. Por su parte, las exigencias emocionales van a ser aquellas se van a reflejar en situaciones en las que para conseguir la resolución de la tarea el trabajador va a tener que llevar a cabo un esfuerzo que afecta directamente a sus propias emociones. Generalmente el esfuerzo se dirige en dirección a supresión de las mismas para conseguir mantener la compostura, por ejemplo, cuando se trata con clientes/pacientes.

En ocasiones, esta represión de emociones también se puede dar dentro del propio centro de trabajo hacia compañeros, superiores, subordinados, etc.

Por otra parte, el nivel de compromiso e implicación que presente un trabajador referente a las relaciones interpersonales establecidas en el trabajo también puede ser motivo de elevados niveles de exigencias emocionales, especialmente en trabajos en los que estas relaciones representan un fuerte componente emocional como sería el personal sanitario o de servicios sociales. En trabajos con exposición a situaciones de alto impacto emocional se encuentra otra fuente de exigencia emocional.

#### E. VARIEDAD/CONTENIDO

Este factor se refiere a la opinión y sensación del individuo sobre su propio trabajo. Consiste en saber si el trabajo es importante y útil para el trabajador, para el conjunto de la empresa y para la sociedad en general.

Se evalúa con ítems que pretenden estudiar en qué medida el trabajo está conformado por actividades que ofrecen variedad y que tienen sentido y cuál es el grado en el que el trabajador goza de la realización del mismo.

## F. PARTICIPACIÓN/SUPERVISIÓN

Este factor abarca dos formas de posibles dimensiones de control sobre el trabajo. Por un lado, la participación explora los distintos niveles de implicación, intervención y colaboración que el trabajador realiza sobre aspectos relacionados con su trabajo y con la organización. Por otra parte, la supervisión hace referencia a la valoración que presenta el individuo sobre el grado de control que sus superiores ejercen sobre él y sobre la realización de su trabajo.

## G. INTERÉS POR EL TRABAJADOR/COMPENSACIÓN

En este factor se valora el grado de interés de carácter personal y a largo plazo que la organización muestra por el trabajador. Esto se ve reflejado en la preocupación de la empresa por la promoción, formación y desarrollo profesional de sus trabajadores, el interés en informarlos sobre estas cuestiones, la percepción de seguridad que tienen los trabajadores de su puesto de trabajo y el equilibrio percibido entre lo que requiere la tarea y la compensación que obtienen por su labor.

## H. DESEMPEÑO DE ROL

Con este factor se consideran aquellos problemas que pudieran derivarse de la definición de los propios cometidos que implican cada puesto de trabajo. Se atiende a tres aspectos diferentes:

- Claridad de rol. Tiene que ver con la definición de las funciones y responsabilidades del puesto (qué hay que hacer, cómo, tiempo asignado, etc.)
- Conflicto de rol. Se refiere a las demandas incongruentes que pueden provocar un conflicto ético para el trabajador.
- Sobrecarga de rol. Hace referencia a los cometidos que, aunque no forman parte del puesto de trabajo, el trabajador debe realizar.

## I. RELACIONES Y APOYO SOCIAL

Este factor hace referencia a los aspectos que se derivan de las relaciones que las personas establecen en su lugar de trabajo. Se incluye el concepto de apoyo social, considerado como factor moderador del estrés, estudiando la posibilidad de que exista

apoyo instrumental o ayuda por parte de las personas del entorno de trabajo para llevar a cabo de forma correcta el trabajo y teniendo en cuenta también la calidad de dichas relaciones.

Este método consiste en un test anónimo. Para que el cuestionario sea válido, los participantes han de ser totalmente voluntarios y deben haber respondido a todas las preguntas, cuando en un cuestionario se obtenga una sola pregunta sin contestar, ese cuestionario no podrá evaluarse y será un sujeto perdido.

En cuanto a los resultados obtenidos, FPSICO 4.0. permite realizar dos tipos de informes (Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, s.f.):

- Informe agrupado, en el que se presenta la exposición a los 9 factores de riesgo descritos anteriormente que tiene toda la muestra estudiada, o de una submuestra tras haber filtrado por uno o varios colectivos definidos en las unidades de análisis creadas con anterioridad, en función de las necesidades del estudio.
- Informe comparativo, en el que se presenta la exposición de los 9 factores de riesgo comparando las categorías de las unidades de análisis ya creadas.

### CoPsoQ

Este método es la adaptación española del Cuestionario Psicosocial de Copenhague y fue elaborado por el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud. Toma como base la definición de factores psicosociales a partir del modelo demandas - control - apoyo social, siendo incorporada la teoría esfuerzo - recompensa. Se evalúan 20 factores psicosociales agrupados en los siguientes grupos (Cabrera, 2019):

- Exigencias psicológicas
- Doble presencia
- Control sobre el trabajo
- Apoyo social y calidad de liderazgo
- Compensaciones por el trabajo

Existen tres versiones del mismo según sea el objeto de evaluación a tratar (Cabrera, 2019):

- versión larga para investigación
- versión media para empresa de más de 30 trabajadores
- versión corta para empresas de menos de 30 trabajadores

En este caso, en Itevelesa se emplearía la versión media la cual está constituida por 124 ítems divididos en 4 secciones diferentes. La sección 1 y 2 permiten la descripción de las condiciones sociales abarcando las exigencias en el trabajo doméstico y familiar y de las condiciones de empleo y trabajo. La sección 3 hace referencia a la salud, el estrés y la satisfacción laboral y la sección 4 es la dedicada al ámbito psicosocial tratando las exigencias psicológicas, trabajo activo y desarrollo de habilidades, apoyo social en la empresa, calidad de liderazgo y compensaciones.

Este método implica el acuerdo y participación activa de los representantes de la dirección de la empresa y de la representación de los/as trabajadores. Esta participación se lleva a cabo a través de la creación de un grupo de trabajo, conformado además con los técnicos del servicio de prevención. El grupo será el encargado operativo de liderar, concretar y acordar las diferentes fases del proceso de evaluación (Moncada, Llorens, Andrés, Moreno, & Molinero, 2014).

Por su parte, la participación será una condición imprescindible en el empleo del método basada en un cuestionario individual de respuesta voluntaria que debe ser contestado por la totalidad de la plantilla empleada en la empresa a evaluar (Moncada, Llorens, Andrés, Moreno, & Molinero, 2014).

Finalmente, tras haber llevado el análisis tanto de las metodologías más importantes como de la empresa en la que nos encontramos, se ha decidido, con el consentimiento y acuerdo de los representantes de los trabajadores, emplear el método FPSICO 4.0. Las razones principales han sido:

- El método CoPsoQ implica la creación de un grupo de trabajo tripartito compuesto por representantes de la empresa, de los trabajadores/as (delegados/as de prevención) y del servicio de prevención (Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, 2005). Si observamos de nuevo el ANEXO I podemos comprobar que dicha representación es bastante variada y puede suponer un problema en cuanto a la organización además de un esfuerzo extra, pues el grupo debe estar presente en cada fase del método.

- Otro dato significativo es que el método CoPsoQ, a pesar de poder ser ejecutado a través de una aplicación informática, es decir, que los trabajadores puedan cumplimentar el cuestionario en un ordenador, la introducción de datos al programa informático para su análisis se debe hacer de forma manual, ya sea introduciendo uno a uno cada cuestionario y respuesta de todos los trabajadores directamente o creando un excel que luego se importe a dicho programa. Sea como sea, supondría que el técnico emplee muchas horas de trabajo para llevar a cabo esta labor. También es importante considerar el error humano que existirá en la transcripción de estos datos (Vidal Fabuel & Sanchis Pérez de León, 2014). Esto no ocurre con el FPSICO que permite una importación directa de los cuestionarios al programa informático para su análisis.
- Por último, se tiene en cuenta que el cuestionario de evaluación desarrollado por el INSST es muy completo a la vez que más escueto que el CoPsoQ, factor que puede hacer que sea más atractivo para los trabajadores y que su cumplimentación no suponga un esfuerzo tan elevado. Rellenar el test lleva unos 30 minutos por lo que, al realizarse dentro del horario laboral, tampoco supondría mucha pérdida de trabajo.

### 6.3. Planificación y trabajo de campo

En primer lugar, es importante aclarar que la evaluación se llevará a cabo sobre los centros ITV de la provincia de Cataluña, los cuales son ITV Bellvei, ITV El Pont de Suert e ITV San Fruits de Bages. Esto se debe a que Grupo Itevelesa es una entidad con un gran número de trabajadores por lo que llevar a cabo una evaluación global de toda la empresa requiere mucho tiempo del cual no dispongo ya que el período de prácticas es limitado. Por otra parte, cabe considerar que cuando se realice la evaluación real a toda la plantilla, una buena forma de organizarse puede ser desarrollando las evaluaciones por Comunidades Autónomas y luego analizando todos los resultados de forma conjunta. Así, los resultados obtenidos en mi evaluación, que no las interpretaciones y conclusiones de estos, podrán servir al servicio de prevención de la empresa.

Mi simulación será en los centros de Cataluña debido a las siguientes razones:

- Se rigen bajo el mismo convenio colectivo de condiciones de trabajo y productividad, por lo que las condiciones son bastante homogéneas entre centros.
- Recomendación por parte de las técnicas porque la representación legal de esta provincia es muy cooperativa en estudios de este tipo, lo que quiere decir que no encontraré problemas para realizar la simulación con ellos.
- En la última evaluación psicosocial llevada a cabo por la técnica de prevención de la empresa aún no estaban constituidos estas ITV por lo que nunca se han enfrentado a una evaluación de este carácter.
- Si estuviera realizando la evaluación global de la empresa, una buena opción sería planificar la evaluación de cada zona durante un período concreto de tiempo e ir de una Comunidad Autónoma a otra evaluando para luego unir todos los cuestionarios hasta completar la zona y pasar a la siguiente.
- Existen suficientes trabajadores como para poder comparar respuestas y obtener resultados, lo que no ocurre en todas las provincias, concretamente la población de estudio estará conformada por 52 trabajadores de las ITV Cataluña.

El cuestionario FPSICO 4.0. se aplicará a través de programa informático. Para ello, he confeccionado las primeras preguntas de dicho cuestionario donde el trabajador deberá seleccionar su sexo (femenino o masculino) y puesto de trabajo (administrativo, ingeniero, jefe de nave o inspector). El programa se colocará en una carpeta compartida con las ITV correspondientes, es decir, se trabajará en red con la aplicación.

Por otra parte, se ha elegido a un ingeniero de cada estación para que sea el encargado de informar a los trabajadores sobre la actividad que se va a llevar a cabo de forma voluntaria, escoja el lugar adecuado para el desarrollo de la tarea y supervise que todo sucede según lo previsto, es decir, los trabajadores entran de uno en uno y sólo una vez para completar el cuestionario. Para que sepan cómo acceder y usar la aplicación además de elegir el entorno idóneo, les hice llegar unas instrucciones confeccionadas por mí (ANEXO II).

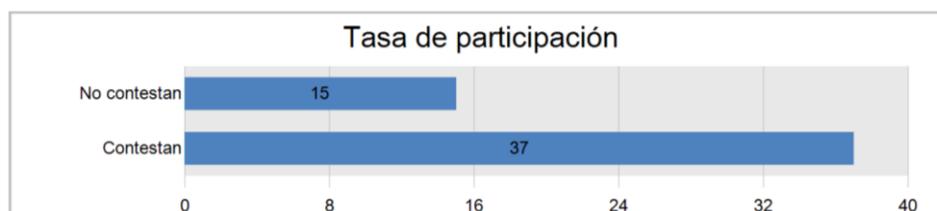
Todo esto fue hablado y concretado con los delegados de prevención y los ingenieros en una reunión virtual el día 6 de junio, en la que expliqué el proceso que seguiría la evaluación y cuál era el papel de cada uno como intermediarios. Se pactó que el tiempo del que disponían para contestar los cuestionarios fuera desde el día 7 de junio hasta el 15 de junio, ambos incluidos. De esta forma, el día 15 al acabar la jornada

laboral yo como responsable de la evaluación retiraría de la carpeta en red el acceso a los cuestionarios.

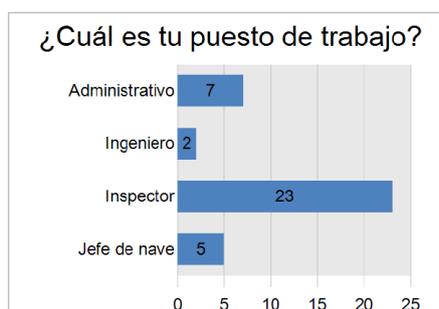
#### 6.4. Análisis de los resultados y elaboración de un informe

La muestra que se va a emplear para llevar a cabo la simulación de la evaluación de riesgos psicosociales estará constituida por un total de 52 trabajadores y trabajadoras, que son los empleados totales de los centros de Cataluña. Los puestos de trabajo que ocupan estos empleados podrán ser 4 distintos: administrativo, ingeniero, jefe de nave o inspector. El estudio que se va a llevar a cabo es de tipo exploratorio y pretende ver cómo funciona el instrumento de recogida de datos y obtener los resultados, por si fuese necesario cambiar algo en un futuro cuando se lleve a cabo la evaluación en toda la empresa.

La tasa de participación fue del 71,15% de la población seleccionada, es decir, 37 de los 52 trabajadores seleccionados decidieron voluntariamente participar en el estudio.

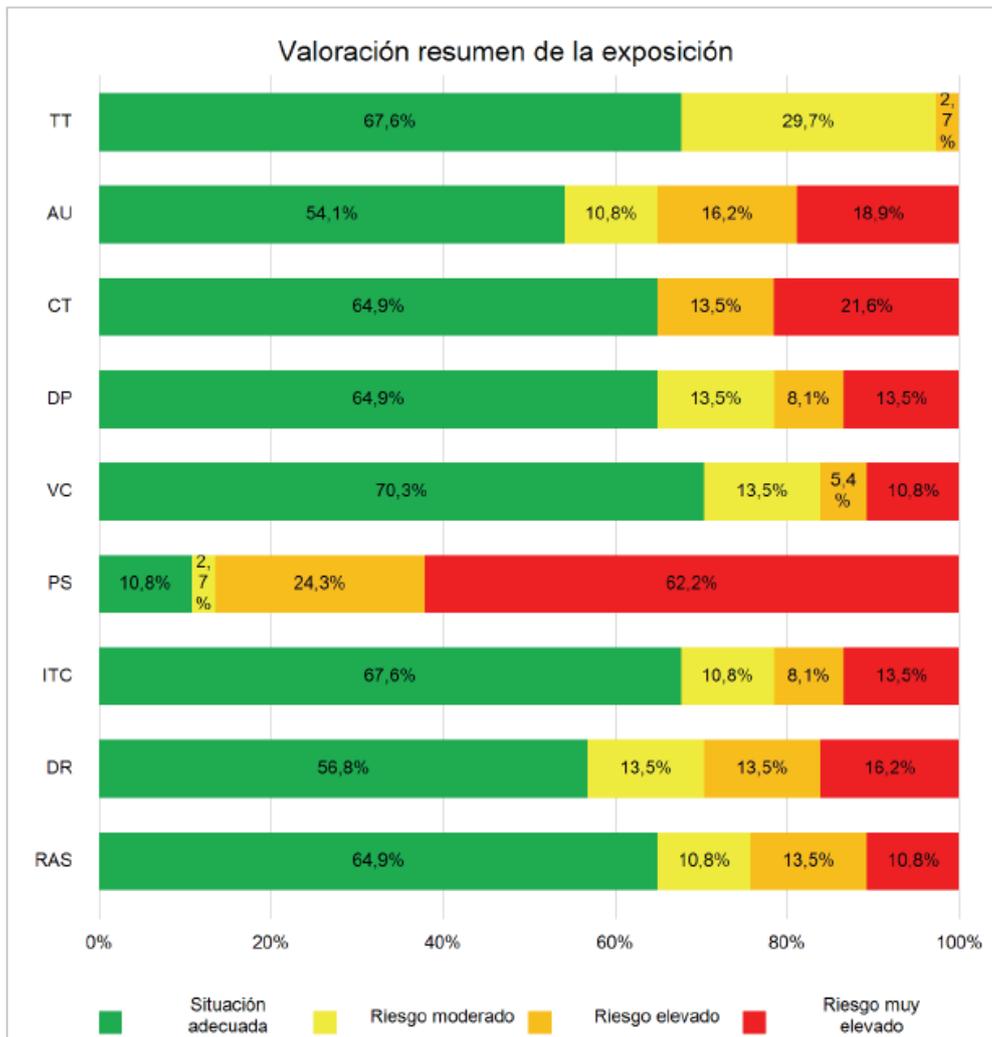


De los 37 participantes que conforman la muestra final, 7 tienen sexo femenino y 30 masculino. Por otra parte, encontramos mayoritariamente inspectores (23), seguido de administrativos (7), jefes de nave (5) e ingenieros (2).



