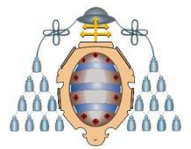


# ÍNDICE

## LOS FACTORES PSICOSOCIALES: (hoja 4)

- MÉTODOS DE EVALUACION DE LAS CONDICIONES DE TRABAJO. (Hoja 6)
  - *MÉTODOS SUBJETIVOS (hoja 6)*
  - *MÉTODOS OBJETIVOS (hoja 8)*
  - *MÉTODOS “LEST” (hoja 9)*
    - A) *PRINCIPIOS BÁSICOS. (hoja 11)*
    - B) *PROCESO DE ANÁLISIS (hoja 12)*
    - C) *GUÍA DE ANÁLISIS (hoja 12)*
    - D) *CRITERIOS DEL MÉTODO (hoja 13)*
    - E) *DIAGNÓSTICO Y VALORACIÓN DE LAS CONDICIONES DE TRABAJO (hoja 13)*
  - *MÉTODO “PERFIL DEL PUESTO” (hoja 14)*
    - A) *OBJETIVOS (hoja 15)*
    - B) *PRINCIPIOS BÁSICOS (hoja 15)*
    - C) *GUÍA DE ANÁLISIS (hoja 15)*
    - D) *CRITERIOS DEL MÉTODO (hoja 16)*
    - E) *VALORACIÓN Y DIAGNÓSTICO DE LAS CONDICIONES DE TRABAJO (hoja 17)*
  - *MÉTODO “ANÁLISIS DE LAS CONDICIONES DE TRABAJO” (hoja 17)*
    - A) *GUÍA DE ANÁLISIS DEL MÉTODO (hoja 18)*
    - B) *CRITERIOS DEL MÉTODO (hoja 19)*
    - C) *VARIABLES DEL MÉTODO (hoja 20)*
    - D) *VALORACIÓN Y DIAGNÓSTICO DE LAS CONDICIONES DE TRABAJO (hoja 22)*
  - *MÉTODO “CONGAL” (hoja 22)*
    - A) *GUÍA DE ANÁLISIS DEL MÉTODO (hoja 23)*
    - B) *CRITERIOS DEL MÉTODO (hoja 23)*
    - C) *VALORACIÓN Y DIAGNÓSTICO DE LAS CONDICIONES DE TRABAJO (hoja 24)*



*D) PROCESO DE ANÁLISIS DEL MÉTODO (hoja 25)*

- *ESTUDIO COMPARATIVO DE LOS MÉTODOS ERGONÓMICOS GLOBALES (hoja 25)*

EL PROCESO DE EVALUACIÓN E INTERVENCIÓN EN LOS FACTORES PSICOSOCIALES (hoja 28)

- 1. IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO Y GRUPOS DE ANÁLISIS (hoja 29)
- 2. ELECCIÓN DE LA MEDIOLOGÍA, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN QUE SE HAN DE APLICAR (hoja 31)
- 3. PLANIFICACIÓN Y REALIZACIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO (hoja 33)
- 4. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS Y ELABORACIÓN DEL INFORME (hoja 34)
- 5. ELABORACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DE UN PROGRAMA DE INTERVENCIÓN (hoja 35)
- 6. SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LAS MEDIDAS ADOPTADAS (hoja 35)

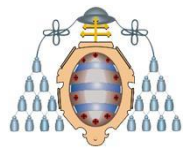
INSTRUCCIONES PARA LA APLICACIÓN DEL MÉTODO (hoja 37)

MANEJO DE LA APLICACIÓN INFORMÁTICA (hoja 38)

- 1. PREPARACIÓN DE LOS CUESTIONARIOS Y SELECCIÓN DE MUESTRAS (hoja 39)
- 2. APLICACIÓN DE LOS CUESTIONARIOS (hoja 42)
- 3. OBTENCIÓN DE LOS PERFILES (hoja 45)

INSTRUCCIONES BÁSICAS PARA LA CORRECTA UTILIZACIÓN DEL MÉTODO (hoja 49)

- 1. ÁMBITO DE LA APLICACIÓN (hoja 49)
- 2. REQUISITOS DE LA APLICACIÓN (hoja 50)



DESCRIPCIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO (hoja 52)

- 1. TIEMPO DE TRABAJO (hoja 52)
  
- 2. AUTONOMÍA (hoja 52)
- 3. CARGA DE TRABAJO (hoja 53)
- 4. DEMANDAS PSICOLÓGICAS (hoja 55)
- 5. VARIEDAD/CONTENIDO DEL TRABAJO (hoja 56)
- 6. SUPERVISIÓN/PARTICIPACIÓN (hoja 57)
- 7. INTERÉS POR EL TRABAJADOR/COMPENSACIÓN (hoja 57)
- 8. DESEMPEÑO DE ROL (hoja 58)
- 9. RELACIONES Y APOYO SOCIAL (hoja 59)

PROPUESTA DE MEJORA (hoja 60)

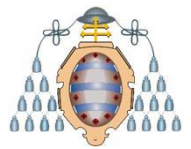
- 1. DISEÑAR INTERVENCIONES PSICOSOCIALES: DE LAS RECOMENDACIONES GENERALES A LAS ACCIONES ESPECÍFICAS (hoja 60)
- 2. FACTORES DE ÉXITO EN UNA INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL (hoja 62)
- 3. RECOMENDACIONES GENERALES POR FACTOR (hoja 62)

CUESTIONARIO (hoja 68)

PERFIL (hoja 73)

INFORME (hoja 74)

BIBLIOGRAFÍA (hoja 100)



## **LOS FACTORES PSICOSOCIALES:**

El concepto teórico de factores psicosociales, fue definido por el comité mixto OIT/OMS en 1984 como “aquellas condiciones presentes en una situación de trabajo, relacionadas con la organización, el contenido y la realización del trabajo susceptibles de afectar tanto el bienestar y la salud (física, psíquica o social) de los trabajadores como el desarrollo del trabajo.”

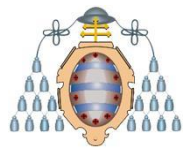
Esta definición ha sufrido diversas revisiones, manteniéndose sin embargo el concepto de interacción entre trabajo y persona. Así por ejemplo podemos citar la revisión de Cox y Griffiths en 2005 que los definen como “aquellos aspectos del diseño y la organización del trabajo, y sus contextos sociales y organizativos, que pueden causar daño psicológico o físico”.

Dadas las variables que comprenden, (diseño y contenido de las tareas, funciones desarrolladas, relaciones interpersonales en el trabajo...) es común utilizar las expresiones organización del trabajo y factores organizativos como equivalentes de la expresión factores psicosociales para hacer referencia a las condiciones de trabajo que puedan influir en el estado de salud.

El impacto sobre la salud debido a una situación psicosocial inadecuada puede afectar a los diversos niveles de salud, alteraciones fisiológicas (enfermedades cardiovasculares, alteraciones gastrointestinales, afecciones cutáneas,...); psicológicas (alteraciones de la conducta, de las capacidades cognitivas,...) o emocionales y pueden darse ya sea directamente o estar mediatizados por una situación de estrés o por la interacción con otros factores (por ejemplo el entorno físico).

Para el estudio de los factores psicosociales y el estrés laboral existen distintos enfoques teóricos, siendo un elemento común la relación mutua entre el contexto laboral ya la persona. “Los problemas sobre la salud aparecen cuando las exigencias del trabajo no se adaptan a las necesidades, expectativas o capacidades del trabajador”.

Las consecuencias perjudiciales, por otra parte, no se dan sólo sobre las personas sino sobre la organización, reflejándose en un aumento del

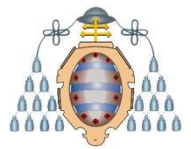


absentismo o la conflictividad laboral, abandonos voluntarios de la empresa por parte de los trabajadores, baja productividad, etc.

