

UNIVERSIDAD MIGUEL HERNÁNDEZ



MÁSTER UNIVERSITARIO EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

TRABAJO DE FIN DE MÁSTER

CURSO 2018/2019

CONVOCATORIA SEPTIEMBRE

“EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES, MÉTODO ISTAS 21 (CoPsoQ) EN UNA EMPRESA FAMILIAR”

Orientación: Riesgos Psicosocial en empresa

Autor: María Rojo Candel

DNI: 48748282-N

Tutor: Felipe Navarro Cremades

Director: Antonio Cardona

Fecha entrega: SEPTIEMBRE



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

D. FELIPE NAVARRO CREMADES, Tutor del Trabajo Fin de Máster, titulado 'Evaluación de riesgos psicosociales, Método ISTAS 21 (CoPsoQ) en una empresa familiar' y realizado por el estudiante María Rojo Candel.

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

Fecha de la autorización: 2 de septiembre de 2019

Fdo.: FELIPE NAVARRO CREMADES
Tutor TFM

INDICE

RESUMEN

PALABRAS CLAVE

I.	JUSTIFICACIÓN.....	pag.6
II.	INTRODUCCIÓN.....	pag.7-9
III.	FACTORES PSICOSOCIALES Y RIESGOS PSICOSOCIALES.....	pag.10-19
	3.1 Prevención de Riesgos Psicosociales.....	pag.16.
	3.2 ¿Cuáles son las consecuencias de los Riesgos Psicosociales?.....	pag.17-20
IV.	NORMATIVA APLICABLE.....	pag.21
V.	OBJETIVOS GENERALES Y ESPECÍFICOS.....	pag.22
VI.	PRINCIPALES CARACTERISTICAS DEL MÉTODO CoPsoQ-istas 21.....	pag.23-26
VII.	METODOLOGÍA.....	pag.27-29
VIII.	EVALUACIÓN DE RIESGOS LABORALES	
	8.1 Contacto con la empresa y diagnóstico de la situación de partida.....	pag.30-40
	8.2 Evaluación de Riesgos Psicosociales.....	pag.41-95
	8.2.1 Diseño del estudio.	
	8.2.2 Aplicación de instrumentos de medida (métodos cuantitativos y cualitativos)	
	8.2.3 Análisis e integración de la información recogida	
	8.2.4 Informe preliminar y análisis de los resultados y datos cuantitativos y cualitativos	
IX.	INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL PREVENTIVA.....	pag.96-101
X.	CONCLUSIONES.....	pag.102
XI.	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	

XII. BIBLIOGRAFIA

XIII. ANEXOS (TEST)



RESUMEN

Los Riesgos Psicosociales afectan a los derechos fundamentales de los trabajadores y tienen efectos en la salud tanto física como mental. Moncada, S., Llorens, C., Kristensen, T. y Vega, S. (1998) mediante INSHT en la NTP 703: El método COPSOQ (ISTAS21, PSQCAT 21) de evaluación de Riesgos Psicosociales, afirman:

Los trastornos asociados al estrés laboral incluyen un amplio abanico y van desde los situados en la esfera psicosocial a corto plazo (ansiedad, depresión, trastornos psicosomáticos) hasta los de la esfera biológica a más largo plazo (infartos, úlceras de estómago o dolor de espalda). Se ha sugerido que el estrés podría afectar todas las condiciones de salud física y mental, siendo los trastornos más susceptibles aquellos que afectarían los sistemas cardiovascular, respiratorio, gastrointestinal, inmunitario, endocrinológico y muscular, además de la salud mental. (p.1)

Con este Trabajo Final de Máster de Prevención de Riesgos Laborales, presentamos un proceso de evaluación de las 20 dimensiones de factores de Riesgo Psicosocial que pueden afectar a la salud de los trabajadores/as por medio del instrumento: Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo ISTAS21 (CoPsoQ) versión 2 para empresas de más de 25 trabajadores.

Por ello, el presente trabajo de Final de Máster tiene como objetivos la realización de una evaluación de Riesgos Psicosociales a los trabajadores de una empresa ubicada en Archena; su identificación y evaluación de los factores de Riesgos Psicosocial; identificando áreas de mejora y diseñando posibles medidas preventivas para mejorar dichas situaciones.

Para todo ello, hemos utilizado de guía la NTP 703: El método COPSOQ (ISTAS21, PSQCAT21) de evaluación de Riesgos Psicosociales y las fases de la NTP 702: El proceso de evaluación de los factores Psicosociales, que recopila la siguiente información (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo):

- Opinión de todos los implicados.
- Recopilación de todos los documentos e informes que nos puedan dar información.
- Datos de empresa y trabajadores: antigüedad, organigrama, jerarquía, horario, política de Recursos Humanos, beneficios sociales...
- Características de la plantilla: sexo, edad, antigüedad en la empresa, puesto de trabajo y horario laboral.

- Información sobre el personal: absentismo, bajas IT, formación, rotaciones, promociones...

La información ha sido recogida a través de un cuestionario como prueba cuantitativa a la población estudiada. Los puestos serían muy diversos desde administrativos, hasta jardineros, mozos de almacén, fontaneros, técnico de recursos humanos, conductores...

Los resultados de la evaluación nos informan que, para el conjunto del grupo de trabajadores encuestado, los factores de riesgo para los que deberían establecerse medidas de mejora para prevenir los daños pertenecen a las siguientes dimensiones:

Las más desfavorables serían la inseguridad sobre las condiciones de trabajo y sobre el empleo; exigencias cuantitativas; conflicto de rol; ritmo de trabajo; doble presencia y exigencias emocionales.

Con la puesta en marcha de la Intervención Psicosocial programada, con sus medidas preventivas en base a unas acciones concretas, se espera que se pueda acabar con los factores de riesgo mencionados anteriormente y conseguir una empresa saludable con trabajadores satisfechos y con mayor bienestar laboral.

Por lo que este proyecto que elaboro en este TFM, en Prevención de Riesgos Laborales, es sobre una Evaluación en Riesgos Psicosociales en una empresa dedicada al sector agrícola y se basa en un repaso general a la evaluación de la empresa investigada en 2018 con el ISTAS 21 y con medidas para el afrontamiento y prevención de Riesgos Psicosociales detectados en la evaluación preliminar por medio de una intervención psicosocial y su planificación.

Por tanto, se ha realizado una revisión sistemática en las bases de datos habituales, complementada con una revisión narrativa a partir de otras fuentes adicionales para justificar dicho estudio y proceder a la presentación de los resultados.

PALABRAS CLAVE

Riesgos Psicosociales, Inteligencia Emocional, medidas preventivas, evaluación Riesgos Psicosociales, Estrés Laboral, Servicio de Prevención Ajeno.

1. JUSTIFICACIÓN

El presente Trabajo Final de Máster está impulsado por la motivación profesional de implementar adecuadamente mi formación académica y seguir formándome en la especialidad que me suscita más interés, que es la psicología.

Actualmente, se considera que esta área es muy importante para ser evaluada, ya que es la menos visible pero la que más efectos provoca en los trabajadores/as tanto a nivel interno como externo. Por ello, considero que la identificación y valoración de los Riesgos Psicosociales junto con la planificación de medidas preventivas son una gran herramienta para una gestión eficaz de las personas en las organizaciones.

El desarrollo del trabajo, tiene lugar en una empresa ubicada en Archena, donde colaboraba desde 2017 en el departamento de Recursos Humanos, coordinando la Prevención de Riesgos Laborales con el Servicio de Prevención Ajeno contratado por mi empresa.

El motivo principal de realizar esta evaluación de riesgos psicosociales en la empresa familiar, fue que en el tiempo que estuve allí pude darme cuenta, por problemas internos, falta de comunicación y procedimientos, absentismo elevado por parte de varios trabajadores, reclamaciones con clientes, llamadas continuas que interrumpían el trabajo normal, atención al público... que todo ello generaba mal estar en muchos empleados de la empresa, tanto por la excesiva carga de trabajo como por la multitarea que muchos puestos requerían, poca autonomía en el desarrollo del trabajo, mala organización, conflictos de rol, ambigüedad en algunos puestos de trabajo, poca participación de los empleados a nivel organizacional...

Por lo que me puse en contacto con el Servicio de Prevención Ajeno y le comenté mis percepciones y así pudimos establecer la herramienta que usaríamos para evaluar esos posibles Riesgos Psicosociales.

Con este TFM quiero poder ayudar a otras personas que necesiten realizar una evaluación en sus empresas tanto pymes como empresas con mayor número de trabajadores, ya que no siempre depende del volumen de empleados sino la organización y la profesionalización de la empresa y sus departamentos, y así conseguir que se le empezara a dar la importancia que merece a como se sienten en el trabajo nuestros empleados/as e intentar poner las medidas necesarias para acabar con los factores de Riesgos Psicosociales y que los propios empresarios/as comprobaran como el rendimiento es mayor cuando hay bienestar laboral.

2. INTRODUCCIÓN

Los factores de Riesgos Psicosociales son las características de las condiciones de trabajo que afectan a la organización, al contenido del trabajo, entorno laboral y la realización de la tarea, y pueden afectar a la salud física, psíquica y social de los trabajadores.

La causa de dichos daños en la salud puede estar derivada de las **características de la tarea** como puede ser la cantidad de trabajo, monotonía, ritmo; **de la organización** como puede ser estructura, competencias, jerarquía; **características del empleo** como puede ser estabilidad, salario, horario e incluso **características personales**.

Según la Guía de actuaciones de la inspección de trabajo y de seguridad social sobre riesgos psicosociales (2012, pág.11), “el término <<psicosocial>> se emplea para referirse a la interacción entre el individuo (psique) y su entorno social”.

Los Riesgos Psicosociales son riesgos de creciente relevancia que acumulan varios procesos de cambio demográficos, tecnológicos y laborales que son lo que afectan a las condiciones de trabajo en España. Entran en juego la crisis económica con su mayor exigencia en el puesto de trabajo y su variabilidad de empleo estable y por tanto mayor inseguridad así como el alto nivel de desempleo en colectivos juveniles y de mayor edad, una mayor autonomía en las tareas, jornadas de trabajo diversas con difícil conciliación familiar-laboral, el envejecimiento de la población activa, la globalización, la era de la información y nuevas tecnologías y con ello el surgimiento de nuevos puestos de trabajo y una evolución y cambio de los puestos que conocíamos. Sería lo que llamamos, los riesgos emergentes, que es cualquier riesgo nuevo que no existía antes y va en aumento, y esta causado por nuevas formas de trabajo. Por ejemplo, serían: las nuevas formas de contratación laboral con contratos más precarios, el envejecimiento de la población y retraso de la edad de jubilación, así como la intensificación del trabajo, las fuertes exigencias psicológicas y el desequilibrio entre las vida laboral y personal.

Todo esto tiene una mayor influencia con la percepción y experiencia de los trabajadores tenga de cada situación, provocando esto una mayor preocupación por las consecuencias del trabajo en la salud.

Podríamos decir que los Riesgos Psicosociales más destacados en la organización son las exigencias del puesto de trabajo, como puede ser el trabajo monótono y muy repetitivo. Seguido de la cantidad de este junto con la presión que se le ejerce en cuanto a tiempo y velocidad en las actividades y el trabajo de cara al público, la falta de autonomía en los

trabajadores que podríamos entenderlos como la opción que tienen los trabajadores o no de cambiar su ritmo de trabajo, o la libertad para elegir la realización de sus tareas unido con el margen de creatividad que poseen para desempeñar su puesto de trabajo. También, la falta de apoyo social, reconocimiento en el trabajo y las conductas violentas, en un sentido amplio o las conductas violentas y conexas serían riesgos psicosociales destacados.

La Encuesta Nacional de Condiciones del Trabajo 6 EWCS (2015) elaborada por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, El 37% de los trabajadores considera que su trabajo afecta de forma negativa a su salud. Esta percepción ha visto aumentada su magnitud en los últimos años, incrementándose en 10 puntos el porcentaje de trabajadores que asocian la actividad laboral con el deterioro de la salud.

Las consecuencias para la salud de estos Riesgos Psicosociales pueden ser varias, como son enfermedades coronarias y digestivas.

Además de alteraciones osteomusculares, sobre todo los trastornos musculoesqueléticos de extremidad superior y espalda. También se puede manifestar a nivel psíquico, cognitivo, emocional y conductual. Que en ocasiones no llega a relacionarse como causa del entorno laboral.

Todo ello va a depender de la percepción que haga el trabajador de los riesgos y de sus capacidades y herramientas de afrontamiento en cada situación.

Las personas son diferentes entre sí, y esto conlleva a que ante una misma situación las reacciones sean diferentes.

PROCESO DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES: ESTRÉS LABORAL



Figura 1: Elaboración Propia a partir de Kompier y Marcelissen (1990)

Por ello será muy importante tener en cuenta las experiencias de cada individuo y sus características individuales como personalidad, sexo, formación, etc.

Todo lo anteriormente comentado afecta a que los empleados estén satisfechos en el trabajo y por tanto, felices.

Por lo que siguiendo a Díaz y Carrasco (2018) afirman:

De igual modo investigaciones anteriores han descrito a la felicidad como un foco generador de satisfacción laboral, compromiso organizacional, capacidad innovadora, solución de problemas, mejora de relaciones interpersonales y productividad. En vista de esto sería necesario mantener activos y desarrollados a los trabajadores entregando metas y exigiendo estándares altos de desempeño, pero evitando las exigencias psicológicas. Es fundamental igual poder generar iniciativas que minimicen el conflicto trabajo- familia y flexibilicen las cargas horarias. (p.12)

3. FACTORES PSICOSOCIALES Y RIESGOS PSICOSOCIALES

La relevancia de los Riesgos Laborales se manifiesta en especial en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (31/1995), resultante de la transposición de la Directiva Marco Europea 89/391. Aunque no se aborda directamente los Riesgos Psicosociales como tal, si menciona en el art. 12 párrafo 2, la obligación del empresario en garantizar la seguridad y salud de los trabajadores en todos los aspectos relacionados con el trabajo. Por lo que también asegura la Prevención de Riesgos Psicosociales.

En la actualidad, se habla tanto de Factores Psicosociales como de Riesgos Psicosociales, aunque existen pequeñas diferencias entre los conceptos que explicaremos a continuación.

Los Factores Psicosociales son las condiciones de puestos de trabajo que están relacionadas directamente con la organización de trabajo, realización de la tarea, contenido del puesto e incluso con el entorno laboral y pueden afectar a la salud de los empleados y al desempeño de sus tareas.

Los Factores Psicosociales pueden ser favorables, contribuyendo al desarrollo del empleado o desfavorables cuando tiene consecuencias negativas para la salud de la persona trabajadora.

Los Riesgos Psicosociales se asocian a la percepción de unas condiciones de trabajo que suponen una amenaza en los que influyen las características de la tarea (cantidad de trabajo, capacidades, monotonía, responsabilidad), características de la organización, del empleo y de la organización del trabajo. También hablamos de estresores o fuentes de estrés laboral cuando se percibe estímulos en el trabajo que tienen la capacidad de provocar un daño tanto psicológico como físico o social en los individuos.

Según la Guía de actuaciones de la inspección de trabajo y de seguridad social sobre riesgos psicosociales (2012, pág.11), Los «riesgos psicosociales en el trabajo» se han definido por la Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo como «aquellos aspectos del diseño, organización y dirección del trabajo y de su entorno social que pueden causar daños psíquicos, sociales o físicos en la salud de los trabajadores».

Por lo que podríamos decir que los Factores Psicosociales son los que abarcan percepciones y experiencias de la persona trabajadora, por lo que dependerán de la valoración que haga el individuo de las situaciones de trabajo para que puedan resultar una amenaza o riesgo para él o no y por tanto, puedan influir de manera positiva o negativa. Todo ello puede derivar en estrés laboral negativo o positivo.

Mientras que los Riesgos Psicosociales como afirma Moreno (2011, p.8):

Son situaciones laborales que tienen una alta probabilidad de dañar gravemente la salud de los trabajadores, física, social o mentalmente. Los riesgos psicosociales laborales son situaciones que afectan habitualmente de forma importante y grave la salud. Mientras que los factores de riesgo psicosocial son habitualmente factores con diferentes niveles de probabilidad de ocasionar daños de todo tipo, los riesgos psicosociales tienen una alta probabilidad de generar consecuencias principalmente graves.

Por tanto, hablaríamos de diversos factores que influirían en los Riesgos Psicosociales como sería:

✓ Factores organizacionales:

- Desarrollo carrera, puede ser una fuente de preocupación cuando hay un excesivo o escaso progreso en el puesto, así como la estabilidad y la seguridad.
- Liderazgo, existen muchas formas de influir en los demás, pero estas pueden ser positivas o negativas, como sería el dominio y la intimidación. Existen muchas formas de liderazgo desde el transformacional, autoritario, democrático, emocional...
- Comunicación, es el todo de una organización, ya que es el canal para obtener información y si falla también puede producir malas interpretación y con ello preocupación en los trabajadores/as.
- Toma de decisiones.
- Poder y autoridad.
- Conflicto, puede ser negativo o positivo. Influyendo en aumento de motivación e innovación, así como cohesión de equipos o por el contrario, tensión y estrés, disminución de rendimiento, poca colaboración...
- Clima organizacional.

- Cultura organizacional, son los valores de una empresa junto con su misión y visión e inspiran y guían comportamientos en los trabajadores/as. Dentro de la cultura organizacional, también encontraríamos la estructura jerárquica de la empresa, organigrama y estilo de mando, que según como sea puede provocar diversos sentimientos en los trabajadores/as que responden a dicho mando.
 - Nuevas tecnologías. Con los nuevos cambios tecnológicos, cambian y actualización procesos de trabajo que también conllevan a tener menor desconexión tecnológica o estrés conocido como tecnoestrés.
- ✓ Características del puesto de trabajo:
- Organización de la tarea. Variedad de la tarea, su significado, autonomía, y feedback.
 - Características del individuo y su personalidad. Existen tipos de personalidad, como son el tipo A o B así como personalidad resistente o resiliencia junto con autoestima y la inteligencia emocional con el autocontrol de las emocionales, lo que puede provocar que una persona pueda sufrir más o menos estrés laboral.
 - Contenido y carga de puesto trabajo, para explicar este apartado mencionaremos el modelo de demandas-control de karasek, que indica que el estrés laboral esta provocado por dos dimensiones en la tarea como serían las demandas en el puesto y el control sobre las actividades junto con sus capacidades. NTP 603: Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social (I).
- ✓ Variables de edad y sexo.
- ✓ Emociones en el trabajo. Según López, Pulido y Augusto (2013, p. 39), “Las emociones son incluso vistas como opuestas a lo racional y pueden dar lugar a resultados imprevisibles en contextos organizacionales”. Unas de las consecuencias negativas del trabajo emocional sería el burnout y entre las positivas estaría la satisfacción.
- ✓ Motivación, es la decisión de iniciar un esfuerzo para conseguir una tarea o objetivo. Cuando no se recibe una satisfacción en cuanto a nuestras necesidades aparecen respuestas negativas como la ansiedad, depresión, frustración...
- ✓ Destrezas, experiencia y aptitudes, tienen que ver con el ajuste personal-puesto y esa falta de ajuste puede conllevarla aparición de otros riesgos como ambigüedad de rol o el conflicto.

- ✓ Estrategias de afrontamiento, existirían varias estrategias de afrontamiento como son la dirigidas a regular emociones y las dirigidas al problema. Estas estrategias son las desarrolladas por Lazarus y Folkman.
- ✓ Factores sociales
 - Ambigüedad de rol, La persona con ambigüedad de rol no sabe con claridad que se espera de ella, no sabe cuál es su rol en la empresa. (NTP 388)
 - Conflicto rol, se produce cuando las exigencias del puesto de trabajo son incompatibles.
 - Conciliación laboral-familiar, con los nuevos cambios demográficos y sociales en cuanto a trabajo se empieza a dar importancia a la conciliación dentro del ámbito laboral. Lanzando las empresas medidas para conseguir facilitar la relación trabajo-familia de los empleados.
 - Relaciones interpersonales en el trabajo.
 - Apoyo social.

Existen también, riesgos psicosociales emergentes como hemos mencionado en la introducción de este TFM. Los Riesgos Psicosociales emergentes son riesgos nuevos que van en aumento como consecuencia de nuevos procesos tecnológicos, de trabajo, cambios sociales o de organización y pueden tener un riesgo para la salud de los trabajadores/as.

Entre los riesgos emergentes, podemos mencionar:

- Las nuevas formas de contratación laboral, tiene que ver con la inseguridad en el puesto de trabajo, con contratos de trabajo más precarios, subcontratación y producción ajustada.
- Envejecimiento de la población activa y un retraso en la edad de jubilación.
- Intensificación del trabajo, aumento de la carga de trabajo y exigencias en el puesto.
- Fuertes exigencias emocionales en el trabajo, sobre todo en puestos de trabajo dedicados al sector servicios.
- Escasa conciliación de vida laboral y familiar, debido a un desajuste entre las condiciones de trabajo y la vida privada.

El número de personas que sufren estrés por la exposición a los riesgos psicosociales en el trabajo va a ir en aumento, pues los cambios en el mundo laboral están incrementando el número de exigencias a los trabajadores/as, se pide mayor flexibilidad de destrezas y funciones, un mayor desequilibrio trabajo-familia, y más sobrecarga e intensificación del trabajo, a lo que se une el incremento de los contratos temporales, la subcontratación, y la falta de estabilidad en el empleo.

(Gil-Monte, 2009, p.171)

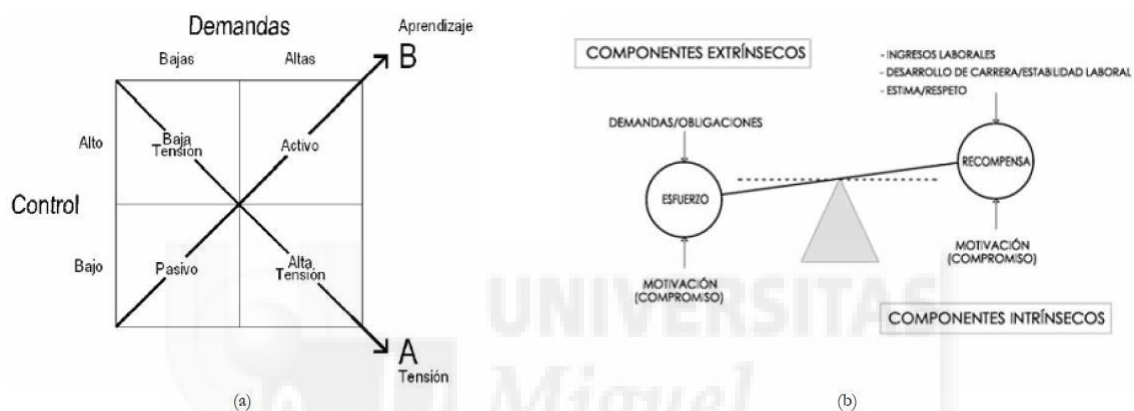


Figura 1: Modelo de tensión laboral de Karasek (1979) (a) y Modelo de Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa (Siegrist, 1996) (b)

Figura 2: Extraído de Serrano Rosa, Miguel Ángel; Moya Albiol, Luís; Salvador, Alicia. Estrés laboral y salud: Indicadores cardiovasculares y endocrinos. Anales de Psicología, vol. 25, núm. 1, junio, 2009, pp. 150-159 (Universidad de Murcia)

Existen varios modelos teóricos al respecto para explicar el proceso de estrés laboral. Uno de los más conocidos sería el Modelo de Tensión Laboral de Karasek (1979). Donde explica dos aspectos básicos del contexto laboral como son las demandas que perciben los empleados y el control que tienen para hacer frente a ellas.

Según Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (2007), “algunos de los cambios profundos en el panorama laboral están asociados con la aparición o el empeoramiento de problemas psicosociales, como el estrés laboral, y la violencia física y psicológica (acoso laboral, también conocido como *mobbing* o *bullying*)” (p.7).

Entre esos problemas psicosociales encontramos los siguientes riesgos psicosociales:

- Estrés laboral.

El estrés laboral es una respuesta del ser humano en situaciones que desbordan sus recursos ante demasiadas demandas y poco control. Esta va a variar según la persona y circunstancias, ya que dependerá de su capacidad de afrontamiento, según la evaluación cognitiva que haga cada individuo y los recursos que posea para afrontar esa experiencia.

El estrés laboral pues, es una reacción ante un acontecimiento complejo y prolongado en el tiempo que supone una amenaza donde no se tiene control sobre las demandas que precisa el individuo ni capacidad de afrontamiento de ese acontecimiento y afecta a todos los niveles, tanto psicológico, biológico como social.

Peiró (2008) afirma: “El estrés laboral se ha considerado una experiencia subjetiva de una persona, producida por la percepción de que existen demandas excesivas o amenazantes difíciles de controlar y que pueden tener consecuencias negativas para ella” (p.69).

El estrés laboral puede ser positivo o negativo. Hablaremos de estrés positivo cuando el individuo interpreta las consecuencias como favorables para sus intereses y negativo cuando sean perjudiciales. Como respuestas al estrés pueden ser desde fisiológicas hasta conductuales, emocionales y cognitivas.

El proceso del estrés laboral tiene una reacción orgánica investigada por Selye (1936), como recoge la NTP 318, que sería denominado como el síndrome General de Adaptación. Que consta de tres fases: fase de reacción de alarma, fase de resistencia, y fase de agotamiento (Martin, F., 1993).

Una consecuencia del estrés laboral sería el burnout o desgaste físico.

- Burnout.

Es también denominado como síndrome del quemado o síndrome de quemarse en el trabajo. Es una consecuencia de la exposición a largos periodos de tiempo de estrés. Por lo tanto, podemos decir que es una respuesta al estrés por medio de comportamientos o actitudes negativas hacia el trabajo. Es un estado crónico difícil de superar. Incluye cargas cuantitativas u cualitativas emocionales que llevan al trabajador/a a una gran decepción provocándole sentirse quemado y poco implicado

con su trabajo, agotado. Por todo ello, se dice que es un estado continuo que se instaura en el individuo poco a poco.

Así como menciona la NTP 704: Síndrome de estar quemado por el trabajo o “burnout”, podríamos decir que es una respuesta al estrés laboral crónico integrada por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional (Fidalgo, M., 1998).

Siguiendo a Bracco, Váldez, Wakeham y Valázquez (2018) podemos decir que:

El Síndrome de Agotamiento Profesional (sap), se define principalmente como la respuesta de las personas al estrés crónico dentro de su ámbito laboral. Es un proceso psicológico que tiene como síntomas sensaciones de frustración, desmotivación y desinterés frente al propio desempeño profesional. Esto sucede cuando las estrategias de afrontamiento fallan, llevando a actitudes negativas hacia el trabajo, un pobre autoconcepto y un elevado desinterés en las personas atendidas (Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001). (p.15).

Se caracteriza por tener tres dimensiones:

1. Cansancio emocional
2. Despersonalización y cinismo
3. Bajos logros personales o tendencia de evaluar negativamente el trabajo

Entre sus síntomas estaría la apatía, nerviosismo, irritabilidad, falta de control, agresividad, aburrimiento...

Por lo que sus consecuencias pueden ser psicossomáticas, conductuales, emocionales, actitudinales y sociales y de relaciones personales. Así como manifestándose un deterioro en la comunicación a nivel organizacional, así como una disminución del rendimiento (NTP 705).

- El acoso psicológico en el trabajo o mobbing (Leymann, 1990) que ha sido definido como el terror psicológico en el ámbito laboral producido por las conductas hostiles y sin ética, dirigidas de manera sistemática por uno o varios trabajadores/as contra otro. (Piñuel, 2003, p.2579)

3.1 Prevención de Riesgos Psicosociales

Los Riesgos Psicosociales y el estrés laboral pueden prevenirse y manejarse de forma adecuada para evitar daños en la salud independientemente del tamaño de la empresa. Por tanto, deben de abordarse de la misma forma que otros riesgos de seguridad y salud en el lugar de trabajo.

En la Directiva marco 89/391/CEE se establece la obligación y el respaldo de los acuerdos marco de los interlocutores sociales sobre el estrés y riesgos psicosociales relacionados con el trabajo.

Por ello, los empresarios y los trabajadores/as tienen la responsabilidad de garantizar que los riesgos en el lugar de trabajo se evalúen y controlen adecuadamente. De esta forma, se asegura que las medidas preventivas puestas en marcha sean efectivas.

Además, como recoge la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el trabajo, el Pacto Europeo para la Salud Mental y el Bienestar reconoce las demandas cambiantes y las crecientes presiones en el lugar de trabajo y asesora a los empresarios a poner en marcha medidas adicionales para promover el bienestar mental de los trabajadores/as.

Así, junto con el compromiso de dirección, la información de la población trabajadora, se generan unas herramientas preventivas con políticas de buenas prácticas y medidas de prevención primaria.

Como, por ejemplo:

- Promover jerárquicas descentralizadas y flexibles con capacidad de adaptarse a posibles cambios.
- Participación de los empleados, para que comprendan el significado de sus actos.
- Supervisión, promover estilos de liderazgo que faciliten la participación, implicación, motivación y autonomía.
- Sistemas de promoción para evitar posibles conflictos y desigualdades.
- Definición de rol, ajustando y definiendo los perfiles profesionales de cada puesto de trabajo. Para que todo esté en coherencia con los requerimientos del puesto.
- Carga de trabajo, ajuste adecuado entre las tareas a realizar y las capacidades de la persona que desarrolla el puesto de trabajo.

3.2 ¿Cuáles son las consecuencias de los Riesgos Psicosociales?

Los trabajadores enfrentan cotidianamente el estrés laboral, que es uno de los problemas de salud que provoca la disminución del rendimiento y que influye negativamente en el bienestar individual y familiar. Los trabajadores que sufren este problema suelen enfermar con frecuencia, tienen un bajo rendimiento en sus actividades y generalmente abandonan el empleo. (Calderón, J.L, Laca, F. et Pando, M., 2017, p. 72)

Los Riesgos Psicosociales pueden tener diversas consecuencias para la salud como:

- Para el trabajador/a:
 - Hipertensión arterial.
 - Desordenes afectivos
 - Alteraciones metabólicas
 - Dependencia alcohólica
 - Trastornos musculoesqueléticos
- Para la empresa:
 - Absentismo
 - Impuntualidad
 - Aumento de rotación en el puesto de trabajo
 - Falta de rendimiento y puntualidad.

El Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, en unos de los últimos estudios publicados sobre el efecto sobre la salud de los riesgos psicosociales en el trabajo, comenta como:

Varios estudios longitudinales y análisis sistemáticos han demostrado que el estrés en el trabajo está vinculado con enfermedad cardíaca, depresión y trastornos musculoesqueléticos; en este sentido existen evidencias determinantes de que altas exigencias en el trabajo, poco control y desequilibrio esfuerzo-recompensa son factores de riesgo que generan problemas de salud física y mental, y que ello conlleva una mayor presión sobre el gasto público para responder a unos mayores costes de sanidad. (INSST, 2018, p.113)

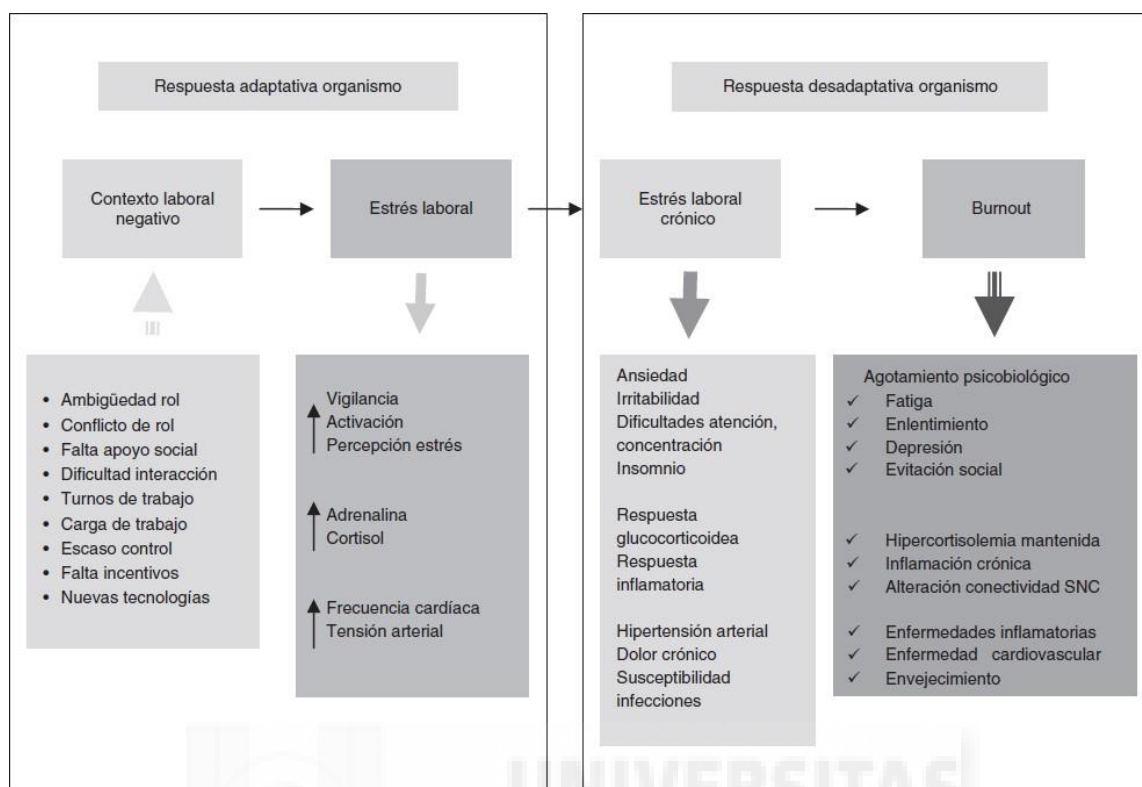


Figura 3: Extraído de Navinés, R., Martín, R., Olivé, V. y Valdés, M. (2016). Estrés laboral: implicaciones para la salud física y mental. *Medicina Clínica*. Vol 146(8), pp 359-366.