##### 6.4.1. Análisis por factor de riesgo

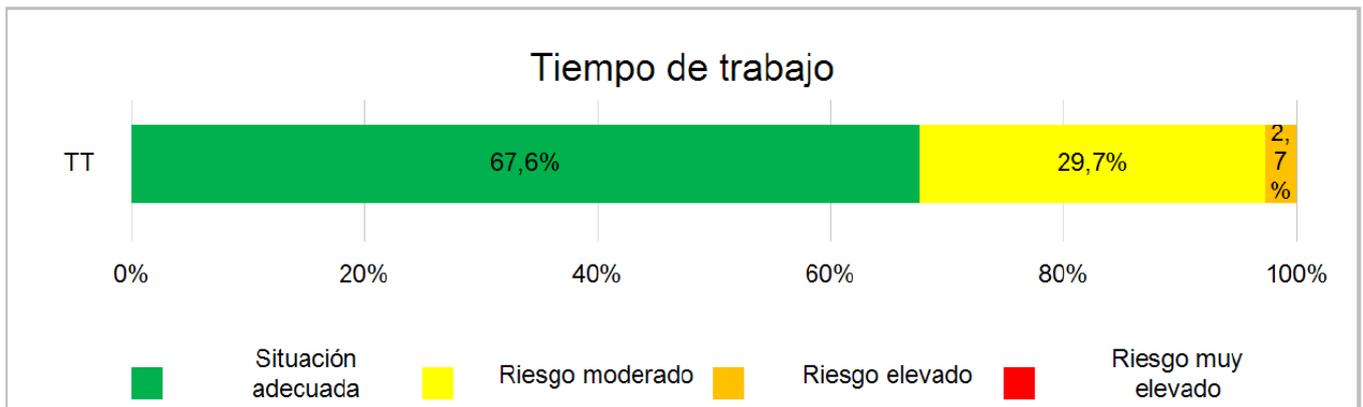
En el siguiente gráfico resumen se muestra la exposición para cada uno de los nueve factores que analiza el método FPSICO 4.0 para todas las unidades de análisis determinadas anteriormente, es decir, ambos sexos y todos los puestos de trabajo, lo que nos aportará una idea global de la situación de la empresa.



A simple vista se puede observar que prácticamente en todos los factores de riesgo aparece una franja roja, es decir, riesgo elevado, aunque sea en bajos porcentajes. A pesar de ello, en todos existe mayor porcentaje correspondiente a “situación adecuada” que “riesgo muy elevado”, excepto en la participación/supervisión, factor en el cual la situación de “riesgo muy elevado” es mayoritariamente aplastante a las demás situaciones.

A continuación, se exploran detalladamente cada factor de riesgo psicosocial para estudiar la importancia e incidencia de cada situación de riesgo:

## A. TIEMPO DE TRABAJO (TT)

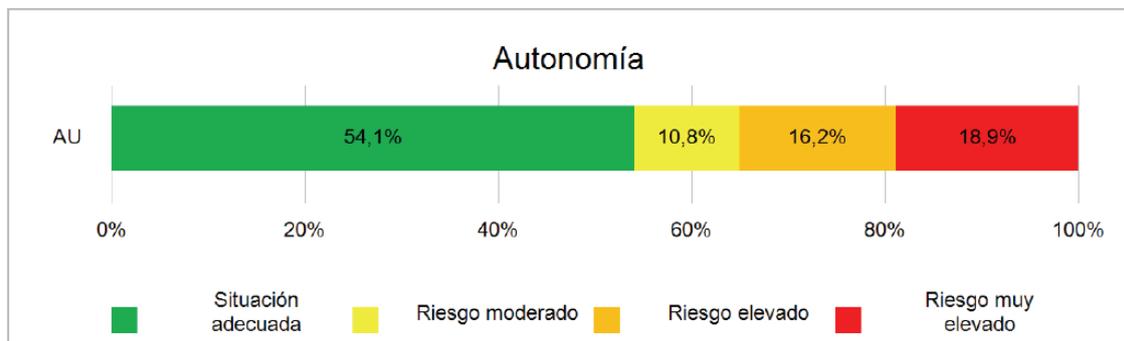


Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo			
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
25	11	1	0

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-37	15,00	6,36	16,00

Como se puede observar fácilmente, el factor tiempo de trabajo no supone un factor de riesgo ya que, se podría decir que prácticamente toda la plantilla, se enmarca dentro de una “situación adecuada” o “riesgo moderado” respecto a este factor, por lo que se encuentra cómoda con la ordenación y la estructuración temporal de su actividad, independiente del puesto de trabajo, a lo largo de la semana y cada día de la semana. Por tanto, se puede inferir que el período de descanso, en cuanto a calidad y cantidad, es adecuado en función de la actividad laboral desempeñada.

## B. AUTONOMÍA (AU)



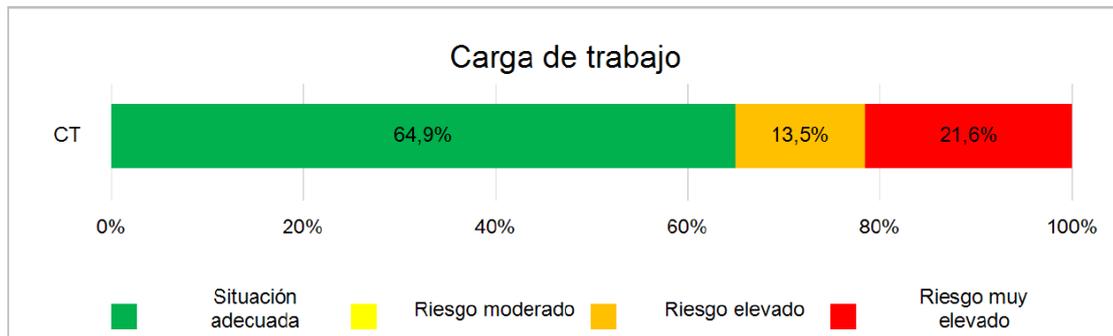
Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo			
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
20	4	6	7

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-113	68,57	21,82	70,00

En este caso se comprueba que algo más de la mitad de los encuestados, 24 de 37 trabajadores, se encuentran en una “situación adecuada” o con un “riesgo tolerable”. Sin embargo, 13 trabajadores consideran que su capacidad y posibilidad individual para gestionar y tomar decisiones relacionadas con el procedimiento u orden de su trabajo es baja o nula.

En el análisis de los dos bloques recogidos bajo el factor de autonomía (temporal y decisional) se observa que prácticamente en todos los ítems los trabajadores manifiestan cierta incapacidad de decisión y elección.

## C. CARGA DE TRABAJO (CT)

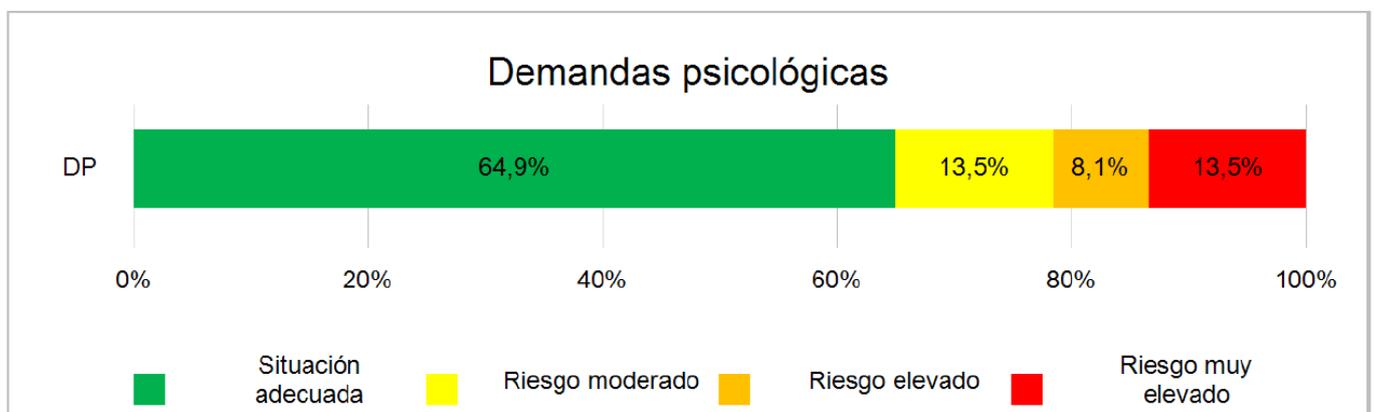


Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo			
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
24	0	5	8

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-106	41,84	18,64	39,00

En el factor carga de trabajo observamos que ocurre algo similar al factor anterior, es cierto que más de la mitad de los trabajadores se encuentran, en este caso en una “situación adecuada”, sin embargo 13 de los 37 trabajadores encuestados, entienden que el grado de movilización requerido para resolver lo que se exige la tarea, con independencia de la naturaleza de la carga de trabajo, es inadecuado. El riesgo que se presenta aquí entonces hace referencia tanto al exceso de carga como a la falta de trabajo.

## D. DEMANDAS PSICOLÓGICAS (DP)

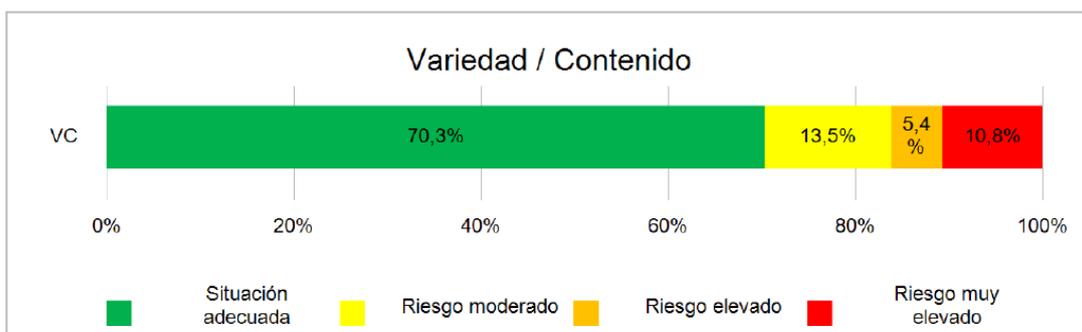


Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo			
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
24	5	3	5

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
10-112	55,92	16,21	54,00

Nuevamente encontramos 24 trabajadores satisfechos en cuanto a los requerimientos tanto cognitivos como emocionales que el desempeño del trabajo precisa, frente a 13 empleados que en mayor o menor medida se encuentran en una situación de riesgo. Esto se traduce en que el sistema cognitivo de estos 13 trabajadores se ve comprometido por a las exigencias del trabajo en cuanto a la demanda de manejo de información y conocimiento, demandas de planificación, toma de iniciativas, etc. Además, el desarrollo de la tarea implica un esfuerzo que afecta a las emociones que pueden sentir, el cual va dirigido generalmente a la represión de sentimientos y emociones cuando se trata con los clientes o incluso entre compañeros, subordinados o superiores.

#### E. VARIEDAD/CONTENIDO (VC)



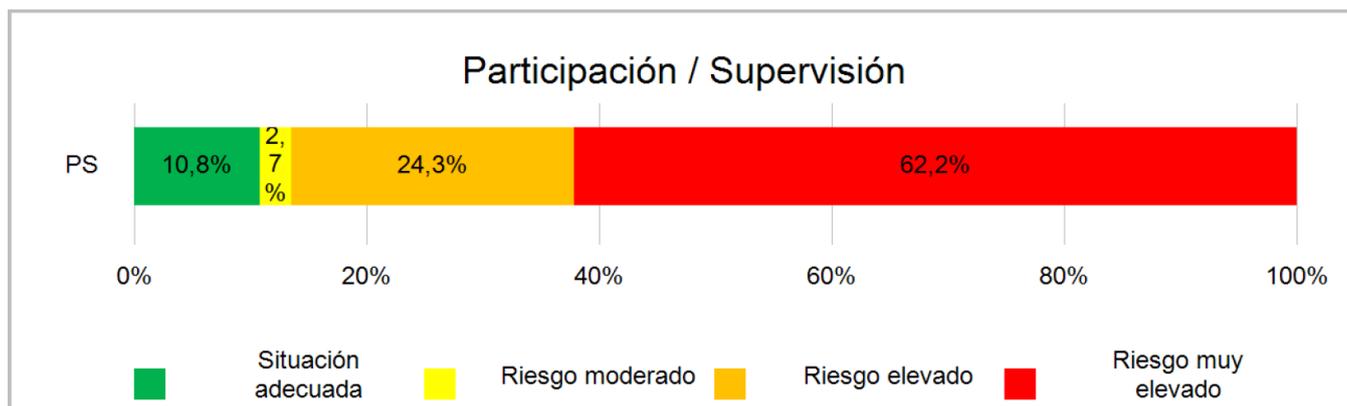
Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo			
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
26	5	2	4

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-69	24,11	12,09	23,00

En este factor de riesgo se puede observar que tan sólo 6 trabajadores de los 37 encuestados se encuentran en una situación de riesgo más severa. Un alto porcentaje, casi el 84% de los participantes, tienen la sensación de que su trabajo es signficante y

útil en sí mismo, para su desarrollo personal, para el desarrollo de la empresa y/o para las demandas de los clientes. Por tanto, consideran que su actividad laboral goza de reconocimiento e importancia para su entorno.