Por otra parte debemos destacar que los resultados de la interacción entre trabajo y persona pueden ser positivos si la persona tiene ocasión de desarrollar sus capacidades. De ello se desprende que una característica que diferencia los factores psicosociales de otras condiciones de trabajo es que, si bien son potencialmente factores de riesgo, un objetivo ha de ser no su eliminación o reducción sino su optimización a fin de evitar los efectos adversos y promover sus efectos beneficiosos.

Las reacciones frente a una determinada situación psicosocial no son las mismas para todos los trabajadores, sino que ciertas características propias de cada trabajador (personalidad, necesidades, expectativas, vulnerabilidad, capacidad de adaptación, etc.) determinarán la magnitud y la naturaleza tanto de sus reacciones como de las consecuencias. Así pues, los factores psicosociales pueden afectar la motivación y la satisfacción en el trabajo y generar estrés dependiendo de la percepción que el trabajador tenga de ellos y de sus capacidades para hacerles frente o darles respuesta. Es decir, que la realidad psicosocial hace referencia no sólo a las condiciones que objetivamente se dan sino también a cómo son percibidas y experimentadas por el individuo. Por ello, en el análisis de una situación, además de conocer cuáles son las características de trabajo, es preciso conocer la percepción que de ellas tienen los trabajadores.

Por ello se ha optado por el cuestionario como técnica de recogida de datos, ya que permite identificar, en una situación concreta, aquellos aspectos del trabajo que suponen una amenaza para la mayoría de las personas. Para su diseño se han observado los requisitos exigidos para la elaboración de este tipo de instrumentos. Puede consultarse información más detallada en el apartado referido a la justificación estadística.



## MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LAS CONDICIONES DE TRABAJO:

Cuando el experto en condiciones de trabajo o ergónomo estudia el ruido, la temperatura, las vibraciones, la organización del trabajo, la duración de un ciclo de trabajo, la carga física, etc., el resultado de su investigación conlleva siempre una valoración acerca de la adecuación de los factores investigados al trabajador; todos estos factores serán señalados como adecuados o inadecuados: adecuados si no perturban el normal funcionamiento del organismo humano e inadecuados si lo deterioran; adecuados si respetan las características del ser humano y, excesivos si no lo hacen y, al no hacerlo, producen alteraciones.

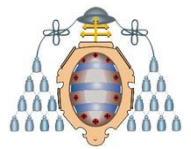
Todo conocimiento de las condiciones de trabajo es necesariamente un conocimiento evaluador de los mismos. El resultado de cualquier investigación no es el de señalar cuáles son las condiciones de trabajo, sino cómo son sobre la base de los efectos producidos en los trabajadores.

Para ello es necesario organizar, estructurar el proceso de conocimiento y utilizar el método adecuado al objeto y a los resultados que se quieren obtener.

Toda ciencia se define tanto por su objeto como por su método; el objeto específico de cada una de ellas sólo podrá ser captado por su método específico en correspondencia con aquél. La Ergonomía, como técnica multidisciplinaria no posee una metodología propia, sino que utiliza la metodología de cada una de sus ciencias básicas. Desde esta perspectiva Castillo J.J. y colaboradores, en 1983, definían el método ergonómico como: "El conjunto de técnicas y procedimientos de análisis de las condiciones de trabajo que llevan a un conocimiento evaluador" y los clasificaban en dos categorías: los métodos subjetivos y los métodos objetivos.)

### **MÉTODOS SUBJETIVOS:**

Los métodos subjetivos de investigación de las condiciones de trabajo son aquellos métodos cuyos criterios de análisis y valoración toman como base la subjetividad de las personas afectadas. Las técnicas para recabar de estas personas su valoración son las mismas que las utilizadas para obtener cualquier tipo de opinión de una población determinada. Todas ellas tienen la entrevista como medio de aproximación a la opinión y juicio de las



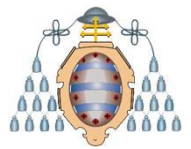
personas, a través de ellas son las propias personas interesadas quienes aportan el conocimiento evaluador de las condiciones de trabajo.

La técnica subjetiva más utilizada para definir los problemas relacionados con las condiciones de trabajo son las *"encuestas de satisfacción"*. Teniendo en cuenta que la satisfacción en el trabajo en su estado afectivo positivo, resultante de la apreciación del empleo o de las exigencias ligadas a éste, no nos es útil como método para medir el grado de adaptación de las condiciones de trabajo a la persona y, por lo tanto, está muy distante de ser el método ergonómico más idóneo.

Respecto a las encuestas de satisfacción, podemos destacar junto con diferentes autores que:

- *"No se puede realmente saber con tales herramientas si el desarrollo de las reacciones sociales es debido a una agravación de las condiciones de trabajo o a una toma de conciencia más grande de los trabajadores sobre los riesgos corridos y la degradación padecida en el trabajo; y si la baja de esas reacciones revela una baja real"* (Tort, B., 1974).
- *"El mayor número de los que se sienten poco satisfechos con su trabajo se encuentra entre los trabajadores con alto grado de instrucción técnica, y el menor entre los trabajadores de más edad que han cursado la enseñanza primaria o una enseñanza profesional secundaria"* (Wnur-Lipinski, 1977).
- *"Uno de los mayores niveles de diferenciación se da en función de que los obreros digan ser practicantes en religión o no creyentes"*. (Perez Diaz, V., 1980).
- *"La dificultad conceptual proviene del hecho de que la manera en que un individuo siente la calidad de su vida no es la simple suma de componentes interdependientes, sino una combinación única de componentes de interacción entre sí, de los cuales cada uno extrae su importancia de la evaluación que de él hace el individuo"* (Seashore, E. , 1976).
- Existen condiciones de trabajo que producen graves efectos sobre la salud de los trabajadores y de los que éstos no son conscientes.

La comparación de los niveles de satisfacción en el trabajo registrados en diversos países demuestra que este concepto no es un instrumento adecuado para evaluar el bienestar global en el lugar de trabajo, puesto que las situaciones diferentes no tienden a quedar reflejadas por niveles de



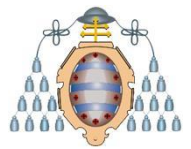
satisfacción diferentes. Bajo esta perspectiva podemos destacar que las encuestas individuales de opinión facilitan a lo sumo un indicador de la satisfacción en el trabajo y son muy útiles en el estudio de las grandes poblaciones, pero nunca traducen cuantitativamente la influencia de las condiciones de trabajo en la salud.

## **MÉTODOS OBJETIVOS:**

Los métodos objetivos de investigación de las condiciones de trabajo son aquellos basados en la valoración científicamente probada, siendo realizada por los propios investigadores. Se definen como "*objetivos*" ya que toman como base la objetividad de la observación. Entre los argumentos más notables de quienes optan por los métodos objetivos frente a los métodos subjetivos, destacamos:

- "*Lo importante es saber lo que amenaza la salud de los trabajadores, su desarrollo personal y su vida social (...), habida cuenta de nuestros conocimientos actuales*" (Roustang, G., 1977).
- "*El trabajador puede dar testimonio de la penosidad de su puesto de trabajo, pero no siempre es capaz de analizar todos sus factores*" (Gueland, F., 1978)
- "*Los únicos criterios pertinentes producidos por la investigación para evaluar las condiciones de trabajo (...) son aquellos que expresan los efectos de las condiciones de trabajo en el hombre*" (Tort, B., 1974).
- "*Si hubo un tiempo en que el conocimiento científico de los efectos de las condiciones de trabajo era escaso o prácticamente inexistente, hoy se ha desarrollado lo suficiente como para calificar objetivamente y de un modo adecuado el estado de las condiciones de trabajo*" (Castillo, J. y cols., 1983). Dentro de los métodos objetivos distinguimos varias categorías: los métodos *objetivos directos* y los métodos *objetivos indirectos*, ambos corresponden a un mismo tipo de análisis de las condiciones de trabajo; así pues, sólo pueden ser estudiadas y conocidas a partir de los puestos de trabajo. Los objetivos directos lo hacen de un modo expreso, y los objetivos indirectos lo hacen por medio de información indirecta sobre condiciones de trabajo.