Por todo ello y siguiendo a Hughes, R., Kinder, A. and Cooper, C.L. (2019), se pueden tomar medidas como es la atención plena para volverse más consciente del entorno que nos rodea (p.99-102).

Son muchos los estudios que están afirmando la necesidad de prácticas Mindfulness, la Atención Plena, así como la práctica de la Inteligencia Emocional en nuestro día a día para superar situaciones de estrés y controlar nuestros comportamientos.

El mindfulness es “un tipo de psicoterapia basada en el budismo y que tiene un uso creciente en trastornos de ansiedad, afectivos y por dolor. Una de las principales técnicas es la focalización de la atención en el momento presente” (Santachita, A. y Vargas, M., 2015, p. 541).

Así como Goleman (1996) afirma: la inteligencia emocional determina nuestra capacidad para aprender los rudimentos del autocontrol y similares, la competencia emocional se refiere a nuestro grado de dominio de esas habilidades de un modo que se refleje en el ámbito laboral” (p. 19).

Ambos conceptos se instauran en una organización saludable, donde preside el Engagement en el trabajo. “Las connotaciones diarias del engagement se refieren a la vinculación, la implicación, el compromiso, la pasión, el entusiasmo, el esfuerzo y la energía” (Salanova, M. y Schaufeli, W., 2009, p.93).



4. NORMATIVA APLICABLE

Para la realización del estudio se han tenido en cuenta los criterios establecidos por:

- Ley 31/1995: Ley de Prevención de Riesgos Laborales y posterior reforma (Ley 54/2003).
- Real Decreto 39/1997: Reglamento de los Servicios de Prevención.
- NTP 703: El método COPSQQ (ISTAS21, PSQCAT21) de evaluación de riesgos psicosociales.
- NTP 702: El proceso de evaluación de los factores psicosociales.



5. OBJETIVOS GENERALES Y ESPECÍFICOS

El objetivo general del trabajo es la realización de una Evaluación de Riesgos Psicosociales a los empleados de una empresa familiar ubicada en Archena para valorar todas aquellas condiciones de trabajo del ámbito psicosocial que pueden representar un riesgo para la salud y bienestar de las personas trabajadoras.

Este objetivo general se alcanza a través de los objetivos específicos siguientes:

- Evaluación e identificación de los factores de riesgos psicosocial presentes en los puestos de trabajo de esta empresa.
- Identificar las áreas de mejora y proponer medidas preventivas acordes a la estrategia de intervención.
- Evaluar el grado de bienestar laboral/satisfacción de los trabajadores/as.
- Planificar recomendaciones para la intervención psicosocial preventiva a partir de los factores de riesgo psicosocial identificados.

6. PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS DEL MÉTODO CoPsoQ-istas 21.

El método CoPsoQ-istas21 versión media para empresa de más de 25 trabajadores/as es un instrumento para la evaluación orientado a la prevención por medio varias dimensiones. Combina el método científico, la visión del proceso y el dialogo social.

Tiene diversas características, entre las que destacamos:

- Integra la teoría general de estrés, por medio de modelos como “demanda control-apoyo social” de Karasek, Theorell y Jonson, así como “esfuerzo compensaciones” de Siegrit y aportaciones relevantes.
- Puede ser utilizado para evaluar cualquier puesto de trabajo.
- Se centra en la identificación de condiciones de trabajo relaciones con la organización y puesto de trabajo negativas para la salud sin fijarse en características individuales y de personalidad de los empleados.
- Participan todos los agentes implicados de la empresa, desde trabajadores/as, sus representantes hasta directivos/as con la ayuda de los técnicos de prevención, integrantes de un Grupo de Trabajo que facilitará todo el proceso desde la preparación y recopilación de datos hasta la interpretación, propuesta e implementación de las medidas preventivas.
- Cumple con las obligaciones legales respecto a la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, 31/1995. Basándose en el Art. 14, 18, 33, 34, 36 LPRL.
- Utiliza un cuestionario estandarizado para estimar la magnitud de los riesgos y el porcentaje de trabajadores/as expuestos, así como valores de referencia obtenidos de una muestra representativa de población trabajadora.
- El cuestionario esta validado y es fiable. Ya que mide lo que tiene que medir y las medidas son repetibles.
- El método garantiza la planificación de la acción preventiva en base a la evaluación de riesgos.

DIMENSIONES PSICOSOCIALES

1. Inseguridad sobre las condiciones de trabajo: Es la preocupación por el futuro en relación a los cambios no deseados de condiciones de trabajo fundamentales. Se relaciona con las amenazas de empeoramiento de condiciones de trabajo especialmente valiosas. Éstas, pueden originarse tanto en la situación actual (por ejemplo, si la asignación de jornada, tareas y pluses o complementos salariales es arbitraria) como en la posibilidad de cambios (por ejemplo, el anuncio de una reestructuración empresarial, externalización de un puesto o servicio, un ERE...); más si existen peores condiciones de trabajo en el contexto externo a la empresa (mismo sector, territorio...). Como la inseguridad sobre el empleo, puede vivirse de forma distinta según el momento vital o las responsabilidades familiares de cada trabajador o trabajadora.

2. Inseguridad sobre el empleo: Es la preocupación por el futuro en relación a la ocupación. Tiene que ver con la estabilidad del empleo y las posibilidades de empleabilidad en el mercado laboral de residencia. Puede vivirse de forma distinta según el momento vital o las responsabilidades familiares de cada trabajador o trabajadora.

3. Exigencias cuantitativas: Son las exigencias psicológicas derivadas de la cantidad de trabajo. Son altas cuando tenemos más trabajo del que podemos realizar en el tiempo asignado. Tienen que ver principalmente con la falta de personal, la incorrecta medición de los tiempos o la mala planificación, aunque también pueden relacionarse con la estructura salarial (por ejemplo, cuando la parte variable de un salario bajo es alta y obliga a aumentar el ritmo) o con la inadecuación de las herramientas, materiales o procesos de trabajo (obligando a hacer más tareas para suplir las deficiencias).

Las altas exigencias cuantitativas pueden suponer un alargamiento de la jornada laboral.

4. Conflicto de rol: Son las exigencias contradictorias que se presentan en el trabajo y las que puedan suponer conflictos de carácter profesional o ético. Es frecuente cuando el trabajador o trabajadora realiza tareas en las que está en desacuerdo.

5. Ritmo de trabajo: Constituye la exigencia psicológica referida a la intensidad del trabajo.

6. Doble presencia: Son las exigencias sincrónicas, simultáneas del ámbito laboral y del ámbito doméstico-familiar.

7. Exigencias emocionales: Son las exigencias para no involucrarnos en la situación emocional derivada de las relaciones interpersonales que implica el trabajo, especialmente en ocupaciones de atención a las personas en las que se pretende inducir cambios en ellas (por

ejemplo: que sigan un tratamiento médico, que adquieran una habilidad...), y que pueden comportar la transferencia de sentimientos y emociones.

8. Calidad de liderazgo: Se refiere a la calidad de la gestión de equipos humanos que realizan los mandos inmediatos. Esta dimensión está muy relacionada con la dimensión de apoyo social de superiores.

9 sentido del trabajo: Es la relación que el trabajo tiene con otros valores distintos de tener un empleo y obtener ingresos, tales como la utilidad, la importancia o el valor social o el aprendizaje que implica.

10. Apoyo social de compañeros: Es recibir la ayuda necesaria y cuando se necesita por parte de compañeros y compañeras para realizar bien el trabajo.

11. Exigencias de esconder emociones: Son las exigencias para mantener una apariencia neutral independientemente del comportamiento de usuarios o clientes, compañeros, superiores, proveedores u otras personas.

12. Sentimiento de grupo: Es el sentimiento de formar parte del colectivo humano con el que trabajamos cada día.

13. Claridad de rol: Es el conocimiento concreto sobre la definición de las tareas a realizar, objetivos, recursos a emplear y margen de autonomía en el trabajo.

14. Apoyo social de superiores: Es recibir la ayuda necesaria y cuando se necesita por parte de los superiores para realizar bien el trabajo.

15. Influencia: Es el margen de decisión que tiene la persona que realiza el trabajo en el día a día de su actividad, en concreto, en relación a las tareas a realizar y cómo realizarlas.

16. Previsibilidad: Es disponer de la información adecuada, suficiente y a tiempo para poder realizar de forma correcta el trabajo y para adaptarse a los cambios (futuras reestructuraciones, tecnologías nuevas, nuevas tareas, nuevos métodos y asuntos parecidos).

17. Justicia: Se refiere a la medida en que las personas trabajadoras son tratadas con equidad en su trabajo.

18. Posibilidades de desarrollo: Es el nivel de oportunidades que ofrece la realización del trabajo para poner en práctica los conocimientos, habilidades y experiencia de los trabajadores/as y adquirir nuevos.

19. Reconocimiento: Es la valoración, respeto y trato justo por parte de la dirección en el trabajo.

20. Confianza vertical: Es la seguridad que se tiene de que dirección y trabajadores/as actuarán de manera adecuada o competente. En una relación de poder desigual, la confianza implica la seguridad de que quien ostenta más poder no sacará ventaja de la situación de vulnerabilidad de otras personas.



7. METODOLOGÍA

El diseño de esta investigación nos hemos apoyado en “*NTP 703: El método COPSOQ (ISTAS21, PSQCAT21) de evaluación de riesgos psicosociales*”. Teniendo como objetivo principal lograr el porcentaje máximo de participación de la población de estudio.

Es un método de evaluación orientado a la prevención: identifica los riesgos al menor nivel de complejidad posible (20 dimensiones), localiza y valora la exposición y facilita el diseño de medidas preventivas.

En la primera fase “Presentación del método a la dirección de la empresa” tras ponernos en contacto con el Gerente y el Servicio de Prevención Ajeno, para informar sobre el procedimiento a seguir y el motivo de la realización de la Evaluación de Riesgos Psicosociales a todos los empleados de dicha empresa, se aceptó que se llevará a cabo la investigación, así como las posibles medidas de mejora que tuvieran que ponerse en marcha en el caso de necesitarlo.

Para ello, se conforma un equipo de trabajo con un técnico del Servicio Prevención de Riesgos Laborales Ajeno, Gerente, mandos intermedios y la responsable del departamento de Recursos Humanos como indica en la tercera fase. Y se recopila toda la información necesaria de la plantilla, como es:

- Edad
- Género
- Puesto de trabajo y tareas de cada uno de los puestos (descripción puestos de trabajo)
- Antigüedad
- Horario
- Relación Laboral

Durante el mes de junio, los responsables del proyecto adaptan el cuestionario ISTAS 21 a las características específicas de los puestos teniendo en cuenta los objetivos preventivos, unidades de análisis y el anonimato de la muestra de estudio, siguiendo las instrucciones del método y del programa informático utilizado para el análisis de los datos. Por lo que se genera el cuestionario desde la aplicación informática.

El cuestionario se aplica a los trabajadores/as dentro de la jornada laboral, durante el mes de septiembre con la presencia del técnico de Prevención y la Responsable de Recursos Humanos que explican como cumplimentar el cuestionario resolviendo posibles dudas

surgidas durante la toma de datos, y adoptando las medidas para garantizar el anonimato y la confidencialidad de la muestra estudiada.

Se prepara en el grupo de trabajo, el proceso de información-sensibilización por medio de canales de comunicación como son las circulares, intranet y reuniones informativas.

Tras la recopilación de los datos, se procese a su introducción en el aplicativo informático para su posterior análisis e interpretación a efectos de la realización del informe. Y posteriormente a la presentación y feedback de los resultados a Gerencia, mandos intermedios y Responsable de Recursos Humanos, exponiendo las áreas con mayor deficiencia, su propuesta de mejora e intervención, así como las prioridades a la espera de su aprobación. Por último, se desarrolla un informe final de evaluación de riesgos psicosociales, con un seguimiento y evaluación de la eficacia de esas medidas preventivas.

Para resumir:

1º. Acuerdo de Evaluación de riesgos psicosociales y Planificación de la actividad preventiva.

La firma del acuerdo para la realización de la evaluación de riesgos psicosociales y la planificación de la actividad preventiva, utilizando el método COPSOQ-ISTAS21, se ha realizado en 10/06/2018.

Dicho acuerdo contempla:

- La creación del GRUPO DE TRABAJO (a partir de ahora GT) que está compuesto por representantes de los trabajadores y trabajadoras, y representantes de la dirección es: RESPONSABLE DE RRHH. TECNICO SERVICIO PREVENCIÓN AJENO, GERENTE, en RESPONSABLE ELECTRONICA, RESPONSABLE RIEGOS Y FONTANERIA y DIRECTOR TÉCNICO.
- Realizar la evaluación en el conjunto de la empresa.
- Recoger la información de condiciones de trabajo, según sexo, que se incluye en el anexo IV (información adicional para el plan y medidas de igualdad).

Adaptación del cuestionario.

El trabajo de adaptación de las preguntas que pueden modificarse o suprimirse ha sido realizado por el GT entre 10/06/2018 y 10/06/2018.

El cuestionario puede verse en el Anexo I de este informe.

Información, distribución y recogida.

El trabajo de campo se ha iniciado en fecha 10/09/2018 y ha terminado en fecha 10/10/2018.

El Grupo de Trabajo ha informado a la plantilla mediante Circulares, ha realizado la distribución del cuestionario. La respuesta del cuestionario se ha realizado en el puesto de trabajo. Y se ha realizado la recogida de los cuestionarios mediante Urna.

Informe preliminar para la evaluación de riesgos psicosociales.

La informatización de datos ha sido realizada por RESPONSABLE RRHH, se ha iniciado en fecha 25/10/2018 y finalizado en fecha 26/10/2018.

El Informe preliminar se ha generado en fecha 10/11/2018.



8. EVALUACIÓN DE RIESGOS LABORALES.

8.1 CONTACTO CON LA EMPRESA Y DIAGNOSTICO DE SITUACIÓN DE PARTIDA

Desde el servicio de prevención ajeno contratado por la empresa se detectó la necesidad de evaluar los riesgos psicosociales por medio del cuestionario ISTAS 21, en el cual colaboré yo para la recogida de datos, explicándole los beneficios que tendría para la empresa este estudio y sus medidas oportunas.

La empresa, S.L., es una empresa dedicada al sector agrícola con diferentes áreas de negocio desde sector de ferretería, electrodomésticos, taller mecánico, riegos y fontanería, fitosanitarios y vivero.

Actualmente cuenta con una plantilla de 40 trabajadores/as.

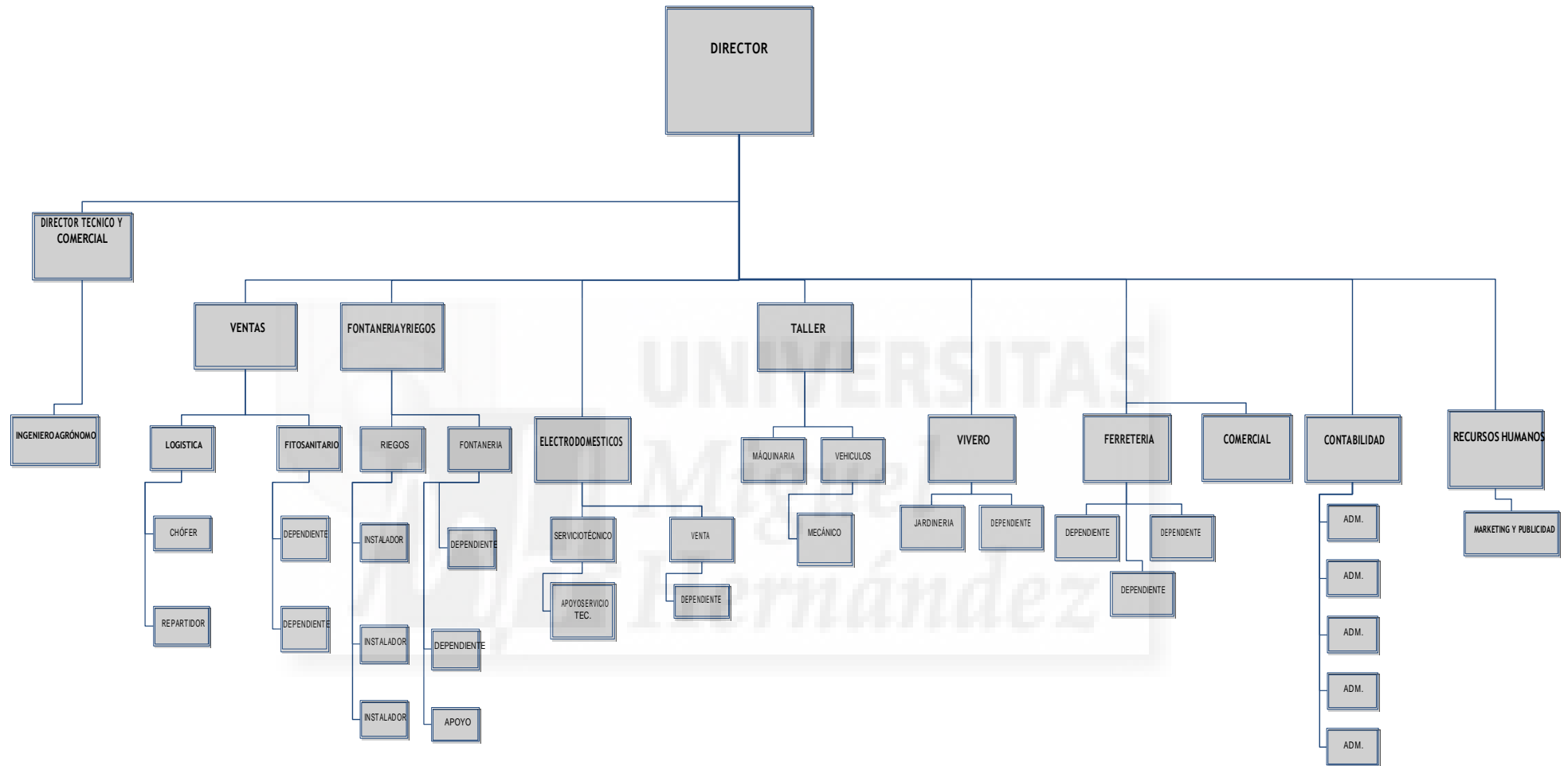
DATOS DE PLANTILLA Y DE PARTICIPACIÓN. Puestos de trabajo por áreas

Tabla 1: Tasa de respuesta por unidades de análisis

Unidad de análisis	Tasa de respuesta para cada categoría
Puesto de trabajo	GERENTE 0,0% [N=0] (*)
	RESPONSABLE DEPARTAMENTO 85,7% [N=6]
	ADMINISTRATIVA 75,0% [N=6]
	CONTABLE 100,0% [N=1]
	MOZO DE ALMACEN 75,0% [N=6]
	DEPENDIENTE 66,7% [N=6]
	JARDINERO 100,0% [N=2]
	INFORMÁTICO 100,0% [N=1]
	MECÁNICOS 66,7% [N=2]
	Sexo
Hombre 76,7% [N=23]	
Departamento o sección	RESPONSABLES DEPARTAMENTO 85,7% [N=6]
	ADMINISTRATIVAS 75,0% [N=6]
	MOZOS DE ALMACEN 75,0% [N=6]
	DEPENDIENTE 66,7% [N=6]
	JARDINERO 100,0% [N=2]
	INFORMÁTICO 100,0% [N=1]
	MECÁNICOS 66,7% [N=2]
	CONTABLE 100,0% [N=1]
	GERENCIA 0,0% [N=0] (*)
(*) = "La tasa de respuesta no es suficiente para garantizar la validez de la información, que podría ser poco representativa para esta categoría de análisis"	



Figura 3. Organigrama Empresa Familiar, S.L. (elaboración propia)



A propuesta del servicio de prevención ajeno que tiene contratado la empresa, se acordó la evaluación de riesgos psicosociales utilizando la metodología CVoPsoQ-istas21, tanto para la identificación y valoración de los riesgos, como el proceso de intervención.

Se aplicó el cuestionario, obteniéndose una tasa de respuesta del 75%.

Se analizaron datos de los empleados como son puesto, edad, sexo, antigüedad y relación laboral (fijo, eventual o prácticas). En cuestión de horario, todos los encuestados tenían jornada partida.

Los resultados obtenidos se recogen en las tablas siguientes:

CARACTERÍSTICAS SOCIO-DEMOGRÁFICAS de la plantilla:

Tabla 2: Sexo

Eres:	N	%
Mujer	7	23,3%
Hombre	23	76,7%
No contesta	0	
Total	30	

Tabla 3: Edad

¿Qué edad tienes?	N	%
Menos de 31 años	13	43,3%
Entre 31 y 45 años	14	46,7%
Más de 45 años	3	10,0%
No contesta	0	
Total	30	

Estas tablas nos ayudan a conocer las condiciones de trabajo de los empleados donde pueden estar el origen de las exposiciones desfavorables detectadas.

Tabla 4: Puesto de trabajo

Indica qué puesto de trabajo ocupas en la actualidad. Señala únicamente una opción.	N	%
GERENTE	0	0,0%
RESPONSABLE DEPARTAMENTO	6	20,0%
ADMINISTRATIVA	6	20,0%
CONTABLE	1	3,3%
MOZO DE ALMACEN	6	20,0%
DEPENDIENTE	6	20,0%
JARDINERO	2	6,7%
INFORMÁTICO	1	3,3%
MECÁNICOS	2	6,7%
No contesta	0	
Total	30	

Tabla 5: Departamento/Sección

Indica en qué departamento o sección trabajas en la actualidad. Señala únicamente una opción.	N	%
RESPONSABLES DEPARTAMENTO	6	20,0%
ADMINISTRATIVAS	6	20,0%
MOZOS DE ALMACEN	6	20,0%
DEPENDIENTE	6	20,0%
JARDINERO	2	6,7%
INFORMÁTICO	1	3,3%
MECÁNICOS	2	6,7%
CONTABLE	1	3,3%
GERENCIA	0	0,0%
No contesta	0	
Total	30	

Tabla 6: Movilidad funcional

¿Realizas tareas de distintos puestos de trabajo?	N	%
Generalmente no	2	6,7%
Sí, generalmente de nivel superior	8	26,7%
Sí, generalmente de nivel inferior	5	16,7%
Sí, generalmente del mismo nivel	12	40,0%
Sí, tanto de nivel superior, como de nivel inferior, como del mismo nivel	3	10,0%
No lo sé	0	0,0%
No contesta	0	
Total	30	

Tabla 7: Participación directa consultiva

¿En el último año ¿tus superiores te han consultado sobre cómo mejorar la forma de producir o realizar el servicio?	N	%
Siempre + Muchas veces	0	0,0%
Algunas veces	4	13,3%
Sólo alguna vez + Nunca	26	86,7%
No contesta	0	
Total	30	

Tabla 8: Relación laboral

¿Qué tipo de relación laboral tienes con Empresa Familiar, S.L.?	N	%
Soy fijo (tengo un contrato indefinido,...)	16	53,3%
Soy fijo discontinuo	0	0,0%
Soy temporal con contrato formativo (contrato temporal para la formación, en prácticas)	3	10,0%
Soy temporal (contrato por obra y servicio, circunstancias de la producción, etc.)	11	36,7%
Soy funcionario	0	0,0%
Soy interino	0	0,0%
Soy un/a trade (aún siendo autónomo, en realidad trabajo para alguien del que dependo, trabajo para uno o dos clientes)	0	0,0%
Soy becario/a	0	0,0%
Trabajo sin contrato	0	0,0%
No contesta	0	
Total	30	

Tabla 9: Antigüedad

¿Cuánto tiempo llevas trabajando en Empresa Familiar, S.L.?	N	%
Menos de 30 días	1	3,3%
Entre 1 mes y hasta 6 meses	1	3,3%
Más de 6 meses y hasta 2 años	12	40,0%
Más de 2 años y hasta 5 años	8	26,7%
Más de 5 años y hasta 10 años	7	23,3%
Más de 10 años	1	3,3%
No contesta	0	
Total	30	

Tabla 10: Horas semanales

¿Habitualmente ¿cuántas horas trabajas a la semana para Empresa Familiar, S.L.?	N	%
30 horas o menos	0	0,0%
De 31 a 35 horas	0	0,0%
De 36 a 40 horas	20	66,7%
De 41 a 45 horas	8	26,7%
Más de 45 horas	2	6,7%
No contesta	0	
Total	30	

Tabla 11: Horario

¿Cuál es tu horario de trabajo?	N	%
Jornada partida (mañana y tarde)	30	100,0%
Turno fijo de mañana	0	0,0%
Turno fijo de tarde	0	0,0%
Turno fijo de noche	0	0,0%
Turnos rotatorios excepto el de noche	0	0,0%
Turnos rotatorios con el de noche	0	0,0%
No contesta	0	
Total	30	

Tabla 12:

¿Qué margen de adaptación tienes en la hora de entrada y salida?	N	%
No tengo ningún margen de adaptación en relación a la hora de entrada y salida	30	100,0%
Puedo elegir entre varios horarios fijos ya establecidos	0	0,0%
Tengo hasta 30 minutos de margen	0	0,0%
Tengo más de media hora y hasta una hora de margen	0	0,0%
Tengo más de una hora de margen	0	0,0%
No contesta	0	
Total	30	

Tabla 13:

¿Si tienes algún asunto personal o familiar ¿puedes dejar tu puesto de trabajo al menos una hora?	N	%
Siempre + Muchas veces	3	10,0%
Algunas veces	20	66,7%
Sólo alguna vez + Nunca	7	23,3%
No contesta	0	
Total	30	

Tabla 14:

¿Puedes decidir cuándo haces un descanso?	N	%
Siempre + Muchas veces	0	0,0%
Algunas veces	17	56,7%
Sólo alguna vez + Nunca	13	43,3%
No contesta	0	
Total	30	

Tabla 15:

¿Habitualmente ¿cuántos sábados al mes trabajas?	N	%
Ninguno	1	3,3%
Alguno excepcionalmente	1	3,3%
Un sábado al mes	0	0,0%
Dos sábados	28	93,3%
Tres ó más sábados al mes	0	0,0%
No contesta	0	
Total	30	

Tabla 16:

¿Habitualmente ¿cuántos domingos al mes trabajas?	N	%
Ninguno	30	100,0%
Alguno excepcionalmente	0	0,0%
Un domingo al mes	0	0,0%
Dos domingos	0	0,0%
Tres ó más domingos al mes	0	0,0%
No contesta	0	
Total	30	

Tablas 17 y 18. Exigencias de disponibilidad

Tabla 17:

¿Con qué frecuencia te cambian la hora de entrada y salida o los días que tienes establecido trabajar?	N	%
Siempre + Muchas veces	0	0,0%
Algunas veces	17	56,7%
Sólo alguna vez + Nunca	13	43,3%
No contesta	0	
Total	30	

Tabla 18:

¿Habitualmente ¿cuántos días al mes prolongas tu jornada como mínimo media hora?	N	%
Ninguno	0	0,0%
Algún día excepcionalmente	20	66,7%
De 1 a 5 días al mes	6	20,0%
De 6 a 10 días al mes	4	13,3%
11 o más días al mes	0	0,0%
No contesta	0	
Total	30	

Tabla 19: Trabajo doméstico-familiar

¿Qué parte del trabajo familiar y doméstico haces tú?	N	%
Soy la/el principal responsable y hago la mayor parte de tareas familiares y domésticas	8	26,7%
Hago aproximadamente la mitad de las tareas familiares y domésticas	12	40,0%
Hago más o menos una cuarta parte de las tareas familiares y domésticas	5	16,7%
Sólo hago tareas muy puntuales	5	16,7%
No hago ninguna o casi ninguna de estas tareas	0	0,0%
No contesta	0	
Total	30	

Las tablas siguientes muestran las características de algunos **RECURSOS**

Tabla 20:

En tu departamento o sección falta personal	N	%
Siempre + Muchas veces	15	50,0%
Algunas veces	8	26,7%
Sólo alguna vez + Nunca	7	23,3%
No contesta	0	
Total	30	

Tabla 21:

La planificación es realista	N	%
Siempre + Muchas veces	5	16,7%
Algunas veces	23	76,7%
Sólo alguna vez + Nunca	2	6,7%
No contesta	0	
Total	30	

Tabla 22:

La tecnología (máquinas, herramientas, ordenadores...) con la que trabajas es la adecuada y funciona correctamente	N	%
Siempre + Muchas veces	2	6,7%
Algunas veces	19	63,3%
Sólo alguna vez + Nunca	9	30,0%
No contesta	0	
Total	30	

Características relativas al **SALARIO**.

Tabla 23: Salario

¿Aproximadamente ¿cuánto cobras neto al mes?	N	%
300 euros o menos	0	0,0%
Entre 301 y 450 euros	0	0,0%
Entre 451 y 600 euros	1	3,3%
Entre 601 y 750 euros	0	0,0%
Entre 751 y 900 euros	0	0,0%
Entre 901 y 1.200 euros	17	56,7%
Entre 1.201 y 1.500 euros	8	26,7%
Entre 1.501 y 1.800 euros	4	13,3%
Entre 1.801 y 2.100 euros	0	0,0%
Entre 2.101 y 2.400 euros	0	0,0%
Entre 2.401 y 2.700 euros	0	0,0%
Entre 2.701 y 3.000 euros	0	0,0%
Más de 3.000 euros	0	0,0%
No contesta	0	
Total	30	

Tabla 24: Composición del salario

Tu salario es:	N	%
Fijo	30	100,0%
Una parte fija y otra variable	0	0,0%
Todo variable (a destajo, a comisión)	0	0,0%
No contesta	0	
Total	30	

Tabla 25: Correspondencia trabajo-salario

¿El trabajo que realizas se corresponde con la categoría o grupo profesional que tienes reconocida salarialmente?	N	%
Sí	14	46,7%
No, el trabajo que hago es de una categoría o grupo superior al que tengo asignado salarialmente (POR EJEMPLO, trabajo de comercial pero me pagan como administrativa)	8	26,7%
No, el trabajo que hago es de una categoría o grupo inferior al que tengo asignado salarialmente (POR EJEMPLO, trabajo de administrativa pero me pagan como comercial)	0	0,0%
No lo sé	8	26,7%
No contesta	0	
Total	30	

La tabla siguiente muestra la **PROMOCIÓN**.

Tabla 26: Promoción

¿Desde que entraste en Empresa Familiar, S.L. ¿has ascendido de categoría o grupo profesional?	N	%
No	29	96,7%
Sí, una vez	1	3,3%
Sí, dos veces	0	0,0%
Sí, tres o más veces	0	0,0%
No contesta	0	
Total	30	



8. 2 EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

8.2.1 Diseño del estudio

Para recopilar la mayor información posible de la situación de partida para conseguir una definición de los aspectos que se han de evaluar, y manteniendo en todo momento las indicaciones del INSHT en la NTP-702, se recopila la siguiente información:

- Opinión de todos los implicados.
- Recopilación de todos los documentos e informes que nos puedan dar información
- Datos de empresa y trabajadores/as: antigüedad, organigrama, jerarquía, horario, política de Recursos Humanos, beneficios sociales...
- Características de la plantilla: sexo, edad, antigüedad en la empresa y el puesto y las categorías profesionales.
- Información sobre el personal: absentismo, bajas IT, formación, rotaciones, promociones...