#### F. PARTICIPACIÓN/SUPERVISIÓN (PS)

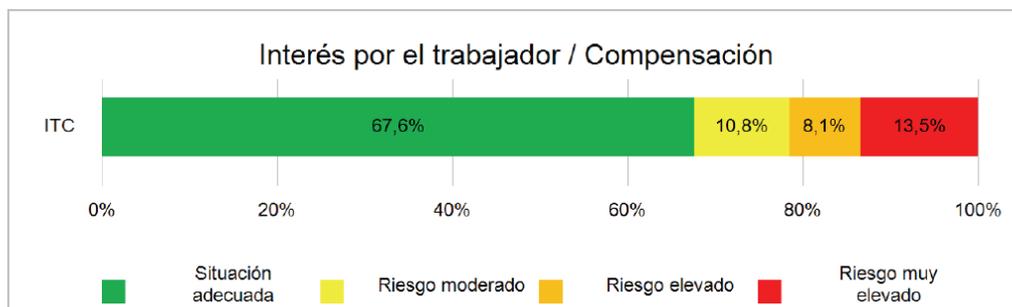


Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo			
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
4	1	9	23

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
4-87	42,03	12,70	42,00

En este factor fácilmente se puede comprobar que se presenta muy alterado ya que el 86,5% de los participantes consideran que, o bien, el nivel de control de sus superiores sobre la ejecución de su trabajo es inadecuado por exceso o por defecto (supervisión), o que la intervención e implicación que los propios trabajadores tienen sobre aspectos que incumben la propia realización y organización de su trabajo es nula o deficiente (participación).

## G. INTERÉS POR EL TRABAJADOR/COMPENSACIÓN (ITC)

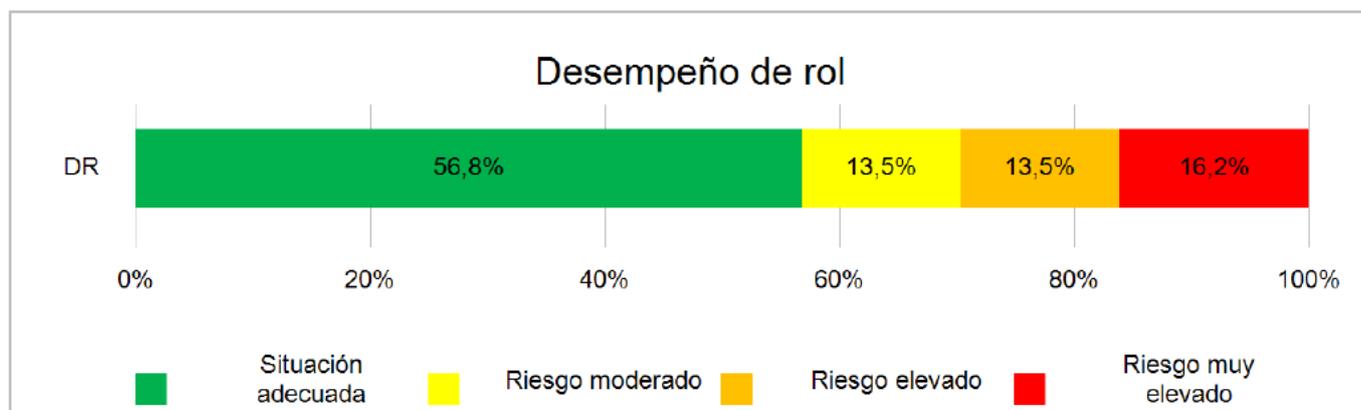


Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo			
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
25	4	3	5

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-73	39,68	16,88	41,00

La gran mayoría de participantes se encuentran en una “situación adecuada” respecto a este factor de riesgo psicosocial por lo que sienten que la empresa muestra adecuada preocupación por ellos a nivel personal, algo que se puede reflejar en las oportunidades de promoción, formación, desarrollo profesional e información sobre estas cuestiones que la empresa les ofrece. Igualmente, también tienen la percepción tanto de seguridad en el empleo como de que existe un equilibrio entre la aportación que realizan con su actividad laboral y la compensación que obtienen por ello.

## H. DESEMPEÑO DEL ROL (DR)

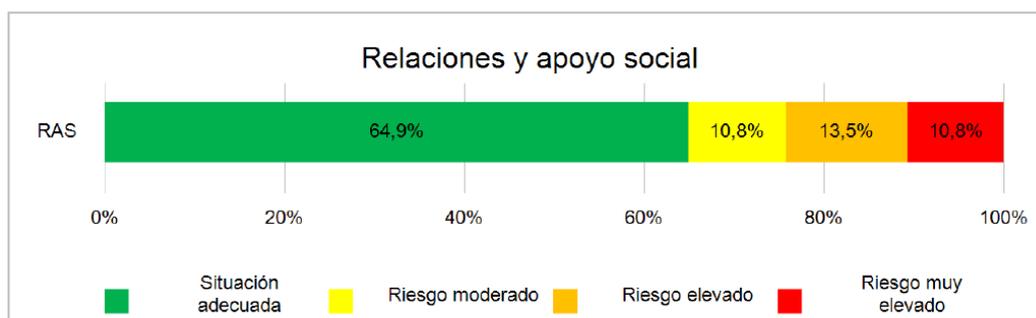


N° de trabajadores en cada nivel de riesgo			
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
21	5	5	6

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
1-109	34,35	15,73	31,00

Casi la mitad de trabajadores, un 43,2%, se encuentran en una situación de riesgo en mayor o menor medida. Esto quiere decir que, o bien consideran que falta una definición clara de sus funciones y responsabilidades (ambigüedad del rol), o bien sienten que las demandas de su propio rol son incongruentes, incompatibles o contradictorias entre sí, incluso pueden llegar a suponer un conflicto de carácter ético (conflicto del rol).

### I. RELACIONES Y APOYO SOCIAL (RAS)



N° de trabajadores en cada nivel de riesgo			
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
24	4	5	4

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-97	20,00	13,99	20,00

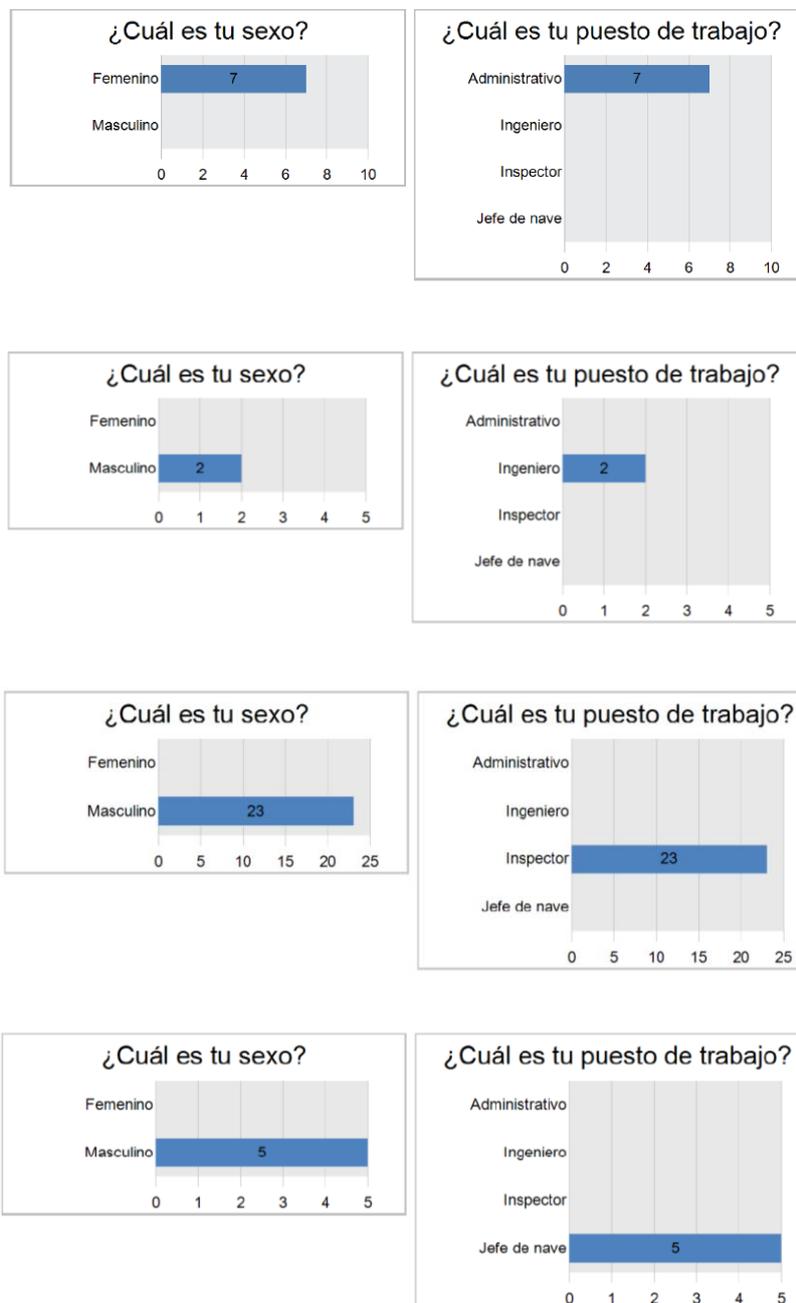
Más de la mitad de los participantes consideran que las relaciones y apoyo social derivado del entorno de trabajo son adecuadas. Así, sienten que tienen la posibilidad de apoyo instrumental o ayuda de otras personas del lugar de trabajo (jefes, compañeros, otros) para poder realizar adecuadamente la tarea, así como que esas relaciones establecidas son de calidad.

Por otra parte, especialmente los trabajadores que se encuentran en situación de riesgo elevado o muy elevado, podrían deberse a situaciones conflictivas que se

originen en el entorno laboral y ante las cuales la empresa puede haber adoptado, o no, algún protocolo de actuación.

#### 6.4.2. Análisis por puesto de trabajo

Tras este análisis global, se procede a analizar en más profundidad cada puesto de trabajo diferenciando entre sexos. Casualmente todos aquellos encuestados con puesto de trabajo en ingenieros, jefes de nave e inspectores presentan sexo masculino mientras que las personas que ocupan el puesto de administrativo tienen sexo femenino.



Se puede observar que los análisis de los resultados nos indican que:

- 7 trabajadoras ocupan el puesto de administrativo y presentan sexo femenino
- 2 trabajadores ocupan el puesto de ingeniero y presentan sexo masculino
- 23 trabajadores ocupan el puesto de inspectores y presentan sexo masculino
- 5 trabajadores ocupan el puesto de jefe de nave y presentan sexo masculino

Por tanto, no es posible realizar comparaciones de la exposición a los factores de riesgo psicosocial diferenciando entre sexo (masculino y femenino) en cada uno de los puestos de trabajo, pero sí se puede llevar un análisis de las diferentes exposiciones a los 9 factores de riesgo entre los distintos puestos de trabajo.

A continuación aparece una imagen resumen de todos los factores de riesgo psicosocial en cada uno de los puestos de trabajo estudiados representados en color verde cuando no existe riesgo o el riesgo es mínimo (suma de los porcentajes de “situación adecuada” y “riesgo moderado”) y en color rojo cuando existe riesgo elevado sobre el cual se debe actuar inmediatamente (suma de los porcentajes de “riesgo elevado” y “riesgo muy elevado”).



Mapa de riesgos psicosociales: ¿CUÁL ES TU PUESTO DE TRABAJO? / factor de riesgo

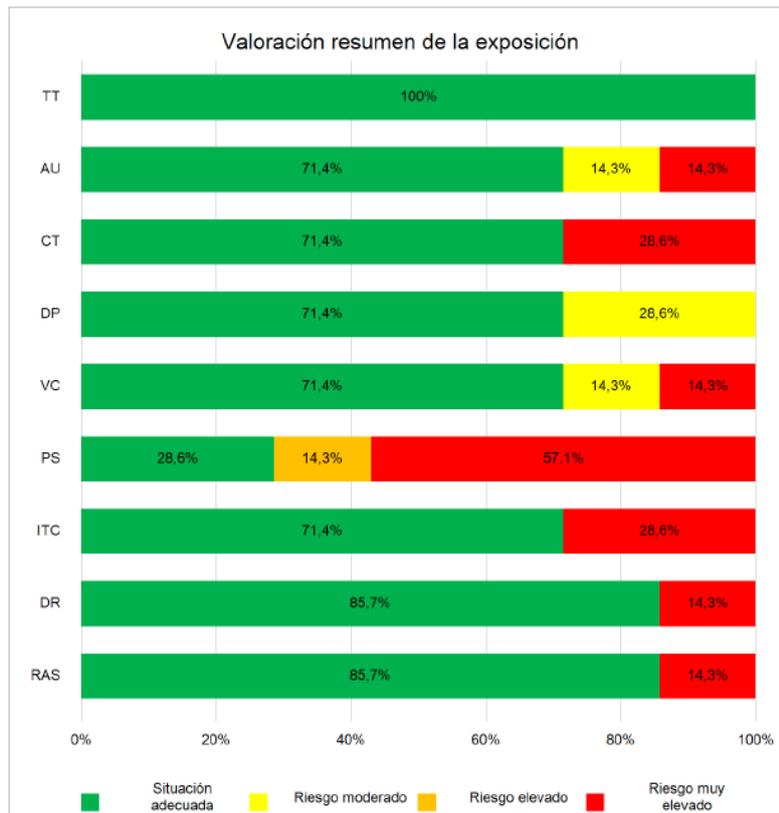
	TT	AU	CT	DP	VC	PS	ITC	DR	RAS
Administrativo	100%	85,7%	71,4%	100%	85,7%	71,4%	71,4%	85,7%	85,7%
Ingeniero	100%	100%	100%	50%	100%	50%	50%	100%	50%
Inspector	95,7%	60,9%	78,3%	82,6%	82,6%	91,3%	82,6%	69,6%	78,3%
Jefe de nave	100%	60%	80%	60%	80%	100%	80%	60%	60%

De forma general, podemos observar que el factor de riesgo alterado más común es el de *Participación/Supervisión* que se encuentra en una situación de riesgo elevado en 3 de los 4 puestos analizados (administrativo, inspector y jefe de nave) además de que, en el puesto de ingeniero, aunque aparece en situación adecuada, observamos que el porcentaje asciende hasta un 50% por lo que tampoco se podría concluir con total seguridad que estén en una situación totalmente adecuada.

Por otra parte, los factores en situación de riesgo se presentan con un alto porcentaje, todos mayor o igual al 60%, incluso algunos llegando al 100%, por lo que haría falta analizar e implementar medidas correctoras.

Ahora bien, se llevará a cabo el análisis de cada puesto de trabajo estudiando en profundidad el factor de riesgo alterado en cada caso.

📌 Puesto de trabajo: **Administrativo**

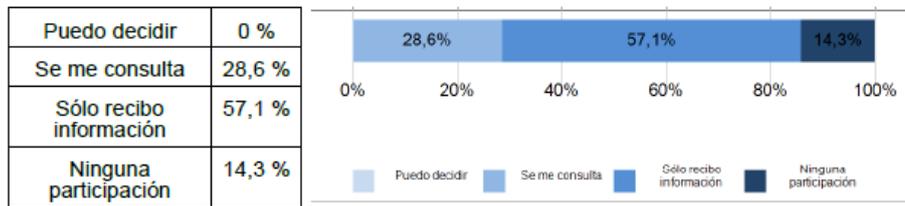


El factor de riesgo más preocupante de forma urgente en este puesto de trabajo es *Participación/Supervisión*. Este factor incumbe dos aspectos como ya se ha explicado anteriormente, la capacidad de decisión en aspectos referentes a la propia actividad laboral (participación) y el nivel de control ejercido por superiores (supervisión).