Los métodos objetivos directos estudian y analizan las condiciones de trabajo en los propios puestos de trabajo "a pie de máquina", independientemente del objeto concreto de estudio.

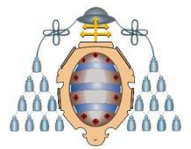
Cuando intervienen los trabajadores afectados no lo hacen a título evaluativo, sino, simplemente a título informativo. La mayor parte de los estudios e investigaciones realizados por expertos y especialistas utilizan este tipo de método. Según como aborden las condiciones de trabajo, estos métodos los clasificamos en globales o parciales, los métodos globales abordan la totalidad de las condiciones de trabajo y los métodos parciales abordan una parte de las condiciones de trabajo. Dentro de los métodos globales destacamos: "LEST", "Perfil del Puesto", "Análisis de las Condiciones de Trabajo en la Empresa" y "Gongall". Dentro de los métodos parciales destacamos: los métodos de evaluación de la carga física de trabajo ("NIOST", "OWAS", "RULA", "IBV" y REBA) y los métodos de evaluación de la carga mental de trabajo ("NASA TLX", etc.).

Los métodos objetivos indirectos son aquellos donde la información no es recogida directamente por medio de la observación directa de los puestos de trabajo sino indirectamente por medio de los trabajadores que los ocupan. Se realiza a través de una encuesta por cuestionarios sobre una muestra representativa de los trabajadores, cuyas condiciones de trabajo se quieren estudiar. La valoración cuantitativa de la misma se realiza por los expertos, a partir de un sistema de evaluación y análisis objetivado basándose en los conocimientos actuales.

Los métodos objetivos indirectos son muy útiles para mejorar el conocimiento de ciertos aspectos ya estudiados, por ejemplo: el tiempo de trabajo, el trabajo en cadena y establecer información general cuantitativa sobre la carga de trabajo, ruido, temperatura, etc. Sin embargo, por bien elaborado y completo que sea el cuestionario no permite un estudio detallado de algunos de los aspectos de las condiciones de trabajo.

### **MÉTODO "LEST":**

El método, LEST es así denominado por haber sido desarrollado en el *Laboratorio de Economía y Sociología del Trabajo* (L.E.S.T.) de Aix-en-Provence por el equipo de "condiciones de trabajo" formado por *Marie-Noël Beaucyhesne, Jacques Gautrat y Françoise Guelaud*, dirigido por *Guy Roustang* y presentado en 1975 en su obra *"Pour une analyse de conditions du travail ouvrier dans l'entreprise"*, aspira, como una técnica



de análisis, a describir las condiciones de trabajo de la forma más objetiva posible y desde un punto de vista global.

El método LEST es un método del análisis concebido por expertos no sólo como analistas sino como especialistas, capaces de modificar, mejorando, las condiciones de trabajo investigadas.

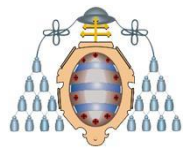
*Guelaud*, en 1978, señala que el análisis de las condiciones de trabajo requiere observaciones detenidas, entrevistas con el trabajador, realización de medidas que pueden ser físicas (medidas del ruido, de la temperatura, de la toxicidad) o fisiológicas (registro de la actividad eléctrica de los músculos, del corazón, del sistema nervioso central), entendiendo que el "método" es una parte más del proceso evaluador global.

Entre las características fundamentales del Método LEST, destacamos que:

- Está basado en trabajos científicamente avalados.
- Permite describir las condiciones de trabajo desde fuera sin referirse a lo que sienten los trabajadores, los mandos o lo que es la descripción oficial de la empresa.
- Puede ser comprendido en sus medidas y resultados por todo el personal; siendo un buen medio pedagógico.
- Obliga a examinar sistemáticamente todos los factores de la carga de trabajo, impidiendo, que una mejora de un criterio afecte negativamente a otro.
- Puede ser utilizado por la empresa la hora de modificar un puesto.
- Permite estudios comparativos entre diferentes empresas.
- La evaluación de los criterios aparecen representados en forma de histograma, lo que permite disponer de una información rápida y visual de las condiciones de trabajo.

*Sin embargo no todas las características fundamentales del método LEST son positivas, algunas poseen deficiencias o limitaciones, debido a que:*

- Ignora la ingeniería o diseño del puesto de trabajo.

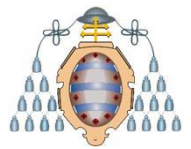


- Estudia de manera muy limitada la carga física.
  - Se aplica con dificultad en puestos complejos y no repetitivos.
  - La escala de valoración dificulta la evaluación unívoca de los expertos.
- El método LEST consta de unos *principios básicos*, un *proceso de análisis* y una *guía de análisis*.

## PRINCIPIOS BÁSICOS DEL MÉTODO LEST:

Entre los principios básicos, destacamos:

- Las condiciones de trabajo han de ser analizadas desde el punto de vista de su incidencia en la salud de los trabajadores, entendiendo la salud en el sentido más amplio del término: mantenimiento del equilibrio físico del individuo y posibilidad de desarrollo de sus aptitudes.
- Las condiciones de trabajo constituyen una totalidad de dimensiones interactivas.
- El análisis habrá de tener como objeto principal las condiciones de trabajo, tanto del puesto como del taller.
- Las condiciones de trabajo tienen dos componentes indisociables: uno objetivo, en la medida en que determinados factores inciden en la salud del trabajador, aunque este ignore la incidencia; y, otro *subjetivo*, en la medida en que la percepción de las condiciones de trabajo, además de ser una fuente de información e interpretación de las condiciones de trabajo es un elemento de ellos.
- En el proceso de investigación es necesario que intervengan todas las personas afectadas, teniendo en cuenta en la medida, los conocimientos del experto.
- La participación de los trabajadores y la intervención del experto no han de ser dos acciones que corran paralelas para luego, al final, encontrarse. Ha de darse una implicación de ambas desde el principio hasta la conclusión.



## PROCESO DE ANÁLISIS DEL MÉTODO LEST:

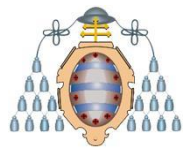
El proceso de análisis consta de:

- Análisis de las exigencias del trabajo por medio de la "guía de observación" y demás instrumentos de análisis elaborados por LEST. A partir de una observación atenta del puesto, esta técnica permite cuantificar los principales factores de carga, expresándolos de una manera legible, en una misma unidad gráfica (Histograma del puesto)
- Análisis cinético de la actividad de trabajo, para ello se toma nota y se analizan no sólo las respuestas evidentes, sino también todas las acciones sin una finalidad aparente (paseos, etc.), así como las no acciones (esperas, sin hacer nada) ya que su repetición y su situación con relación a tal tipo de respuesta pueden tener alguna significación.
- Análisis de las repercusiones de las condiciones de trabajo en las funciones biológicas.  
Dicho análisis se realiza generalmente por medio de la actividad eléctrica de los músculos, del corazón y del sistema nervioso, etc.
- Entrevista individual al trabajador en el puesto de trabajo, que permita comprender la carga psíquica. Por medio de la entrevista, el trabajador aportará informaciones sobre sus condiciones de trabajo.
- Entrevista con el grupo habitual de trabajo en el taller. Para esta entrevista el grupo será reunido de un modo informal en el taller, durante su tiempo normal de trabajo y fuera de la presencia de la jerarquía.