8.2.2 Aplicación de instrumentos de medida (métodos cuantitativos y cualitativos)

El instrumento de recogida de datos cuantitativo utilizado fue el ISTAS 21.

Los instrumentos empleados fueron anónimos y totalmente voluntarios.

Así como el uso de los datos, fue totalmente confidencial conforme a la ley de protección de datos, la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

8.2.3 Análisis e integración de la información recogida.

Se identificaron los riesgos psicosociales en los puestos de trabajo, a través del cuestionario ISTAS 21.

En los informes, tanto individuales como colectivos, se mostraron los niveles de riesgo de cada dimensión evaluada.

Se diferencian tres niveles de exposición psicosocial para cada apartado: más favorable, intermedio y más desfavorable.

Los niveles se identificaron mediante códigos de color para facilitar su interpretación:

- Verde-Adecuado
- Amarillo-Mejorable
- Rojo-Riesgo Elevado

Para el análisis de la información se creó un grupo de trabajo y éste se encargaba de preparar el trabajo de campo, analizando el informe cuantitativo identificado las posibles causas de exposición a los riesgos. Y de todo ello, se establecían prioridades de acción.

Se tuvo en cuenta las dimensiones con mayor nivel desfavorable para la salud, comprobando si existían diferencia por puestos de trabajo o departamentos.

Se llegó a consenso de cuáles eran las medidas preventivas se podían poner en marcha y los motivos que podían originar esos riesgos.

Por tanto, los pasos fueron sencillos:

1ª El servicio de prevención ajeno: introduce los cuestionarios y extrae el informe preliminar.

2º Recursos Humanos, es este caso, colabora a llegar a consenso con el grupo de trabajo.

3ª Una vez decididas las acciones a emplear con el grupo de trabajo, Recursos Humanos, lo traslada a Gerencia para su aprobación final.

Informe preliminar y asesoramiento para la planificación de las medidas preventivas.

Los resultados de la evaluación nos informan que, para el conjunto del grupo de trabajadores/as encuestado, los factores de riesgo para los que deberían establecerse medidas de mejora para prevenir los daños.

Para poder intervenir sobre los riesgos psicosociales detectados, debemos hacer un repaso a sus antecedentes y dimensiones.

8.2.4 Informe preliminar y análisis de los resultados y datos cuantitativos y cualitativos.

Prevalencia de exposición.

En la siguiente tabla observamos los niveles de exposición en las dimensiones favorables (verde), intermedia (amarillo) y más desfavorables (rojo) para cada puesto de trabajo evaluado en Empresa Familiar, S.L.

Exposiciones.

La table 27 presenta la prevalencia de exposición.

Los datos están ordenados según el porcentaje de trabajadores/as en la situación más desfavorable para la salud, por lo que la primera exposición sería la que afecta a mayor proporción de la plantilla y por el contrario, la última es la que menor proporción concentra de trabajadores/as expuestos a situaciones más desfavorables.

Tabla 27: Exposiciones en Empresa Familiar, S.L. ordenadas en función del porcentaje de trabajadores/as en la situación más desfavorable para la salud (rojo)

	Dimensión	Más Desfavorable	Situación Intermedia	Más favorable	
	MÁS				
	PROBLEMÁTICAS				
		Inseguridad sobre las condiciones de trabajo	100	0	0
		Inseguridad sobre el empleo	96,7	3,3	0
		Exigencias cuantitativas	90	10	0
		Conflicto de rol	90	6,7	3,3
		Ritmo de trabajo	86,7	13,3	0
		Doble presencia	80	20	0
		Exigencias emocionales	76,7	23,3	0
		Calidad de liderazgo	60	40	0
		Sentido del trabajo	43,3	43,3	13,3
		Apoyo social de compañeros	43,3	50	6,7
		Exigencias de esconder emociones	40	50	10
		Sentimiento de grupo	36,7	6,7	56,7
		Claridad de rol	33,3	46,7	20
		Apoyo social de superiores	30	63,3	6,7
		Influencia	23,3	76,7	0
		Previsibilidad	16,7	53,3	30
		Justicia	6,7	26,7	66,7
		Posibilidades de desarrollo	0	43,3	56,7
	MENOS				
	PROBLEMÁTICAS				
	O FAVORABLES				
	Reconocimiento	0	10	90	
	Confianza vertical	0	3,3	96,7	

Rojo: tercil más desfavorable para la salud, **Amarillo:** tercil intermedio, **Verde:** tercil más favorable para la salud

Localización de las exposiciones

En este apartado se presenta la situación de exposición que incluye una mayor proporción de trabajadores/as según puesto de trabajo, departamento y sexo. De esta forma podemos saber que puesto de trabajo o departamento por sexo son los que se encuentran en una situación peor de exposición (los que tienen más rojo) y cuales más favorables (lo que tienen más verde).

Tabla 28: Localización de las exposiciones en Empresa Familiar, S.L.

		Exigencias cuantitativas	Ritmo de trabajo	Exigencias emocionales	Exigencias de esconder	Doble presencia	Influencia	Posibilidades de desarrollo	Sentido del trabajo	Claridad de rol	Conflicto de rol	Apoyo social de compañeros	Sentimiento de grupo	Apoyo social de superiores	Calidad de liderazgo	Previsibilidad	Reconocimiento	Inseguridad sobre el empleo	Inseguridad sobre las	Confianza vertical	Justicia	
Puestos	GERENTE																					
	RESPONSABLE DEPARTAMENTO																					
	ADMINISTRATIVA																					
	CONTABLE																					
	MOZO DE ALMACEN																					
	DEPENDIENTE																					
	JARDINERO																					
	INFORMÁTICO																					
	MECÁNICOS																					
	Departamentos	RESPONSABLES DEPARTAMENTO																				
ADMINISTRATIVAS																						
MOZOS DE ALMACEN																						
DEPENDIENTE																						
JARDINERO																						
INFORMÁTICO																						
MECÁNICOS																						
CONTABLE																						
GERENCIA																						
Sexo	Mujeres																					
	Hombres																					

Dimensiones desfavorables

Un 100% de los trabajadores/as que han participado en el estudio está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto a la “**Inseguridad sobre las condiciones de trabajo**”, lo que supone un miedo por parte de los trabajadores/as a posibles cambios en el puesto de trabajo que empeoren su situación actual.

El 96,7 % del personal que ha participado, tienen preocupación por la estabilidad del empleo y las posibilidades de empleabilidad en el mercado en el caso de ser despedido por la empresa, es a lo que se refiere la dimensión “**Inseguridad sobre el empleo**”.

El 90% del personal que han participado, se sitúa en una posición desfavorable en relación a la dimensión “**exigencias cuantitativas**”, es decir, no perciben tener una buena relación entre la cantidad de trabajo y tiempo disponible para realizarlo.

Un 90% del personal que ha participado, percibe que realizan tareas en las que están en desacuerdo, es decir, las exigencias contradictorias que se presentan en el trabajo y las que puedan suponer conflictos de carácter profesional o ético. Esta dimensión sería el “**conflicto de rol**”.

El 86,7 del personal que ha participado, percibe una intensidad del trabajo alta, es lo que se refiere a la dimensión “**ritmo de trabajo**”.

Un 80% del personal que ha participado en el estudio, está expuesto a la situación desfavorable para la salud respecto a la dimensión de “**dobles presencia**”, es decir, percibe exigencias sincrónicas, simultáneas del ámbito laboral y del ámbito doméstico-familiar.

El 76,7% del personal que ha participado, siente que en su trabajo tienen que entender la situación de otras personas que también tienen emociones y sentimientos, sería la dimensión de “**exigencias emocionales**”.

Un 60% de los encuestados no percibe que se promueva, por parte de dirección, un crecimiento personal, así como la motivación y el bienestar, es decir, tener “**calidad de liderazgo**”. Por lo que es una dimensión desfavorable.

Dimensiones favorables

Un 96,7% de los empleados encuestados percibe que compañeros y dirección actuaran de manera adecuada y competente, por lo que la dimensión “**Confianza vertical**” es una dimensión favorable en la empresa.

El 90% de los empleados participante sienten que existe una valoración, respecto y trato justo por parte de dirección. Por lo que los participantes se sitúan favorablemente respecto al “**Reconocimiento**”.

Un 66,7% de los encuestados percibe que son tratados con equidad en su puesto de trabajo, por lo que es una dimensión favorable de “**Justicia**”.

Un 56,7% de los participantes en el estudio percibe tener buenas relaciones en el entorno de trabajo por lo que la dimensión de “**Sentimiento de grupo**” es una dimensión favorable.

En cuanto a la dimensión de “Posibilidades de desarrollo”, un 56,7% de los encuestados percibe la oportunidad de poner en prácticas sus conocimientos, habilidades y experiencia propios en relación con el trabajo. Por lo que también es una dimensión favorable.



Exposición por dimensiones

Se presentan los resultados de la evaluación dimensión a dimensión psicosocial. Las 20 dimensiones están ordenadas conforme a la prevalencia de exposición.

Por lo tanto, primero aparecerán las dimensiones que presentan una mayor exposición de trabajadores/as a situaciones más desfavorables para la salud.

Inseguridad sobre las condiciones de trabajo

La inseguridad sobre las condiciones de trabajo está relacionada con la preocupación por el futuro, por los cambios no deseados de condiciones de trabajos básicas y fundamentales.

Su origen se relaciona con las amenazas de empeoramiento no deseados de condiciones de trabajo que son valiosas para los trabajadores/as.

Pueden originarse tanto en la situación actual, por ejemplo, si hay algún cambio en la jornada de trabajo, tareas o complementos salariales que son considerados arbitrarios o con los cambios relacionados con reestructuración de la organización, externalización de servicios o puestos, un ERE, etc. Y también si existen peores condiciones laborales en empresas externas a la empresa ya sea mismo sector u otro.

La inseguridad sobre el empleo, puede vivirse de forma distinta según el momento vital o responsabilidad familiares de cada trabajador/a.

En cuanto a la prevalencia de la exposición, un 100% de los trabajadores/as está expuesto a la situación más desfavorable, un 0% a la intermedia y un 0% a la más favorable para la salud respecto a la dimensión de inseguridad sobre las condiciones de trabajo.

Tabla 29: Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a la Inseguridad sobre las condiciones de trabajo.

	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida	No contesta
	%	%	%	N
¿si te trasladan a otro centro de trabajo, unidad, departamento o sección contra tu voluntad?	53,3 [N=16]	43,3 [N=13]	3,3 [N=1]	[N=0]
¿si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida...) contra tu voluntad?	66,7 [N=20]	30,0 [N=9]	3,3 [N=1]	[N=0]
¿si te cambian de tareas contra tu voluntad?	90,0 [N=27]	6,7 [N=2]	3,3 [N=1]	[N=0]
si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especies...)?	100,0 [N=30]	0,0 [N=0]	0,0 [N=0]	[N=0]

Gráfico 2. Prevalencia de exposición por puesto de trabajo

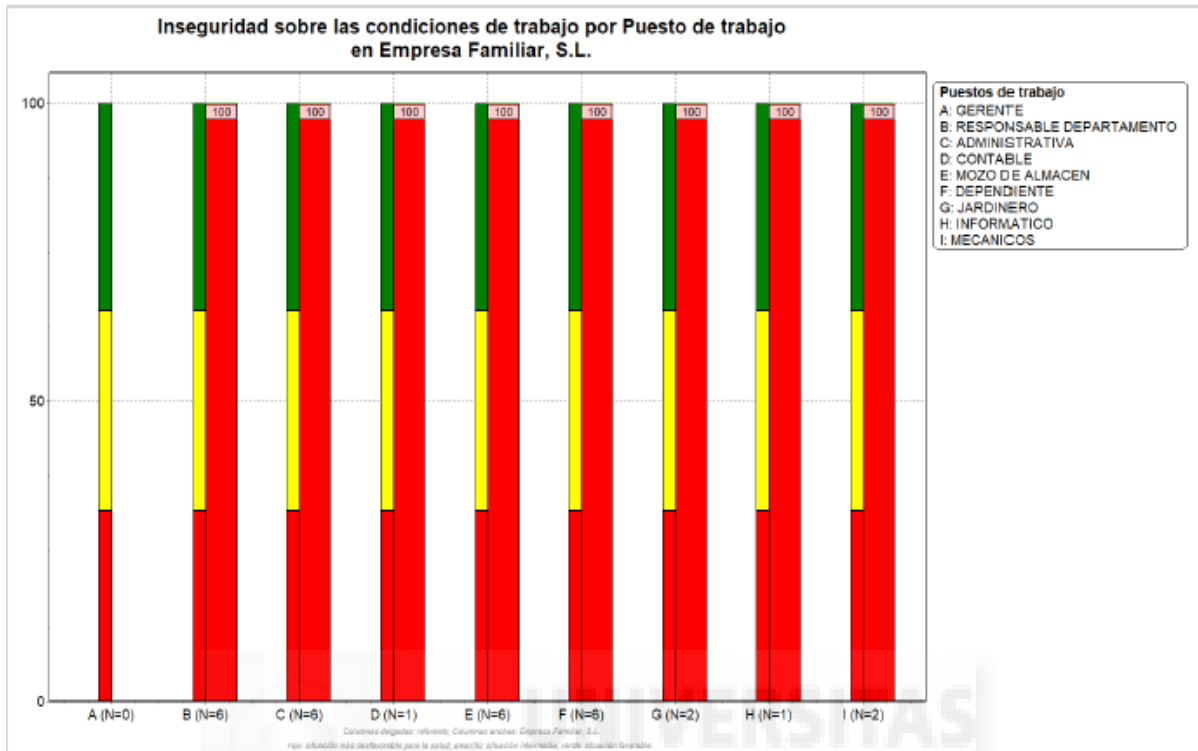
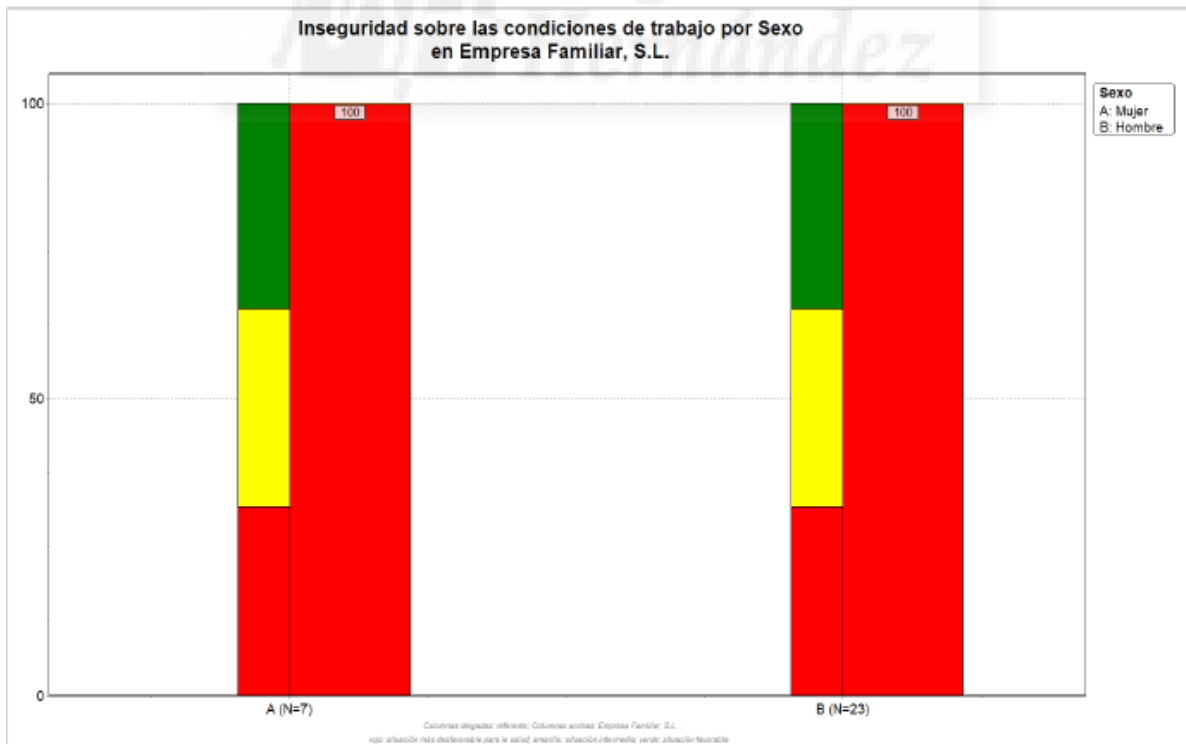


Gráfico 3. Prevalencia de exposición por sexo



Inseguridad sobre el empleo

Es la preocupación que tiene un trabajador/a por el futuro en la relación a su puesto, a su ocupación.

Su origen está ligado a las posibilidades de empleabilidad según su perfil profesional en el mercado laboral y la propia estabilidad del puesto de trabajo.

Y como la dimensión anterior, puede depender del momento o situación familiar por la que este atravesando el trabajador/a para vivirlo de una manera u otra.

En cuanto a la prevalencia de exposición, un 96,7% de los trabajadores/as encuestados está expuesto a la situación más desfavorable, un 3,3% a la intermedia y un 0% a la más favorable para la salud respecto a la inseguridad sobre el empleo.

Tabla 30: Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a la Inseguridad sobre el empleo.

	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida	No contesta
	%	%	%	N
¿si te despiden o no te renuevan el contrato?	96,7 [N=29]	3,3 [N=1]	0,0 [N=0]	[N=0]
¿lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedases en paro?	80,0 [N=24]	20,0 [N=6]	0,0 [N=0]	[N=0]

Gráfico 5. Prevalencia de exposición por puesto de trabajo

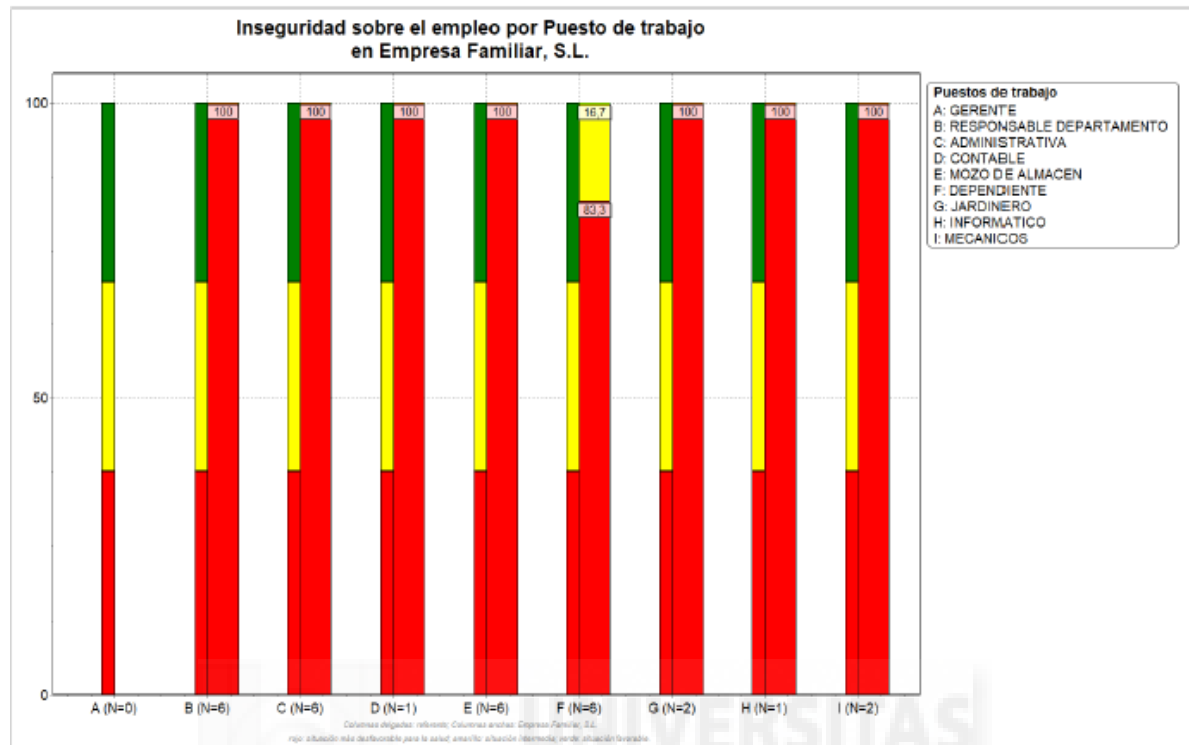
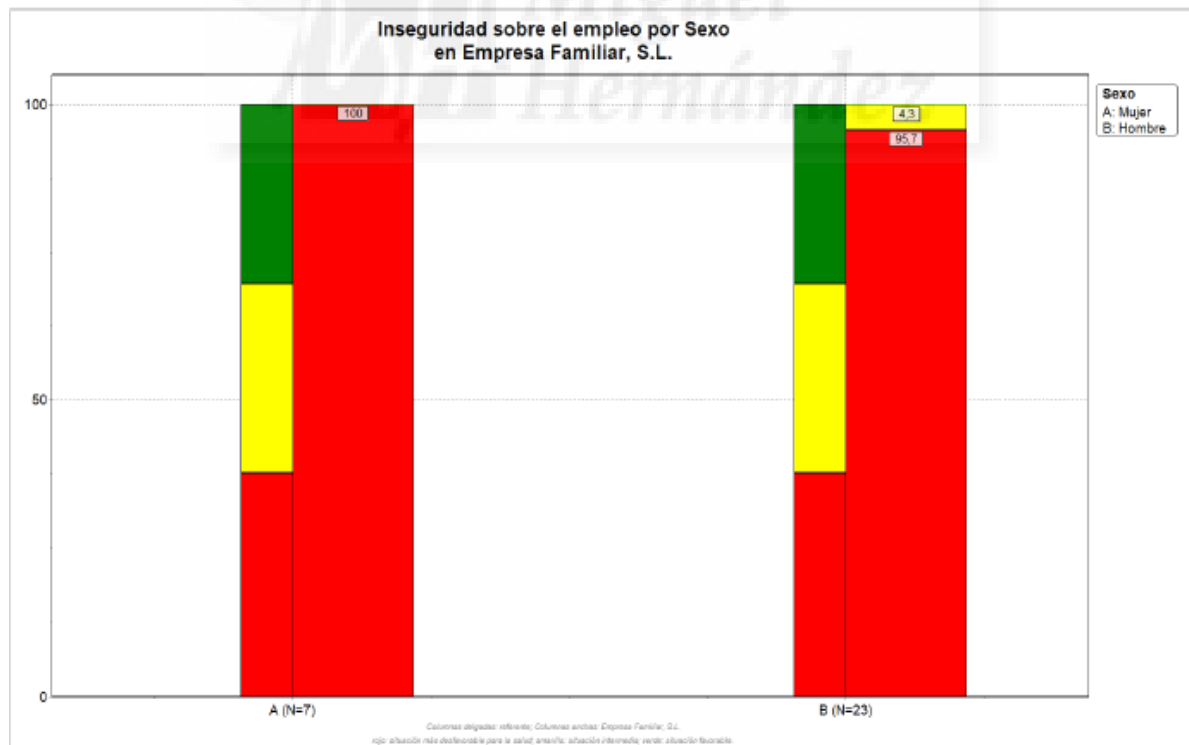


Gráfico 6. Prevalencia de exposición por sexo



Exigencias cuantitativas

Hacen referencia a las exigencias psicológicas del trabajo y tiene que ver con la cantidad de trabajo. Por lo que serán altas cuando tenemos más trabajo del que podemos realizar el tiempo estimado.

El origen pueden ser diversos factores relacionados tanto con la planificación de la tarea, como la incorrecta estimación de los tiempos y por tanto falta de adecuación del puesto en cuanto a carga de trabajo, así como falta de personal, salario bajo o variable que implica aumentar el ritmo de trabajo, pocos procedimientos o procesos adecuados de trabajo.,.

Por lo que todo ello puede llevar a alargar la jornada de trabajo.

En cuanto a la prevalencia de exposición, un 90% de los trabajadores/as estudiados están expuestos a la situación más desfavorable, un 10% a la intermedia y un 0% a la más favorable para la salud con respecto a las exigencias cuantitativas.

Tabla 31: Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a las Exigencias cuantitativas.

	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca	No contesta
	%	%	%	N
¿la distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?	36,7 [N=11]	53,3 [N=16]	10,0 [N=3]	[N=0]
¿te resulta imposible acabar tus tareas laborales?	46,7 [N=14]	46,7 [N=14]	6,7 [N=2]	[N=0]
¿te retrasas en la entrega de tu trabajo?	20,0 [N=6]	36,7 [N=11]	43,3 [N=13]	[N=0]
¿tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo?	16,7 [N=5]	40,0 [N=12]	43,3 [N=13]	[N=0]

Gráfico 8. Prevalencia de exposición por puesto de trabajo

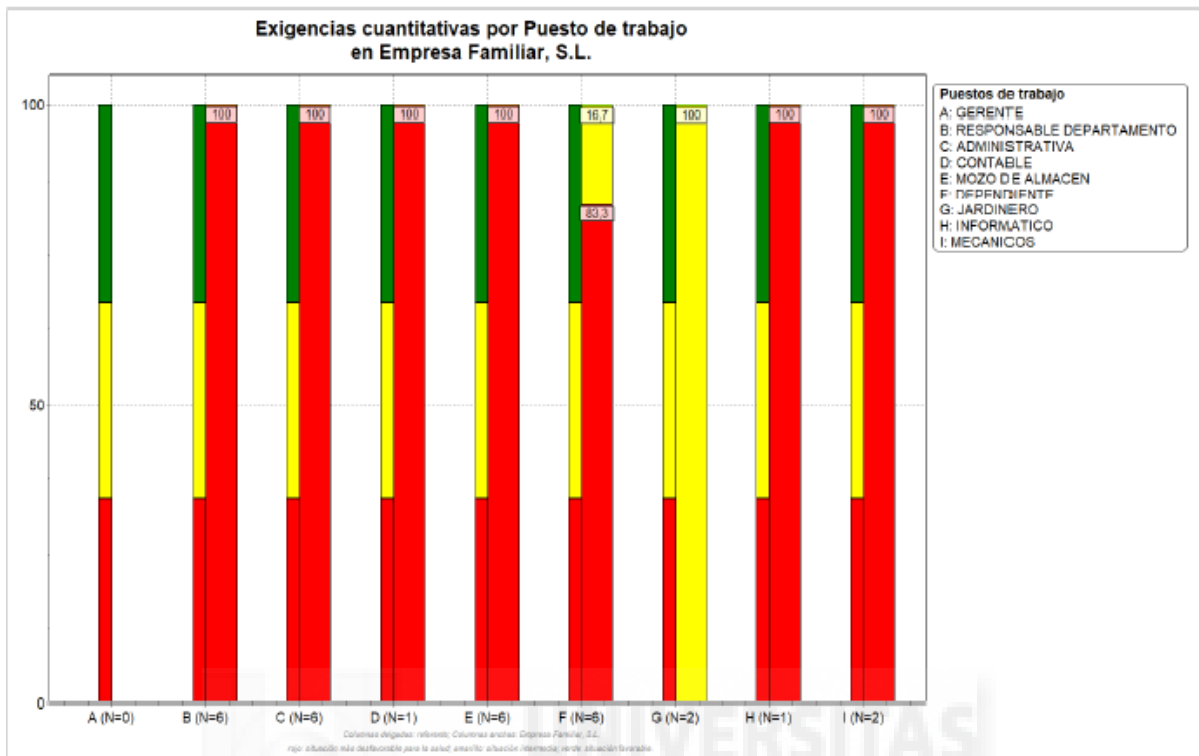
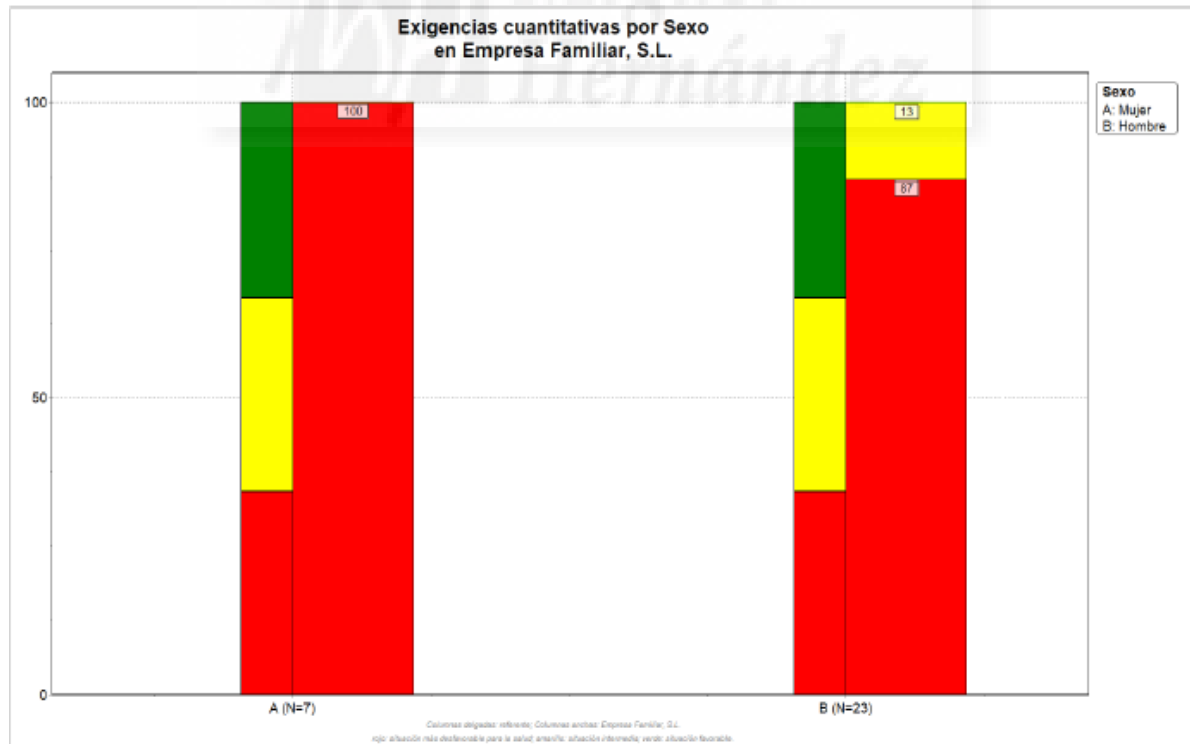


Gráfico 9. Prevalencia de exposición por sexo



Conflicto de rol

Son exigencias en el trabajo que pueden suponer problemas de carácter ético o personal y están relacionadas con las exigencias contradictorias que se presentan en el trabajo.

El origen puede estar cuando el trabajador/a tenga que desempeñar tareas con las que no está de acuerdo, o vaya en contra de sus principios éticos y presenta órdenes contradictorias en las que tiene que elegir internamente cual es la que es correcta.

En cuanto a la prevalencia de exposición, un 90% de los trabajadores/as encuestados está expuesto a la situación más desfavorable, un 6,7 a la intermedia y un 3,3 a la más favorable para la salud respecto a la dimensión de conflicto de rol.

Tabla 32: Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas al Conflicto de rol.