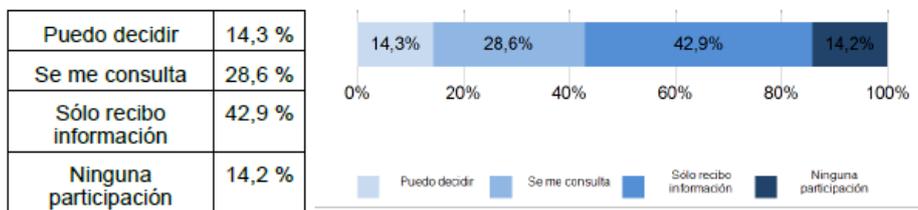
Cuando se analiza ítem por ítem para estudiar cuál de las dos dimensiones del factor presenta riesgo, o si, por el contrario, ambas están alteradas, se observa que se las trabajadoras administrativas puntúan negativamente la participación que tienen en aspectos relacionados con su trabajo, es decir, consideran que ante la mayoría de cambios o incorporaciones sólo reciben información teniendo escasa o nula participación en las decisiones que se han de tomar. Estas decisiones son respecto a cambios en materiales o equipos con los que trabajan, en la forma de trabajar, en lanzamiento de nuevos servicios, en la reestructuración de departamentos cuando se produce, entre sus superiores, en la incorporación de nuevos empleados o en la elaboración de normas de trabajo.

Participación:

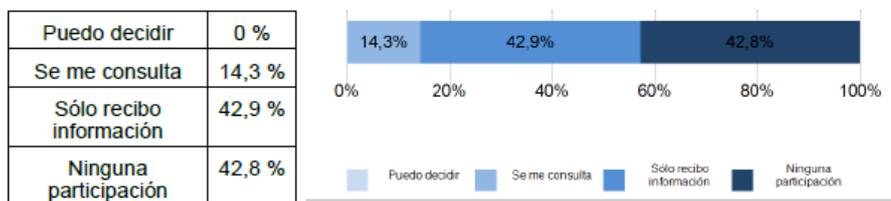
- Introducción de cambios en los equipos y materiales



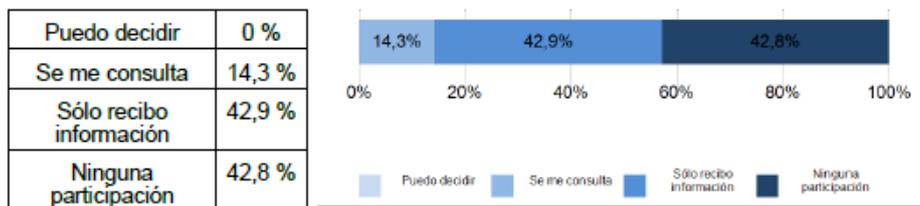
- Introducción de cambios en la manera de trabajar



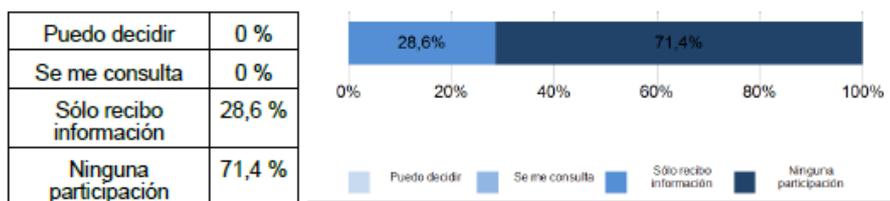
- Lanzamientos de nuevos productos/servicios



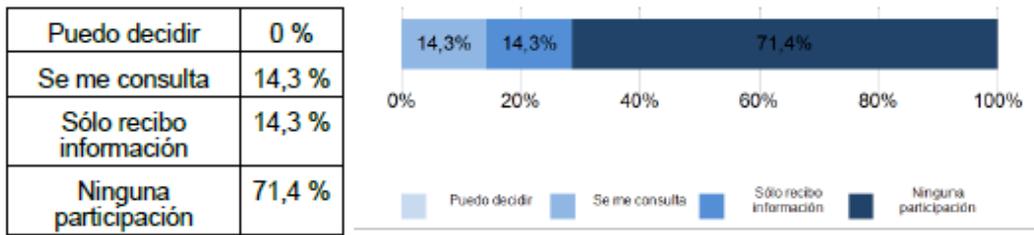
- Reorganización de los departamentos o áreas de trabajo



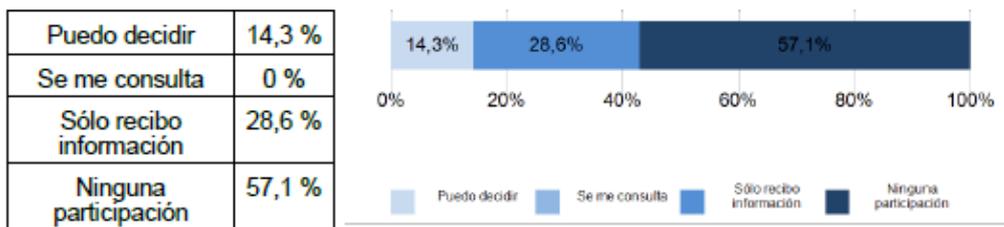
- Cambios entre la dirección/superiores



- Incorporación de nuevos trabajadores



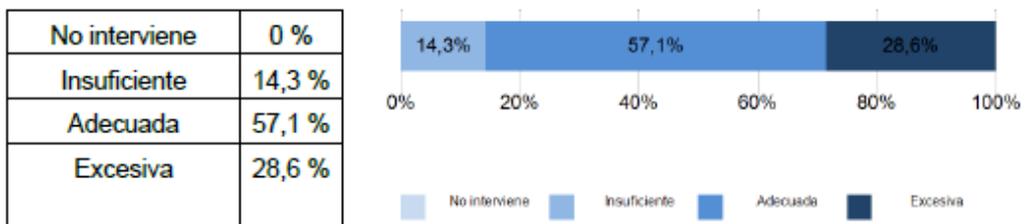
- Elaboración de las normas de trabajo



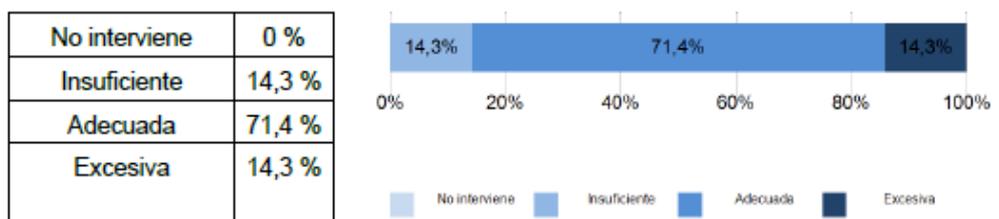
Sin embargo, en cuanto a supervisión, en todos los ítems coincide la mayoría considerando que es adecuada.

*Supervisión:*

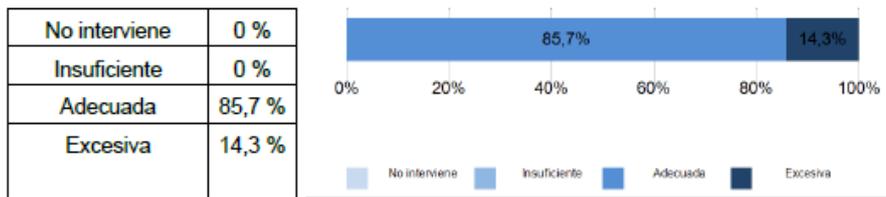
- Método para realizar el trabajo



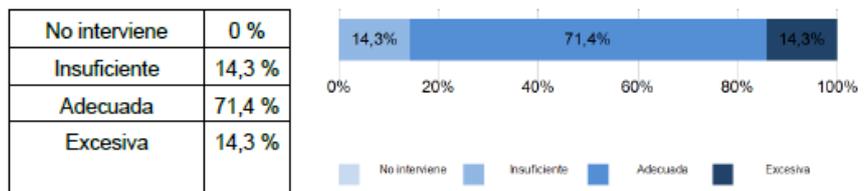
- Planificación del trabajo



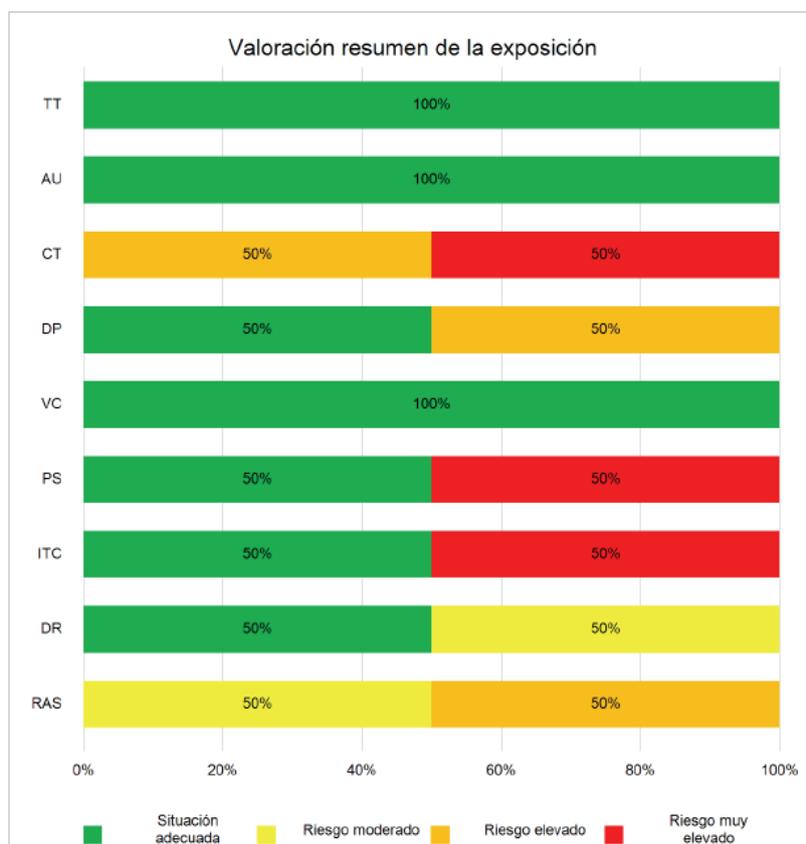
○ Ritmo de trabajo



○ Calidad del trabajo



✚ Puesto de trabajo: **Ingeniero**

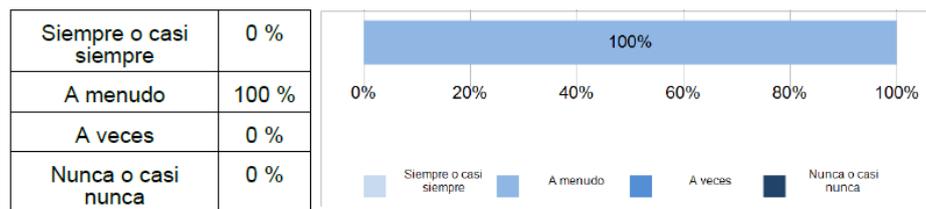


En este puesto de trabajo se observan que hay más factores de riesgo preocupantes que en el anterior caso. Claramente el más afectado es la *Carga de Trabajo* (CT) en la que el 100% de los participantes con puestos de ingenieros consideran que se

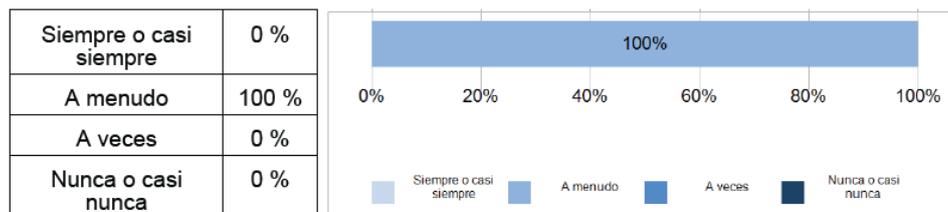
encuentran en una situación de riesgo. La evaluación de este factor se realiza a través de tres grandes bloques:

- Presiones de tiempo: respecto a este aspecto consideran que deben ejecutar la tarea asignada con rapidez y que es bastante frecuente tener que acelerar el ritmo de trabajo para lograr completarla.

- o Trabajar con rapidez

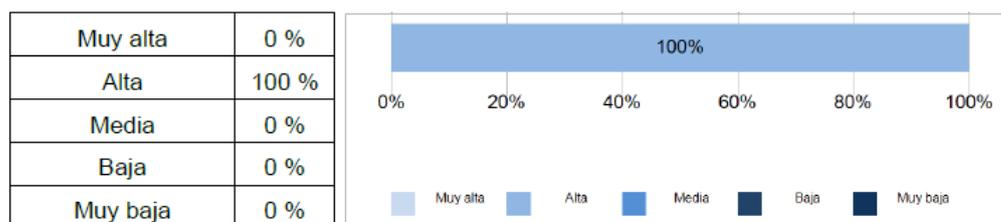


- o Acelerar el ritmo de trabajo

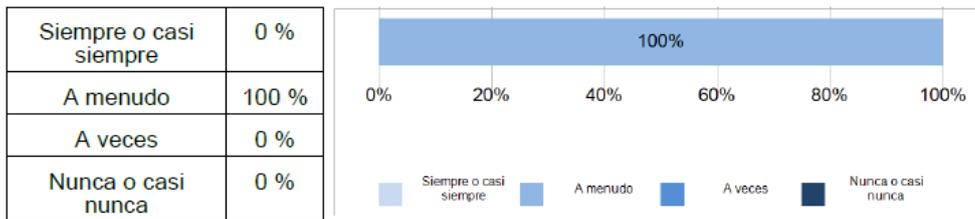


- Esfuerzo de atención: consideran que la atención requerida por su actividad laboral es alta y que esta actividad con mucha frecuencia implica varias tareas a las que atender de forma simultánea. Existen frecuentes interrupciones en las tareas que realizan las cuales a veces alteran la ejecución de su trabajo. Por ello mismo también consideran que la cantidad de trabajo no siempre puede ser previsible.