## GUÍA DE ANÁLISIS DEL MÉTODO LEST:

La guía de análisis no es más que uno de los momentos analíticos entre otros más. Sin embargo, en su concreción y formalización es, sin duda alguna, el más característico de todos ellos. Para ello estudiaremos los criterios, las variables, la valoración y el diagnóstico.

Dicho método aborda las condiciones de trabajo a partir de 16 criterios, valorados de 0 a 10 y clasificados en cinco grandes grupos (*espacio físico, carga física, carga mental, aspectos psicosociales y tiempo de trabajo*). La valoración se realiza después de la observación directa de las condiciones del puesto por medio de una "guía de observación".



## CRITERIOS DEL MÉTODO LEST:

### 1. ESPACIO FÍSICO:

- Ambiente térmico **(1)**
- Ruido **(2)**
- Iluminación **(3)**
- Vibraciones **(4)**

### 2. CARGA FÍSICA:

- Carga estática **(5)**
- Carga dinámica **(6)**

### 3. CARGA MENTAL:

- Apremio de tiempo **(7)**
- Complejidad-rapidez **(8)**
- Atención **(9)**
- Minuciosidad **(10)**

### 4. ASPECTOS PSICOSOCIOLOGICOS

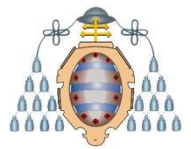
- Iniciativa **(11)**
- Status social **(12)**
- Comunicación **(13)**
- Cooperación **(14)**
- Identificación del producto **(15)**

### 5. TIEMPO DE TRABAJO

- Conformación del tiempo del trabajo **(16)**

## DIAGNÓSTICO Y VALORACIÓN DE LAS CONDICIONES DE TRABAJO EN EL MÉTODO LEST:

Cada variable es calificada de 0 a 10 (tabla 2), siendo la valoración de los criterios el resultado de la interrelación de los valores de las variables según la tabla de valoración del método LEST. Es decir, en cada caso el método manifiesta qué tipo de función matemática rige cada punto.



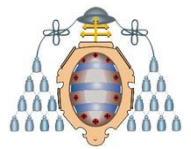
VALORACIÓN	DIAGNÓSTICO
0,1,2	Situación satisfactoria
3,4,5	Molestias débiles para el trabajador, algunas mejoras podrían aportar más comodidad
6,6	Molestias medias; riesgos de fatiga
8,9	Molestias fuertes, gran fatiga.
10	Molestias fuertes, gran fatiga

Tabla 2: Escala de valoración del método LEST

### MÉTODO "PERFIL DEL PUESTO":

Este método ampliamente difundido en Francia, ha sido elaborado por los Servicios de Condiciones de Trabajo de la Regie National des Usines Renault, publicado en 1976 en su obra: *"Les profils de postes. méthode d'analyse des conditions de travail"*, Es el resultado de la experiencia industrial de veinte años y de la confrontación permanente entre especialistas en condiciones de trabajo y fabricación. Se halla concebido para el uso de los técnicos de taller y del servicio de métodos, así como de los especialistas en condiciones de trabajo. Como características fundamentales del método *"Perfil del Puesto"*, destacamos:

- Es un método objetivo avalado científicamente.
  - Permite evaluar y describir todas las condiciones de trabajo, tanto físicas como psicosociales, independientemente de lo que sientan los trabajadores o la dirección de la empresa.
  - Estudia y evalúa la ingeniería del puesto.
  - Es de fácil aplicación por los expertos, pues además de valorar datos, valora situaciones de trabajo concretas.
  - Permite estudios comparativos entre empresas.
  - Es representado en forma de "perfil", permite al experto, una información visual sobre las características del puesto de trabajo evaluado.
  - Es de difícil aplicación en puestos complejos y no repetitivos.
- Como método de análisis posee: *unos objetivos, unos principios básicos, una guía de análisis y un proceso de análisis.*



## OBJETIVOS DEL MÉTODO “PERFIL DEL PUESTO”

Como objetivos, destacamos:

- Mejorar la seguridad y el entorno.
- Disminuir la carga de trabajo física y mental.
- Reducir las molestias del trabajo repetitivo o en cadena.
- Crear una proporción creciente de puestos de trabajo de contenido elevado.

## PRINCIPIOS BÁSICOS DEL MÉTODO “PERFIL DEL PUESTO”

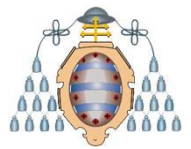
Entre los principios básicos, destacamos:

- Las condiciones de trabajo han de ser analizadas según su incidencia en la salud.
- Las condiciones de trabajo han de evaluarse directamente en el puesto de trabajo, es decir "a pie de máquina".
- El trabajador debe participar siempre, pero a título informativo.

## GUÍA DE ANÁLISIS DEL MÉTODO “PERFIL DEL PUESTO”

A diferencia del método "LEST", la guía de análisis del “Perfil del Puesto” es poco significativa dentro del método y se limita a una hoja de anotaciones, por lo que exige que el investigador sea un experto en condiciones de trabajo capaz de captar las peculiaridades de cada puesto.

El método "Perfil del Puesto" analiza las condiciones de trabajo a partir de la evaluación de 27 criterios, clasificados en ocho grandes grupos o factores (Tabla 3): Concepción del puesto, factor de seguridad, ambiente físico, carga nerviosa, autonomía, relaciones, repetitividad y contenido del trabajo.



## CRITERIOS DEL MÉTODO “PERFIL DEL PUESTO”

Los criterios, clasificados según sus factores, son:

### 1. CONCEPCIÓN DEL PUESTO

- Altura-Alejamiento (1)
- Aprovechamiento-Evacuación (2)
- Espacio de trabajo-Accesibilidad (3)
- Mandos-Señales (4)

### 2. FACTOR DE SEGURIDAD.

- Seguridad (5)

### 3. AMBIENTE FÍSICO.

- Ambiente térmico. (6)
- Ambiente sonoro (7)
- Iluminación artificial (8)
- Vibraciones (9)
- Higiene atmosférica (10)
- Aspecto del puesto (11)

### 4. CARGA FÍSICA.

- Postura principal (12)
- Postura más desfavorable (13)
- Esfuerzo (14)
- Postura de trabajo (15)
- Esfuerzo de manutención (16)
- Postura de manutención (17)

### 5. CARGA NERVIOSA.

- Operaciones mentales (18)
- Nivel de atención (19)

### 6. AUTONOMÍA INDIVIDUAL (20)

- Autonomía de grupo (21)

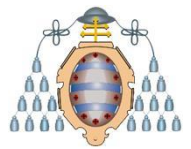
### 7. RELACIONES.

- Independientes del trabajo (22)
- Dependientes del trabajo (23)

### 8. REPETITIVIDAD.

- Repetitividad del ciclo (24)





## 9. CONTENIDO DEL TRABAJO.

- Potencial (25)
- Responsabilidad (26)
- Interés del trabajo (27)

## VALORACIÓN Y DIAGNÓSTICO DE LAS CONDICIONES DE TRABAJO EN EL “PERFIL DEL PUESTO”

Para cada uno de los criterios citados, se definen cinco niveles de satisfacción (tabla 4) con una progresión sensiblemente idéntica para todos, éstos son: muy penoso o muy peligroso, penoso o peligroso, aceptable, satisfactorio y muy satisfactorio.