	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida	No contesta
	%	%	%	N
¿haces cosas en el trabajo que son aceptadas por algunas personas y no por otras?	46,7 [N=14]	33,3 [N=10]	20,0 [N=6]	[N=0]
¿se te exigen cosas contradictorias en el trabajo?	46,7 [N=14]	36,7 [N=11]	16,7 [N=5]	[N=0]
¿tienes que hacer tareas que crees que deberían hacerse de otra manera?	46,7 [N=14]	36,7 [N=11]	16,7 [N=5]	[N=0]
¿tienes que realizar tareas que te parecen innecesarias?	63,3 [N=19]	33,3 [N=10]	3,3 [N=1]	[N=0]

Gráfico 11. Prevalencia de exposición por puesto de trabajo

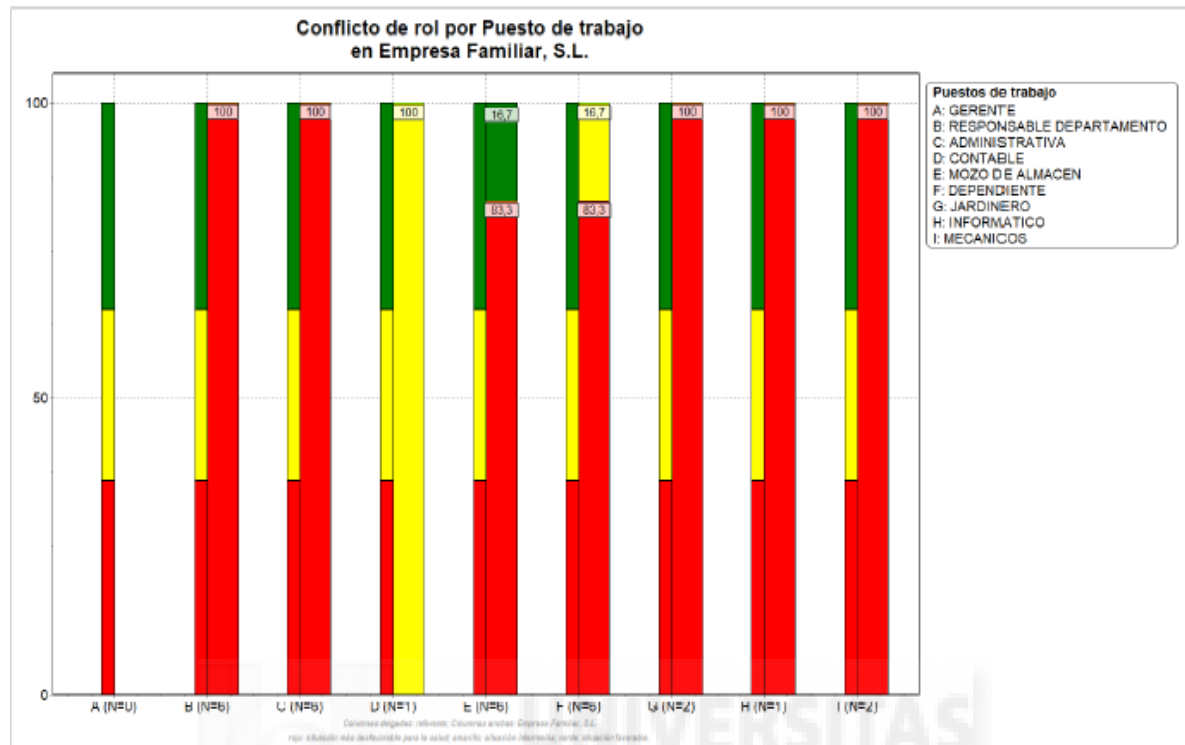
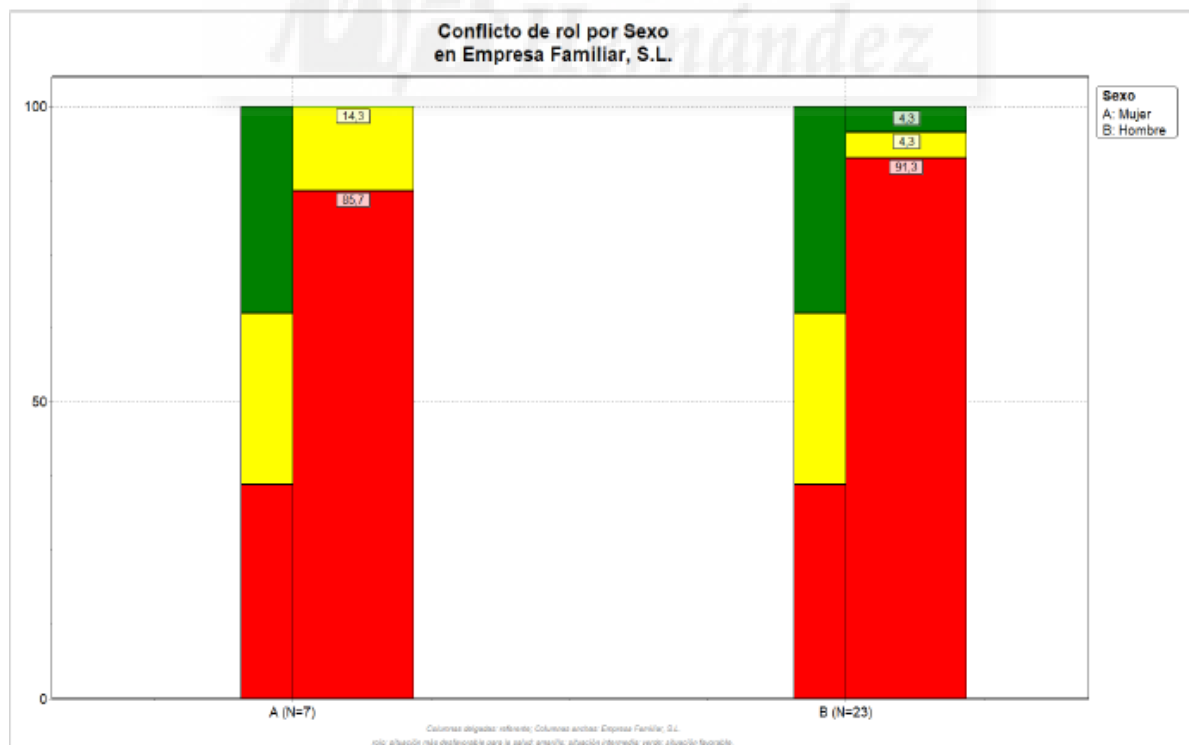


Gráfico 12. Prevalencia de exposición por sexo



Ritmo de trabajo

El ritmo de trabajo tiene que ver con la exigencia psicológica referida a la intensidad del trabajo.

Tiene mucho que ver con las exigencias cuantitativas, por lo que su origen puede ser el mismo que comentábamos anteriormente, tanta falta de personal, mala adecuación de carga de trabajo en el puesto trabajo, etc. Lo que implica intensifica el ritmo ya que no se puede realizar el trabajo en el tiempo asignado.

En cuanto a la prevalencia de exposición, un 86,7% de los trabajadores encuestados está expuesto a la situación más desfavorable, un 13,3% a la intermedia y un 0% a la más favorable para la salud con respecto a la dimensión de ritmo de trabajo.

Tabla 33: Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas al Ritmo de trabajo.

	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca	No contesta
	%	%	%	N
¿tienes que trabajar muy rápido?	73,3 [N=22]	20,0 [N=6]	6,7 [N=2]	[N=0]
	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida	No contesta
	%	%	%	N
¿es necesario mantener un ritmo de trabajo alto?	46,7 [N=14]	36,7 [N=11]	16,7 [N=5]	[N=0]
¿el ritmo de trabajo es alto durante toda la jornada?	56,7 [N=17]	40,0 [N=12]	3,3 [N=1]	[N=0]

Gráfico 14. Prevalencia de exposición por puesto de trabajo

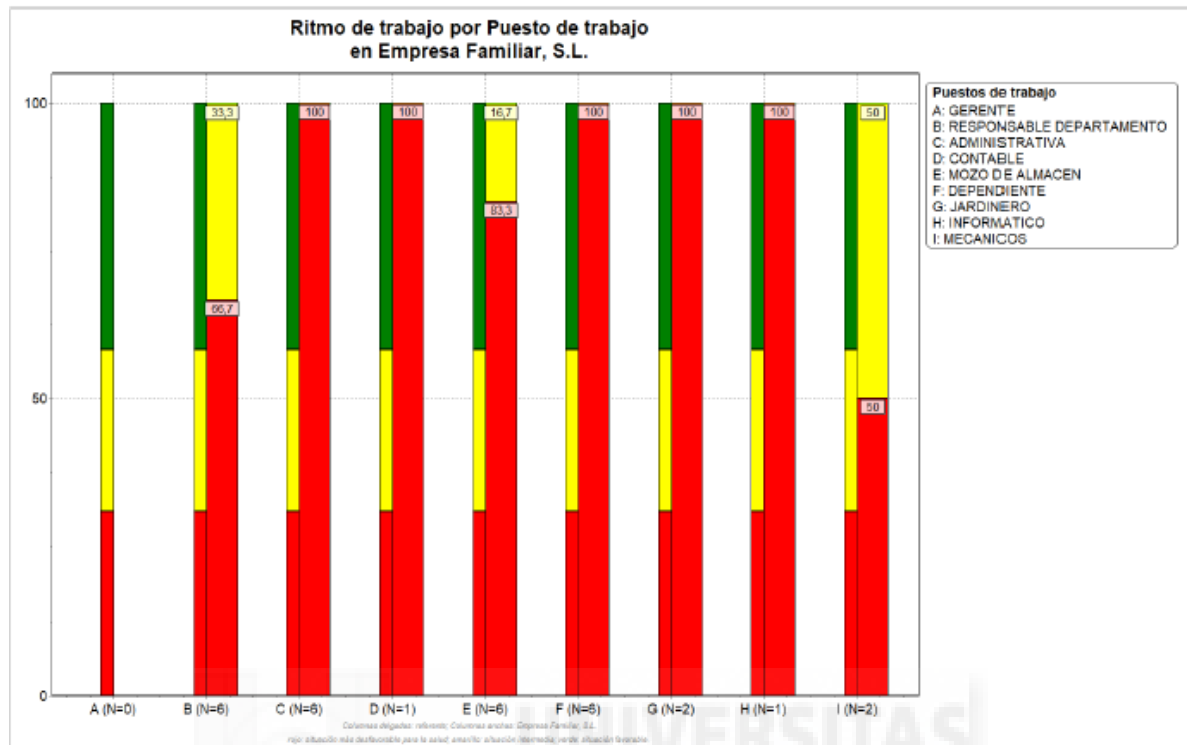
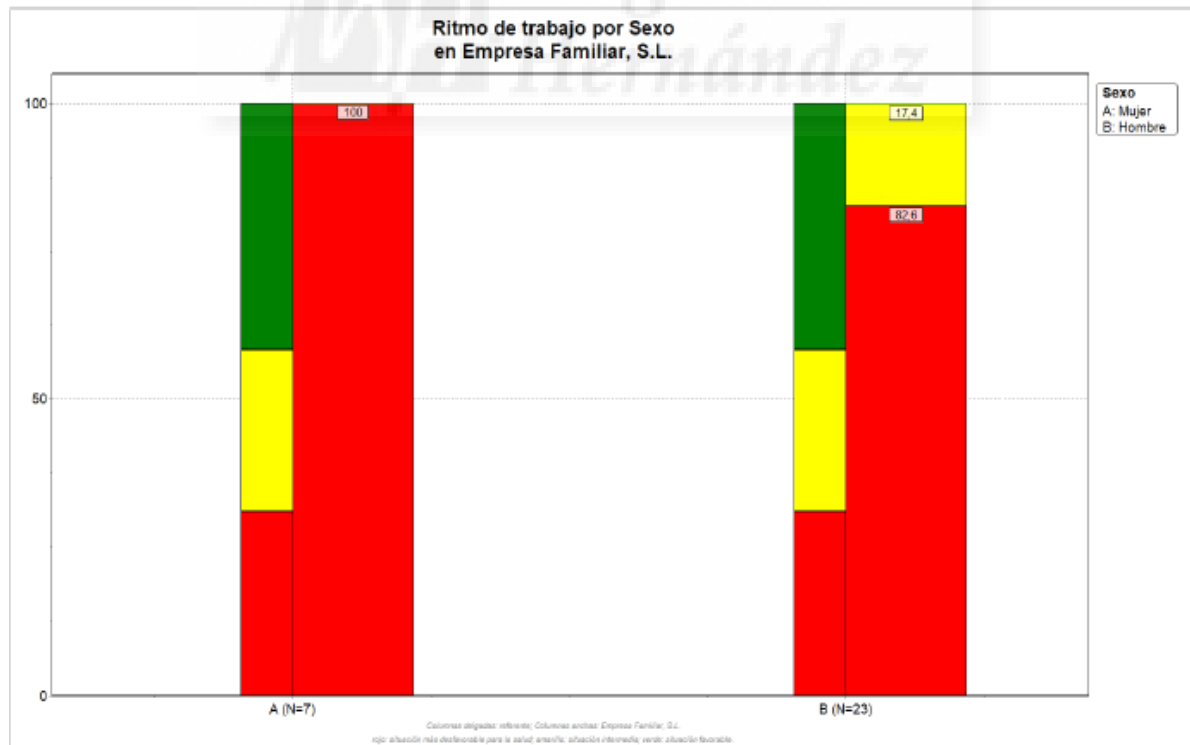


Gráfico 15. Prevalencia de exposición por sexo



Doble presencia

Son las exigencias simultaneas del entorno laboral y entorno domestico-familiar. Por lo que son exigencias sincrónicas.

El origen en el ámbito laboral tiene que ver con las exigencias cuantitativas del trabajo, es decir, con aspectos que tienen que ver con la jornada de trabajo como la duración o alargamiento de la jornada, así como la autonomía. Surge por tanto cuando no se puede conciliar vida laboral-familiar, es decir, cuando el trabajo es incompatible con la vida social.

En cuanto a la prevalencia de exposición, un 80% de los trabajadores encuestados están expuestos a situaciones más desfavorables, un 20% intermedia y un 0% a la más favorable para la salud con respecto a la dimensión de doble presencia.

Tabla 34: Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a la Doble presencia.

	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca	No contesta
	%	%	%	N
¿piensas en las tareas domésticas y familiares cuando estás en la empresa?	23,3 [N=7]	40,0 [N=12]	36,7 [N=11]	[N=0]
¿hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?	26,7 [N=8]	53,3 [N=16]	20,0 [N=6]	[N=0]
¿sientes que el trabajo en la empresa te consume tanta energia que perjudica a tus tareas domésticas y familiares?	0,0 [N=0]	66,7 [N=20]	33,3 [N=10]	[N=0]
¿sientes que el trabajo en la empresa te ocupa tanto tiempo que perjudica a tus tareas domésticas y familiares?	0,0 [N=0]	66,7 [N=20]	33,3 [N=10]	[N=0]

Gráfico 17. Prevalencia de exposición por puesto de trabajo

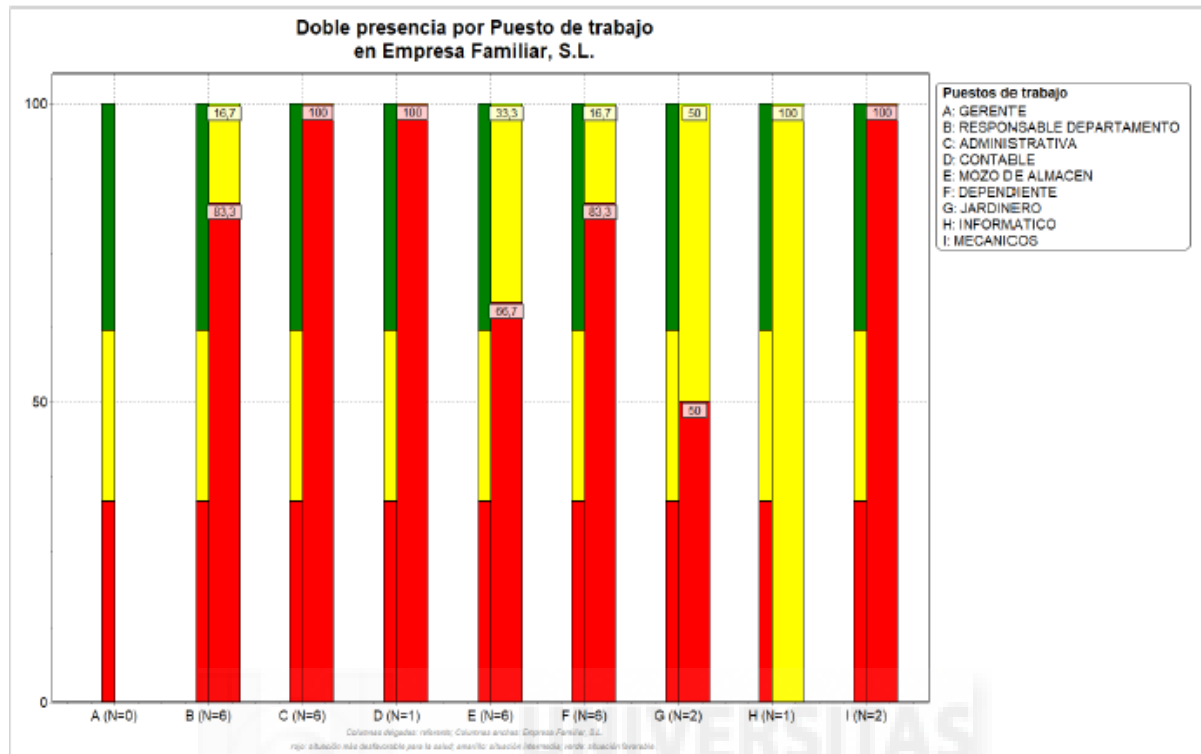
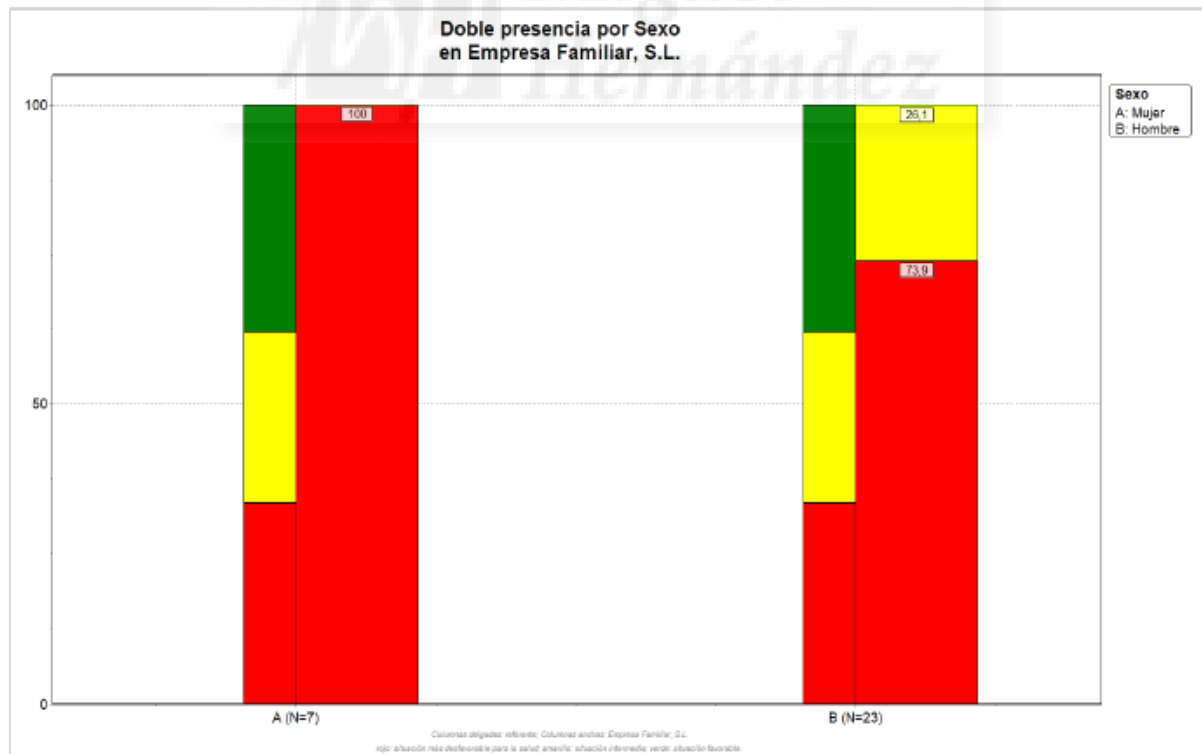


Gráfico 18. Prevalencia de exposición por sexo



Exigencias emocionales

Tienen que ver con las exigencias para no involucrarnos en la situación emocional derivada de las relaciones interpersonales que implica el trabajo, sobre todo en puestos de trabajo enfocados a la atención a personas.

El posible origen son ocupaciones de atención al público donde tienes que relacionarte con interpersonalmente durante tu jornada laboral la mayor parte del tiempo. Por tanto, tiene que ver con la naturaleza de la tarea y no pueden eliminarse.

Para ello se necesita habilidades, destrezas para afrontar dichas exigencias y tiempo suficiente para saber gestionarlas con éxito.

Además, están ligadas a las exigencias cuantitativas que comentábamos anteriormente ya que, si se reducen los tiempos de exposición a estas situaciones y se evitan intensificar el ritmo de trabajo y jornada laboral, provocaremos que se puedan gestionar mejor y no exista fatiga emocional por exposiciones elevadas.

La prevalencia de exposición, es de un 76,7% de trabajadores encuestados está expuesto a situaciones más desfavorables, un 23,3% a la intermedia y un 0% a la más favorable para la salud con respecto a la dimensión de exigencias emocionales.

Tabla 35: Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a las Exigencias emocionales.

	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca	No contesta
	%	%	%	N
¿en tu trabajo se producen momentos o situaciones desgastadoras emocionalmente?	63,3 [N=19]	20,0 [N=6]	16,7 [N=5]	[N=0]
¿en tu trabajo tienes que ocuparte de los problemas personales de otros?	0,0 [N=0]	23,3 [N=7]	76,7 [N=23]	[N=0]
	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida	No contesta
	%	%	%	N
¿tu trabajo te afecta emocionalmente?	40,0 [N=12]	36,7 [N=11]	23,3 [N=7]	[N=0]
¿tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?	40,0 [N=12]	36,7 [N=11]	23,3 [N=7]	[N=0]

Gráfico 20. Prevalencia de exposición por puesto de trabajo

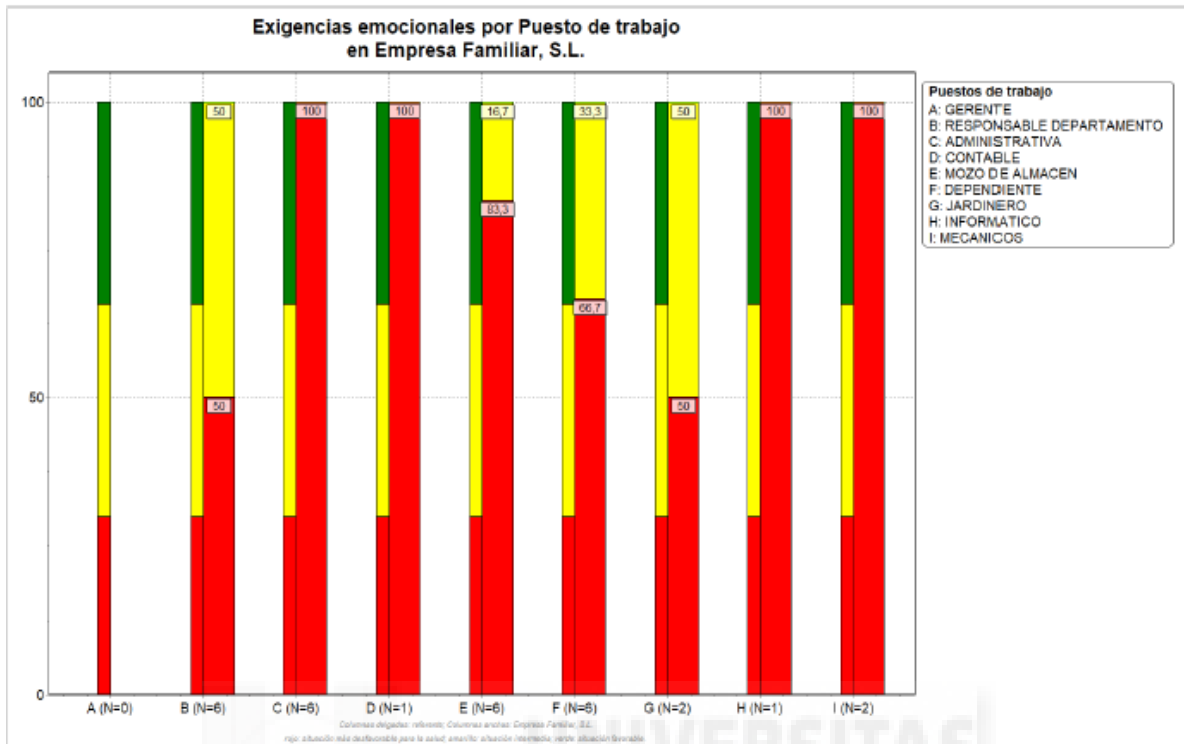
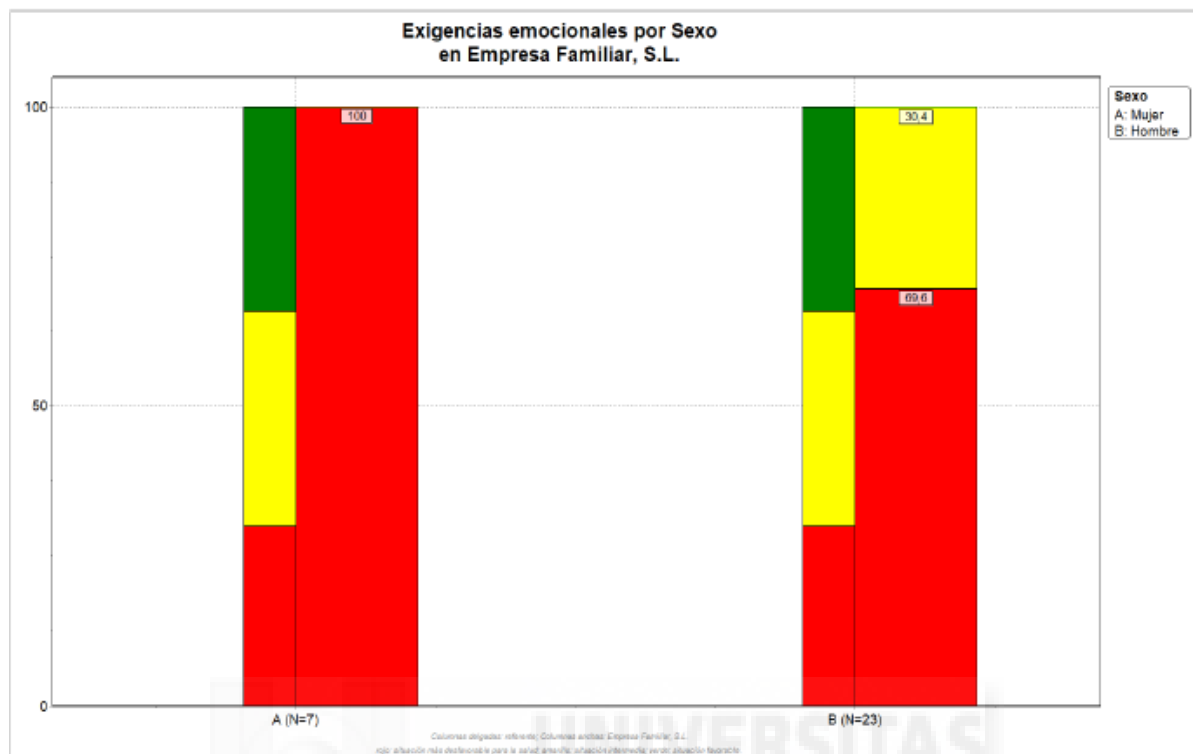


Gráfico 21. Prevalencia de exposición por sexo



Calidad de liderazgo

Tiene que ver con la calidad de liderazgo de los mandos intermedios para gestionar equipos. Esta dimensión está relacionada con la dimensión del apoyo social de los superiores.

El origen principalmente tiene que ver con la capacitación de los responsables para gestionar equipos y aplicar dichos conocimientos, así como los principios y procedimientos de gestión de personal que se haga en la empresa.

La prevalencia de exposición sería del 60% en trabajadores encuestados expuestos a situaciones más desfavorables, un 40% intermedia y un 0% a la más favorable para la salud de los trabajadores con respecto a la dimensión de liderazgo.

Tabla 36: Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a la Calidad de liderazgo.

	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida	No contesta
	%	%	%	N
¿tu actual jefe inmediato se asegura de que cada uno de los trabajadores tiene buenas oportunidades de desarrollo profesional?	10,0 [N=3]	80,0 [N=24]	10,0 [N=3]	[N=0]
¿tu actual jefe inmediato planifica bien el trabajo?	33,3 [N=10]	66,7 [N=20]	0,0 [N=0]	[N=0]
¿tu actual jefe inmediato distribuye bien el trabajo?	13,3 [N=4]	56,7 [N=17]	30,0 [N=9]	[N=0]
¿tu actual jefe inmediato resuelve bien los conflictos?	26,7 [N=8]	66,7 [N=20]	6,7 [N=2]	[N=0]

Gráfico 23. Prevalencia de exposición por puesto de trabajo

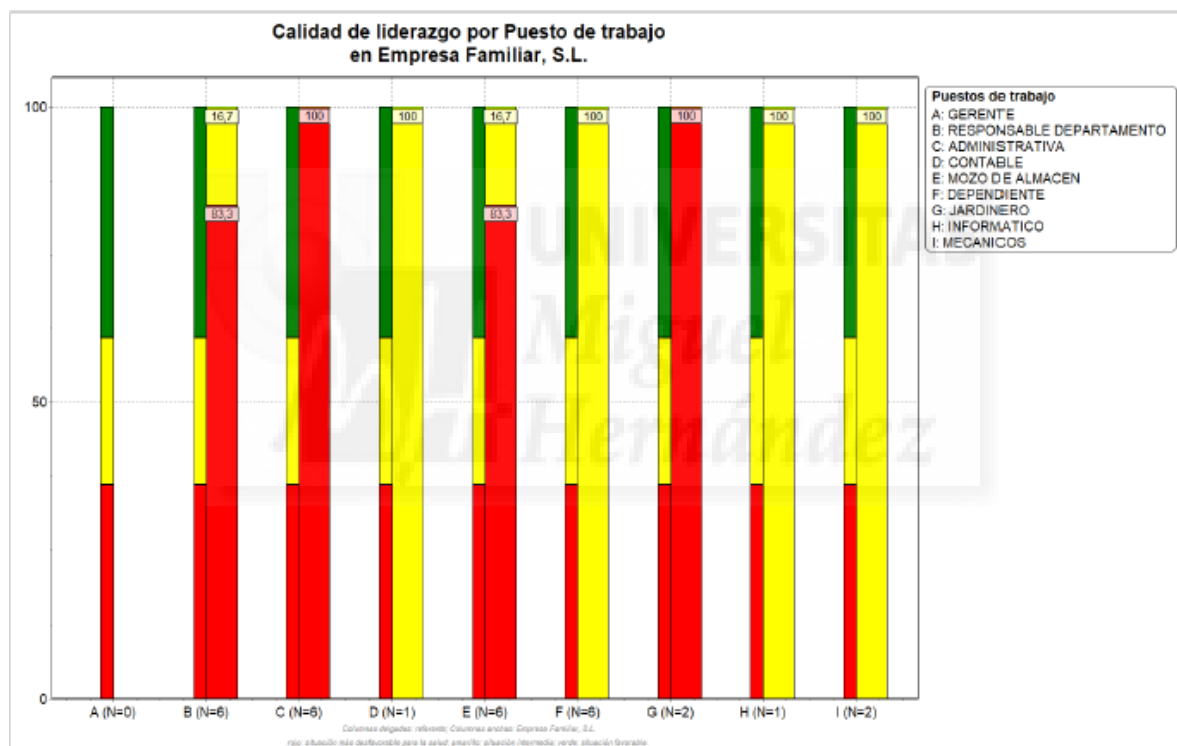
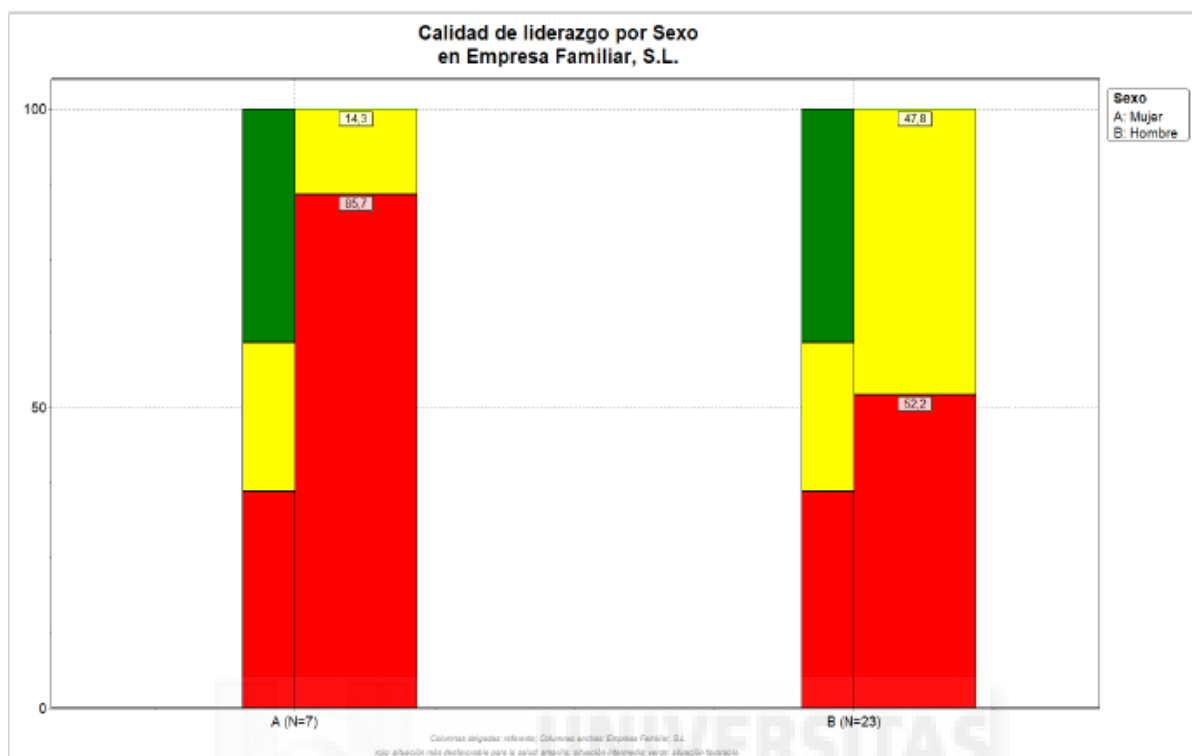


Gráfico 24. Prevalencia de exposición por sexo



Sentido de trabajo

Es la relación que el trabajo tiene con valores como la utilidad, la importancia, satisfacción, realización, valor social o aprendizaje que implica. Ya que va más allá de tener empleo y obtener ingresos.