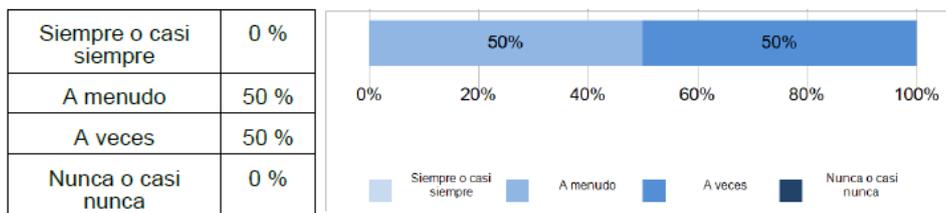
- o Nivel de atención



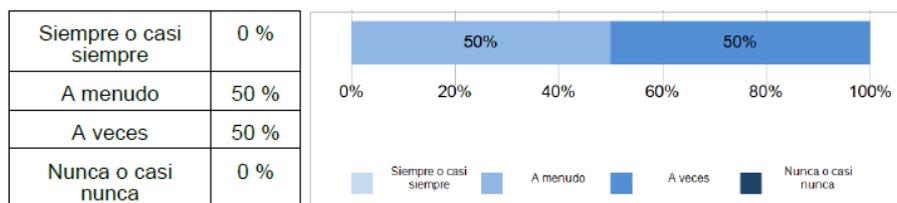
- Atención simultánea a varias tareas



- Interrupciones en la tarea

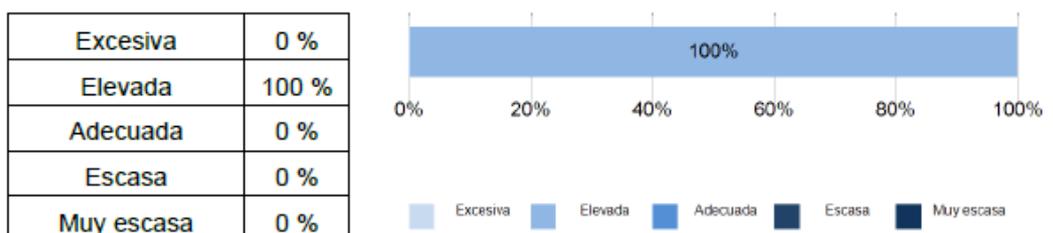


- Cantidad de trabajo irregular o imprevisible

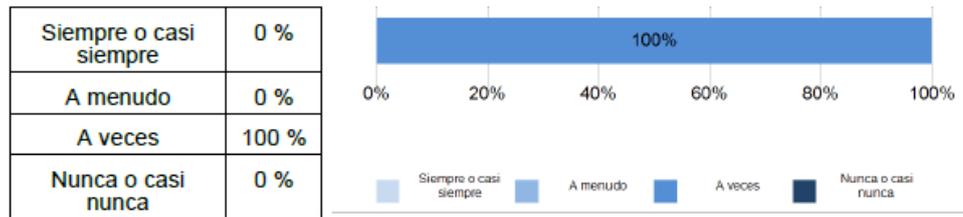


- Cantidad y dificultad de la tarea: consideran que, a pesar de tener una cantidad bastante alta de trabajo, la dificultad se ajusta adecuadamente a las capacidades que presentan, por lo que se sienten capaces de resolver sus tareas sin mayor impedimento o apoyándose mínimamente en la ayuda de los compañeros. Pocas veces deben realizar horas extra para cumplimentar trabajo no realizado en el horario habitual.

- Cantidad de trabajo



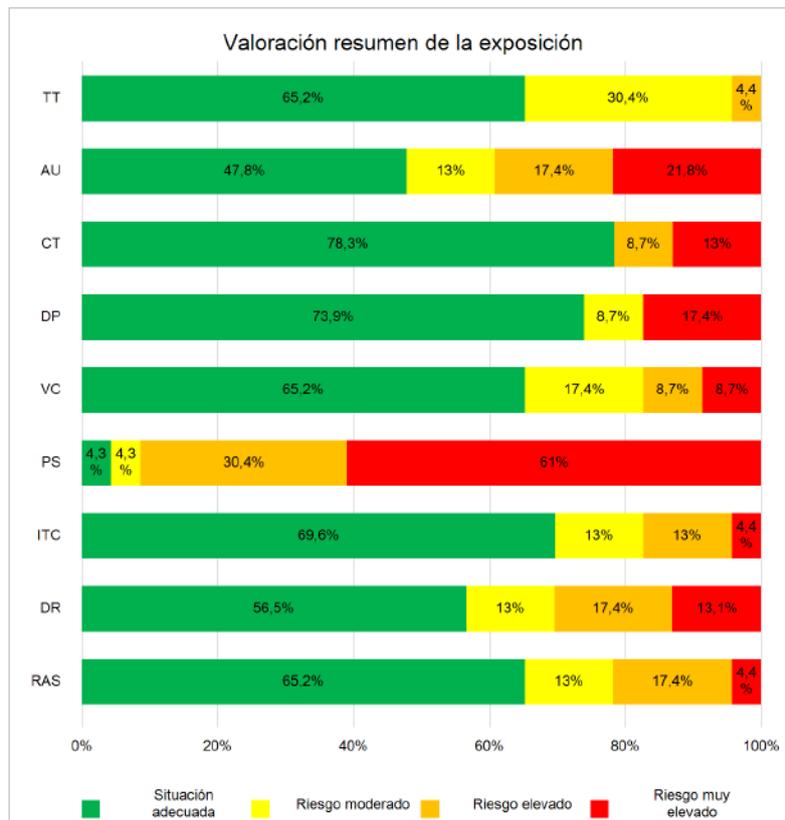
- Tareas complicadas o difíciles



También se debe prestar atención a otros factores que sutilmente pueden suponer cierto riesgo:

- *Demandas Psicológicas (DP)*: consideran que su puesto de trabajo exige adaptarse a nuevas situaciones, al continuo avance de los métodos, así como tomar iniciativas y tener buena memoria (exigencias cognitivas). Por su parte, tienen la percepción de que su trabajo requiere la exposición a situaciones que pueden afectarles emocionalmente así como que deben reprimir sus emociones cuando se trata, principalmente, de la relación con los clientes (exigencias emocionales).
- *Participación/Supervisión (PS)*: en cuanto a participación, tienen la percepción de que, en algunos temas, especialmente los relacionados con los mandos superiores como la organización de los departamentos o cambios entre los superiores, no tienen intervención, sin embargo, en aspectos de subordinados consideran que sí tienen más capacidad de decisión. Por otra parte, la valoración de la supervisión se encuentra entre adecuada e insuficiente en todos los ítems.
- *Interés por el trabajador/Compensación (ITC)*: consideran que los aspectos que se relacionan con las oportunidades de promoción y la formación e información, aunque no es insuficiente en todos los casos, podría mejorar bastante respecto a los aspectos valorados por este factor como por ejemplo los requisitos para ocupar plazas de promoción o la situación de la empresa en el mercado.

🚧 Puesto de trabajo: **Inspector**



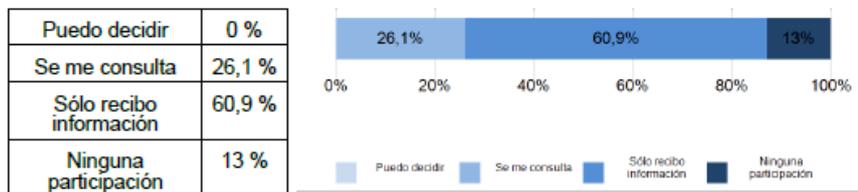
Los factores de riesgos evaluados presentan, en general, buenas situaciones dentro de los trabajadores que ocupan el puesto de inspector. Prácticamente todos están en “situación adecuada” o “riesgo moderado” en un 61% de la plantilla o más. Sin embargo, se observa que no ocurre eso con el factor *Participación/Supervisión* el cual presenta riesgo muy elevado.

En cuanto a participación, mayoritariamente, consideran que no tienen intervención en cuanto a las decisiones que afectan a su propia actividad laboral, como son los equipos y materiales con las que trabajan, el procedimiento que deben seguir para el desarrollo de sus tareas, la incorporación de nuevos servicios y/o productos o la organización de su trabajo.

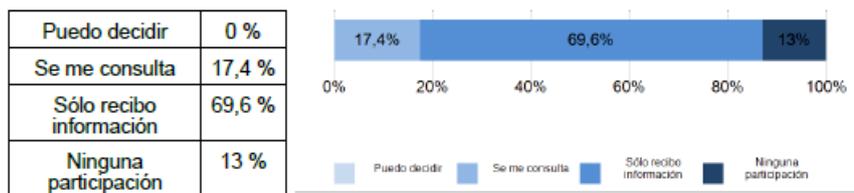
Tampoco perciben un buen nivel de participación en decisiones que, aunque no están relacionadas directamente con sus tareas, sí influyen en su actividad laboral como puede ser los cambios entre sus superiores, la incorporación de nuevos empleados o las normas de trabajo que se imponen.

*Participación:*

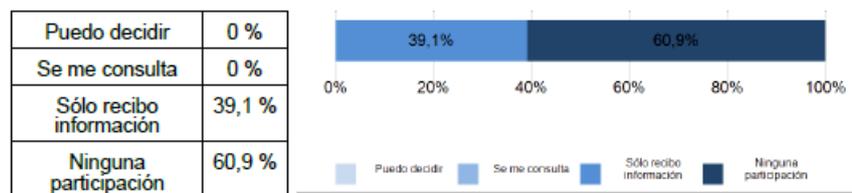
- Introducción de cambios en los equipos y materiales



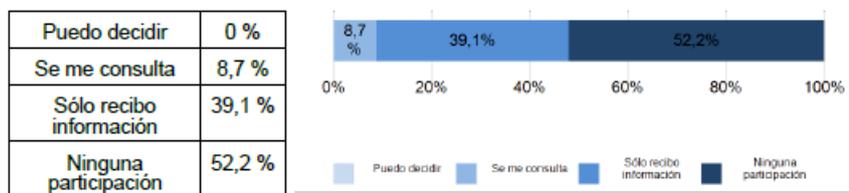
- Introducción de cambios en la manera de trabajar



- Cambios entre la dirección/superiores



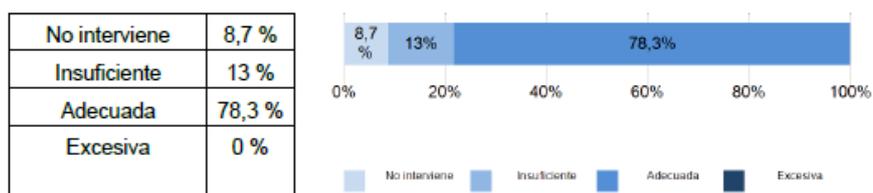
- Incorporación de nuevos trabajadores



Respecto a la supervisión, entorno al 80% de los inspectores encuestados consideran que es adecuada en todos los aspectos evaluados en general.

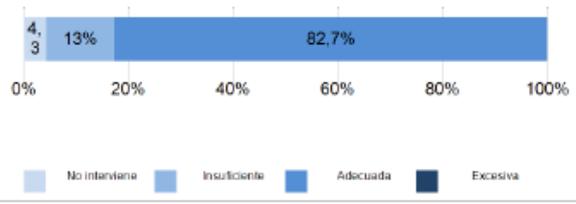
*Supervisión:*

- Método para realizar el trabajo



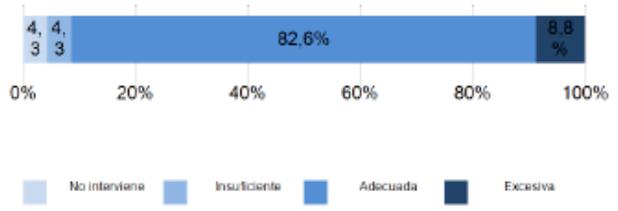
○ Planificación del trabajo

No interviene	4,3 %
Insuficiente	13 %
Adecuada	82,7 %
Excesiva	0 %

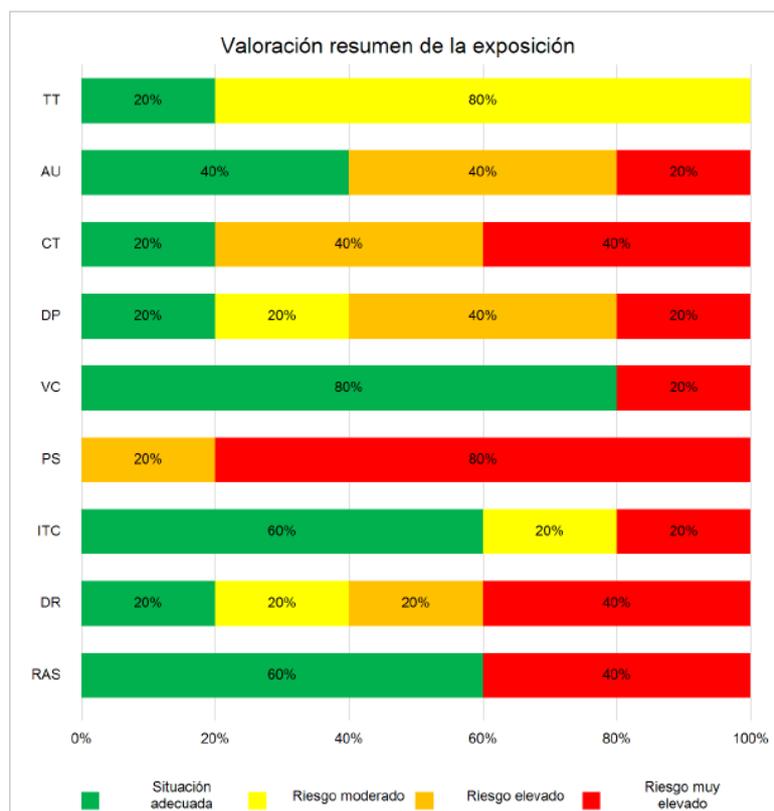


○ Ritmo de trabajo

No interviene	4,3 %
Insuficiente	4,3 %
Adecuada	82,6 %
Excesiva	8,8 %



✚ Puesto de trabajo: **Jefe de nave**



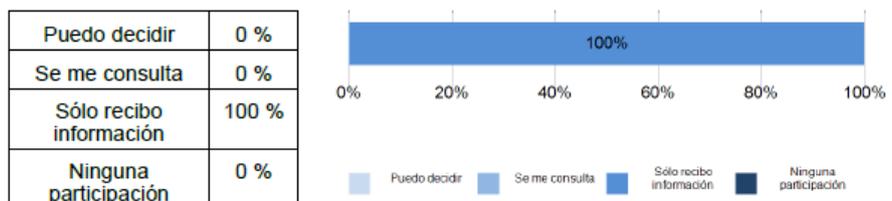
Con una simple ojeada rápida se observa que este es el puesto de trabajo que más factores de riesgo presenta en situación de “riesgo elevado/muy elevado”. A continuación, se analizará cada factor en situación de riesgo.

En primer lugar, llama la atención que un 100% de la plantilla de trabajadores cuyo puesto de trabajo es de jefe de nave consideran que la *Participación/Supervisión* es inadecuada.

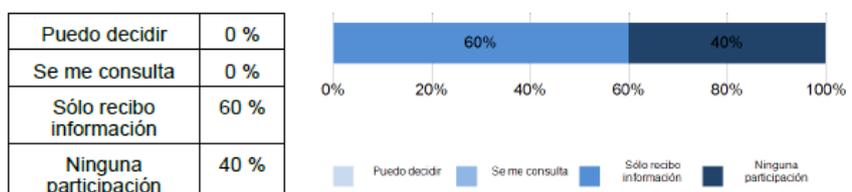
Por una parte, presentan la percepción de que no tienen intervención en cambios de aspectos referentes a su trabajo como son la manera de trabajar, la reorganización de los departamentos, cambios en la dirección, en la incorporación de nuevos productos/servicios o en la elaboración de las normas de trabajo, considerando en casi todos los ítems de que simplemente reciben información sobre dicho cambio. Estos ítems se refieren a la participación percibida.