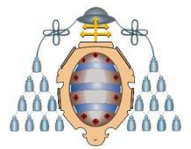
VALORACIÓN	DIAGNÓSTICO
5	Muy penoso o muy peligroso.(A mejorar con prioridad)
4	Penoso o peligroso. (A mejorar)
3	Aceptable. ( A mejorar si es posible)
2	Satisfactorio. ( No necesita mejorar)
1	Muy satisfactorio. (No necesita mejorar)

Tabla 5: Diagnostico según la valoración del método “Perfil del Puesto”

## MÉTODO "ANÁLISIS DE LAS CONDICIONES DE TRABAJO EN LA EMPRESA":

Este método surge como consecuencia de un vasto proyecto de investigación sobre la Sociología de las ocupaciones, presentado en el año de 1978 en el Centro de Investigaciones Sociológicas (C.I.S), entre cuyos objetivos destacaban: recopilación crítica de métodos, encuestas e investigaciones; preparación de las bases de un sistema de indicadores de aplicación estadística; y estudios sociológicos relacionados sobre las condiciones de trabajo.

Es el resultado de un trabajo de adaptación para uso generalizado o estadístico de una guía de observación inspirada, básicamente en el método LEST, siendo realizado por Juan José Castillo y Carlos Prieto, y presentado en 1983 en su obra "Condiciones de trabajo. Un enfoque renovador de la Sociología del trabajo". Se diferencia del método LEST por ser un

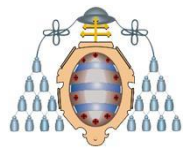


instrumento más simple y sencillo para el uso de los expertos en condiciones de trabajo.

Entre las características fundamentales del Método “Análisis de las Condiciones de Trabajo en la Empresa”, destacamos que:

- Está basado en trabajos científicamente avalados.
- Permite describir las condiciones de trabajo desde fuera sin referirse a lo que sienten los trabajadores, los mandos o lo que es la descripción oficial de la empresa.
- Puede ser comprendido en sus medidas y resultados por todo el personal; siendo un buen medio pedagógico.
- Obliga a examinar sistemáticamente todos los factores de la carga de trabajo, impidiendo, que una mejora de un criterio afecte negativamente a otro.
- Puede ser utilizado por la empresa la hora de modificar un puesto.
- Permite estudios comparativos entre diferentes empresas.
- La evaluación de los criterios aparecen representados en forma de histograma, lo que permite disponer de una información rápida y visual de las condiciones de trabajo.
- Es de más fácil aplicación que el método "LEST" mantiene básicamente su misma tabla de valoración aunque simplificada, excepto en la valoración de la carga de trabajo que utiliza la del método "Perfil del Puesto", Resumiendo podemos destacar que el método "Análisis de las Condiciones de Trabajo, En La Empresa", es una modificación del método "LEST.", cuyo objetivo principal es hacer más simple y sencillo el estudio y evaluación de las condiciones de trabajo de los puestos más frecuentes y representativos de la industria española.

## GUÍA DE ANÁLISIS DEL MÉTODO “ANÁLISIS DE LAS CONDICIONES DE TRABAJO EN LA EMPRESA”



El Método “Análisis de las Condiciones de Trabajo en la Empresa” posee los mismos objetivos y principios básicos del método LEST, diferenciándose en la guía de análisis por su mayor elaboración. Dicha

técnica de análisis estudia las condiciones de trabajo a partir de 14 criterios, valorados de 0 a 10 y clasificados en cinco grupos.

<b>GRUPO DE CRITERIOS</b>
<b>AMBIENTE FÍSICO</b>
<b>CARGA FÍSICA</b>
<b>CARGA MENTAL</b>
<b>ASPECTOS PSICOSOCIOLÓGICOS</b>
<b>TIEMPO DE TRABAJO</b>

La valoración se realiza después de la observación directa de las condiciones del puesto por medio de una "guía de observación".

## CRITERIOS DEL MÉTODO “ANÁLISIS DE LAS CONDICIONES DE TRABAJO EN LA EMPRESA”

Los criterios clasificados por grupos son:

### 1. AMBIENTE FÍSICO:

- Ambiente térmico (1)
- Ruido (2)
- Iluminación (3)
- Vibración (4)

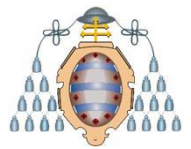
### 2. CARGA FÍSICA:

- Estática (5)
- Dinámica (6)

### 3. CARGA MENTAL:

- Presión de tiempos (7)
- Atención (8)
- Complejidad-rapidez (9)

### 4. ASPECTOS PSICO-SOCIOLÓGICOS:



- Iniciativa (10)
- Status social (11)
- Comunicaciones (12)
- Relaciones con el mando (13)

#### 5. TIEMPO DE TRABAJO:

- Conformación del tiempo de trabajo (14)

### VARIABLES DEL MÉTODO “ANÁLISIS DE LAS CONDICIONES DE TRABAJO EN LA EMPRESA”

La evaluación de cada uno de sus criterios está en función de la interrelación, según las tablas, de diferentes variables. Estas son:

#### 1. AMBIENTE TÉRMICO:

- Temperatura efectiva.
- Nivel de esfuerzo físico.
- Tiempo de exposición.
- Variación en temperatura.

#### 2. RUIDO:

- Nivel de intensidad sonora en dB (A)
- Nivel de atención.
- Ruidos impulsivos.

#### 3. ILUMINACIÓN:

- Trabajo de luz artificial.
- Deslumbramiento.
- Niveles de iluminación.

#### 4. VIBRACIONES:

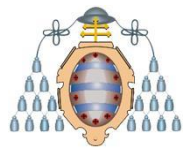
- Importancia.
- Duración.

#### 5. ESTÁTICA:

- Postura principal y duración.

#### 6. DINÁMICA:

- Esfuerzo durante la tarea en el puesto.
- Transporte de pesos.



#### 7. PRESIÓN DE TIEMPO:

- Modo de remuneración.
- Tiempo en alcanzar el ritmo.
- Cadena-no Cadena.
- Retraso por recuperar.
- Número de pausas.

#### 8. ATENCIÓN:

- Nivel de atención requerida.
- Duración del mantenimiento de la atención.
- Frecuencia de riesgo de accidente.
- Importancia de los riesgos.
- Posibilidad de hablar con otros trabajadores.
- Tiempo durante el cual el trabajador puede dejar de mirar el campo de trabajo.

#### 9. COMPLEJIDAD-RAPIDEZ:

- Duración media de cada operación.
- Duración de cada ciclo.

#### 10. INICIATIVA:

- Posibilidad de organizar el trabajo o de modificar el orden de las operaciones.
- Posibilidad de controlar el ritmo.
- Posibilidad de adelantarse.
- Posibilidad de controlar las piezas.
- Posibilidad de retocar las piezas.
- Influencia en la calidad del producto.
- Posibilidad de regular las máquinas.
- Posibilidad de intervenir en caso de incidente.

#### 11. STATUS SOCIAL:

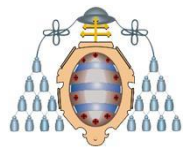
- Duración del aprendizaje para el puesto.
- Nivel de formación requerido para la tarea.

#### 12. COMUNICACIONES:

- Posibilidad de hablar.
- Posibilidad de ausentarse voluntaria mente.
- Número de personas visibles a su alrededor.

#### 13. RELACIÓN CON EL MANDO:

- Comunicación con el mando.



#### 14. CONFORMACIÓN DEL TIEMPO DE TRABAJO:

- Tipo de horario.
- Duración semanal.
- Disponibilidad del tiempo de trabajo.

#### VALORACIÓN Y DIAGNOSTICO DE LAS CONDICIONES DE TRABAJO EN EL MÉTODO “CONDICIONES DE TRABAJO EN LA EMPRESA”

Cada variable es calificada de 0 a 10 (tabla 7), siendo la valoración de los criterios el resultado de la interrelación de los valores de las variables según la tabla de valoración del método.