El posible origen tiene que ver con la naturaleza de la tarea, el enriquecimiento de las mismas, así como significado y contenido del trabajo. Como además la visualización que se tenga de su contribución al servicio final. Y como su trabajo contribuye dentro de la organización. Esto ayuda a afrontar las exigencias.

En cuanto a la prevalencia de la exposición, un 43,3 % está expuesto a situaciones más desfavorables, un 43,3 % a la intermedia y 13,3% a las situaciones más favorables para la salud en cuanto a la dimensión de sentido de trabajo.

Tabla 37: Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas al Sentido del trabajo.

	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida	No contesta
	%	%	%	N
¿tus tareas tienen sentido?	43,3 [N=13]	40,0 [N=12]	16,7 [N=5]	[N=0]
¿las tareas que haces te parecen importantes?	30,0 [N=9]	40,0 [N=12]	30,0 [N=9]	[N=0]
¿te sientes comprometido con tu profesión?	96,7 [N=29]	3,3 [N=1]	0,0 [N=0]	[N=0]

Gráfico 25. Prevalencia de exposición por puesto de trabajo

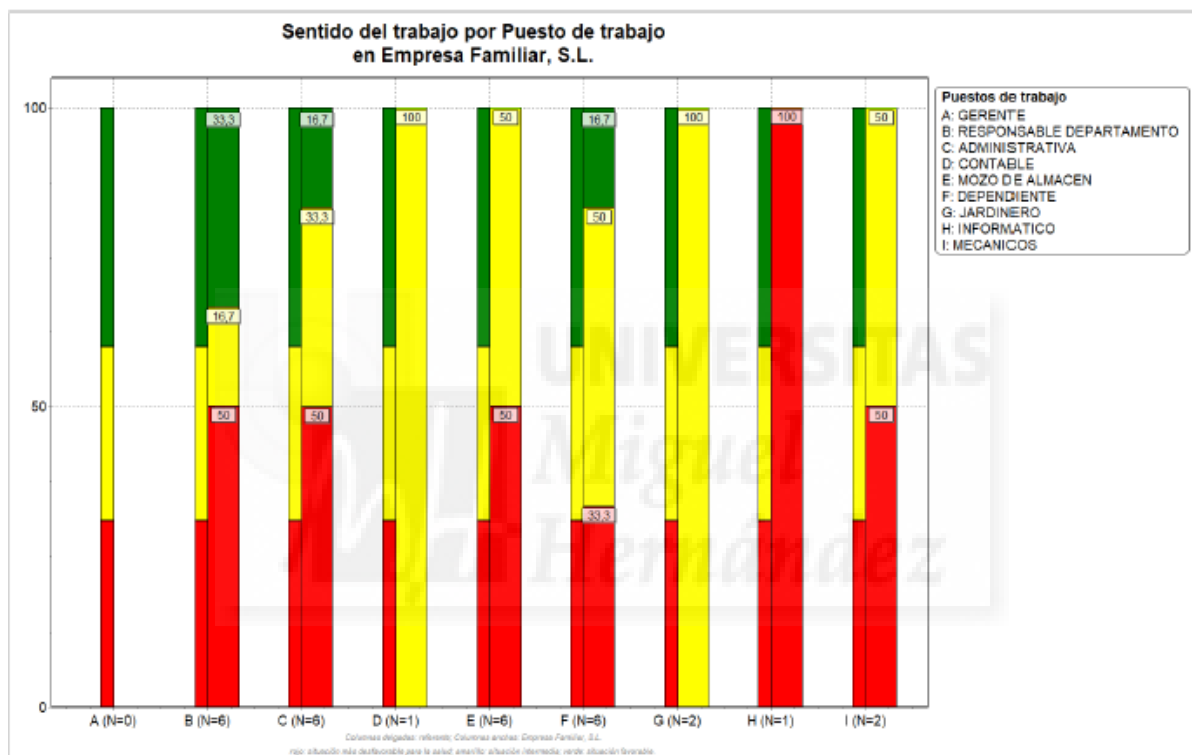
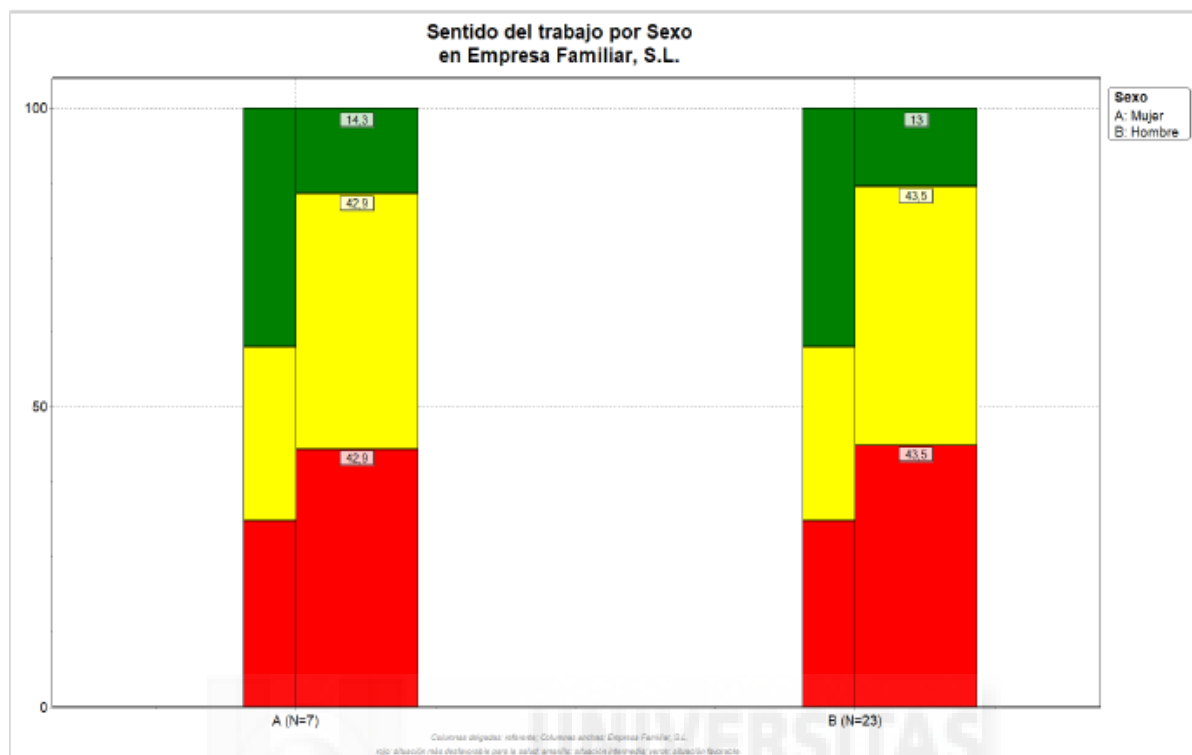


Gráfico 26. Prevalencia de exposición por sexo



Apoyo social de compañeros

Tiene que ver con la ayuda que se recibe de parte de los compañeros/as cuando se necesita para realizar un buen trabajo.

El posible origen de la falta de apoyo social entre compañeros tiene que ver con la poca formación de buenos equipos de trabajo, fomentando el trabajo en equipo y no la competitividad entre compañeros con salarios variables basados en objetivos individuales, por ejemplo. Así como la gestión de personal que no fomenta la cooperación entre equipos.

La prevalencia de exposición, es de un 43,3% de los trabajadores encuestados están expuestos a situaciones más desfavorables, un 50% a la intermedia y un 6,7% a la más favorable para la salud con respecto a la dimensión de apoyo social de compañeros.

Tabla 38: Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas al Apoyo social de compañeros.

	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca	No contesta
	%	%	%	N
¿recibes ayuda y apoyo de tus compañeros en la realización de tu trabajo?	63,3 [N=19]	26,7 [N=8]	10,0 [N=3]	[N=0]
¿tus compañeros están dispuestos a escuchar tus problemas del trabajo?	56,7 [N=17]	20,0 [N=6]	23,3 [N=7]	[N=0]
¿tus compañeros hablan contigo sobre cómo haces tu trabajo?	33,3 [N=10]	6,7 [N=2]	60,0 [N=18]	[N=0]

Gráfico 28. Prevalencia de exposición por puesto de trabajo

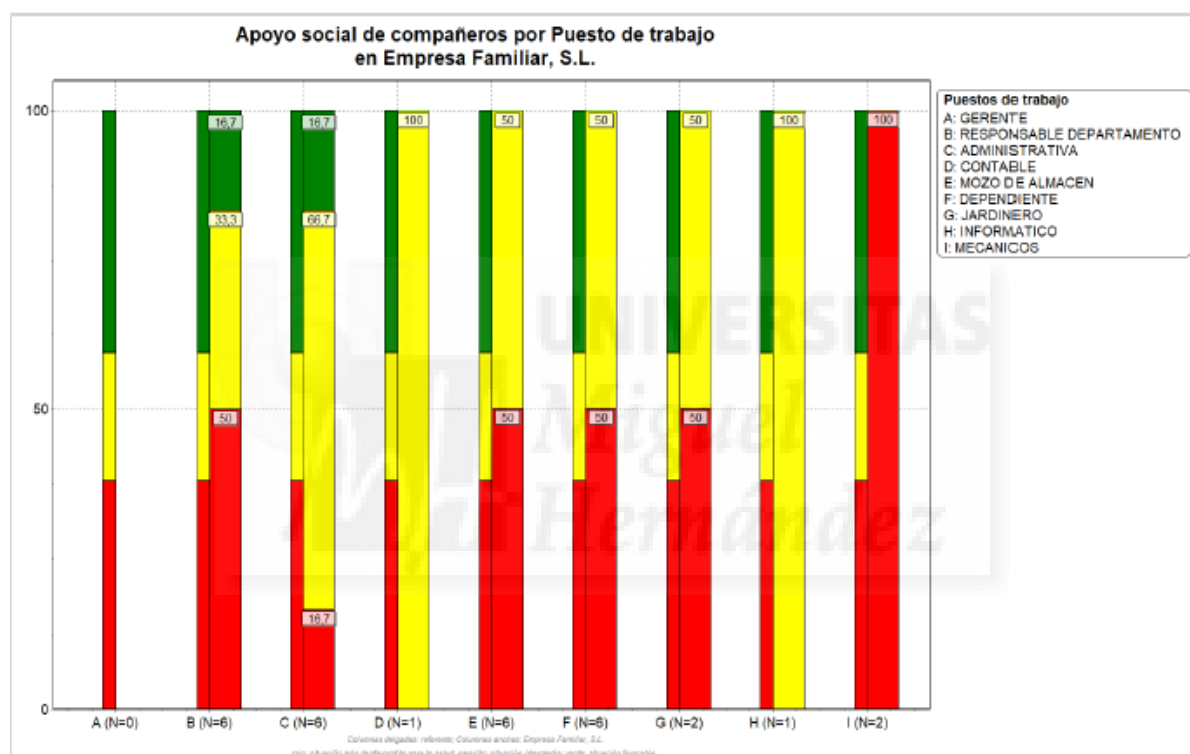
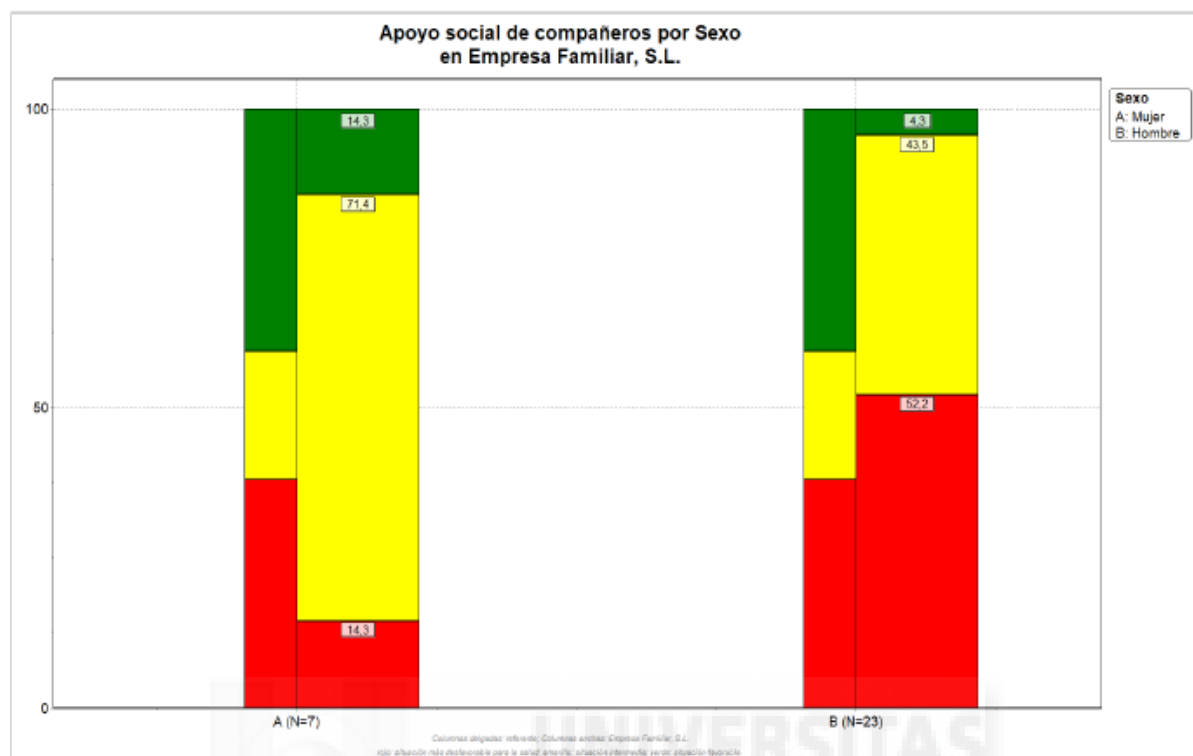


Gráfico 29. Prevalencia de exposición por sexo



Exigencias de esconder emociones

Son las exigencias para mantener una apariencia neutral independientemente del comportamiento de clientes, compañeros, superiores, proveedores o otras personas.

El posible origen tiene que ver con los puestos de atención al público o contacto directo con personas. Y estas exigencias están relacionadas con la naturaleza de la tarea y no pueden ser eliminadas. Para su prevención como hemos comentado anteriormente se puede desarrollar habilidades y estrategias de protección para su gestión/manejo eficaz y disminuir los tiempos de exposición y así poder afrontar mejor dichas situaciones.

También puede ver con las relaciones con superiores, compañeros y proveedores. Ya que en empresa familiar todos los puestos tienen contacto directo tanto con atención al público como proveedores, compañeros y superiores. Así como la deficiente gestión que puede darse en el desarrollo del trabajo en cuanto a, por ejemplo, gestión de las colas de cobro en caja, por lo que fallaría la política de atención de clientes, así como la falta de participación de los empleados y la falta de gestión de personal que impidan opinar dando lugar a esconder emociones.

En cuanto a la prevalencia de exposición, un 40% de los trabajadores/as está expuesto a la situación más desfavorable, un 50% a la intermedia y un 10% a la más favorable para la salud respecto a las exigencias de esconder emociones.

Tabla 39: Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a las Exigencias de esconder emociones.

	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca	No contesta
	%	%	%	N
¿tu trabajo requiere que trates a todo el mundo por igual aunque no tengas ganas?	43,3 [N=13]	56,7 [N=17]	0,0 [N=0]	[N=0]
	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida	No contesta
	%	%	%	N
¿te exigen en el trabajo ser amable con todo el mundo independientemente de la forma como te traten?	40,0 [N=12]	50,0 [N=15]	10,0 [N=3]	[N=0]
	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca	No contesta
	%	%	%	N
¿tu trabajo requiere que te calles tu opinión?	83,3 [N=25]	16,7 [N=5]	0,0 [N=0]	[N=0]
	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida	No contesta
	%	%	%	N
¿tu trabajo requiere que escondas tus emociones?	50,0 [N=15]	26,7 [N=8]	23,3 [N=7]	[N=0]



Gráfico 31. Prevalencia de exposición por puesto de trabajo

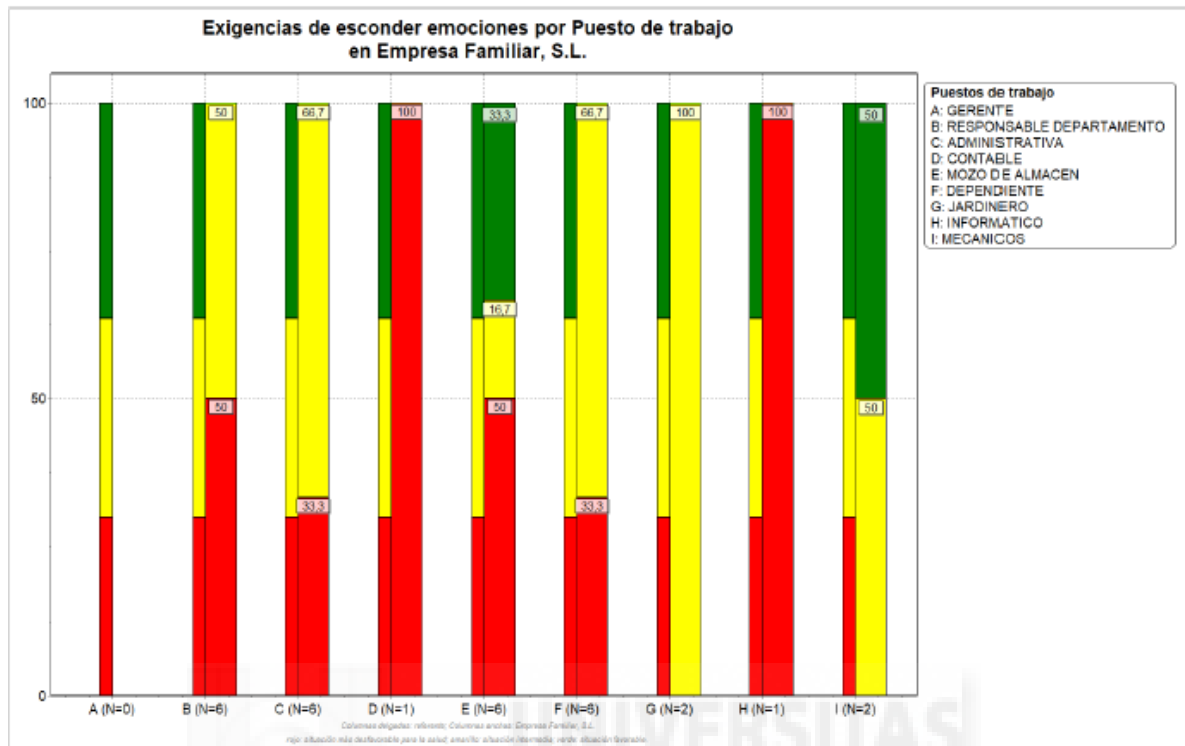
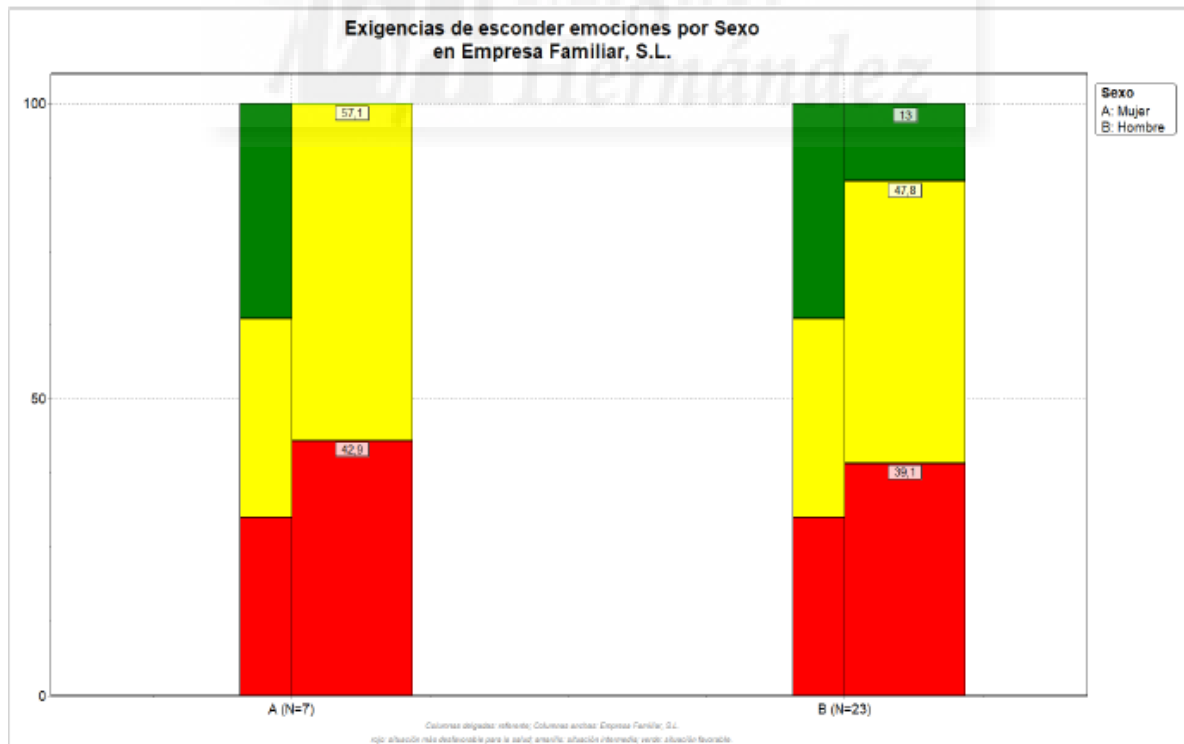


Gráfico 32. Prevalencia de exposición por sexo



Sentimiento de grupo

Es el sentimiento de formar parte del colectivo humano con el que trabajamos cada día.

El origen puede verse como el componente emocional del apoyo social y como un indicador de la calidad de las relaciones de trabajo. Se deteriora cuando promueve el trabajo competitivo y el aislamiento interpersonal en lugar de un trabajo en equipo y cooperación.

La prevalencia de exposición, un 36,7 % de los trabajadores encuestados está expuesto a situaciones más desfavorables, un 6,7 a la intermedia y un 56,7% a la más favorable para la salud con respecto al sentimiento de grupo.

Tabla 40: Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas al Sentimiento de grupo.

	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca	No contesta
	%	%	%	N
¿tienes un buen ambiente con tus compañeros de trabajo?	63,3 [N=19]	26,7 [N=8]	10,0 [N=3]	[N=0]
¿sientes en tu trabajo que formas parte de un grupo?	76,7 [N=23]	10,0 [N=3]	13,3 [N=4]	[N=0]
¿os ayudáis en el trabajo entre compañeros y compañeras?	63,3 [N=19]	26,7 [N=8]	10,0 [N=3]	[N=0]

Gráfico 34. Prevalencia de exposición por puesto de trabajo

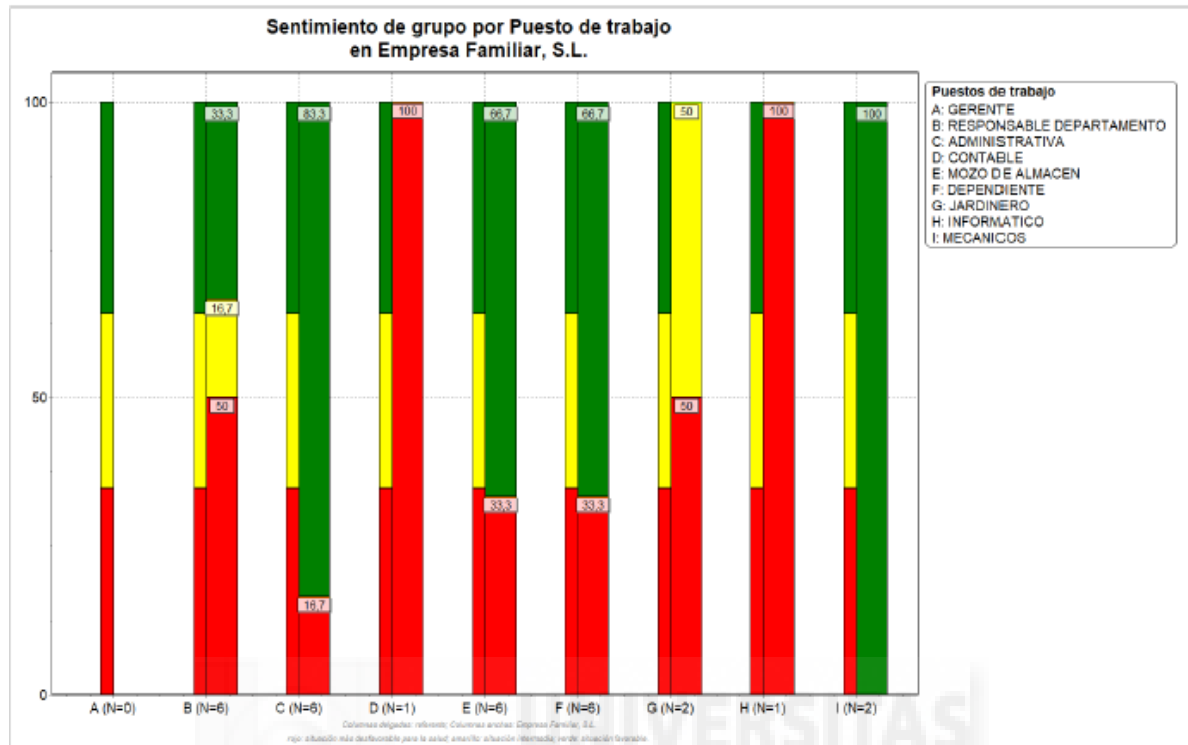
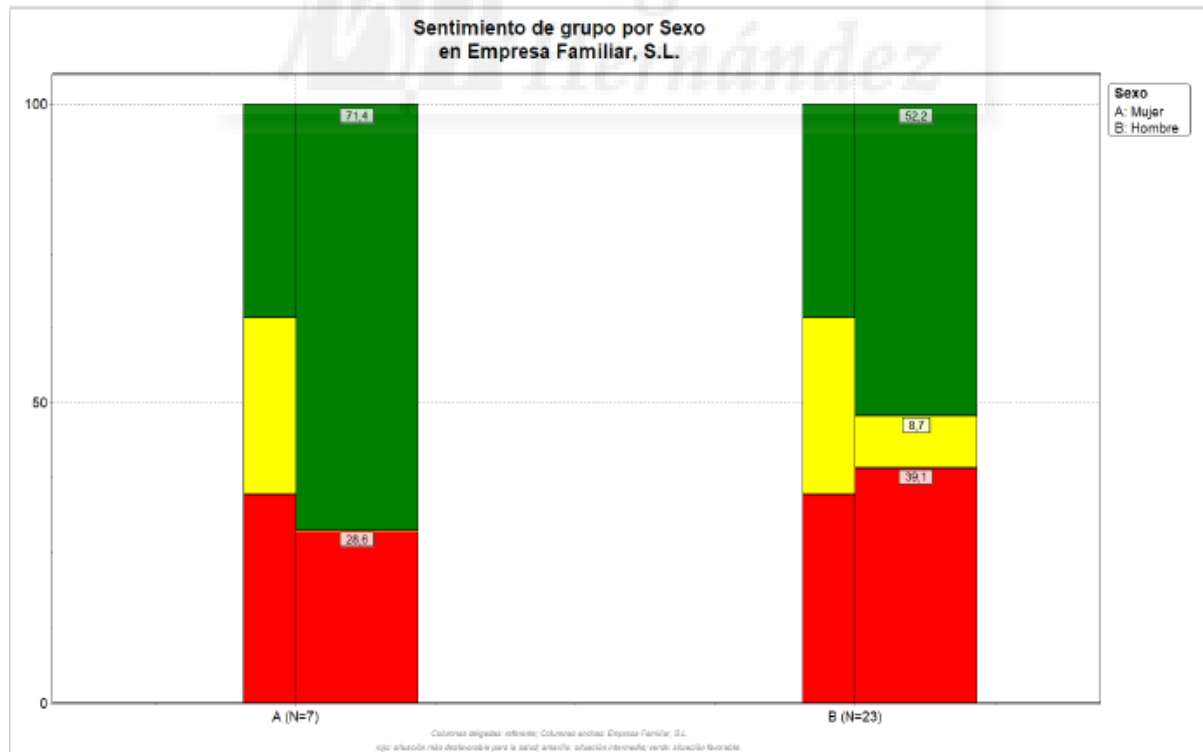


Gráfico 35. Prevalencia de exposición por sexo



Claridad de rol

Es el conocimiento concreto del puesto de trabajo en relación a definición de tareas a realizar, recursos para desempeñar la tarea, objetivos, y margen de autonomía.

El origen tiene que ver con la existencia y conocimiento por parte de todos los trabajadores de la empresa de la definición concisa de los puestos de trabajo y sus tareas (descripción de puestos de trabajo), del propio trabajador y demás integrantes de la empresa tanto superiores como compañeros/as.

En cuanto a la prevalencia de exposición, un 33,3% de los trabajadores encuestados está expuesto a situaciones más desfavorables, un 46,7% a la intermedia y un 20% a la más favorable para la salud respecto a la claridad de rol.

Tabla 41: Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a la Claridad de rol.