#### *Participación:*

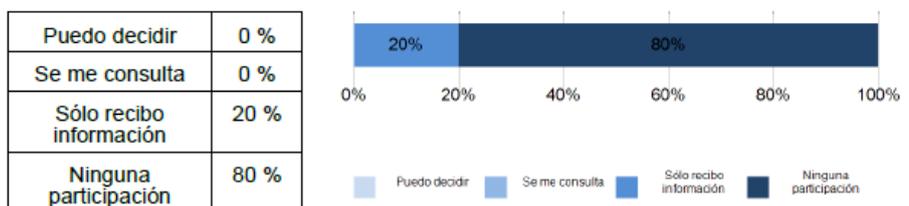
- Cambios en la manera de trabajar



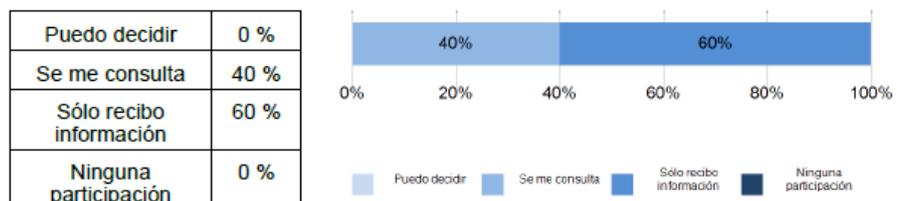
- Introducción de nuevos productos/servicios



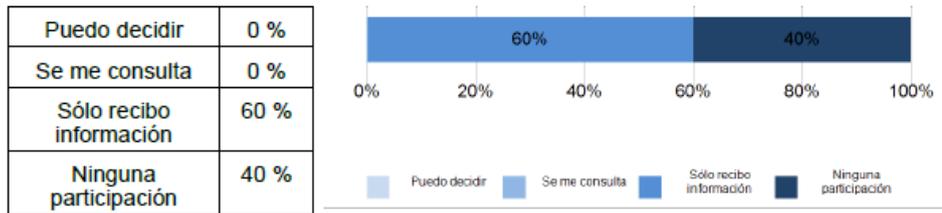
- Cambios entre la dirección/superiores



- Incorporación nuevos trabajadores



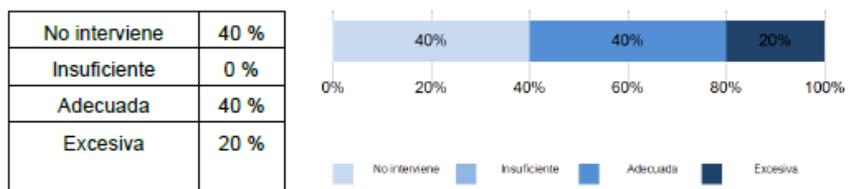
- Elaboración normas de trabajo



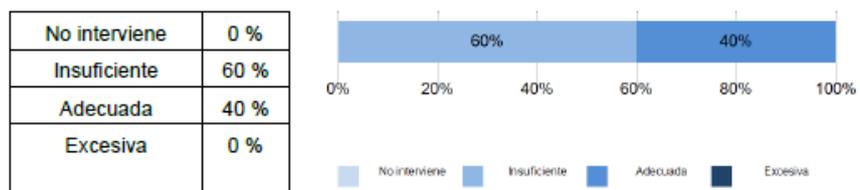
En cuanto a la supervisión, en algunos aspectos llegan a considerar que resulta insuficiente, como, por ejemplo, en la supervisión de los responsables sobre la planificación del trabajo un 60% de los jefes de nave opinan que es insuficiente, sin embargo, sobre el ritmo o sobre la calidad del trabajo el porcentaje disminuye hasta un 40%.

*Supervisión:*

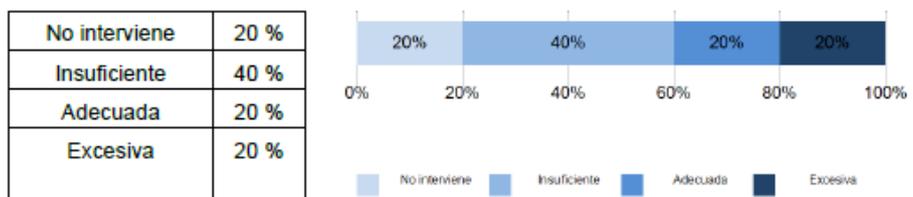
- Método para realizar el trabajo



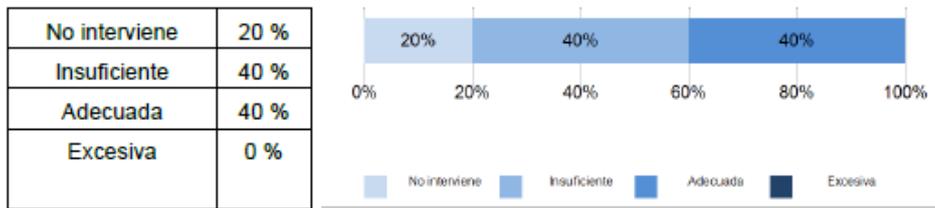
- Planificación del trabajo



- Ritmo de trabajo



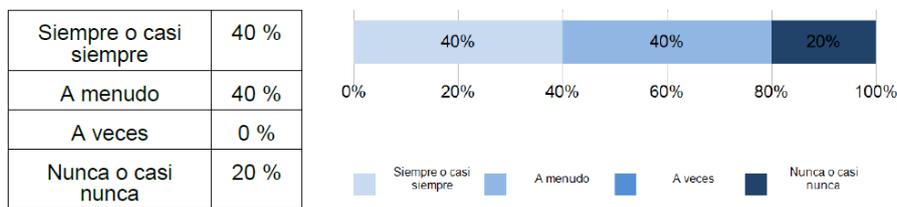
o Calidad del trabajo



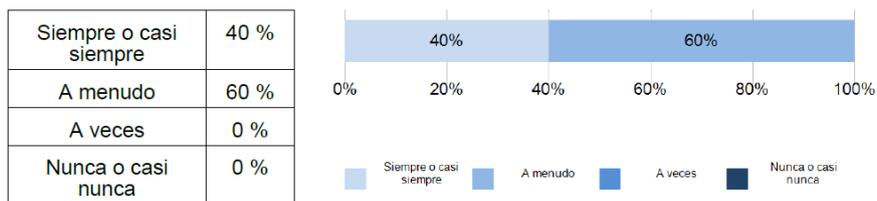
Otro factor que se presenta un alto porcentaje de riesgo es la *Carga de Trabajo* (CT). Un 80% de los trabajadores que ocupan el puesto de jefe de nave consideran que, o bien la cantidad de trabajo, la dificultad que este presenta o ambos componentes, son elevados. Examinando cada bloque que define dicho factor encontramos que:

- Presiones de tiempo: en general consideran que deben trabajar con rapidez para poder cumplir con todas las tareas de su actividad laboral y es bastante frecuente tener que aumentar el ritmo de trabajo.

o Tiempo adecuado y suficiente para realizar el trabajo



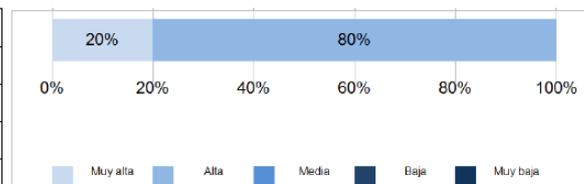
o Trabajar con rapidez



- Esfuerzo de atención: consideran que su actividad laboral requiere de atención alta para su correcta ejecución, además de que esta suele estar repartida entre varias tareas simultáneas. Durante la jornada laboral, una parte del trabajo que deben realizar suele ser irregular e imprevisible además de que cuando hay interrupciones, su actividad principal se ve afectada.

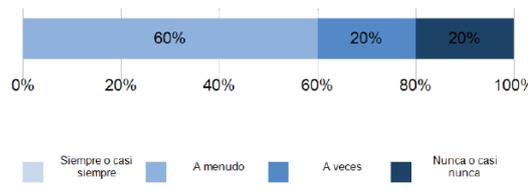
○ Nivel de atención requerido

Muy alta	20 %
Alta	80 %
Media	0 %
Baja	0 %
Muy baja	0 %



○ Las interrupciones alteran el trabajo

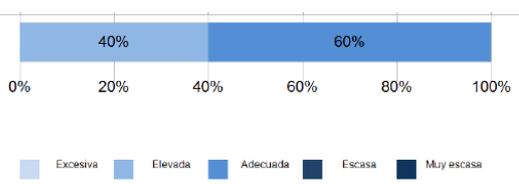
Siempre o casi siempre	0 %
A menudo	60 %
A veces	20 %
Nunca o casi nunca	20 %



- Cantidad y dificultad de la tarea: como ocurría en el puesto de trabajo de ingenieros, a pesar de que consideran que pueden llegar a tener bastante trabajo, perciben que son capaces de resolver sus tareas sin mayor dificultad.

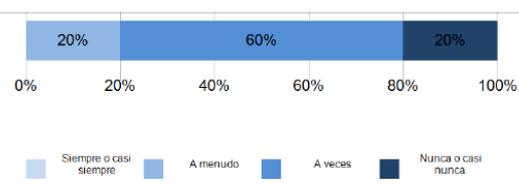
○ Cantidad de trabajo

Excesiva	0 %
Elevada	40 %
Adecuada	60 %
Escasa	0 %
Muy escasa	0 %



○ Trabajo complicado o difícil

Siempre o casi siempre	0 %
A menudo	20 %
A veces	60 %
Nunca o casi nunca	20 %



Por último, encontramos que hay otros factores con alto nivel de riesgo, todos entorno al 60%:

- *Autonomía* (AU): tanto en la dimensión de autonomía temporal como la decisional consideran que en algunos aspectos no tienen la posibilidad de organización o de decisión suficiente como para sentirse satisfechos en ese ámbito. Consideran que es complicado tomar días para asuntos personales, detener el trabajo (parada corta) si es necesario o marcar el propio ritmo de

trabajo (AU temporal). Por otra parte, tampoco consideran tener capacidad decisional en la distribución del entorno directo que conforman sus puestos de trabajos y especialmente ven nula dicha capacidad en decisiones relacionadas con cómo realizar su trabajo y la cantidad y calidad de este, en porcentajes entre el 60 y 80 % (AU decisional).

- *Demandas Psicológicas (DP)*: consideran que, en cuanto a exigencias cognitivas de su actividad laboral, su trabajo requiere la adaptación a situaciones y métodos nuevos y diferentes, así como elevada actividad cognitiva en toma de decisiones o memoria. Por su parte, en las exigencias emocionales, manifiestan ocultar con frecuencia sus emociones y sentimientos cuando se trata principalmente de las relaciones con los clientes.
- *Desempeño de Rol (DR)*: en este factor se puede comprobar que los jefes de nave consideran que existe cierta necesidad de aclarar las responsabilidades que tiene el puesto de trabajo que desempeñan y el tiempo asignado para realizar el trabajo. También consideran que a veces no pueden realizar las tareas asignadas por falta de recursos o incluso estas tareas suponen un conflicto personal, ya sea moral, legal, emocional,... Por último, muestran que es frecuente recibir instrucciones contradictorias con las que se puede complicar la comprensión y ejecución de las tareas de trabajo.

#### 6.4.3. Conclusiones de los análisis de datos

Como conclusión podemos observar que existen varios factores de riesgo en una situación de peligro, por lo que requieren de acciones correctoras que solucionen el conflicto y medidas preventivas que eviten que estos vuelvan a ocurrir en un futuro considerando el funcionamiento de la empresa y el puesto de trabajo concreto.

De forma general, se puede observar que el factor Participación/Supervisión (PS) aparece en situación elevada de riesgo en los cuatro puestos de trabajo analizados. Cuando se indaga en dicho factor de riesgo, se puede comprobar que la supervisión suelen considerarla relativamente adecuada, aunque tanto ingenieros como jefes de nave la consideran insuficiente en algunos de los aspectos analizados. Por otra parte, la participación es la gran alterada de este factor, pues todos los participantes ocupen el puesto que ocupen consideran que su intervención en aspectos relativos a su trabajo es inadecuada. En el puesto de administrativa y de inspector este es el único factor que aparece gravemente alterado con un 71,4 % y un 91,4 % respectivamente.

Respecto al puesto de ingenieros, además de del factor Participación/Supervisión con un 50%, también aparece alterado con el mismo porcentaje los factores de Demandas Psicológicas (DP) e Interés por el Trabajador (ITC). Sin embargo, el factor en situación de riesgo más grave en este puesto sería la Carga de Trabajo (CT) en el que un 100% de los encuestados consideran que es inadecuada.

Por último, el puesto de jefe de nave constituye la ocupación donde más factores se han encontrado alterados. Además del factor Participación/Supervisión que se encuentra en situación de riesgo con un porcentaje del 100%, se observa que el factor Carga de Trabajo (CT) también está en situación de peligro con un porcentaje igual a 80%. Tras estos dos factores, aparecen Autonomía (AU), Demandas Psicológicas (DP) y Desempeño del Rol (DR), también en situación de riesgo pero con un porcentaje menor, del 60%.

La exposición a estos riesgos psicosociales de forma continuada puede acabar desencadenando en los trabajadores alteraciones psicológicas o psíquicas como estrés, falta de atención, fatiga, sobrecarga o insatisfacción laboral, así como pueden provocar problemas de naturaleza física como son las alteraciones cardiovasculares e hipertensión, problemas respiratorios, alteraciones del sistema nervioso con manifestaciones como el insomnio, alteraciones inmunitarias, musculares, intestinales y endocrinas. De ahí la importancia de que no pasen desapercibidos y se cree un programa de prevención de riesgos psicosociales cuyo objetivo sea eliminar o disminuir la exposición a estos.

## 7. PROGRAMA DE INTERVENCIÓN

En primer lugar, es importante entender, en este caso, el funcionamiento de los centros de ITV. Los trabajos realizados en estos centros deben seguir unas pautas y procedimientos concretos que aparecen regladas por ley. Es decir, es una actividad que ante todo se organiza en función de lo que aparece en el Real Decreto 920/2017, de 23 de octubre, por el que se regula la inspección técnica de vehículos y el manual del Ministerio de Industria, por lo que en ocasiones se complica que los trabajadores puedan organizar algunos aspectos relativos a su trabajo pues a veces ni siquiera la empresa tiene esa posibilidad. Una vez claro esto, el empresario debe poner en marcha todas las acciones posibles para proteger a los trabajadores de su empresa de cualquier tipo de riesgo.

Tras el análisis llevado a cabo en el apartado anterior de los factores de riesgo psicosocial, a continuación, se propondrán medidas preventivas para eliminar o disminuir el nivel de riesgo en cada puesto de trabajo.

➤ AUTONOMÍA (AU)

Cuando se habla de autonomía en el trabajo se hace referencia a la capacidad y posibilidad del trabajador de organizar y decidir sobre aspectos de su actividad laboral. Como ya se ha ido explicando a lo largo de la memoria, este factor se mide a través de dos bloques: autonomía temporal y autonomía decisional.

La valoración global de este factor puede concluir en que presenta cierto riesgo generalizado en la plantilla de trabajadores encuestados. Un 35% de las respuestas recogidas son las que conforman dicha situación de riesgo (16,2% riesgo elevado; 18,9% riesgo muy elevado). Se considera un porcentaje bastante alto como para implantar alguna medida preventiva. Concretamente, en el análisis por puestos de trabajo, encontramos que especialmente son los jefes de nave los que presentan mayor riesgo de este factor.