Es decir, en cada caso el método manifiesta qué tipo de función matemática rige cada punto.

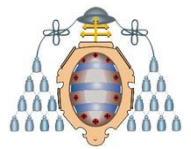
VALORACIÓN	DIAGNÓSTICO
0,1,2	Situación satisfactoria
3,4,5	Molestias débiles para el trabajador, algunas mejoras podrían aportar más comodidad
6,6	Molestias medias; riesgos de fatiga
8,9	Molestias fuertes, gran fatiga.
10	Nocivo

#### MÉTODO "GONGALL":

El autor, Santiago González Gallego, ergónomo industrial y experto en condiciones de trabajo de Fasa-Renault. Presenta, en 1987, dicho método en su obra: "El método Gongall", siendo el resultado de la adaptación del método "Perfil del Puesto", al que complementa y amplía hasta treinta sus criterios estructurándolos en ocho grupos o factores.

Como características fundamentales del *método* "Gongall", destacamos:

- Es un método objetivo avalado científicamente.
- Permite evaluar y describir todas las condiciones de trabajo, tanto físicas como psicosociales, independientemente de lo que sientan los trabajadores o la dirección de la empresa.



- Estudia y evalúa la ingeniería del puesto.
  - Es de fácil aplicación por los expertos, pues además de valorar datos, valora situaciones de trabajo concretas.
  - Permite estudios comparativos entre empresas.
  - Es representado en forma de “perfil”, permite al experto, una información visual sobre las características del puesto de trabajo evaluado.
  - Es de difícil aplicación en puestos complejos y no repetitivos.
- Tanto los objetos, los principios básicos y el proceso de análisis del método “Gongall” coinciden plenamente con los del método "Perfil del Puesto".

## GUÍA DE ANÁLISIS DEL MÉTODO GONGALL

En cuanto a la guía de análisis, el autor desarrolla ésta en una serie de puntos a estudiar dentro de cada criterio que van a definir su valoración. Al igual que en el método "Perfil del Puesto" la valoración de cada criterio es representada en forma de perfil gráfico.

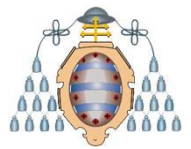
### CRITERIOS DEL MÉTODO “GONGALL”

Los grupos de criterios estudiados, en este método de análisis, son: *ingeniería del puesto, ambiente físico, carga física, carga mental, libertad frente al puesto, repetitividad, comunicaciones y contenido del trabajo.*

INGENIERÍA DEL PUESTO
AMBIENTE FÍSICO
CARGA FÍSICA
CARGA MENTAL
LIBERTAD FRENTE AL PUESTO
REPETITIVIDAD
COMUNICACIONES
CONTENIDO DEL TRABAJO

Los criterios evaluados, encuadrados en sus factores, son:

#### 1. INGENIERÍA DEL PUESTO.



- Accesos y espacios. (1)
- Áreas y volúmenes de trabajo. (2)
- Mandos y sus emplazamientos. (3)
- Sistemas de información y emplazamiento
- Flujo de materiales. (5),
- Seguridad del sistema. (6)
- Postura de base y asiento. (7)
- Estética del conjunto. (8)

## 2. AMBIENTE FÍSICO.

- Iluminación artificial. (9)
- Ambiente térmico. (10)
- Ambiente sonoro. (11)
- Vibraciones. (12)
- Higiene atmosférica (13)
- Radiaciones. (14).

## 3. CARGA FÍSICA.

- Postura principal. (15)
- Postura durante el trabajo. (16)
- Esfuerzos de trabajo. (17)
- Postura de movimiento de materiales. (18)
- Esfuerzos de movimientos de materiales. (19)

## 4. CARGA MENTAL.

- Nivel de atención. (20)
- Nivel de razonamiento. (21)
- Nivel de decisión. (22)

## 5. LIBERTAD FRENTE AL PUESTO.

- Libertad individual. (23)
- Libertad concatenada. (24)

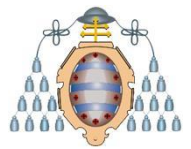
## 6. REPETITIVIDAD.

- Repetitividad del ciclo. (25)

## 7. COMUNICACIONES.

- Comunicaciones ligadas al trabajo. (26)
- Comunicaciones libres. (27)





## VALORACIÓN Y DIAGNOSTICO DE LAS CONDICIONES DE TRABAJO EN EL MÉTODO “GONGALL”

Para cada uno de los criterios citados, define seis niveles de satisfacción, siendo la escala de evaluación: *Situación muy satisfactoria, situación satisfactoria, situación aceptable, situación admisible, situación penosa y situación peligrosa.*

### Valoración según el Diagnostico

1. Situación muy satisfactoria.
2. Situación satisfactoria.
3. Situación aceptable.
4. Situación admisible (se puede mejorar).
5. Situación penosa (necesita mejorar)
6. Situación nociva, peligrosa (imperativo mejorar).

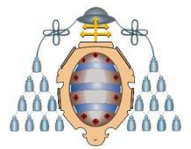
## PROCESO DE ANÁLISIS DEL MÉTODO “GONGALL”

El proceso de análisis consta de:

- Entrevista individual y en grupo de los trabajadores.
- Recogida de datos.
- Análisis cinético de las actividades del trabajador.
- Análisis de las repercusiones de las condiciones de trabajo, en el trabajador.

## ESTUDIO COMPARATIVO DE LOS MÉTODOS ERGONÓMICOS GLOBALES:

El método "LEST", no estudia la ingeniería o diseño físico del puesto de trabajo, el método "Perfil del Puesto" lo hace a través de cuatro criterios



(altura-alejamiento, aprovisionamiento- evacuación, estorbos- accesibilidad, mandos- señales).

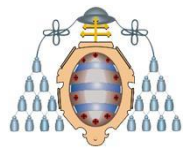
Los Criterios de la ingeniería evaluados en el " Perfil del Puesto " son incrementados con acierto en el método "Gongall", hasta ocho criterios (acceso y espacios, áreas y volúmenes de trabajo, mandos y su emplazamiento, sistemas de información, emplazamiento, flujo de materiales, seguridad del sistema, postura de base y asiento, y estética del conjunto). Para ello el autor introduce el criterio "postura de base y asiento", inexistente en el "Perfil del Puesto" y desdobra el criterio "mandos y señales" en "mandos y su emplazamiento" y "sistemas de información emplazamiento", e introduce los criterios "seguridad del sistema" y "estética del conjunto" encuadrados en el ambiente físico y en el factor de seguridad del "Perfil del Puesto".

El "Perfil del Puesto".y el "Gongall", evalúan con gran precisión la ingeniería y el diseño del puesto. Siendo el método Gongall el de más fácil aplicación.

Referente al ambiente físico, el método "LEST" y el método "Análisis de las Condiciones de Trabajo en la Empresa", lo estudian a través de cuatro puntos (ambiente térmico, ruido, iluminación, y vibraciones), mientras que el método "Perfil del Puesto" lo hace utilizando seis puntos o criterios (ambiente térmico o criterios (ambiente térmico, ambiente sonoro, iluminación artificial, vibraciones, higiene atmosférica, y aspecto del puesto), y el método "Gongall" lo hace mediante el estudio de otro seis criterios (iluminación artificial, ambiente térmico, ambiente sonoro, vibraciones, higiene atmosférica y radiaciones).

En cuanto a la evaluación de los criterios correspondientes al ambiente físico, ambos métodos básicos lo hacen con bastante dificultad de aplicación debido a su gran complejidad, por ser más reducido el conjunto de parámetros que representan a cada unidad de valoración como consecuencia de ser evaluados en diez niveles. Por dicha causa los resultados de la evaluación oscilan con bastante frecuencia entre varios niveles, sin que ello suponga una mayor idoneidad en la valoración.