	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida	No contesta
	%	%	%	N
¿tu trabajo tiene objetivos claros?	76,7 [N=23]	23,3 [N=7]	0,0 [N=0]	[N=0]
¿sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad?	63,3 [N=19]	33,3 [N=10]	3,3 [N=1]	[N=0]
¿sabes exactamente qué se espera de ti en el trabajo?	63,3 [N=19]	30,0 [N=9]	6,7 [N=2]	[N=0]
¿sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en tu trabajo?	76,7 [N=23]	20,0 [N=6]	3,3 [N=1]	[N=0]

Gráfico 37. Prevalencia de exposición por puesto de trabajo

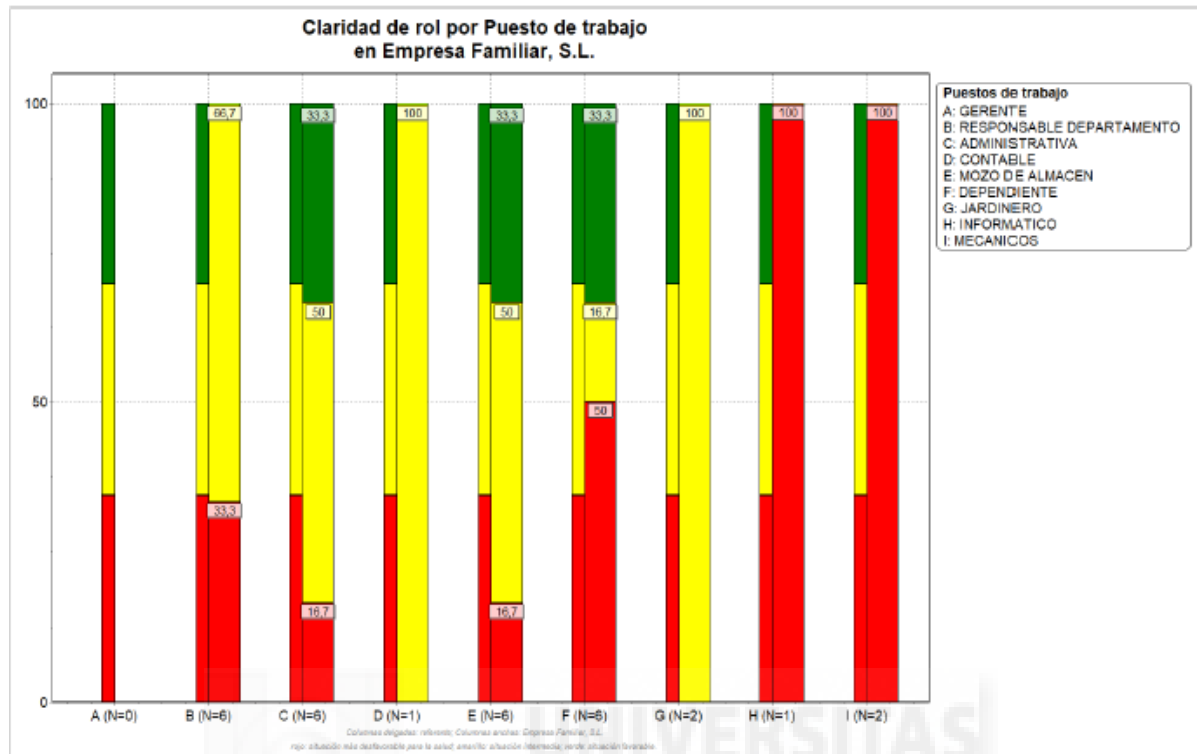
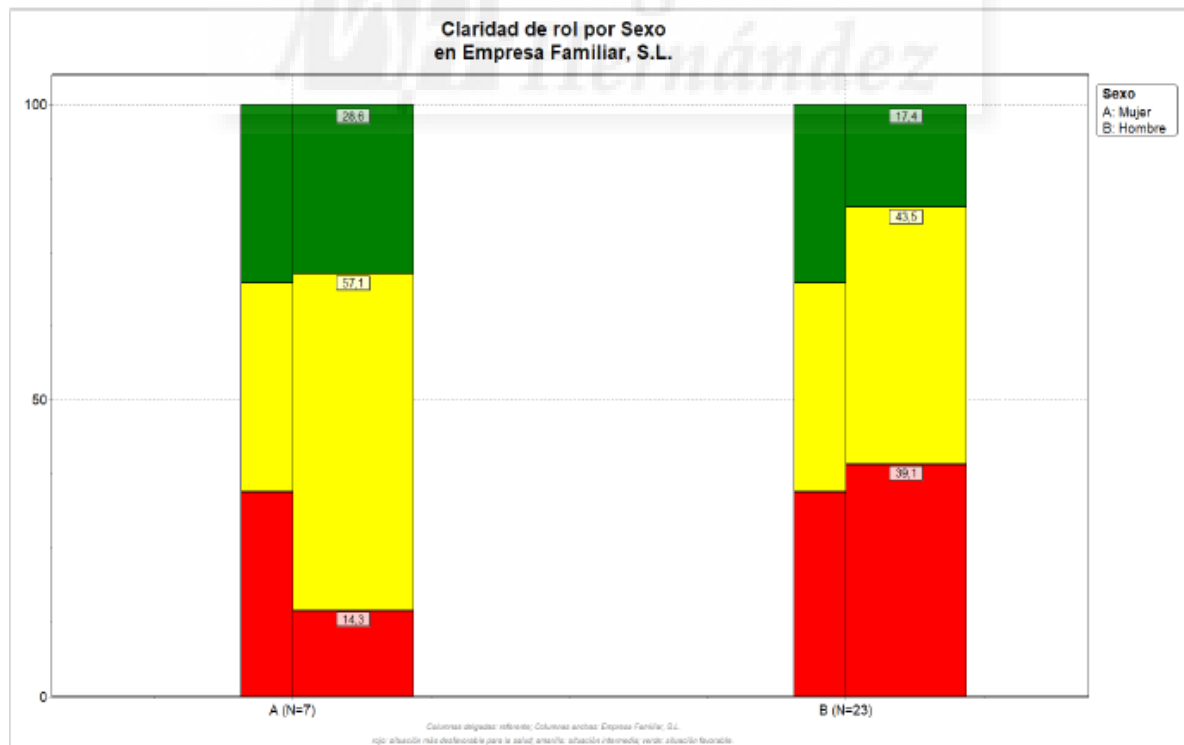


Gráfico 38. Prevalencia de exposición por sexo



Apoyo social de superiores

Tiene que ver con recibir la ayuda necesaria y cuando se necesita por parte de los superiores para realizar bien el trabajo.

El posible origen de la falta de apoyo de superiores tiene que ver con el desconocimiento o falta de procedimientos concretos de gestión de personal que fomenten el papel del superior como apoyo a los trabajadores y a su trabajo. También se relaciona con falta de directrices claras en relación al cumplimiento de esta función (falta de liderazgo) y formación y tiempo para ello.

En cuanto a la prevalencia de exposición, un 30% de los trabajadores está expuesto a una situación más desfavorable, un 63,3% a la intermedia y un 6,7% a la más favorable para la salud con respecto al apoyo social de superiores.

Tabla 42: Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas al Apoyo social de superiores.

	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca	No contesta
	%	%	%	N
¿tu jefe inmediato está dispuesto a escuchar tus problemas del trabajo?	53,3 [N=16]	23,3 [N=7]	23,3 [N=7]	[N=0]
¿recibes ayuda y apoyo de tu jefe inmediato en la realización de tu trabajo?	33,3 [N=10]	10,0 [N=3]	56,7 [N=17]	[N=0]
¿tu jefe inmediato habla contigo sobre cómo haces tu trabajo?	73,3 [N=22]	13,3 [N=4]	13,3 [N=4]	[N=0]

Gráfico 40. Prevalencia de exposición por puesto de trabajo

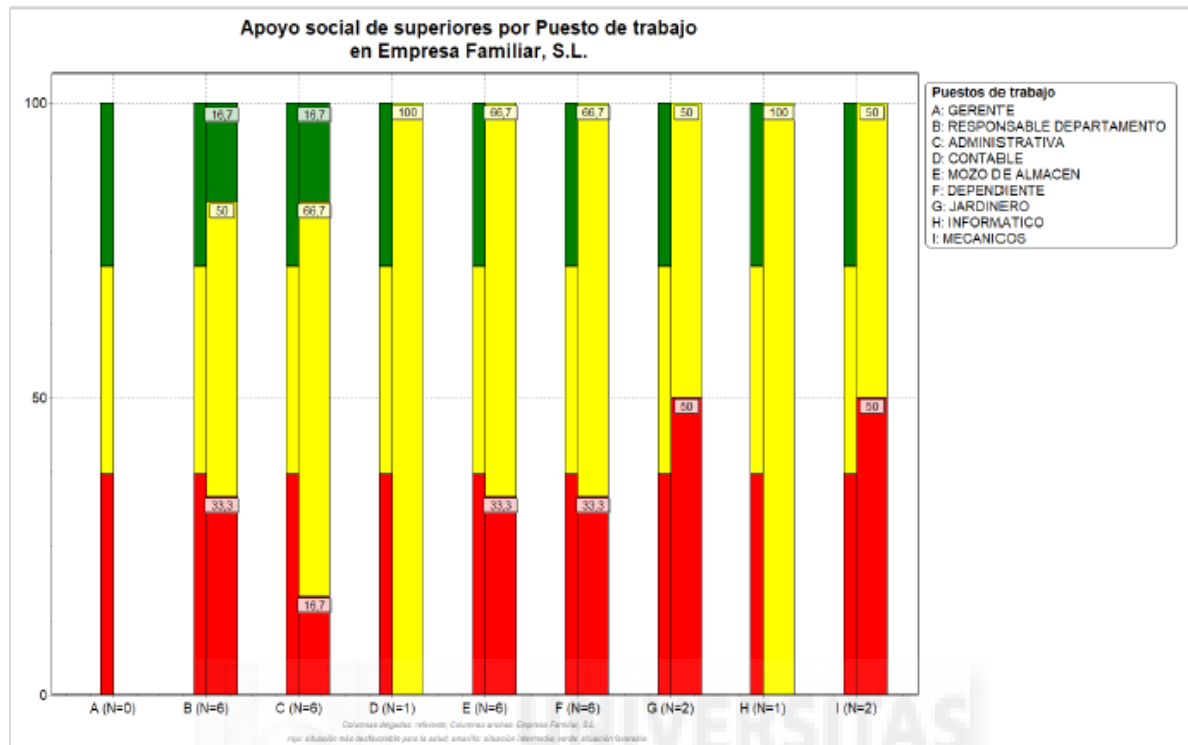
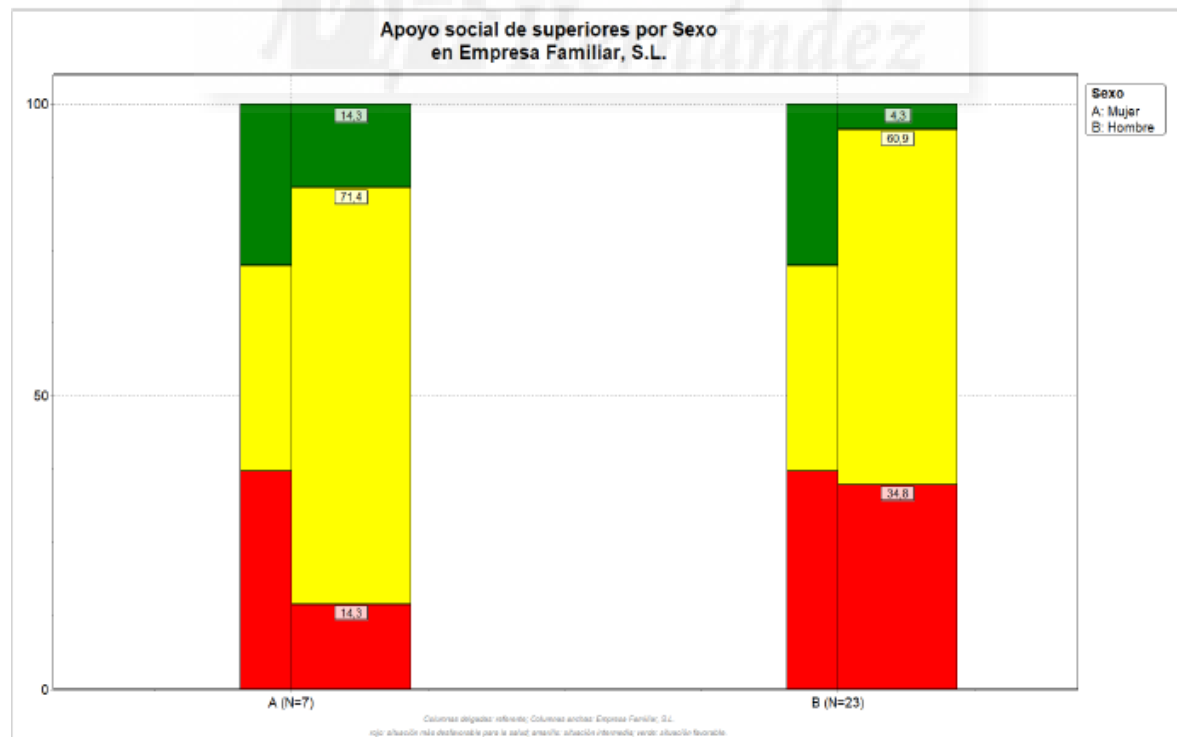


Gráfico 41. Prevalencia de exposición por sexo



Influencia

Es el margen de decisión y autonomía que tiene la persona que realiza el trabajo en su jornada laboral, en concreto, en relación a las tareas a realizar y como realizarlas.

El posible origen tiene que ver con la autonomía y toma de decisiones que tiene el trabajador en relación a aspectos fundamentales de su trabajo cotidiano como son los métodos de trabajo empleados y si estos permiten la participación y la autonomía.

En cuanto a la prevalencia de la exposición, un 23,3% de los trabajadores está expuesto a la situación más desfavorable, un 76,6% a la intermedia y un 0% a la más favorable para la salud con respecto a la influencia.

Tabla 43: Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a la Influencia.

	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca	No contesta
	%	%	%	N
¿tienes influencia sobre el ritmo al que trabajas?	33,3 [N=10]	46,7 [N=14]	20,0 [N=6]	[N=0]
¿tienes mucha influencia sobre las decisiones que afectan a tu trabajo?	10,0 [N=3]	70,0 [N=21]	20,0 [N=6]	[N=0]
¿tienes influencia sobre cómo realizas tu trabajo?	3,3 [N=1]	73,3 [N=22]	23,3 [N=7]	[N=0]
¿tienes influencia sobre qué haces en el trabajo?	0,0 [N=0]	56,7 [N=17]	43,3 [N=13]	[N=0]

Gráfico 42. Prevalencia de exposición por puesto de trabajo

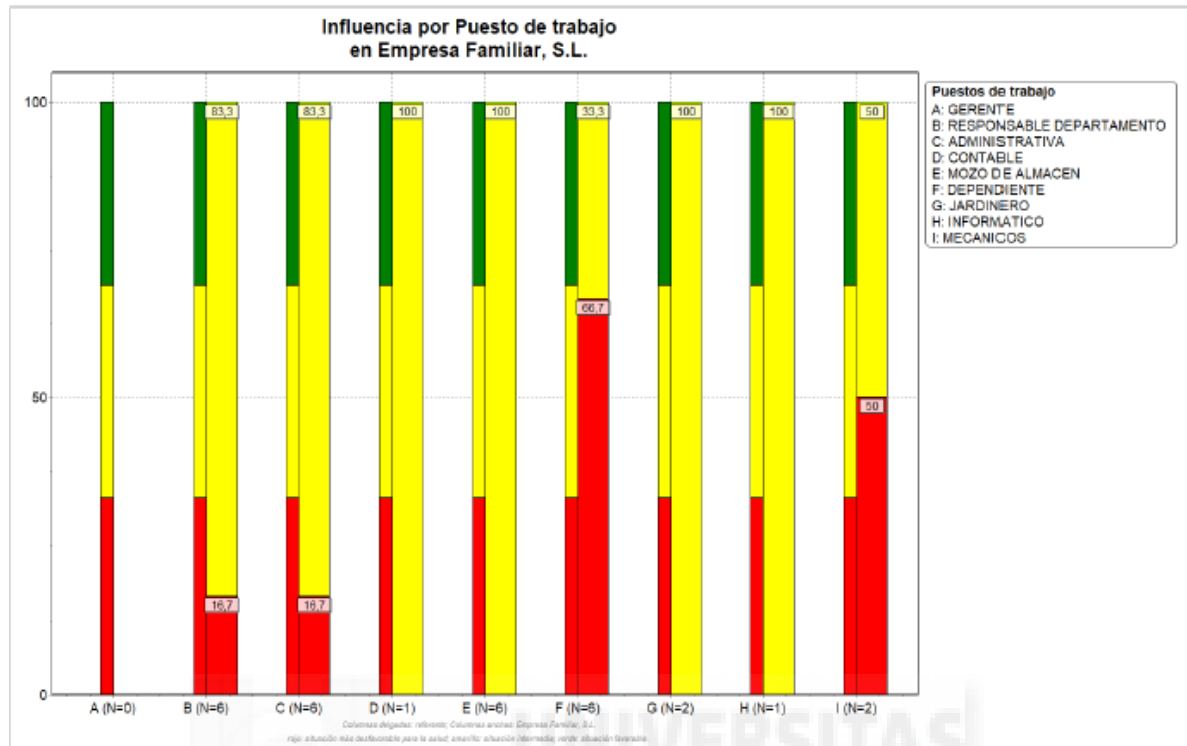
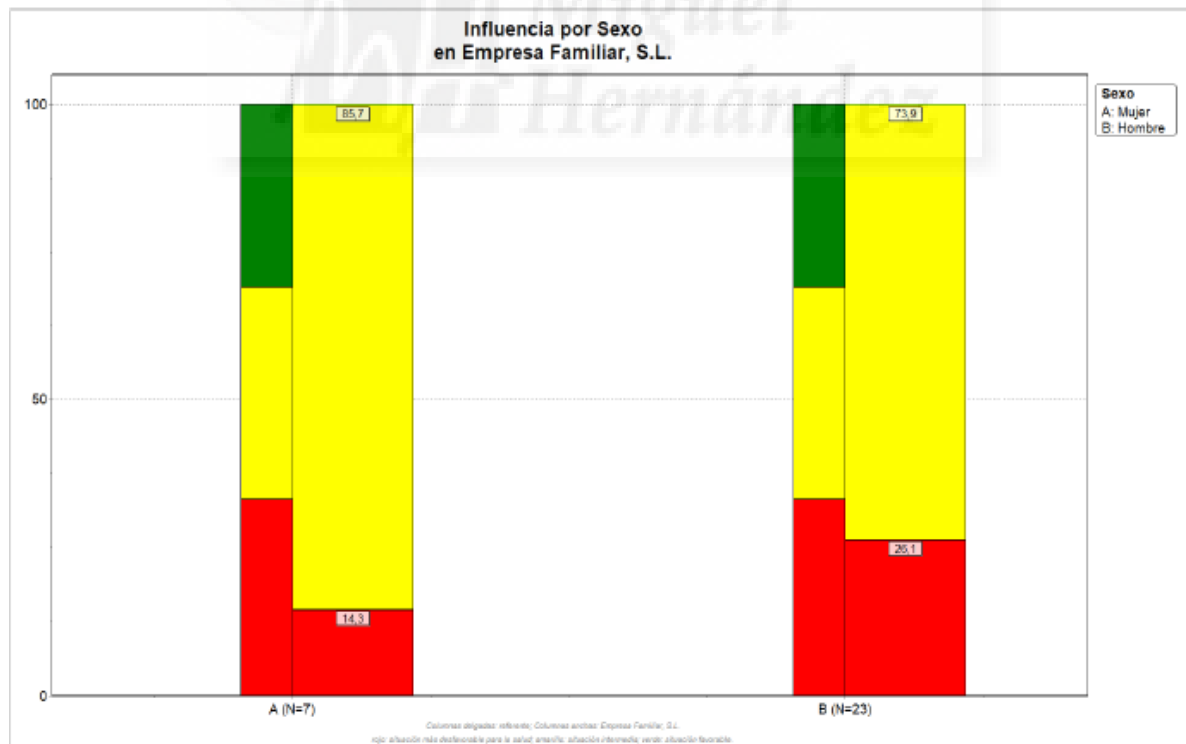


Gráfico 43. Prevalencia de exposición por sexo



Previsibilidad

Es disponer de la información adecuada, suficiente y a tiempo para poder realizar de forma correcta el trabajo y adaptarse a los cambios que pueden sufrir las organizaciones como son futuras reestructuraciones, nuevas TIC's, nuevos procesos de trabajo, etc.

Por lo que el posible origen es la falta de previsibilidad relacionada con la ausencia de información y con la falta de comunicación centrada en asuntos realmente importante y no superfluos, así como falta de formación referente a posibles cambios.

En cuanto a la prevalencia de la exposición, un 16,7% de trabajadores/as está expuesto a la situación más desfavorable, un 53, 3% a la intermedia y un 30% a la más favorable para la salud respecto a la previsibilidad.

Tabla 44: Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a la Previsibilidad.

	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida	No contesta
	%	%	%	N
¿en tu empresa se te informa con suficiente antelación de decisiones importantes, cambios y proyectos de futuro?	60,0 [N=18]	33,3 [N=10]	6,7 [N=2]	[N=0]
¿recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?	76,7 [N=23]	20,0 [N=6]	3,3 [N=1]	[N=0]

Gráfico 45. Prevalencia de exposición por puesto de trabajo

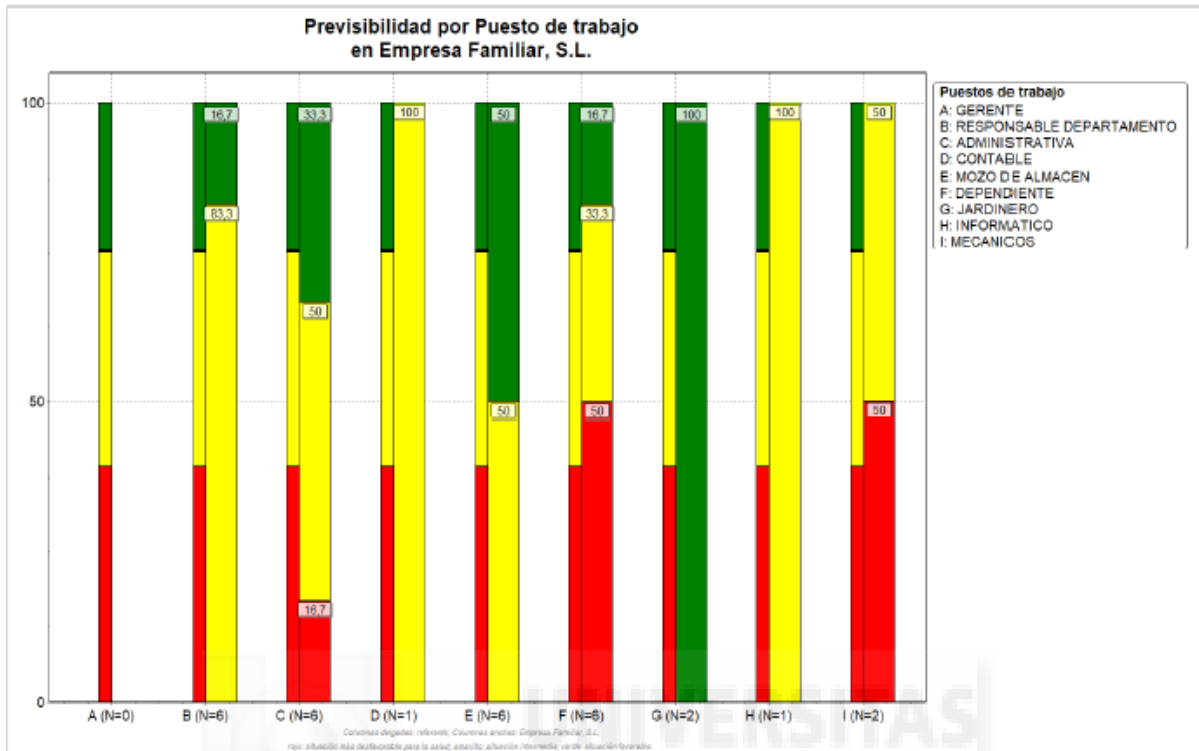
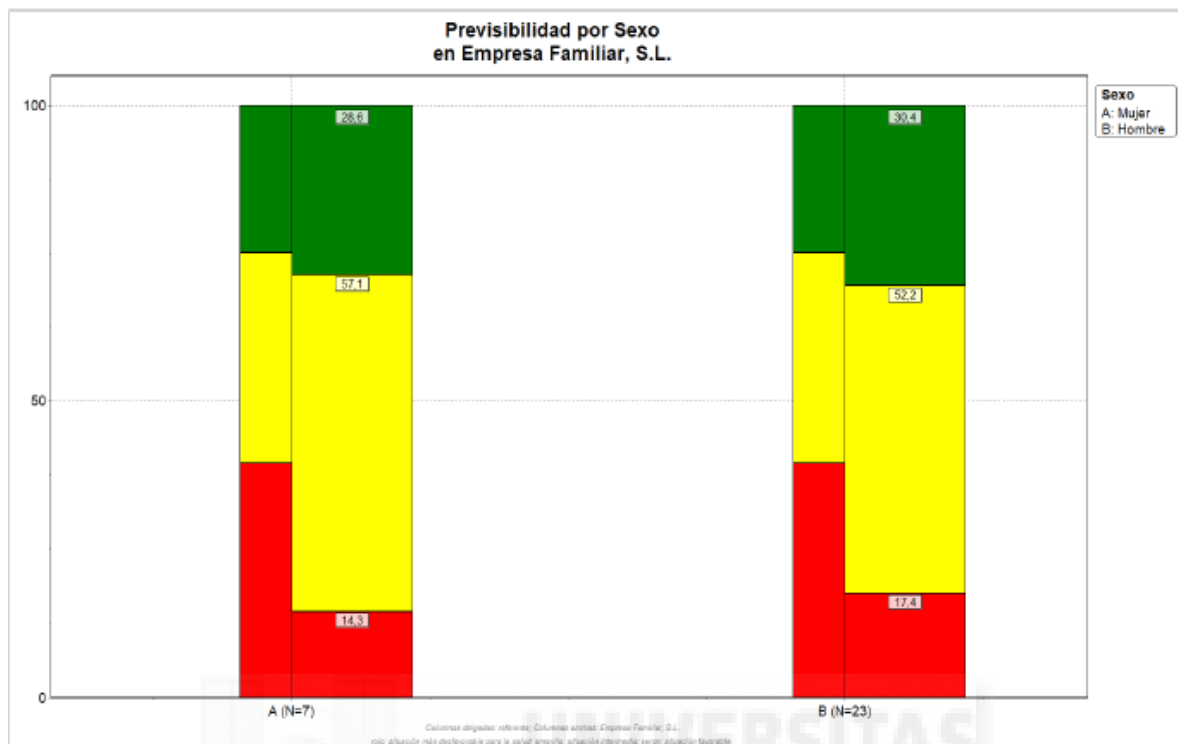


Gráfico 46. Prevalencia de exposición por sexo



Justicia

Se refiere a como son tratadas las personas con equidad en su trabajo. El posible origen tiene que ver con la toma de decisiones, la razonabilidad y la ética de sus argumentos, así como las posibilidades de ser cuestionadas. Por lo que se relaciona con la existencia de procesos, procedimientos de trabajo que puedan impedir la ambigüedad de las decisiones.

En cuanto a la prevalencia de la exposición, un 6,7% de los trabajadores/as está expuesto a la situación más desfavorable, un 26,7% a la intermedia y un 66,7% a la más favorable para la salud respecto a la dimensión de justicia.

Tabla 45: Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a la Justicia.

	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida	No contesta
	%	%	%	N
¿se solucionan los conflictos de una manera justa?	26,7 [N=8]	46,7 [N=14]	26,7 [N=8]	[N=0]
¿se le reconoce a uno por el trabajo bien hecho?	0,0 [N=0]	93,3 [N=28]	6,7 [N=2]	[N=0]
¿la dirección considera con la misma seriedad las propuestas procedentes de todos los trabajadores?	10,0 [N=3]	70,0 [N=21]	20,0 [N=6]	[N=0]
¿se distribuyen las tareas de una forma justa?	13,3 [N=4]	73,3 [N=22]	13,3 [N=4]	[N=0]

Gráfico 48. Prevalencia de exposición por puesto de trabajo

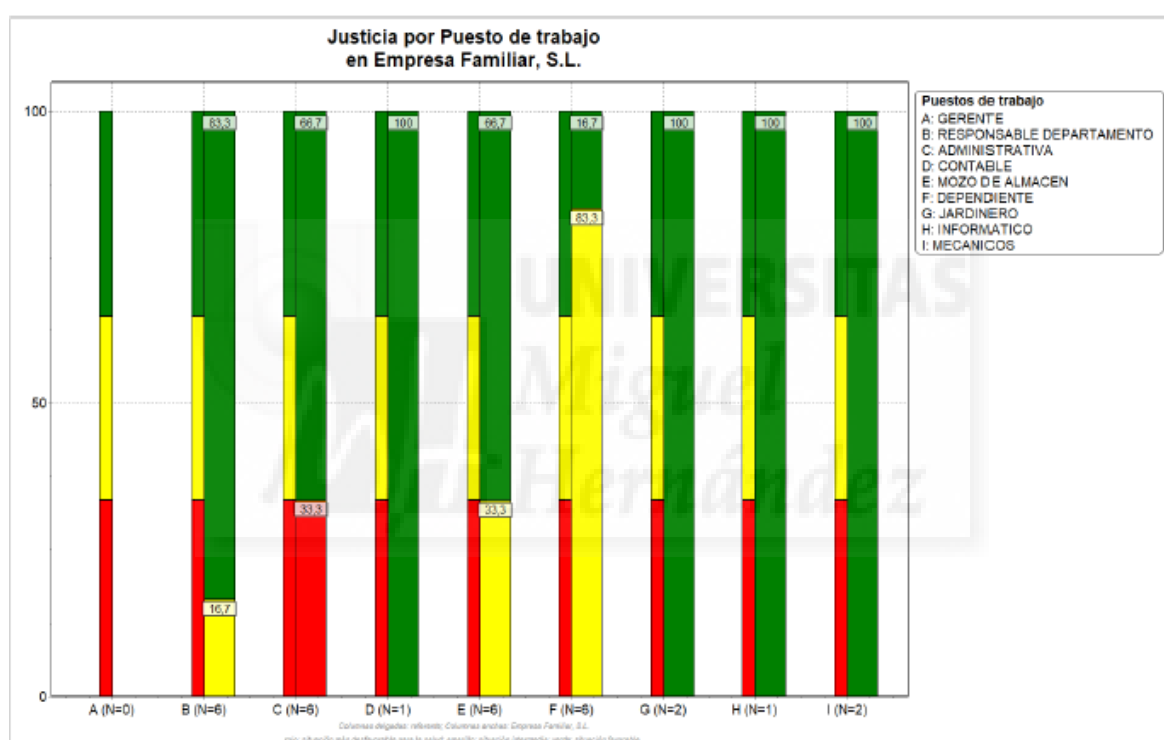


Gráfico 49. Prevalencia de exposición por sexo



Posibilidades de desarrollo

Es el nivel de oportunidades que ofrece la empresa y la realización del trabajo para poner en práctica los conocimientos, experiencia y habilidades de los trabajadores/as así como adquirir otros nuevos. Es la posibilidad de reinventarse.

El posible origen está muy relacionado con la variedad y complejidad de la tarea dentro de cada puesto de trabajo, siendo el trabajo estandarizado, monótono y repetitivo el que provoca una exposición nociva. Por tanto, se relaciona los métodos de trabajo, el diseño de contenido y la influencia. Por lo que encontraríamos puestos donde sean más complejos y creativos en un extremo y otros más monótonos y rutinarios, lo que provocaría un mayor o menor desarrollo en el puesto de trabajo.

En cuanto a la prevalencia de la exposición, un 0% de los trabajadores están expuesto a situaciones más desfavorables, un 43,3 % a la intermedia y un 56,7% a la más favorable para la salud en cuanto a la dimensión de posibilidades de desarrollo.

Tabla 46: Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a las Posibilidades de desarrollo.