Partimos de la base de que el centro es una ITV donde los clientes acuden con cita previa a una hora establecida. Esto dificulta hacer paradas fuera de lo establecido pues causaría acumulación de trabajo, estrés en los trabajadores y descontento en los clientes. También es difícil adaptar el ritmo de trabajo a gusto del trabajador puesto que las citas están establecidas ante mano y según la cantidad de estas habrá más o menos coches que revisar y clientes que atender. Otro aspecto establecido por el propio puesto que se ocupa son las actividades y tareas a realizar, tanto el tipo, cantidad y calidad, pues cada cual debe realizar la función y cometido según para lo que esté destinado su puesto de trabajo en la empresa.

Ahora bien, si se pueden tener en cuenta ciertas medidas que favorezcan la satisfacción de los empleados en este tipo de cuestiones:

1. Considerar la opinión y preferencias de los trabajadores. Es muy importante que los trabajadores se sientan cómodos y a gusto en su lugar de trabajo pues esto favorecerá directamente su satisfacción laboral.
2. Adecuar el ritmo de trabajo considerando las capacidades y necesidades de cada trabajador.
3. Asegurar rotación de turnos de forma equitativa.

4. Favorecer la comunicación entre los trabajadores a través de los mandos intermedios.
5. Ofrecer a los trabajadores la posibilidad de que se sientan libres para atender asuntos personales si resultan urgentes o les causa preocupación de tal forma que impida el desarrollo adecuado del trabajo.

➤ CARGA DE TRABAJO (CT)

Este factor se relaciona con las exigencias que la tarea requiere para su cumplimiento. Las demandas pueden ser de naturaleza cognitiva o emocional. Se entiende que es elevada cuando hay mucha carga (componente cuantitativo) y es difícil (componente cualitativo). El riesgo asociado a este factor puede ser por exceso de carga o por falta de trabajo. Se valora a través de tres bloques: presiones de tiempo, esfuerzo de atención y cantidad y dificultad de la tarea.

En el análisis por puestos de trabajo se refleja que tanto las administrativas como los inspectores se encuentran en una situación adecuada en un 71% y un 78% respectivamente. Esto hace pensar que quizá la carga de trabajo se relacione con el grado de responsabilidad y mando, puesto que tanto los ingenieros como los jefes de nave presentan funciones más variadas, con más responsabilidad y personal al cargo, así como deben gestionar aspectos globales a nivel de empresa (máquinas y equipos, supervisión y vigilancia del funcionamiento de la ITV, por ejemplo).

Cuando se analiza en profundidad este factor, se observa que, especialmente estos dos puestos de trabajo anteriormente nombrados, tienen la percepción de que deben realizar una gran cantidad de trabajo con mucha rapidez e incluso acelerar el ritmo para poder llegar a completar todas las tareas. Estas tareas también requieren de una elevada atención, a lo que se suma que es frecuente que sufran interrupciones y tenga que dividir dicha atención en más de una tarea de forma simultánea. Puede deberse a que, al tratarse de un oficio donde hay clientes a menudo estos pregunten o necesiten ayuda de algún tipo o se produzcan llamadas telefónicas que interrumpan la actividad. También a que, tanto ingenieros como jefes de nave tienen muchas funciones y muy variadas, lo que hace que tengan muchos focos a los que atender y tareas que resolver.

Las medidas preventivas para eliminar o, en su caso, reducir, este riesgo de carácter psicosocial, son:

1. Programar antes de comenzar la jornada todas las actividades que se deben desempeñar durante el día considerando posibles interrupciones y problemas que puedan surgir.
2. Dar tiempo suficiente para realizar las tareas y no presionar a los trabajadores.
3. Intentar, en la medida de lo posible, acabar de forma correcta una tarea antes de pasar a otra.
4. Establecer pausas no reglamentarias de unos minutos (10 minutos, por ejemplo) cada cierto tiempo para hacer un pequeño descanso, desconectar del trabajo y despejar la mente.
5. Establecer un procedimiento de actuación y dar a conocer a todos los trabajadores aquellas tareas que no tengan dicho procedimiento.
6. Prestar ayuda a los compañeros, en la medida de lo posible, para resolver las tareas.
7. Distribuirse de forma uniforme la cantidad de trabajo entre los trabajadores del mismo puesto y entre los puestos en los que se solapen funciones.
8. Establecer reuniones semanales para organizar las tareas que se deben cumplir.
9. En caso de ser necesario, incorporar a la plantilla más trabajadores en los puestos de trabajo donde no haya suficiente personal como para resolver la cantidad de tareas que la actividad laboral implique.

➤ DEMANDAS PSICOLÓGICAS (DP)

Las demandas psicológicas que la tarea requiere vienen definidas por dos bloques: por un lado, la tarea presenta exigencias cognitivas que se refieren al esfuerzo intelectual que se debe realizar para resolverla, por tanto, cuanto más manejo de información y conocimiento, demandas de planificación, toma de iniciativas, etc, requiera la tarea, mayor será la exigencia cognitiva que presenta. Por otro lado, las exigencias emocionales se refieren a aquellas situaciones en las que la resolución de la tarea afecta a los sentimientos del trabajador, que, generalmente, debe ocultarlos o reprimirlos, por ejemplo, al tratar con superiores o clientes.

Nuevamente como el caso anterior vemos que los puestos de trabajo donde existe riesgo son en jefe de nave y más levemente en los ingenieros. Como ocurría respecto a la carga de trabajo, puede deberse a que son puestos donde la toma de decisiones, iniciativa y responsabilidad está presente constantemente. Sus tareas pueden

conllevar gestiones y procesos que requieran un desempeño intelectual elevado a lo que se suma que cumplen muchas funciones.

Por otra parte, en general en los centros, se tiene muy buena relación entre compañeros y prácticamente nadie percibe que debe ocultar sus sentimientos y emociones entre trabajadores ya sean compañeros, superiores o subordinados. Pero sí es cierto que esto cambia cuando se trata de la relación con los clientes. Es lógico que se intente agradar y trabajar de forma adecuada sin mostrar ningún tipo de sentimiento al cliente, simplemente trabajar de forma neutra y eficaz para realizar bien el trabajo. En los oficios donde se trata con personas ajenas al lugar de trabajo como son los clientes o los pacientes esto es común. Sin embargo, se pueden adoptar ciertas medidas para reducir el nivel de riesgo.

1. Formación continuada a los trabajadores para estar al día en los avances que puedan ocurrir en el área de la inspección técnica de vehículos y todas las tareas que esta actividad conlleva.
2. Formación de los trabajadores en talleres de aspectos psicológicos como son el liderazgo, la toma de iniciativas y la memoria.
3. Formación de los trabajadores en gestión emocional para que, especialmente en el trato con clientes, la represión u ocultación que tienen que hacer de sus emociones no les suponga malestar.
4. Reuniones una vez por semana de todos los mandos en las que los trabajadores hablen, se expresen y se acerquen unos a los otros.

➤ PARTICIPACIÓN/SUPERVISIÓN (PS)

En este factor se valora, por un lado, el nivel de implicación y capacidad de decisión que la persona tiene sobre aspectos propios de su actividad laboral y, por otro, el nivel de control ejercido sobre el desempeño de su tarea.

Este aspecto se observa con un nivel de riesgo muy elevado en el perfil psicosocial de los centros evaluados. En general, el nivel de supervisión es considerado adecuado, los trabajadores consideran que sus responsables inmediatos no ejercen inadecuado control sobre ellos cuando se encuentran en su actividad laboral, ni en exceso ni en defecto. Las relaciones entre trabajadores son buenas, todos los puestos encuestados tienen trato diario y existen cohibiciones o presiones en ese sentido. Sin embargo, en la dimensión de participación se han obtenido valores muy alterados en toda la plantilla en general. Los trabajadores consideran que en la mayoría de los aspectos

evaluados sólo reciben información teniendo una participación nula o escasa. La dirección no da muchas explicaciones y si las da es a los responsables de cada departamento y no a los trabajadores directamente.

Respecto a este factor de riesgo, las medidas preventivas que se proponen son:

1. Fomentar la participación de los trabajadores en decisiones que afecten a su actividad laboral a través de la creación de un foro de empresa donde la dirección informe de cambios, cuelgue encuestas para conocer las opiniones y preferencias de sus empleados, publique noticias sobre el estado de la empresa...
2. Consulta directa a los trabajadores a través de los mandos intermedios de aspectos de sus propias tareas.
3. Animar a los trabajadores a que, en caso de estar descontento con algún aspecto de su trabajo, lo comunique libremente y sin sentirse cohibido.
4. Animar a los trabajadores para que usen el foro de empresa para publicar sugerencias respecto a la empresa, para que se impliquen y a la vez todos se enteren.
5. Realizar encuestas trimestrales para conocer el grado de satisfacción de los trabajadores respecto a la participación que tienen en los aspectos de la empresa.

➤ DESEMPEÑO DEL ROL (DR)

Se evalúan en este factor los problemas que pueden derivarse de la definición de los cometidos de cada puesto de trabajo porque exista ambigüedad de rol, es decir, falta de definición de funciones y responsabilidad, o conflicto de rol, que se refiere a el trabajador recibe instrucciones incompatibles e incluso contradictorias pudiendo suponer un conflicto de carácter ético para él.

A pesar de que un 70,3% del porcentaje de toda la plantilla considera que se encuentra en "situación adecuada" o "riesgo moderado", cuando analizamos el factor por puesto de trabajo llama la atención que el puesto de jefe de nave presenta un alto porcentaje de riesgo para el factor desempeño del rol, concretamente un 60%.

Analizando detalladamente las respuestas de los jefes de nave en los ítems que evalúan este factor, se puede comprobar que perciben que, a menudo, reciben instrucciones contradictorias y que no consideran que su rol esté claramente definido especialmente en cuanto a las responsabilidades que tienen.

Las medidas preventivas para eliminar o, en su defecto, disminuir este factor de riesgo son las siguientes:

1. Definición clara y comprensible de las funciones, responsabilidades y tareas que conforman cada puesto de trabajo.
2. Información a los trabajadores sobre aspectos concretos de su puesto de trabajo: tiempo del que disponen para realizar la tarea, cantidad de tarea asignada, calidad del trabajo que se espera, ...
3. Proporcionar instrucciones claras y coherentes entre sí sobre la tarea a desarrollar evitando cualquier tipo de ambigüedad o conflicto.
4. Animar a los trabajadores a consultar cualquier tipo de duda cuando no tengan claro su cometido, responsabilidad o cualquier aspecto de su trabajo, o consideren que se le están proporcionando indicaciones contradictorias.
5. Establecer procedimientos a seguir para la realización de las tareas para ayudar a la realización de esta.
6. Favorecer la comunicación entre los trabajadores y sus responsables directos para así poder esclarecer aquellas dudas que surjan respecto a las demandas de las tareas.

### 7.1. Seguimiento y control de las medidas adoptadas

La evaluación de riesgos psicosociales deberá volverse a realizar en la periodicidad pactada por la empresa y los representantes de los trabajadores.

No obstante, se propone que, semestralmente, se haga una pequeña encuesta en la plantilla de trabajadores que valore, de forma muy general, la satisfacción que tienen en los aspectos psicosociales que incumben a la empresa. Esta encuesta será anónima, para que puedan expresarse libremente sin ningún tipo de cohibición, breve y contará con un apartado final de sugerencias donde los trabajadores puedan contar cualquier aspecto que consideren a mejorar.

## 8. VISIÓN DE FUTURO

Esta evaluación de riesgos psicosociales constituye un primer eslabón en todas las evaluaciones que Grupo Itevelesa, a nivel de empresa, debe realizar para obtener una evaluación global de estos factores de riesgos en la totalidad de la plantilla de trabajadores y comprobar el perfil psicosocial que la empresa presenta.

Los resultados pueden verse alterados ya que la plantilla completa está constituida por muchos más trabajadores los cuales pueden tener percepciones muy diferentes de los aspectos evaluados, o no.

Como cada centro, Comunidad Autónoma o incluso zona es diferente al resto, a pesar de la evaluación de riesgo se tiene que realizar a toda la empresa y analizar los resultados obteniendo conclusiones comunes, principalmente para asegurar el anonimato de los trabajados, sí sería conveniente profundizar en las situaciones concretas de cada ITV especialmente si existen factores con riesgo elevado.

Es muy importante realizar este tipo de evaluación y, sobre todo, implantar las medidas preventivas necesarias ya que, como se explicó con anterioridad en la memoria, la exposición a los estos riesgos puede desencadenar un amplio abanico de trastornos y enfermedades en los trabajadores llegando incluso a incapacitarlos.

## 9. CONCLUSIONES FINALES

Tras llevar a cabo este estudio, obtengo diferentes conclusiones al respecto.

En general, los centros evaluados presentan un buen perfil psicosocial, es cierto que algunos factores presentan más riesgo que otros y cada puesto de trabajo se ve más afectado por unos que por otros, pero la valoración de la exposición en todos los factores es que en torno al 70% de los participantes consideran que se encuentran en una “situación adecuada” o “riesgo moderado”, exceptuando el factor Participación/Supervisión, del cual se obtiene un porcentaje muy elevado de riesgo, 86,5%. En el análisis detallado de dicho factor se observa que en cuanto a supervisión los trabajadores están medianamente conformes, por lo que el problema principal es sobre la participación que consideran que tienen en la empresa.

Por ello, la empresa debe replantearse con cierta urgencia en qué se están equivocando e intentar involucrar de forma activa a todos los trabajadores en las decisiones que se toman ya sea sobre la propia plantilla, cambios de puestos,

organización temporal de la actividad laboral, descansos, maquinaria y equipos con los que trabajan....

De igual manera es muy importante fomentar la comunicación y los vínculos entre toda la plantilla de trabajadores (compañeros, subordinados y superiores) para que expresen sugerencias, dudas o quejas respecto a cualquier cuestión laboral de forma libre, sin presiones ni cohibiciones y que se sientan escuchados. Esto va a aumentar directamente la satisfacción con el trabajo, algo que repercute de forma beneficiosa tanto al trabajador como a la empresa.