Respecto a la carga física, tanto el "LEST" como el "Análisis de las Condiciones de Trabajo en la Empresa", la estudian mediante dos puntos o aspectos (carga estática, y carga dinámica), mientras que el "Gongall" lo hace a través de cinco criterios (postura principal, postura durante el trabajo, esfuerzos de trabajo, postura de movimientos de materiales, y esfuerzos de movimientos de materiales), el "Perfil del Puesto" lo hace tras



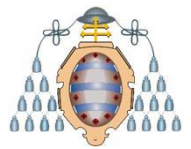
el estudio de seis criterios (postura principal, postura más desfavorable, esfuerzo de trabajo, postura de trabajo, esfuerzo de manutención, y postura de manutención). Los resultados obtenidos por el método "LEST" son excesivamente simples y no reflejan con exactitud el grado de adaptación del puesto de trabajo, ya que se obtiene a través del tiempo que se mantiene la postura fundamental y el gasto energético que exige el puesto sin tener en cuenta el tipo de organización del trabajo. Con el método "Análisis de las Condiciones de Trabajo en la Empresa" los resultados obtenidos reflejan mejor el grado, puesto que la carga dinámica se obtiene de los esfuerzos realizados durante el trabajo y el esfuerzo de aprovisionamiento.

Referente a la carga mental o nerviosa, el método "LEST", la valora mediante cuatro puntos (apremio de tiempo, complejidad-rapidez, atención, y minuciosidad), el método "Análisis de las Condiciones de Trabajo en la Empresa" a través de tres aspectos o puntos (presión de tiempos, atención, y complejidad-rapidez), mientras que el método "Perfil del Puesto" lo hace avaluando dos criterios (operaciones mentales, y nivel de atención), y el método "Gongall" lo hace tras el estudio de tres criterios (nivel de atención, nivel de razonamiento, y nivel de decisión).

Sin embargo, en cuanto a su grado de aplicabilidad y a la idoneidad de los resultados, tenemos que destacar que tanto en el método "LEST" como en el método "Análisis de las Condiciones de Trabajo en la Empresa" los resultados obtenidos difieren notablemente de los obtenidos por la utilización del método "Perfil del Puesto" y el método "Gongall". Los primeros evalúan con bastante precisión la carga mental como consecuencia del estudio detallado de ésta, sin embargo conviene destacar que la evaluación se hace bastante laboriosa en relación con los segundos.

En relación con los factores psicosociales, todos los métodos ergonómicos globales evalúan con bastante precisión los aspectos y criterios, destacando la facilidad y sencillez de su aplicación.

En este sentido tenemos que destacar importancia de la guía de observación del método "LEST", en la recogida de datos psicosociales.



## **EL PROCESO DE EVALUACIÓN E INTERVENCIÓN EN LOS FACTORES PSICOSOCIALES:**

La evaluación de los factores psicosociales, como toda evaluación de riesgos, es un proceso que conlleva un conjunto de actuaciones o etapas sucesivas interrelacionadas. En general, se pueden distinguir las siguientes fases:

- Identificación de los factores de riesgo.
- Elección de la metodología, técnicas e instrumentos que se han de emplear.
- Planificación y realización del trabajo de campo.
- Análisis de los resultados y elaboración de informe.
- Elaboración y puesta en marcha de un programa de intervención.
- Seguimiento y control de las medidas adoptadas.

Las 3 primeras fases constituyen la etapa de análisis de los factores de riesgo psicosocial de la evaluación. Si a esta etapa unimos la fase de análisis de los resultados accedemos a la dimensión evaluativa: las conclusiones del estudio deben incluir necesariamente un juicio de valor (son buenas o no son buenas estas condiciones de trabajo de carácter psicosocial, son adecuadas o no, para los que realizan el trabajo) y una definición de las prioridades de intervención. Por último, al conjunto de todas las fases, incluyendo las de intervención y su control, se le denomina gestión de los riesgos.

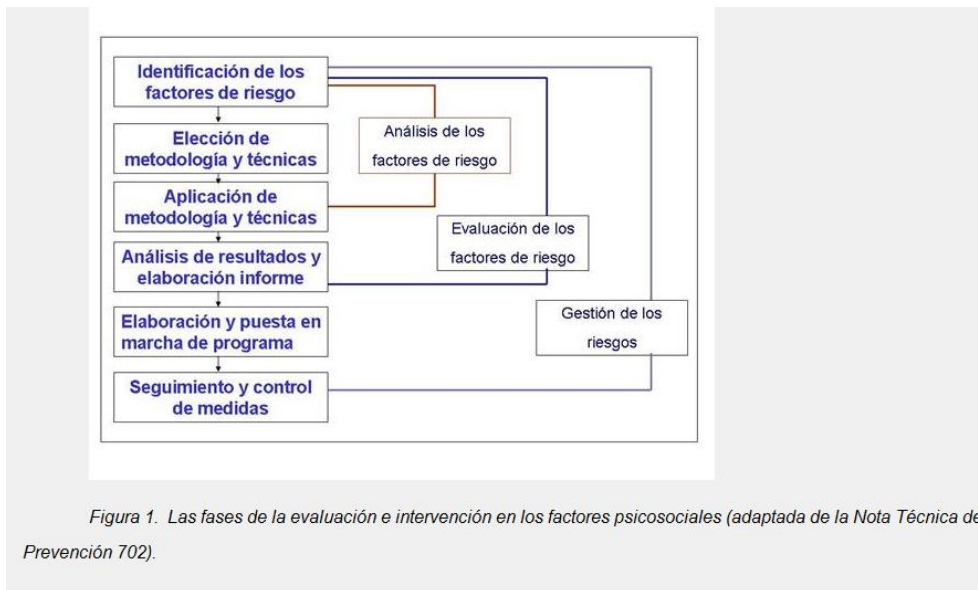
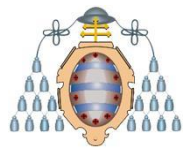


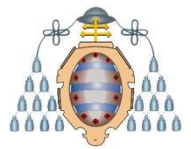
Figura 1. Las fases de la evaluación e intervención en los factores psicosociales (adaptada de la Nota Técnica de Prevención 702).

El esquema se completa destacando la importancia de la participación de todos los implicados. Para analizar la viabilidad y validez del proceso, es crucial la implicación y compromiso de los trabajadores y sus representantes, de los mandos intermedios y de alta dirección en cada fase del proceso.

### 1. IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO Y GRUPOS DE ANALISIS:

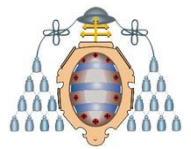
En esta primera fase es necesario definir de la forma más precisa y menos ambigua posible el problema que se han de investigar y sus diferentes aspectos o facetas. Como en toda evaluación de riesgos, hay que tener presente que los diferentes aspectos del trabajo interactúan entre sí, que están interrelacionados y que es necesario afrontar el tema de estudio conociendo sus implicaciones o relaciones con el resto de los factores intervinientes. Se trata, pues, de determinar de forma precisa los objetivos del estudio.