	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida	No contesta
	%	%	%	N
¿tu trabajo requiere que tengas iniciativa?	56,7 [N=17]	40,0 [N=12]	3,3 [N=1]	[N=0]
¿tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?	83,3 [N=25]	16,7 [N=5]	0,0 [N=0]	[N=0]
¿tu trabajo te da la oportunidad de mejorar tus conocimientos y habilidades?	83,3 [N=25]	6,7 [N=2]	10,0 [N=3]	[N=0]
¿tu trabajo permite que apliques tus habilidades y conocimientos?	63,3 [N=19]	16,7 [N=5]	20,0 [N=6]	[N=0]

Gráfico 51. Prevalencia de exposición por puesto de trabajo

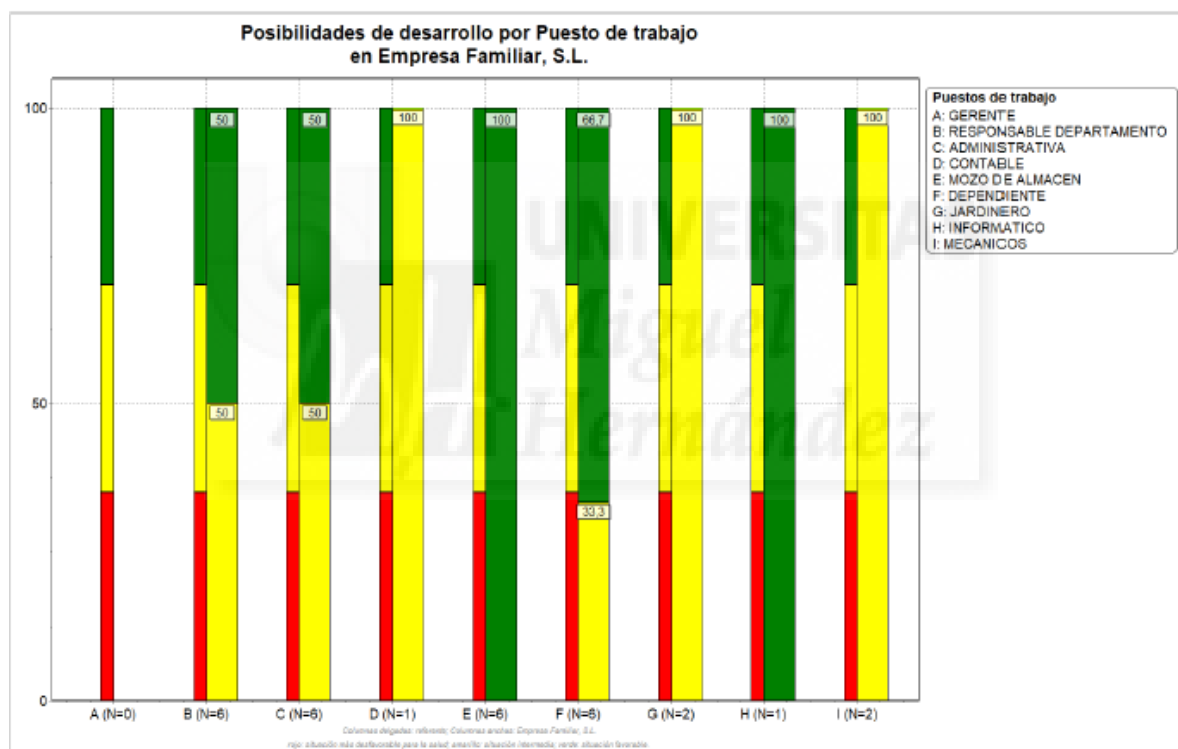
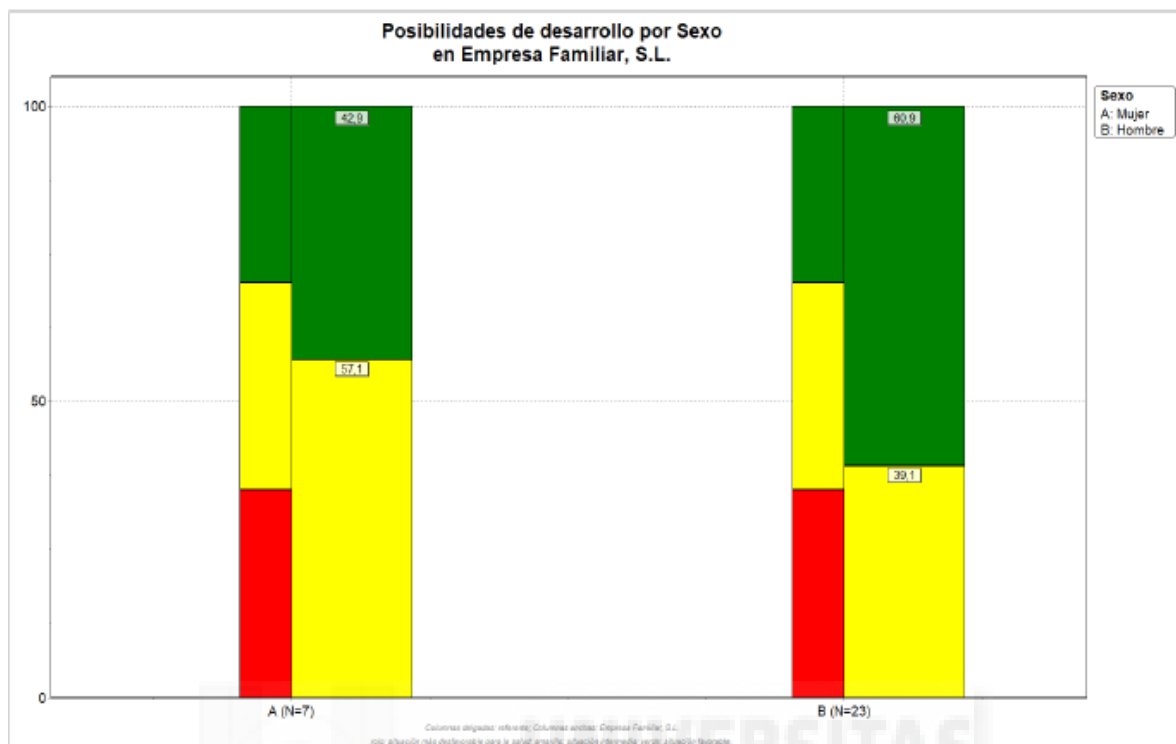


Gráfico 52. Prevalencia de exposición por sexo



Reconocimiento

Es la valoración y trato justo por parte de dirección en el trabajo de los trabajadores.

Por tanto, su posible origen puede ser aspectos de gestión de personal como la falta de participación, métodos de trabajo ambiguos, inequidad en promociones, salario poco justo en cuanto a el desempeño del trabajo...

En cuanto a la prevalencia de la exposición, un 0% de los trabajadores encuestados están expuestos a situaciones más desfavorables, un 10% a la intermedia y un 90% a la más favorable para la salud con respecto a la dimensión de reconocimiento.

Tabla 47: Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas al Reconocimiento.

	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida	No contesta
	%	%	%	N
¿tu trabajo es valorado por la dirección?	16,7 [N=5]	70,0 [N=21]	13,3 [N=4]	[N=0]
¿la dirección te respeta en tu trabajo?	30,0 [N=9]	40,0 [N=12]	30,0 [N=9]	[N=0]
¿recibes un trato justo en tu trabajo?	36,7 [N=11]	43,3 [N=13]	20,0 [N=6]	[N=0]

Gráfico 54. Prevalencia de exposición por puesto de trabajo

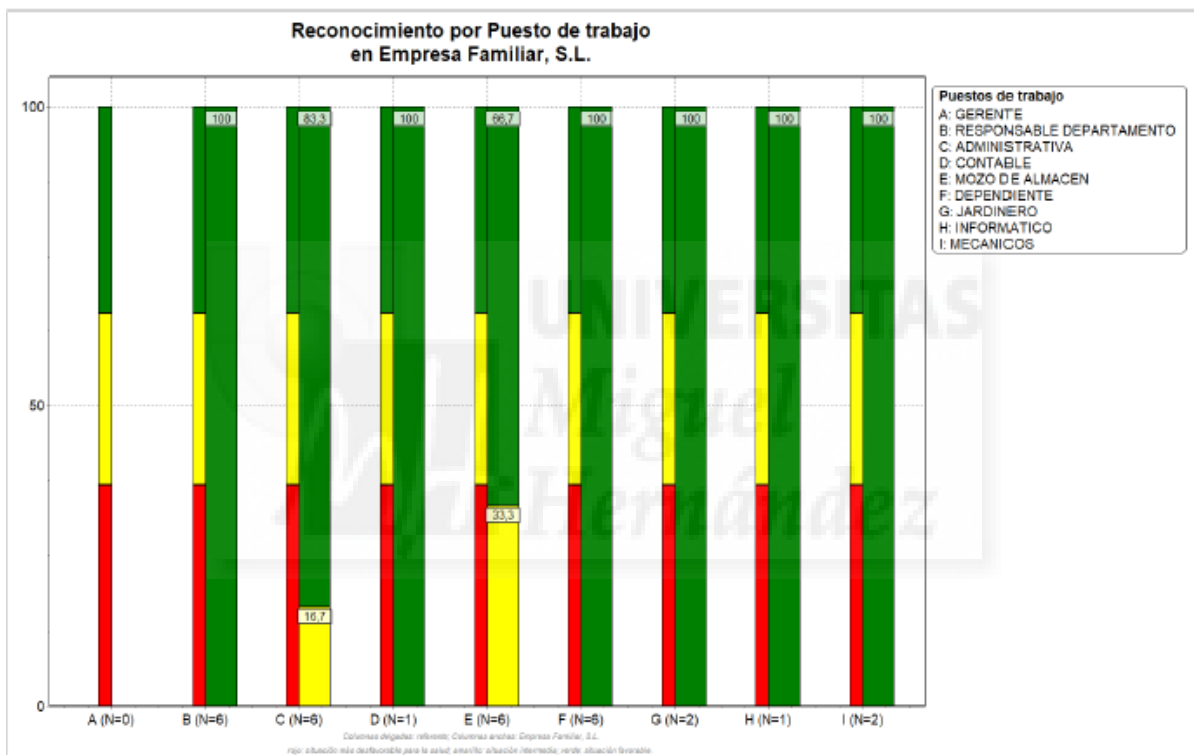
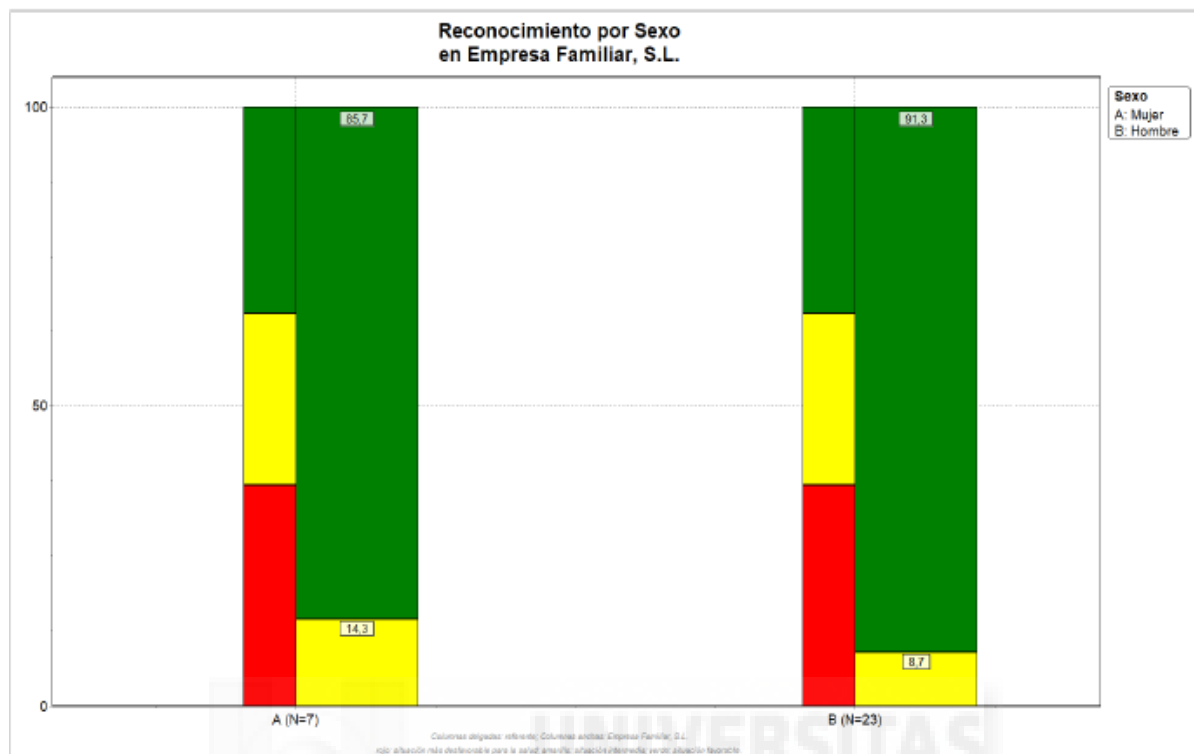


Gráfico 55. Prevalencia de exposición por sexo



Confianza vertical

Es la seguridad que se tiene de que dirección y los trabajadores actuara de una manera adecuada y competente, conforme a unos principios y objetivos comunes. Por lo que quiere decir que, ante una relación de poder desigual, quien tiene más poder no tendrá ventaja sobre la persona más vulnerable.

El posible origen tiene que ver con la credibilidad de la información que se desprende de dirección a los trabajadores y en el nivel en los que estos pueden expresar su opinión. Si el trato no es justo, no podrá existir confianza.

En cuanto a la prevalencia de exposición, un 0% de los trabajadores encuestados están expuestos a la situación más desfavorable, un 3,3% a la intermedia y 96,7% a la más favorable para la salud con respecto a la confianza vertical.

Tabla 48: Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a la Confianza vertical.

	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida	No contesta
	%	%	%	N
¿confía la dirección en que los trabajadores hacen un buen trabajo?	13,3 [N=4]	63,3 [N=19]	23,3 [N=7]	[N=0]
¿te puedes fiar de la información procedente de la dirección?	20,0 [N=6]	66,7 [N=20]	13,3 [N=4]	[N=0]
¿los trabajadores pueden expresar sus opiniones y emociones?	6,7 [N=2]	76,7 [N=23]	16,7 [N=5]	[N=0]

Gráfico 57. Prevalencia de exposición por puesto de trabajo

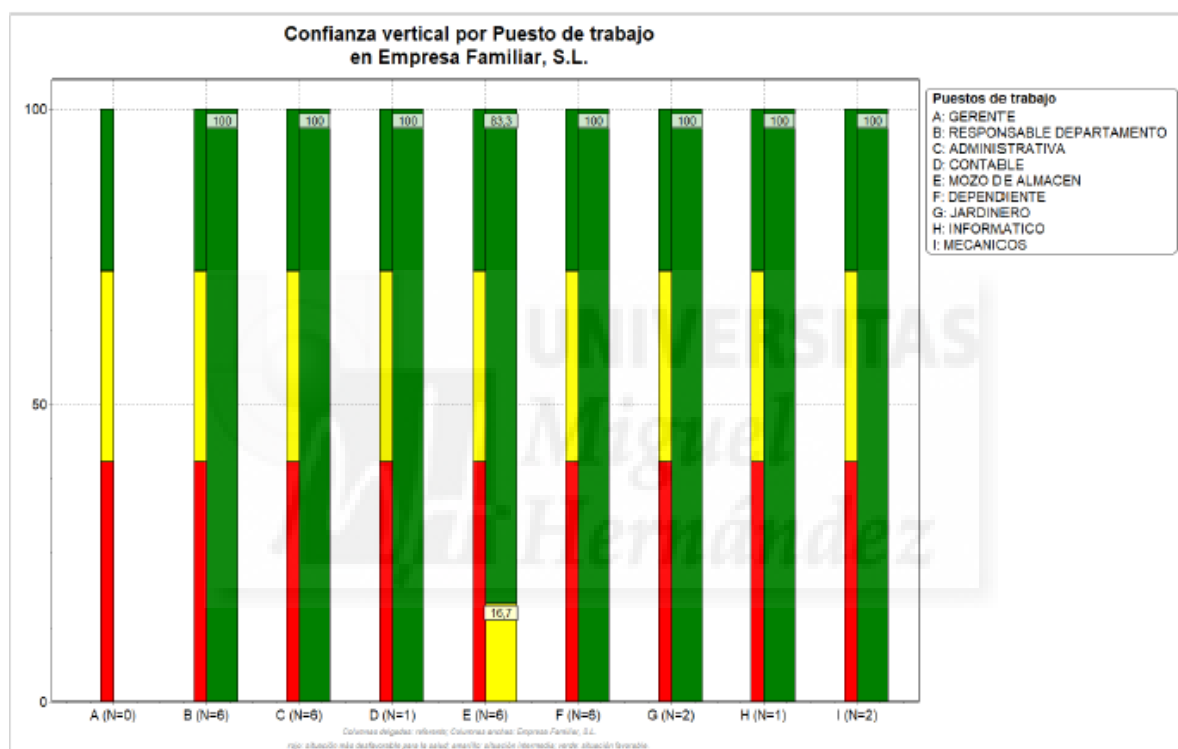


Gráfico 58. Prevalencia de exposición por sexo

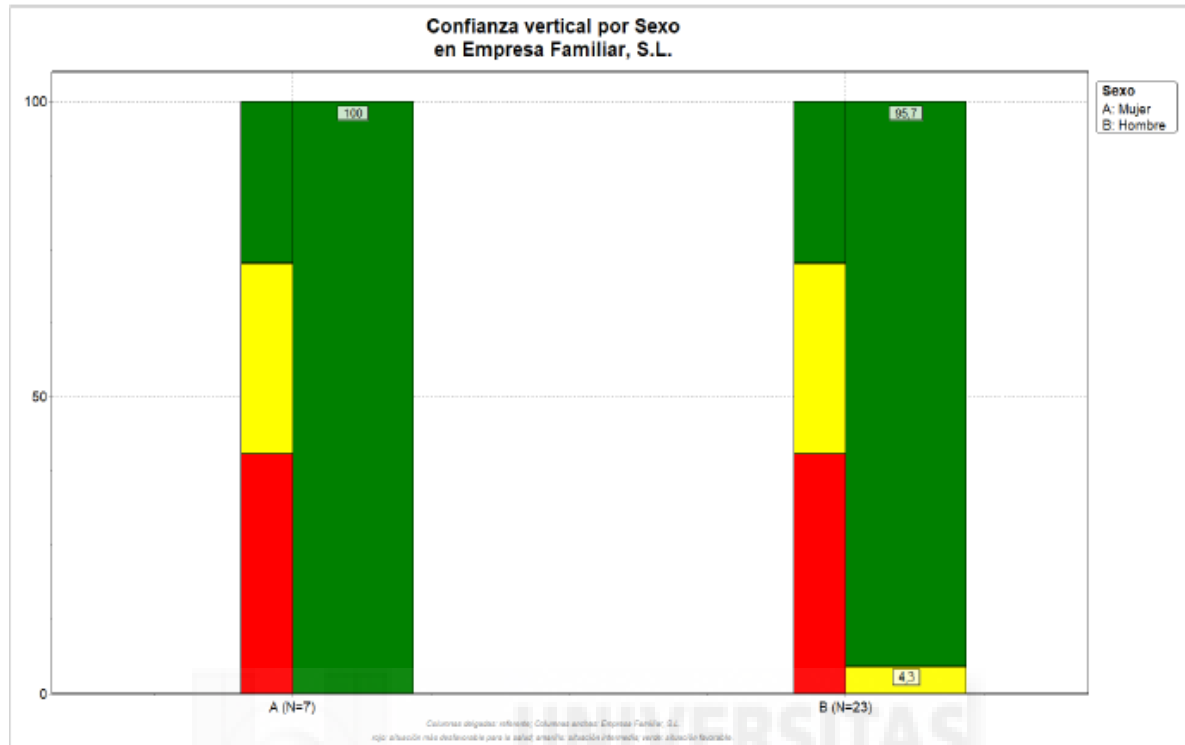


Gráfico 59. Prevalencia de exposición por departamento



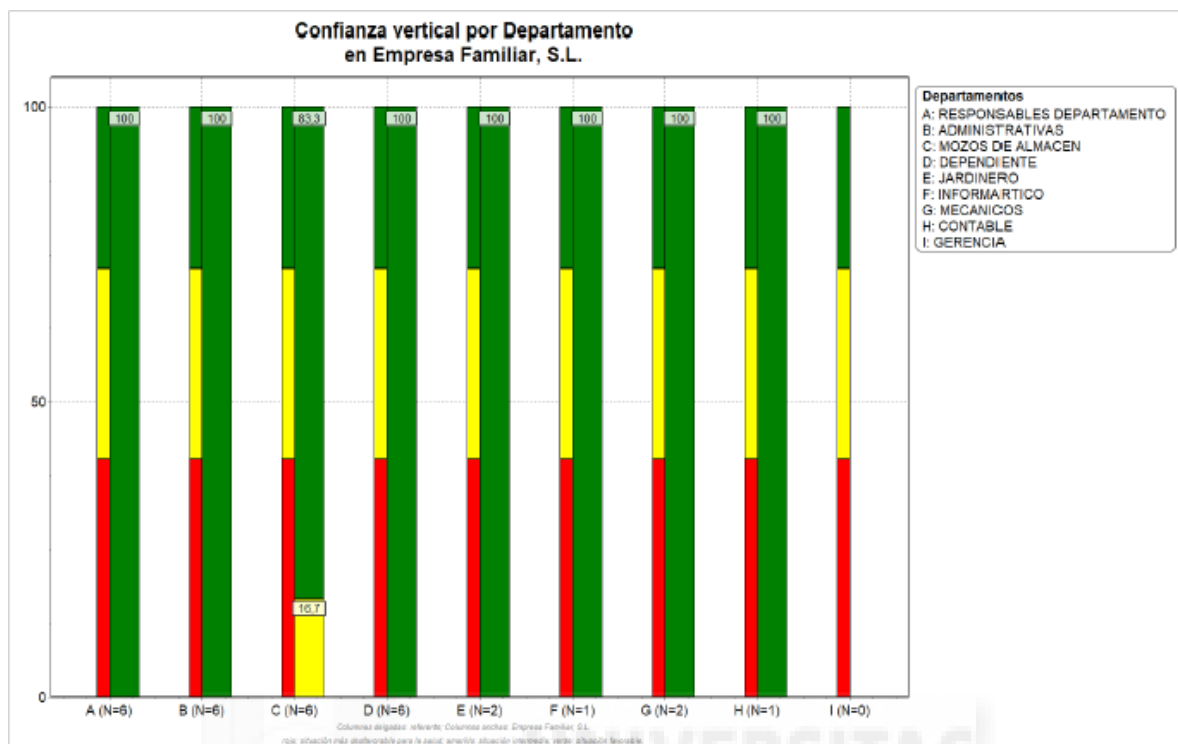


Tabla 49. Análisis de la relación entre la variable género y puesto de trabajo

Dimensión %	HOMBRE	MUJER
Inseguridad sobre las condiciones de trabajo	100	100
Inseguridad sobre el empleo	96,7	100
Exigencias cuantitativas	87	100
Conflicto de rol	91,3	85,7
Ritmo de trabajo	82,6	100
Doble presencia	73,9	100
Exigencias emocionales	69,6	100
Calidad de liderazgo	52,2	85,7
Sentido del trabajo	43,5	42,9
Apoyo social de compañeros	52,2	14,3
Exigencias de esconder emociones	39,1	42,9
Sentimiento de grupo	39,1	28,6
Claridad de rol	39,1	14,3
Apoyo social de superiores	34,8	14,3
Influencia	26,1	14,3
Previsibilidad	17,4	14,3
Justicia	0	28,6
Posibilidades de desarrollo	0	0
Reconocimiento	0	0

Confianza vertical	0	0
--------------------	---	---

Tabla 50. Niveles de satisfacción

Edad	Muy satisfecho/a %	Satisfecho/a %	Insatisfecho/a %	Muy insatisfecho/a %
Menos de 31 años	0,00	92,31	7,69	0,00
Entre 31 - 45 años	0,00	78,57	14,29	7,14
Más de 45 años	33,33	66,67	0,00	0,00
Menos de 31 años	0,00	100,00	0,00	0,00
Entre 31 - 45 años	0,00	100,00	0,00	0,00
Más de 45 años	100,00	0,00	0,00	0,00
Menos de 31 años	0,00	88,89	11,11	0,00
Entre 31 - 45 años	0,00	75,00	16,67	8,33
Más de 45 años	0,00	100,00	0,00	0,00

Tabla 51. Niveles de salud general

Salud general de	Edad	Regular o mala %	Buena %	Excelente o muy buena %
TODOS	Menos de 31 años	15,38	84,62	0,00
	Entre 31 - 45 años	28,57	71,43	0,00
	Más de 45 años	33,33	66,67	0,00
MUJERES	Menos de 31 años	0,00	100,00	0,00
	Entre 31 - 45 años	100,00	0,00	0,00
	Más de 45 años	0,00	100,00	0,00
HOMBRES	Menos de 31 años	22,22	77,78	0,00
	Entre 31 - 45 años	16,67	83,33	0,00
	Más de 45 años	50,00	50,00	0,00

Tabla 52. DISTRIBUCIONES DE REFERENCIA

TODA LA POBLACIÓN ASALARIADA (HOMBRES Y MUJERES, TODAS LAS EDADES)

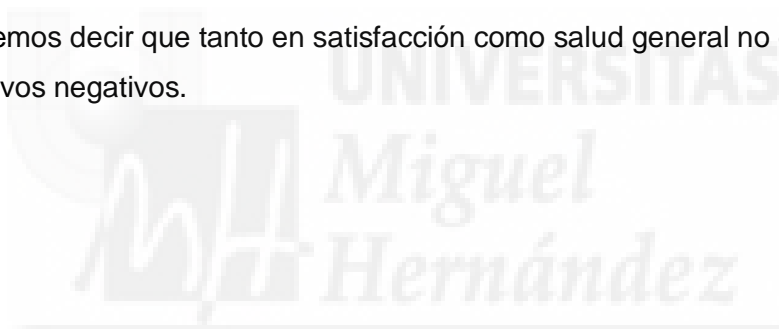
	Distribución de referencia					
	Intervalos de la puntuación*			% población en el intervalo		
	I	II	III	I	II	III
Salud general	1-2	3	4-5	47,4	43,3	9,3
Salud mental	84-100	68-80	0-64	30,9	34,8	34,3
Estrés	0-56,25	62,5-81,25	87,5-100	32,7	35,6	31,7
Burnout	0-50	56-75	81,25-100	27,9	36,7	35,4

Salud general: I: Excelente o Muy buena; II: Buena; III: Regular o Mala.

Salud mental: I Tercil superior; II: Tercil medio; III: Tercil inferior.

Estrés, Burnout: I : Verde; II: Amarillo; III: Rojo

Por lo que podemos decir que tanto en satisfacción como salud general no encontramos datos significativos negativos.



NOTA INFORMATIVA SOBRE LOS PRIMEROS RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES PARA LOS TRABAJADORES

Como sabéis el pasado mes de junio se recogieron los cuestionarios de riesgos psicosociales.

Contesto el 75% de la plantilla. Desde el Grupo de Trabajo de Riesgos Psicosociales os queremos agradecer vuestra alta participación en la realización del cuestionario, ya que es un elemento fundamental del proceso de evaluación de riesgos psicosociales.

El objetivo de dicha evaluación es determinar que medidas preventivas o mejoras de condiciones laborales podemos implementar para disminuir o eliminar los riesgos.

De momento os avanzamos algunos datos significativos del estudio:

- Dimensiones desfavorables

Un 100% de los trabajadores que han participado en el estudio está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto a la “Inseguridad sobre las condiciones de trabajo”, lo que supone un miedo por parte de los trabajadores a posibles cambios en el puesto de trabajo que empeoren su situación actual.

El 96,7 % del personal que ha participado, tienen preocupación por la estabilidad del empleo y las posibilidades de empleabilidad en el mercado en el caso de ser despedido por la empresa, es a lo que se refiere la dimensión “Inseguridad sobre el empleo”.

El 90% del personal que han participado, se sitúa en una posición desfavorable en relación a la dimensión “exigencias cuantitativas”, es decir, no perciben tener una buena relación entre la cantidad de trabajo y tiempo disponible para realizarlo.

Un 90% del personal que ha participado, percibe que realizan tareas en las que están en desacuerdo, es decir, las exigencias contradictorias que se presentan en el trabajo y las que puedan suponer conflictos de carácter profesional o ético. Esta dimensión sería el “conflicto de rol”.

El 86,7 del personal que ha participado, percibe una intensidad del trabajo alta, es lo que se refiere a la dimensión “ritmo de trabajo”.

Un 80% del personal que ha participado en el estudio, está expuesto a la situación desfavorable para la salud respecto a la dimensión de “doble presencia”, es decir, percibe exigencias sincrónicas, simultáneas del ámbito laboral y del ámbito doméstico-familiar.

El 76,7% del personal que ha participado, siente que en su trabajo tienen que entender la situación de otras personas que también tienen emociones y sentimientos, sería la dimensión de “exigencias emocionales”.

Un 60% de los encuestados no percibe que se promueva, por parte de dirección, un crecimiento personal, así como la motivación y el bienestar, es decir, tener “calidad de liderazgo”. Por lo que es una dimensión desfavorable.

- Dimensiones favorables

Un 96,7% de los empleados encuestados percibe que compañeros y dirección actuaran de manera adecuada y competente, por lo que la dimensión “Confianza vertical” es una dimensión favorable en la empresa.

El 90% de los empleados participante sienten que existe una valoración, respecto y trato justo por parte de dirección. Por lo que los participantes se sitúan favorablemente respecto al “Reconocimiento”.

Un 66,7% de los encuestados percibe que son tratados con equidad en su puesto de trabajo, por lo que es una dimensión favorable de “Justicia”.

Un 56,7% de los participantes en el estudio percibe tener buenas relaciones en el entorno de trabajo por lo que la dimensión de “Sentimiento de grupo” es una dimensión favorable.

En cuanto a la dimensión de “Posibilidades de desarrollo”, un 56,7% de los encuestados percibe la oportunidad de poner en prácticas sus conocimientos, habilidades y experiencia propios en relación con el trabajo. Por lo que también es una dimensión favorable.

Por lo que continuaremos profundizando en los datos y os iremos avanzando las conclusiones a las que llegamos para que estéis informados y podáis participar en este proceso de mejora. De hecho, se os convocara para que argumentéis vuestra opinión de por que se dan ciertas exposiciones a determinados riesgos y poder elaborar con vuestra ayuda medidas preventivas que ayuden a disminuirlos o eliminarlos.

Comenzaremos con la dimensión de inseguridad en las condiciones de trabajo que es la que mayor número de trabajadores tiene expuesto de forma desfavorable para la salud y seguiremos informando.

Si necesitas más información puedes ponerte en contacto con cualquier persona del grupo de trabajo formado por: María Rojo

INFORMA: Grupo de Trabajo de Riesgos Psicosociales

Archena, 6 julio de 2013

¡GRACIAS!



9. INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL

Tras analizar los resultados obtenidos en los cuestionarios, siendo complementados con datos cualitativos surgidos en las entrevistas y teniendo claro cuáles son los factores que producen mayores riesgos en nuestros trabajadores, identificando su origen, en este punto se va a definir las medidas preventivas para prevenir, controlar o eliminar los riesgos psicosociales. Y por tanto proceder a su planificación para su posterior puesta en marcha, implementación.

Por todo ello, en la siguiente tabla, aparece los factores con mayor porcentaje de trabajadores expuestos a situaciones problemáticas, siendo las dimensiones con peores resultados en la evaluación, el posible origen y sus medidas preventivas.

Tablas 53. Proceso intervención

DIMENSIÓN	ORIGEN	MEDIDAS PREVENTIVAS
Inseguridad sobre las condiciones de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Cambio en la jornada laboral y en las tareas 	<ul style="list-style-type: none"> • Proporcionar estabilidad en el empleo y limitar la temporalidad. • Evitar los cambios de las condiciones de trabajo contra la voluntad del trabajador y negociar dichos cambios (tareas, horario, salario, forma de pago, etc.).
Inseguridad sobre el empleo	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Precariedad del tipo de contrato. ➤ Dificultad de empleabilidad en el mercado laboral 	<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar los tipos de contratos según el rendimiento de los empleados cada trimestre con la evaluación del desempeño.
Exigencias cuantitativas	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Falta de personal ➤ Mala planificación de tiempo en la tarea 	<ul style="list-style-type: none"> • Elevar la formación específica en

	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Inadecuación de las herramientas o procesos de trabajo. 	<p>herramientas de trabajo que optimicen los procesos de trabajo y aporten habilidades al trabajador para el desarrollo de su actividad diaria.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contar con la plantilla necesaria para realizar el trabajo y con la mejora de los procesos productivos o de servicio.
Conflicto de rol	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Órdenes contradictorias ➤ Realización de tareas en las que estén en desacuerdo o vayan en contra de sus principios éticos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tener en cuenta que una mayor definición y claridad de rol no debe implicar la excesiva estandarización del trabajo.
Ritmo de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Exigencias cuantitativas elevadas 	<ul style="list-style-type: none"> • Actualizar todos los años las descripciones de puesto de trabajo para contemplar cualquier cambio en puestos de trabajo y así adecuar las tareas al tiempo requerido.
Doble presencia	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Duración de la jornada de trabajo ➤ Poca posibilidad de conciliación familiar-laboral ➤ Poca autonomía 	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar plan de medidas de conciliación familiar- laboral. Ej: Creación de jornada continua en tienda y jornada flexible en

		<p>oficina, excedencias voluntarias en caso de cuidado de hijos, permiso no retribuido por enfermedad de hijos o familiares.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Potenciar la participación efectiva en la toma de decisiones relacionadas con las tareas (asignación, contenido y orden de las tareas, procesos y métodos de producción o control de calidad, cantidad de trabajo, etc.). • Considerar el uso de las denominadas “bolsas” o “bancos” de horas de trabajo a disposición del trabajador para utilizar cuando tenga necesidad.
Exigencias emocionales	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Exposición a conflictos personales ➤ Exposición a violencia psicológica ➤ Atención al público 	<ul style="list-style-type: none"> •Aumentar las habilidades individuales para manejar estas situaciones a través de formación, supervisión y estrategias de protección psicológica (lo que requiere disponer de tiempo de trabajo para ello).
Calidad de liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Gestión inadecuada de los mandos intermedios de su personal. 	<ul style="list-style-type: none"> • Definir y comunicar claramente las funciones de cada puesto de trabajo (tareas

	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Poca dirección y consecución de objetivos ➤ Poca motivación y cohesión de grupo 	<p>asignadas, objetivos de cantidad y calidad, competencias, atribuciones, tiempo asignado, nivel de responsabilidad, margen de autonomía, etc.).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formar a los mandos para adquirir habilidades directivas que permitan gestionar personas de forma saludable y eficaz (asignar correctamente el trabajo, planificarlo con coherencia, resolver adecuadamente los conflictos, comunicarse bien con los trabajadores, etc.).
--	--	---

Cuando ya tenemos elaboradas las medidas preventivas y con el fin de poder implantarlas, se realiza la planificación de la acción preventiva. Donde queda reflejado cada medida descrita anteriormente, su prioridad y el responsable de ello.