## Bibliografía

- Cabrera, F. V. (2019). *Memento práctica prevención de riesgos laborales 2020-2021*. Francis Lefebvre. Recuperado el 26 de Abril de 2022
- Inspección de Trabajo y Seguridad Social. (2012). *Guía de actuaciones de la inspección de trabajo y seguridad social sobre riesgos psicosociales*. Madrid. Recuperado el 14 de Mayo de 2022, de [https://www.mites.gob.es/itss/ITSS/ITSS\\_Descargas/Atencion\\_ciudadano/Normativa\\_documentacion/Docum\\_ITSS/Guia\\_psicosociales.pdf](https://www.mites.gob.es/itss/ITSS/ITSS_Descargas/Atencion_ciudadano/Normativa_documentacion/Docum_ITSS/Guia_psicosociales.pdf)
- Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. (s.f.). *¿Cómo interpretar el informe agrupado y el informe comparativo de FPSICO 4.0 y 4.1?* Recuperado el 16 de junio de 2022, de [https://www.insst.es/materias/riesgos/riesgos-psicosociales/documentacion/-/asset\\_publisher/tZqvSmtrxDXC/content/%25C2%25Bfc%25C3%25B3mo-interpretar-el-informe-agrupado-y-el-informe-comparativo-de-fpsico-4.0-y-4.1-?start=2](https://www.insst.es/materias/riesgos/riesgos-psicosociales/documentacion/-/asset_publisher/tZqvSmtrxDXC/content/%25C2%25Bfc%25C3%25B3mo-interpretar-el-informe-agrupado-y-el-informe-comparativo-de-fpsico-4.0-y-4.1-?start=2)
- Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. (2005). *NTP 702: El proceso de evaluación de los factores psicosociales*. Recuperado el 10 de Mayo de 2022, de [https://www.insst.es/documents/94886/327446/ntp\\_702.pdf/1b193134-8856-4dc9-b48c-d39ecbe80b49](https://www.insst.es/documents/94886/327446/ntp_702.pdf/1b193134-8856-4dc9-b48c-d39ecbe80b49)
- Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. (2005). *NTP 703: El método COPSOQ (ISTAS21, PSQCAT21) de evaluación de riesgos psicosociales*. Recuperado el 14 de Abril de 2022, de [https://www.insst.es/documents/94886/327446/ntp\\_703.pdf/2c8e594e-6330-429e-ae3d-f03d590ae087#:~:text=Incluye%2021%20dimensiones%20psicosociales%2C%20que,el%20mundo%20del%20empleo%20actual.](https://www.insst.es/documents/94886/327446/ntp_703.pdf/2c8e594e-6330-429e-ae3d-f03d590ae087#:~:text=Incluye%2021%20dimensiones%20psicosociales%2C%20que,el%20mundo%20del%20empleo%20actual.)
- Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. (2012). *NTP 926: Factores psicosociales: metodología de evaluación*. Recuperado el 22 de Abril de 2022, de <https://www.insst.es/documents/94886/326879/926w.pdf/cdecdbd91-70e8-4cac-b353-9ea39340e699>
- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de Riesgos Laborales. (1995). *BOE núm. 269, de 10/11/1995*. Recuperado el 4 de Abril de 2022, de <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1995-24292>
- Mendoza, S. P. (03 de Diciembre de 2021). El Gobierno quiere que las empresas garanticen la salud mental de sus trabajadores. *elDiario*. Recuperado el 12 de Mayo de 2022, de [https://www.eldiario.es/sociedad/gobierno-quiere-empresas-garanticen-salud-mental-trabajadores\\_1\\_8544631.html](https://www.eldiario.es/sociedad/gobierno-quiere-empresas-garanticen-salud-mental-trabajadores_1_8544631.html)
- Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes y Memoria Democrática. (s.f.). *Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de Riesgos Laborales*. *BOE núm. 269, de 10/11/1995*. Recuperado el 4 de abril de 2022, de <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1995-24292>

- Moncada, S., Llorens, C., Andrés, R., Moreno, N., & Molinero, E. (2014). *Manual del método CoPsoQ-istas21 (versión 2) para la evaluación y la prevención de los riesgos psicosociales en empresas con 25 o más trabajadores y trabajadoras VERSIÓN MEDIA*. Barcelona: Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud. Recuperado el 25 de mayo de 2022, de [https://copsoq.istas21.net/ficheros/documentos/v2/manual%20Copsq%20\(24-07-2014\).pdf](https://copsoq.istas21.net/ficheros/documentos/v2/manual%20Copsq%20(24-07-2014).pdf)
- Organización Internacional del Trabajo. (2020). *Gestión de los riesgos psicosociales relacionados con el trabajo durante la pandemia de COVID-19*. Ginebra: ILO. Recuperado el 12 de Mayo de 2022, de [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/---protrav/---safework/documents/instructionalmaterial/wcms\\_763314.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/instructionalmaterial/wcms_763314.pdf)
- Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención. (1997). *BOE núm. 27, de 31/01/1997*. Recuperado el 3 de Abril de 2022, de <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1997-1853>
- Vidal Fabuel, M. D., & Sanchis Pérez de León, J. (2014). *Manual de uso del programa informático*. Barcelona: Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS)-CCOO. Recuperado el 19 de Abril de 2022, de [https://copsoq.istas21.net/ficheros/documentos/v2/manual\\_aplicacion\\_informatica\(29-07-2014\).pdf](https://copsoq.istas21.net/ficheros/documentos/v2/manual_aplicacion_informatica(29-07-2014).pdf)

## ANEXOS

### ANEXO I: Desglose de la organización de Grupo Itevelesa

DIVISIONES POR JEFATURAS	CCAA	Centros ITV	UMI	Puesto de trabajo y nº de trabajadores						RLT	CSyS
				Ingeniero	Jefe de Nave	Inspector ITV	Adtvo. ITV	Respons. Dpto.	Trabj. Dpto.		
Servicios Centrales	---	---	---	0	0	0	0	14	31	NO	NO
Zona Norte	Cantabria	Maliaño		2	4	24	10	---		SI	SI
		Corrales de Buelna		2	2	14	5	---			
		Val de San Vicente		1	1	13	4	---			
		Cillorigo de Liebana			2	1	1	---			
		Reinosa		1	1	6	2	---			
		Polanco	SI	2	4	17	6	---			
		Laredo		1	2	11	3	---			
		Ontón		1	2	11	3	---			
	Aragón	Malpica		2	4	26	10	---		SI	NO
		Caspe	SI	1	3	4	2	---		SI	NO
	País Vasco	Urnieta		2	3	21	7	---		SI	SI
		Irún	SI	2	5	18	9	---			
	Cataluña	Sant Fruitos del bagés	SI	2	3	14	5	---		SI	NO
		El Pont de Suert		1	1	1	0	---		NO	NO
Bellvei		SI	2	4	14	5	---		SI	NO	
Zona Castilla y León	Castilla y León	Ávila		2	2	11	6	---		SI	NO
		Arévalo	SI	2	2	12	4	---		SI	NO
		Arenas de San Pedro		1	1	6	5	---		SI	NO

		Burgos Villalonquejar		2	2	24	9	---	SI	NO
		Aranda del Duero	SI	2	2	13	5	---	SI	NO
		Cembranos		2	2	18	6	---	SI	SI
		Ponferrada	SI	2	3	17	5	---		
		Onzonilla	SI (2)	2	4	26	4	---		
		Astorga		2	2	11	4	---		
		Villablino		1	1	3	0	---		
		Soria		1	1	10	4	---	SI	NO
		Burgo de Osma	SI	1	2	3	2	---	SI	NO
		Carbajosa de la Sagrada		2	3	16	7	---	SI	SI
		Béjar		1	1	9	4	---		
		Castellanos de los Moriscos	SI	2	3	20	6	---		
		Ciudad Rodrigo		1	2	4	4	---		
		Vitigudino		1	1	2	2	---		
		Palencia	SI	2	3	21	4	---	SI	NO
		Cervera de Pisuerga	SI	1	2	5	2	---	SI	NO
		Argales		2	2	19	6	---	SI	SI
		San Cristóbal	SI	3	3	24	4	---		
		Morales		2	2	16	6	---	SI	NO
		Benavente	SI	2	2	13	4	---	SI	NO
		Toro		1	1	5	2	---	SI	NO
		Grupo 1 Discontinuas (Cistierna – Puebla)		1	0	3	0	---	SI	SI (León)
		Grupo 3 Discontinuas (Las Navas – Peñaranda)		1	0	4	0	---	NO	NO
		Grupo 4 Discontinuas (Medina – Herrera)		1	1	2	0	---	SI	SI (Vallad)

										olid)
										SI (Valladolid)
		Grupo 5 Discontinuas (Salas – Almazán – Peñafiel)		1	0	3	0	---	SI	olid)
<b>Zona Centro - Sur</b>	Madrid	Las Rozas		2	3	11	3	---	SI	NO
		Villalba	SI	2	2	11	3	---	SI	NO
		Alcobendas		3	3	16	4	---	SI	NO
		Alcorcón		2	0	8	3	---	SI	NO
		Carabanchel		1	0	4	2	---	NO	NO
		Coslada		2	1	9	3	---	NO	NO
	Guadalajara	Guadalajara	SI	4	2	13	5	---	SI	NO
		Azuqueca		2	0	8	4	---	SI	NO
		Marchamalo		2	0	4	3	---	SI	NO
	Ceuta	Ceuta		2	1	7	4	---	SI	NO

- ✚ Respons. Dpto.: responsable del departamento
- ✚ Trbj. Dpto.: trabajadores correspondientes al departamento
- ✚ RLT: representación legal de los trabajadores (delegados de personal y delegados de prevención)
- ✚ CSyS: Comité de Seguridad y Salud

## ANEXO II: Instrucciones aplicación FPSICO 4.0

### INTRUCCIONES PARA COMPLETAR EL CUESTIONARIO FPSICO 4.0

Por favor, sigue todas las instrucciones que aparecen a continuación para instalar de forma correcta FPSICO 4.0 y que los trabajadores puedan responder adecuadamente al cuestionario:

1. En primer lugar, es muy importante que seleccione un ordenador que se encuentre en un espacio tranquilo y que no sea alcanzado por la vista de los demás para que los trabajadores puedan responder sin ninguna presión ni riesgos de que sus respuestas sean vistas por algún otro compañero. Es importante que se sientan cómodos y la estancia permita la concentración en la tarea a realizar.
2. En caso de emplear un ordenador portátil, hay que buscar un espacio con las características anteriormente expuestas.
3. La aplicación FPSICO 4.0. a través de la cual se realiza el cuestionario aparecerá en una carpeta compartida del servidor. La carpeta donde estará se llama "PREVENCION ITEVELESA" y aparecerá un acceso sobre el que, al hacer click, llevará directamente a la opción de "Iniciar cuestionario".
4. Los ingenieros organizarán a los trabajadores que quieran participar por turnos para que puedan ir accediendo de uno en uno a rellenar el cuestionario.
5. Una vez que todos los trabajadores que han querido participar han respondido, se eliminará de la carpeta compartida el acceso a FPSICO 4.0.

Ante cualquier duda, puede ponerse en contacto conmigo.

Un saludo.

## ANEXO III: Cuestionario FPSICO 4.0

**CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES**

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

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

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

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

**ES IMPRESCINDIBLE RESPONDER A TODAS LAS PREGUNTAS**



**CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES**

**01. ¿Cuál es tu sexo?**

- Femenino
- Masculino

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

**02. ¿Cuál es tu puesto de trabajo?**

- Administrativo
- Ingeniero
- Inspector
- Jefe de nave

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


**CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES**
**1. ¿Trabajas los sábados?**

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

1
2
3
4

**2. ¿Trabajas los domingos y festivos?**

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

1
2
3
4

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

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

1
2
3
4

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

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

1
2
3
4

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

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

1
2
3
4

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

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

1
2
3
4

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

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

1
2
3
4


**CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES**

**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

1
2
3
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

1
2
3
4

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

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

1
2
3
4

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

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

1
2
3
4

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

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

1
2
3
4

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

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

1
2
3
4

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

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

1
2
3
4


**CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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


**CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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


**CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES**

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

- No hay información  
Insuficiente  
Es adecuada

1
2
3

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

- No hay información  
Insuficiente  
Es adecuada

1
2
3

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

- No hay información  
Insuficiente  
Es adecuada

1
2
3

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

- No hay información  
Insuficiente  
Es adecuada

1
2
3

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

- Muy clara  
Clara  
Poco clara  
Nada clara

1
2
3
4

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

- Muy clara  
Clara  
Poco clara  
Nada clara

1
2
3
4

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

- Muy clara  
Clara  
Poco clara  
Nada clara

1
2
3
4


**CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE  
RIESGOS PSICOSOCIALES**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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


**CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES**

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

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

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

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

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

- |                                 |                          |   |
|---------------------------------|--------------------------|---|
| Siempre o casi siempre          | <input type="checkbox"/> | 1 |
| A menudo                        | <input type="checkbox"/> | 2 |
| A veces                         | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Nunca o casi nunca              | <input type="checkbox"/> | 4 |
| No tengo, no hay otras personas | <input type="checkbox"/> | 5 |

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

- |                                 |                          |   |
|---------------------------------|--------------------------|---|
| Siempre o casi siempre          | <input type="checkbox"/> | 1 |
| A menudo                        | <input type="checkbox"/> | 2 |
| A veces                         | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Nunca o casi nunca              | <input type="checkbox"/> | 4 |
| No tengo, no hay otras personas | <input type="checkbox"/> | 5 |

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

- |                                 |                          |   |
|---------------------------------|--------------------------|---|
| Siempre o casi siempre          | <input type="checkbox"/> | 1 |
| A menudo                        | <input type="checkbox"/> | 2 |
| A veces                         | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Nunca o casi nunca              | <input type="checkbox"/> | 4 |
| No tengo, no hay otras personas | <input type="checkbox"/> | 5 |

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

- |                                 |                          |   |
|---------------------------------|--------------------------|---|
| Siempre o casi siempre          | <input type="checkbox"/> | 1 |
| A menudo                        | <input type="checkbox"/> | 2 |
| A veces                         | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Nunca o casi nunca              | <input type="checkbox"/> | 4 |
| No tengo, no hay otras personas | <input type="checkbox"/> | 5 |


**CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES**

**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 |

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- |  |                          |   |
|--|--------------------------|---|
| Deja que sean los implicados quienes solucionen el tema                          | <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/a (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 |


**CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE  
RIESGOS PSICOSOCIALES**

**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  1  
 A menudo  2  
 A veces  3  
 Nunca o casi nunca  4

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

- Muy alta  1  
 Alta  2  
 Media  3  
 Baja  4  
 Muy baja  5

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

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

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

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

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

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

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

- Excesiva  1  
 Elevada  2  
 Adecuada  3  
 Escasa  4  
 Muy escasa  5

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

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


**CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES**

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

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

1
2
3
4

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

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

1
2
3
4

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

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

1
2
3
4

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

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

1
2
3
4

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

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

1
2
3
4

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

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

1
2
3
4

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

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

1
2
3
4


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

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

1
2
3
4

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

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

1
2
3
4

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

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

1
2
3
4

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

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

1
2
3
4

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

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

1
2
3
4
5

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

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

1
2
3
4
5


**CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- No  
A veces  
Bastante  
Mucho

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

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

- Mucho  
Bastante  
Poco  
Nada

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


**CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES**
**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 |

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

- |                        |                          |   |
|------------------------|--------------------------|---|
| Siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| A menudo               | <input type="checkbox"/> | 2 |
| A veces                | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Nunca o casi nunca     | <input type="checkbox"/> | 4 |
| No tengo, no trato     | <input type="checkbox"/> | 5 |

**40b. En general, ¿está tu trabajo reconocido y apreciado por...? Tus compañeros 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 |
| No tengo, no trato     | <input type="checkbox"/> | 5 |

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

- |                        |                          |   |
|------------------------|--------------------------|---|
| Siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| A menudo               | <input type="checkbox"/> | 2 |
| A veces                | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Nunca o casi nunca     | <input type="checkbox"/> | 4 |
| No tengo, no trato     | <input type="checkbox"/> | 5 |

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

- |                        |                          |   |
|------------------------|--------------------------|---|
| Siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| A menudo               | <input type="checkbox"/> | 2 |
| A veces                | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Nunca o casi nunca     | <input type="checkbox"/> | 4 |
| No tengo, no trato     | <input type="checkbox"/> | 5 |

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

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

**CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES****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/a 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 |