TABLA 54. PLANIFICACIÓN ACTIVIDAD PREVENTIVA

MEDIDA	PRIORIDAD	RESPONSABLE
Evitar los cambios de las condiciones de trabajo contra la voluntad del trabajador y negociar dichos cambios (tareas, horario, salario, forma de pago, etc.).	ALTA 08/10/2018	Recursos Humanos y Gerencia

Proporcionar estabilidad en el empleo y limitar la temporalidad.	ALTA 08/10/2018	Recursos Humanos y Gerencia
Mejorar los tipos de contratos según el rendimiento de los empleados cada trimestre con la evaluación del desempeño.	ALTA 22/10/2018	Recursos Humanos y Gerencia
Elevar la formación específica en herramientas de trabajo que optimicen los procesos de trabajo y aporten habilidades al trabajador para el desarrollo de su actividad diaria.	ALTA Dentro del Plan de Formación 2018/2019	Recursos Humanos y Gerencia por medio de necesidades detectadas
Contar con la plantilla necesaria para realizar el trabajo y con la mejora de los procesos productivos o de servicio. Selección	ALTA 08/10/2018	Recursos Humanos y Gerencia
Actualizar todos los años las descripciones de puesto de trabajo para contemplar cualquier cambio en puestos de trabajo y así adecuar las tareas al tiempo requerido	ALTA 01/11/2018	Recursos Humanos
Realizar plan de medidas de conciliación familiar- laboral y el Plan de Igualdad.	ALTA 01/11/2018	Recursos Humanos y Prevención de Riesgos Laborales
Aumentar las habilidades individuales para manejar estas situaciones a través de	ALTA Dentro del Plan de formación 2018/2019	Recursos Humanos

formación, supervisión y estrategias de protección psicológica		
Formar a los mandos para adquirir habilidades directivas que permitan gestionar personas de forma saludable y eficaz	ALTA Dentro del Plan de formación 2018/2019	Recursos Humanos
Mejorar las habilidades comunicativas por medio de formación	ALTA Dentro del Plan de formación 2018/2019	Recursos Humanos

Tras la realización de la planificación preventiva, se dará a conocer a todos los implicados los resultados obtenidos, riesgos y medidas preventivas junto con la temporalización acordada.

Se reevaluará al siguiente año para conocer el estado de la situación, su cambio o mejora, así como la eficacia de las medidas preventivas.

Como hemos podido apreciar en este estudio la inseguridad laboral es la dimensión más desfavorable. Sora, B., Caballer, A. y Peiró, J. (2011) afirman: “la inseguridad laboral se relaciona negativamente con la satisfacción laboral y la salud psicológica, y positivamente con la intención de abandono de la organización” (p. 398).

Por lo que es la dimensión que mayores medidas se establecen para intentar mitigar los daños es la de apoyo, ya que como afirman Sora, B., Caballer, A. y Peiró, J. (2011): “aquellos empleados que trabajan en organizaciones que proporcionan apoyo a sus empleados presentaban menor deterioro de sus actitudes, comportamientos y salud al percibir inseguridad laboral que aquellos que trabajan en organizaciones con bajo apoyo” (p.398).

10. CONCLUSIONES

Los criterios y actuaciones para el seguimiento y evaluación de las medidas de intervención serán pruebas cualitativas como la observación participante y entrevista cualitativa semiestructurada tanto a medio plazo como a largo plazo para saber si la intervención sufre alguna corrección.

También se tendrá en cuenta la disminución de la exposición a los riesgos de los empleados por medio de cuestionarios sobre riesgos psicosociales.

Se estudiará junto a la mutua la tasa de incapacidad temporal sufrida en el año 2018-2019 y los accidentes de trabajo, así como los registros propios de la vigilancia de la salud.

Se evaluará la rotación de puestos de trabajo, bajas voluntarias laborales y absentismo.

También se atenderá a las reclamaciones que pueda haber en el servicio prestado por los trabajadores.

Para la evaluación del proceso, se utilizará el índice de participación de empleados a las diferentes acciones planificadas en el plan de intervención.

Habrá actas de reuniones donde se recogerán las opiniones de los agentes implicados directamente en el proceso, así como cuestionarios de satisfacción y análisis del grupo de discusión.

Todo esto dependerá de la aceptación o no de las medidas que se proponen y el cumplimiento de plazos, dificultades de la implantación de ciertas medidas y la comprobación de la eficacia real de las medidas adoptadas.

Finalmente, habrá actividades de control periódico semestralmente para recoger la mayor información posible.

Como conclusión a la evaluación, la exposición de los trabajadores estudiados de Empresa Familiar es considerable y se debe tener en consideración por su efecto negativo para su salud.

Deben seguirse las medidas de prevención propuestas en este estudio, ya que pueden ayudar a disminuir e incluso controlar dichos efectos con un mejoraría en la salud tanto física como mental.

Y por último, es muy importante como comentábamos en el apartados anterior, hacer el seguimiento de las acciones/medidas y volver a realizar el estudio dentro de un año con el mismo cuestionario para comprobar el estado de la exposición a los riesgos psicosociales y comprobar su efectividad.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Bracco, L., Váldez, R., Wakeham, N., & Velázquez, T. (2018). Síndrome de agotamiento profesional y trabajadores penitenciarios peruanos. Una mirada cualitativa a los factores institucionales y sociales. *Revista Colombiana de Psicología*, 28, 13-28.

Calderón, J.L, Laca, F. y Pando, M. (2017). La autoeficacia como mediador entre el estrés laboral y el bienestar. *Psicología y Salud*, Vol. 27(1), pp 71-78

Díaz, F.J. y Carrasco, M.E. (2018). Efectos del clima organizacional y los riesgos psicosociales sobre la felicidad en el trabajo. *Contaduría y administración*. 63, p.12.

Dirección General de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social (2012). *Guía de Actuaciones de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social sobre Riesgos Psicosociales*. Madrid: Ministerio de Empleo y Seguridad Social.

Gil-Monte, P. (2009). Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública. *Rev Esp Salud Pública*, vol 83 (2), p. 171

Goleman, D. (1996). *Inteligencia Emocional*. Barcelona, España: Kairós.

Hughes, R., Kinder, A. and Cooper, C.L. (2019). *The Wellbeing Workout. How to manage stress and develop resilience*. Doi: 10.1007/978-3-319-92552-3

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2017). *Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo 2015 6ª EWCS-España*. Madrid: Ministerio de Empleo y Seguridad Social.

Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. (2018). *El efecto sobre la salud de los riesgos psicosociales en el trabajo: una visión general*. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Kompier, M.A.J., & Marcelissen, F.H.G. (1990). *Handbook of work stress: A Systematic Approach for organizational Practice*. Amsterdam: NIA.

López Zafra, E., Pulido Martos, M. y Augusto Landa, J.M. (2013). *Inteligencia emocional en el trabajo*. Madrid: Síntesis.

Moreno, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: Conceptualización, historia y cambios actuales. *Medicina y seguridad del trabajo*, vol 57 (1), P.8

Navinés, R., Martín, R., Olivé, V. y Valdés, M. (2016). Estrés laboral: implicaciones para la salud física y mental. *Medicina Clínica*. Vol 146(8), pp 359-366.

NTP 318. El estrés: proceso de generación en el ámbito laboral. (Consultado el día 20 de junio 2019).

Disponible en:
https://www.insst.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/301a400/ntp_318.pdf

NTP 703: El método COPSOQ (ISTAS21 PSQCAT21) de evaluación de riesgos psicosociales.

Accedido el: día 20 de junio de 2019. Disponible en:
https://www.insst.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp_703.pdf

NTP 704: Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout" (I): Definición y proceso de generación.

Accedido el: día 20 de junio de 2019. Disponible en:
https://www.insst.es/documents/94886/327446/ntp_704.pdf/9a205bee-9bd7-4221-a1ae-39b737974768?version=1.0

NTP 705: Síndrome de estar quemado por el trabajo (II): consecuencias, evaluación y prevención.

Accedido el: día 20 de junio de 2019: Disponible en:
https://www.insst.es/documents/94886/327446/ntp_705.pdf/a6901ca1-e0a3-444d-96dd-419079da204d

Peiro, J.M. (2008). Estrés laboral, liderazgo y salud organizacional. *Papeles del psicólogo*. 29 (1), p.69.

Piñuel, I. (2003). *Mobbing.MANUAL DE AUTOAYUDA. Claves para reconocer y superar el acoso psicológico en el trabajo*. Buenos Aires: Aguilar.

Salanova, M. y Schaufeli, W. (2009). El engagement en el trabajo. *Cuando el trabajo se convierte en pasión*. Madrid, España: Alianza Editorial.

Santachita, A. y Vargas, M.L. (2015). Mindfulness en perspectiva. *Rev. Asoc. Esp. Neuropsiquiatría*. Vol. 35 (127), pp 541-553

Serrano Rosa, M.A., Moya Albiol, L., Salvador, A. (2009). Estrés laboral y salud: Indicadores cardiovasculares y endocrinos. *Anales de psicología*, 25, 150-159.

Sora, B., Caballer, A. y Peiró, J.M. Consecuencias de la inseguridad laboral. El papel modulador del apoyo organizacional desde una perspectiva multinivel. *Psicothema*, vol.23. (3), pp 394-400

Takala, J. (2007). Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el trabajo: Más de una década promoviendo la prevención. *Medicina y Seguridad del trabajo*, Nº 209, p.7

BIBLIOGRAFIA CONSULTADA

Alfonso, C.L., Salcedo, C. y Rosat, L. (2012). Prevención de Riesgos Laborales, Instrumentos de aplicación. 3ª Edición. Tirant lo Blanch, Módulo 9, Capítulo III Psicología Aplicada, p.1175-1271.

Cano Vindel, A. Estrés Laboral (2002) en: https://webs.ucm.es/info/seas/estres_lab/index.htm

Directiva 89/391, de 12 de junio de 1989, relativa a la aplicación de medidas para promover la mejora de la seguridad y de la salud de los trabajadores en el trabajo. {{DOCE}} núm. 183, de 29 de junio de 1989. Disponible en: <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=DOUE-L-1989-80648>

Disponible en: https://www.insst.es/documents/94886/326827/ntp_318.pdf/2c36529c-e315-4b60-9b6d-33cb81a8bfd0?version=1.0

Disponible en: https://www.insst.es/documents/94886/326827/ntp_388.pdf/33bd683f-a191-43b6-bab4-766ba19a9ba8?version=1.0

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. NTP 705: Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout" (II): consecuencias, evaluación y prevención. España: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

Lazarus, R.S. & Folkman, S. (1984). El concepto de afrontamiento en estrés y procesos cognitivos. Barcelona: Martínez Roca.

Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales. BOE Nº 269 10/11/1995. Disponible en: <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1995-24292>

Método Istas.21 (CoPsoQ). Manual para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo.

NTP 349. Prevención del estrés: intervención sobre el individuo. Accedido el: día 20 de junio 2019.

Disponible en: https://www.insst.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/301a400/ntp_349.pdf

NTP 388. Ambigüedad y conflicto de rol. (Consultado el día 20 de junio 2019). Disponible en: https://www.insst.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/301a400/ntp_388.pdf

NTP 438. Prevención del estrés: intervención sobre la organización. (Consultado el día 20 de junio 2019). Disponible en: https://www.insst.es/documents/94886/326962/ntp_438.pdf/0ee9ad78-a9a4-45d6-8ae6-56ad64bf3129?version=1.0

NTP 443: Factores psicosociales. Metodología de evaluación. (Consultado el día 20 de junio 2019). Disponible en: https://www.insst.es/documents/94886/326962/ntp_443.pdf/35f6978d-1338-43c3-ace4-e81dd39c11f0?version=1.0

NTP 450: Factores Psicosociales fases para su evaluación. (Consultado el día 20 de junio 2019). Disponible en: https://www.insst.es/documents/94886/326962/ntp_450.pdf/22c94636-ea65-455b-a98d-f31bc3ca270e?version=1.0

NTP 507: Acoso sexual en el trabajo. (Consultado el día 20 de junio 2019). Disponible en: https://www.insst.es/documents/94886/327064/ntp_507.pdf/ea11e310-ef40-4572-bf27-fd4fa908523b?version=1.0

NTP 603. Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social (I). Accedido el: día 20 de junio 2019. Disponible en: https://www.insst.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/601a700/ntp_603.pdf

NTP 604. Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social (II). Accedido el: día 20 de junio 2019. Disponible en: https://www.insst.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/601a700/ntp_604.pdf

NTP 720: El trabajo emocional: concepto y prevención. (Consultado el día 20 de junio 2019). Disponible en: https://www.insst.es/documents/94886/327446/ntp_720.pdf/9fc9d530-f77a-4040-ace4-15a2904bb2d9?version=1.0

NTP 944: Intervención psicosocial en prevención de riesgos laborales: principios comunes (I). (Consultado el día 20 de junio 2019). Disponible en: <https://www.insst.es/documents/94886/326879/ntp-944+w.pdf/84e7f3bf-c873-4a5d-992b-3be8ea2899b9?version=1.0>

NTP 945: Intervención psicosocial en prevención de riesgos laborales: principios comunes (II). (Consultado el día 20 de junio 2019). Disponible en: <https://www.insst.es/documents/94886/326879/ntp-945+w.pdf/908d6027-b075-4f8e-9acc-c1b5838ff35e?version=1.0>

OMS. Leka S, Griffiths A, Tom Cox T. La organización del trabajo y el estrés. OMS. 2004

Organización Mundial de la Salud (2004). *La organización del trabajo y el estrés. Estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleados, personal directivo y representantes sindicales*. Reino Unido: Instituto de Trabajo, Salud y Organizaciones.

Peiró, J.M., (2001). "El estrés laboral: una perspectiva laboral y colectiva". *Prevención, Trabajo y Salud*, 13, 1-12.

Páginas visitadas:

http://europa.eu/rapid/press-release_IP-14-467_es.htm

<https://osha.europa.eu/en/tools-and-publications/e-guide-managing-stress-and-psychosocial-risks>

https://www.who.int/mental_health/in_the_workplace/es/

https://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3rev.pdf?ua=1

https://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1



ANEXOS



Anexo 1. Cuestionario istas 21



CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO

Versión media para empresas de 25 y más trabajadores/as Adaptación para
el estado español del Cuestionario Psicosocial de Copenhagen, CoPsoQ
(Versión 2, 2014)

Empresa: Empresa Familiar, S.L.

Fecha de respuesta: SEPTIEMBRE 2018



INSTRUCCIONES

La respuesta al cuestionario que tienes en tus manos servirá para realizar **la evaluación de riesgos psicosociales**. Su objetivo es identificar, localizar y medir todas aquellas condiciones de trabajo relacionadas con la organización del trabajo que pueden representar un riesgo para la salud. Los resultados colectivos del cuestionario nos servirán para mejorarlas.

Se trata de un cuestionario **CONFIDENCIAL y ANÓNIMO**. Toda la información será analizada por personal técnico sujeto al mantenimiento del secreto profesional y utilizada exclusivamente para los fines descritos. En el informe de resultados no podrán ser identificadas las respuestas de ninguna persona de forma individualizada.

Su contestación es **INDIVIDUAL**. Por ello, te pedimos que respondas sinceramente a cada una de las preguntas sin previa consulta ni debate con nadie y que sigas las instrucciones de cada pregunta para contestar.

La mayoría de preguntas tienen **varias opciones de respuesta y debes señalar con una "X" la respuesta que consideres que describe mejor tu situación, ESCOGIENDO UNA SOLA OPCIÓN** entre las posibles respuestas: "*siempre / muchas veces / algunas veces / sólo alguna vez / nunca*". Si tienes más de un empleo, te pedimos que refieras todas tus respuestas solamente al que haces en **FRANSA, S.L.**

Es muy importante que contestes **TODAS LAS PREGUNTAS** ya que muchas se tratan conjuntamente, de manera que si dejas alguna pregunta sin contestar es probable que otras que hayas contestado se anulen y se pierda información para el análisis de resultados.

Forma de recogida del cuestionario: **Los cuestionarios fueron depositados en una urna según los empleados iban cumplimentándolos en el periodo de tiempo establecido.. El día de recogida será el lunes, 15 de octubre de 2018.**

Para llevar a cabo el proceso de evaluación de los riesgos psicosociales, se ha creado un **Grupo de Trabajo** formado por representantes de la dirección de la empresa, María Rojo 650514073, representantes de los trabajadores/as, María Rojo 650514073, y personal técnico del Servicio de Prevención, María Rojo 650514073. Si necesitas realizar alguna consulta te puedes dirigir a cualquiera de sus miembros.

Esta introducción al cuestionario supone una garantía legal de que todo el personal que va a trabajar para esta evaluación de riesgos, asumen y cumplen rigurosamente con todos y cada uno de los preceptos legales y éticos de protección de la intimidad y de los datos e informaciones personales. Una vez analizados, todos los cuestionarios serán destruidos.

MUCHAS GRACIAS POR TU COLABORACIÓN

I. En primer lugar, nos interesan algunos datos sobre ti y el trabajo doméstico-familiar

1) Eres:

- 1 Mujer
 2 Hombre

2) ¿Qué edad tienes?

- 1 Menos de 31 años
 2 Entre 31 y 45 años
 3 Más de 45 años

I. Las siguientes preguntas tratan de tu empleo en Empresa Familiar, S.L. y tus condiciones de trabajo.

3) Indica en qué departamento o sección trabajas en la actualidad. Señala únicamente una opción.

- 1 RESPONSABLES DEPARTAMENTO
 2 ADMINISTRATIVAS
 3 MOZOS DE ALMACEN
 4 DEPENDIENTE
 5 JARDINERO
 6 INFORMÁTICO
 7 MECANICOS
 8 CONTABLE
 9 GERENCIA

4) Indica qué puesto de trabajo ocupas en la actualidad. Señala únicamente una opción.

- 1 GERENTE
 2 RESPONSABLE DEPARTAMENTO
 3 ADMINISTRATIVA
 4 CONTABLE
 5 MOZO DE ALMACEN
 6 DEPENDIENTE
 7 JARDINERO
 8 INFORMÁTICO

3

□ 9 MECANICOS



5) ¿Realizas tareas de distintos puestos de trabajo?

- 1 Generalmente no
- 2 Sí, generalmente de nivel superior
- 3 Sí, generalmente de nivel inferior
- 4 Sí, generalmente del mismo nivel
- 5 Sí, tanto de nivel superior, como de nivel inferior, como del mismo nivel
- 6 No lo sé



6) En el último año ¿tus superiores te han consultado sobre cómo mejorar la forma de producir o realizar el servicio?

- 1 Siempre
- 2 Muchas veces
- 3 Algunas veces
- 4 Sólo alguna vez
- 5 Nunca

7) ¿El trabajo que realizas se corresponde con la categoría o grupo profesional que tienes reconocida salarialmente?

- 1 Sí
- 2 No, el trabajo que hago es de una categoría o grupo superior al que tengo asignado salarialmente (POR EJEMPLO, trabajo de comercial pero me pagan como administrativa)
- 3 No, el trabajo que hago es de una categoría o grupo inferior al que tengo asignado salarialmente (POR EJEMPLO, trabajo de administrativa pero me pagan como comercial)
- 4 No lo sé

8) ¿Cuánto tiempo llevas trabajando en Empresa Familiar, S.L.?

- 1 Menos de 30 días
- 2 Entre 1 mes y hasta 6 meses
- 3 Más de 6 meses y hasta 2 años
- 4 Más de 2 años y hasta 5 años
- 5 Más de 5 años y hasta 10 años
- 6 Más de 10 años

9) ¿Qué tipo de relación laboral tienes con Empresa Familiar, S.L.?

- 1 Soy fijo (tengo un contrato indefinido,...)
- 2 Soy fijo discontinuo
- 3 Soy temporal con contrato formativo (contrato temporal para la formación, en prácticas)
- 4 Soy temporal (contrato por obra y servicio, circunstancias de la producción, etc.)
- 5 Soy funcionario
- 6 Soy interino
- 7 Soy un/a trade (aún siendo autónomo, en realidad trabajo para alguien del que dependo, trabajo para uno o dos clientes)
- 8 Soy becario/a
- 9 Trabajo sin contrato

6

10) Desde que entraste en Empresa Familiar, S.L. ¿has ascendido de categoría o grupo profesional?

- 1 No
- 2 Sí, una vez
- 3 Sí, dos veces
- 4 Sí, tres o más veces

11) Habitualmente ¿cuántos sábados al mes trabajas?

- 1 Ninguno
- 2 Alguno excepcionalmente
- 3 Un sábado al mes
- 4 Dos sábados
- 5 Tres ó más sábados al mes

12) Habitualmente ¿cuántos domingos al mes trabajas?

- 1 Ninguno
- 2 Alguno excepcionalmente
- 3 Un domingo al mes
- 4 Dos domingos
- 5 Tres ó más domingos al mes

13) ¿Cuál es tu horario de trabajo?

- 1 Jornada partida (mañana y tarde)
- 2 Turno fijo de mañana
- 3 Turno fijo de tarde
- 4 Turno fijo de noche
- 5 Turnos rotatorios excepto el de noche
- 6 Turnos rotatorios con el de noche

14) ¿Qué margen de adaptación tienes en la hora de entrada y salida?

- 1 No tengo ningún margen de adaptación en relación a la hora de entrada y salida
- 2 Puedo elegir entre varios horarios fijos ya establecidos
- 3 Tengo hasta 30 minutos de margen
- 4 Tengo más de media hora y hasta una hora de margen

7

5 Tengo más de una hora de margen



15) Si tienes algún asunto personal o familiar ¿puedes dejar tu puesto de trabajo al menos una hora?

- 1 Siempre
- 2 Muchas veces
- 3 Algunas veces
- 4 Sólo alguna vez
- 5 Nunca

16) ¿Qué parte del trabajo familiar y doméstico haces tú?

- 1 Soy la/el principal responsable y hago la mayor parte de tareas familiares y domésticas
- 2 Hago aproximadamente la mitad de las tareas familiares y domésticas
- 3 Hago más o menos una cuarta parte de las tareas familiares y domésticas
- 4 Sólo hago tareas muy puntuales
- 5 No hago ninguna o casi ninguna de estas tareas

17) ¿Con qué frecuencia te cambian la hora de entrada y salida o los días que tienes establecido trabajar?

- 1 Siempre
- 2 Muchas veces
- 3 Algunas veces
- 4 Sólo alguna vez
- 5 Nunca

18) Habitualmente ¿cuántas horas trabajas a la semana para Empresa Familiar, S.L..?

- 1 30 horas o menos
- 2 De 31 a 35 horas
- 3 De 36 a 40 horas
- 4 De 41 a 45 horas
- 5 Más de 45 horas

19) Habitualmente ¿cuántos días al mes prolongas tu jornada como mínimo media hora?

- 1 Ninguno
- 2 Algún día excepcionalmente
- 3 De 1 a 5 días al mes
- 4 De 6 a 10 días al mes

7

5 11 o más días al mes



20) Teniendo en cuenta el trabajo que tienes que realizar y el tiempo asignado, dirías que:

Siempre veces		Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca	
	a) En tu departamento o sección falta personal	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
	b) La planificación es realista	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
	c) La tecnología (máquinas, herramientas, ordenadores...) con la que trabajas es la adecuada y funciona correctamente	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

- 1 Siempre
- 2 Muchas veces
- 3 Algunas veces
- 4 Sólo alguna vez
- 5 Nunca

22) Aproximadamente ¿cuánto cobras neto al mes?

- 1 300 euros o menos
- 2 Entre 301 y 450 euros
- 3 Entre 451 y 600 euros
- 4 Entre 601 y 750 euros
- 5 Entre 751 y 900 euros
- 6 Entre 901 y 1.200 euros
- 7 Entre 1.201 y 1.500 euros
- 8 Entre 1.501 y 1.800 euros
- 9 Entre 1.801 y 2.100 euros
- 10 Entre 2.101 y 2.400 euros
- 11 Entre 2.401 y 2.700 euros
- 12 Entre 2.701 y 3.000 euros
- 13 Más de 3.000 euros

23) Tu salario es:

- 1 Fijo
- 2 Una parte fija y otra variable
- 3 Todo variable (a destajo, a comisión)

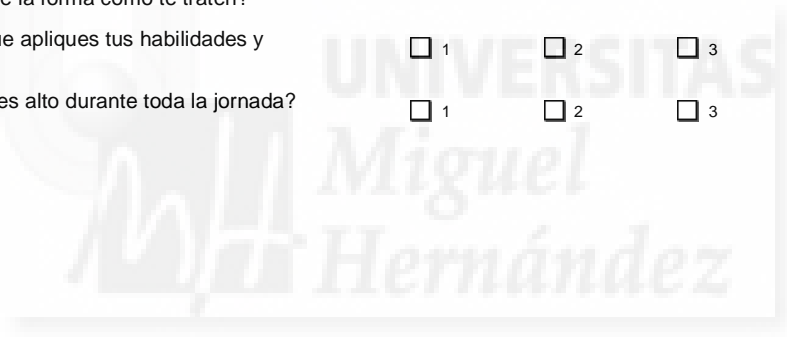
9

24) Las siguientes preguntas tratan sobre las exigencias y contenidos de tu trabajo.
Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.
¿Con qué frecuencia...

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) tienes que trabajar muy rápido?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
b) en tu trabajo se producen momentos o situaciones desgastadoras emocionalmente?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
c) te retrasas en la entrega de tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
d) tu trabajo requiere que te calles tu opinión?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
e) la distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
f) tu trabajo requiere que trates a todo el mundo por igual aunque no tengas ganas?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
g) tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
h) tienes influencia sobre el ritmo al que trabajas?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
i) tienes mucha influencia sobre las decisiones que afectan a tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
j) tienes influencia sobre cómo realizas tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
k) tienes influencia sobre qué haces en el trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
l) hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
m) sientes que el trabajo en la empresa te consume tanta energía que perjudica a tus tareas domésticas y familiares?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
n) sientes que el trabajo en la empresa te ocupa tanto tiempo que perjudica a tus tareas domésticas y familiares?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
o) piensas en las tareas domésticas y familiares cuando estás en la empresa?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
p) te resulta imposible acabar tus tareas laborales?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
q) en tu trabajo tienes que ocuparte de los problemas personales de otros?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

25) Continuando con las exigencias y contenidos de tu trabajo, elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de las siguientes preguntas:
¿En qué medida...

	En gran medida	En buena medida	En cierta medida	En alguna medida	En ninguna medida
a) tu trabajo requiere que tengas iniciativa?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
b) tus tareas tienen sentido?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
c) las tareas que haces te parecen importantes?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
d) tu trabajo te afecta emocionalmente?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
e) tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
f) es necesario mantener un ritmo de trabajo alto?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
g) te sientes comprometido con tu profesión?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
h) tu trabajo te da la oportunidad de mejorar tus conocimientos y habilidades?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
i) tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
j) tu trabajo requiere que escondas tus emociones?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
k) te exigen en el trabajo ser amable con todo el mundo independientemente de la forma como te traten?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
l) tu trabajo permite que apliques tus habilidades y conocimientos?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
m) el ritmo de trabajo es alto durante toda la jornada?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5



26) Estas preguntas tratan del grado de definición de tus tareas. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

¿En qué medida...

	En gran medida	En buena medida	En cierta medida	En alguna medida	En ninguna medida
a) en tu empresa se te informa con suficiente antelación de decisiones importantes, cambios y proyectos de futuro?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
b) tu trabajo tiene objetivos claros?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
c) se te exigen cosas contradictorias en el trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
d) sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
e) recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
f) haces cosas en el trabajo que son aceptadas por algunas personas y no por otras?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
g) sabes exactamente qué se espera de ti en el trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
h) sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
i) tienes que hacer tareas que crees que deberían hacerse de otra manera?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
j) tienes que realizar tareas que te parecen innecesarias?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5



27) Las siguientes preguntas tratan del apoyo que recibes en el trabajo. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

¿Con qué frecuencia...

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) recibes ayuda y apoyo de tus compañeros en la realización de tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
b) tus compañeros están dispuestos a escuchar tus problemas del trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
c) tus compañeros hablan contigo sobre cómo haces tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
d) tienes un buen ambiente con tus compañeros de trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
e) sientes en tu trabajo que formas parte de un grupo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
f) os ayudáis en el trabajo entre compañeros y compañeras?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
g) tu jefe inmediato está dispuesto a escuchar tus problemas del trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
h) recibes ayuda y apoyo de tu jefe inmediato en la realización de tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
i) tu jefe inmediato habla contigo sobre cómo haces tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

28) Estas preguntas se refieren hasta qué punto te preocupan posibles cambios en tus condiciones de trabajo. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

¿Estás preocupado/a por ...

	En gran medida	En buena medida	En cierta medida	En alguna medida	En ninguna medida
a) si te trasladan a otro centro de trabajo, unidad, departamento o sección contra tu voluntad?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
b) si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida...) contra tu voluntad?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
c) si te cambian de tareas contra tu voluntad?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
d) si te despiden o no te renuevan el contrato?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
e) si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especies...)?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
f) lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedases en paro?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

29) Las preguntas que siguen a continuación se refieren al reconocimiento, la confianza y la justicia en tu lugar de trabajo. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.
¿En qué medida...

	En gran medida	En buena medida	En cierta medida	En alguna medida	En ninguna medida
a) tu trabajo es valorado por la dirección?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
b) la dirección te respeta en tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
c) recibes un trato justo en tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
d) confía la dirección en que los trabajadores hacen un buen trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
e) te puedes fiar de la información procedente de la dirección?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
f) se solucionan los conflictos de una manera justa?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
g) se le reconoce a uno por el trabajo bien hecho?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
h) la dirección considera con la misma seriedad las propuestas procedentes de todos los trabajadores?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
i) los trabajadores pueden expresar sus opiniones y emociones?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
j) se distribuyen las tareas de una forma justa?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
k) tu actual jefe inmediato se asegura de que cada uno de los trabajadores tiene buenas oportunidades de desarrollo profesional?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
l) tu actual jefe inmediato planifica bien el trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
m) tu actual jefe inmediato distribuye bien el trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
n) tu actual jefe inmediato resuelve bien los conflictos?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

II. Las siguientes preguntas tratan de tu salud, bienestar y satisfacción

30) En general ¿dirías que tu salud es?

- 1 Excelente
- 2 Muy buena
- 3 Buena
- 4 Regular
- 5 Mala

31) Las preguntas que siguen se refieren a cómo te has sentido DURANTE LAS ÚLTIMAS CUATRO SEMANAS. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

Durante las últimas cuatro semanas ¿con qué frecuencia...

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) te has sentido agotado/a?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
b) te has sentido físicamente agotado/a?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
c) has estado emocionalmente agotado/a?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
d) has estado cansado/a?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
e) has tenido problemas para relajarte?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
f) has estado irritable?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
g) has estado tenso/a?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
h) has estado estresado/a?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

32) Continuando con cómo te has sentido durante las cuatro últimas semanas, elige UNA SOLA RESPUESTA para cada pregunta.

Durante las últimas cuatro semanas ¿con qué frecuencia...

	Siempre	Casi siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) has estado muy nervioso/a?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
b) te has sentido tan bajo/a de moral que nada podía animarte?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
c) te has sentido calmado/a y tranquilo/a?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
d) te has sentido desanimado/a y triste?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
e) te has sentido feliz?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6

33) ¿Cuál es tu grado de satisfacción en relación con tu trabajo, tomándolo todo en consideración? Elige UNA SOLA RESPUESTA.

- 1 Muy satisfecho/a
- 2 Satisfecho/a
- 3 Insatisfecho/a
- 4 Muy insatisfecho/a

¡MUCHAS GRACIAS POR TU TIEMPO Y COLABORACIÓN!