Así, para partir de un conocimiento preciso de la situación debemos intentar conseguir toda la información posible que nos oriente en nuestro objetivo. Por otra parte, el conocimiento del contexto nos ayudara en las fases posteriores de interpretación de los datos y de determinación de acciones de mejora. Es fundamental emplear fuentes de información como, por ejemplo:



- La opinión de todos los grupos sociales implicados: dirección, delegados de prevención, departamento de personal, mandos directos, trabajadores, etc.
- La observación del trabajo mientras éste se está llevando a cabo y el registro de las posibles “desviaciones” entre los procedimientos de trabajo teóricos y los procedimientos reales, es decir, entre cómo se ejecuta el trabajo en la práctica y cómo se debería estar ejecutando.
- Documentos, estadísticas e informes que puedan aportar información y que puedan estar relacionados con el tema:
  - a) Datos generales sobre la empresa: antigüedad, organigrama, equipamientos y servicios, sistemas de horarios, estructura del salario, desarrollo de la carrera profesional, etc.
  - b) Características de la plantilla: sexo, edad, antigüedad en la empresa y en el puesto, etc.
  - c) Diferentes aspectos que afectan al personal: nivel de absentismo, declaraciones de incapacidad para ciertos puestos de trabajo, permisos personales, formación, siniestralidad, rotación del personal, solicitudes de cambios de puesto, sanciones, etc.
  - d) Diferentes aspectos que afectan a la producción: calidad de la producción, productividad, intervenciones de mantenimiento, averías, etc.
  - e) Actas e informes del comité de empresa, del comité de seguridad y salud, del servicio de prevención, etc.
  - f) La consulta de otros estudios, teorías y conocimientos existentes relacionados con el tema, sector o profesión, así como el asesoramiento de distintos especialistas en la medida en que se considere necesario.

Por tanto, nos encontramos en una primera fase de definición y delimitación del problema a evaluar, por lo que se requiere estar atento a todos los posibles factores que estén asociados a él de manera directa o indirecta. Para ello, en esta fase puede ser conveniente aplicar técnicas poco estructuradas (entrevistas semidirigidas, observación poco estructurada, grupos de discusión, etc.).



En esta primera toma de contacto también se podría determinar, al menos a un nivel básico, cuáles podrían ser las potenciales unidades de análisis de información que luego permitan segmentar adecuadamente la información general (desde el nivel más general como puede ser empresa u organización, a otros más concretos como centro de trabajo, departamento, puesto de trabajo, categoría, etc.).

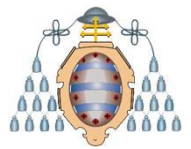
En definitiva, se trata de definir a priori qué conjunto de personas tienen exigencias similares en la relación de la tarea y un contexto organizativo parecido (por ejemplo, colectivos de profesionales, horarios de trabajo, secciones,...).

Por último, hay que tener en cuenta la importancia de conocer, por un lado, las características de los diferentes puestos de trabajo como por ejemplo las funciones, responsabilidades, requisitos de formación, etc. (las cuales quizá ya estén recopiladas en las evaluaciones de seguridad, higiene o ergonomía), y por otro, conseguir información sobre los aspectos que pueden moderar o influir en las consecuencias de ciertos factores (los llamados factores moderadores), a fin de tomar en consideración las distintas variables que pueden influir en la situación psicosocial.

## 2. ELECCION DE LA METODOLOGIA, TECNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION QUE SE HAN DE APLICAR:

Esta fase consiste en delimitar qué métodos, técnicas e instrumentos se van a emplear. La elección dependerá sobre todo de los aspectos concretos que se han de evaluar, pero también de otros aspectos como:

- Los objetivos que se persigan (si es una evaluación inicial o periódica, si es para la comprobación de la eficacia de ciertas medidas,...).
- El colectivo al que se vaya a aplicar (si tiene un bajo o alto nivel cultural, la facilidad o dificultad de reunir a todos...).



- Si se pueden cumplir las exigencias marcadas en la licencia de uso.
- Si los instrumentos a emplear han sido utilizados en numerosas ocasiones para hacer otro tipo de estudios (por ejemplo, estudios de clima o satisfacción desde recursos humanos) y esto pudiese provocar cierto rechazo en la población que tiene que contestarlos.
- Etc.

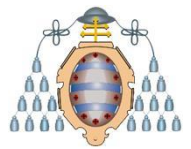
Dicha elección, según el Reglamento de los Servicios de Prevención, deberá ser objeto de consulta a los trabajadores o sus representantes, de tal manera que el procedimiento de evaluación que se va a utilizar proporcione confianza sobre su resultado.

En principio, ningún método, técnica o instrumento puede ser considerado el mejor, por lo que el análisis riguroso de las ventajas e inconvenientes que ofrece cada uno de ellos se convierte en un trabajo fundamental.

En este análisis, además de los aspectos citados al principio de este apartado, se pueden considerar algunos aspectos más como los siguientes:

- En nivel de rigor y calidad que proporcionará.
- Su posibilidad real de desarrollo:
  - A) El acceso a las fuentes de información necesarias: a veces decididos a emplear un método, justo cuando se ha de aplicar la técnica para la recogida de datos, es cuando uno se percata de que es imposible o muy difícil el acceso a la fuente de información.
  - B) El tiempo: las evaluaciones pueden estar sujetas a plazos que cumplir, por lo que habrá que descartar aquellos métodos, técnicas o instrumentos que superen en su aplicación el tiempo del que se disponga.
  - C) Los recursos disponibles: presupuesto, materiales, personal, etc.
  - D) Los aspectos éticos: hay que elegir métodos, técnicas e instrumentos que sean muy cuidadosos con estos temas.





En cualquier caso es frecuente, en una misma evaluación de riesgo psicosocial, la utilización de varios métodos, técnicas o instrumentos. Por ejemplo, podría darse el caso de que en un instituto de educación secundaria se evaluaran las condiciones de trabajo del profesorado con un instrumento determinado y las del personal de administración y servicios con otro. O que dentro de una empresa, se decidiese que las condiciones de trabajo de un grupo de trabajadores fuesen evaluadas mediante cuestionarios estandarizados en formato papel por la facilidad para reunirlos a todos en un mismo lugar y hora y otro grupo fuese evaluado mediante entrevistas telefónicas dada la dificultad de contar con ellos presencialmente.

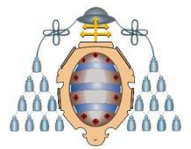
### 3- PLANIFICACION Y REALIZACION DEL TRABAJO DE CAMPO:

La entrevista con las personas implicadas, la observación de su trabajo, etc. No debe ser realizada por sorpresa. Es imprescindible haber previsto con antelación los aspectos prácticos del trabajo de campo. Asimismo, se debe haber informado previamente a las personas implicadas de estos aspectos y del objetivo que se persigue.

Es necesario el planteamiento de aspectos como los siguientes:

- La factibilidad de evaluar a todos los trabajadores o por el contrario hacer un muestreo.
- Si se emplean cuestionarios: como se efectuara la entrega, relleno y devolución.
- Espacio y tiempo de realización (preferentemente durante la jornada laboral pero garantizando que la prestación de servicios queda asegurada. Por ejemplo, en un hospital los turnos no pueden quedar descubiertos de personal.
- Etc.

También habría que determinar cuáles serán las unidades de análisis definitivas, pues para ello es necesario, en muchas ocasiones, recabar cierta



información. Por ejemplo, si se emplean cuestionarios, habrá que determinar que preguntas de identificación se van a incluir para luego poder hacer análisis más específicos.

Por otra parte, se debe tener en cuenta que en un buen número de los cuestionarios que suelen aplicarse se debe garantizar el anonimato, por lo que deberá evitarse incluir un número excesivo de variables identificativas o el hecho de formar unidades de análisis excesivamente pequeñas que puedan crear el temor a ser identificado entre quienes están respondiendo.

Otro asunto que debe quedar bien resuelto es el tema de confidencialidad en el tratamiento de los datos. El hecho de que los trabajadores que participen en la evaluación tengan la certeza de que la información que faciliten será tratada de forma ética, cautelosa, rigurosa y conforme a la legalidad vigente, es un factor de éxito a la hora de conseguir una información veraz.

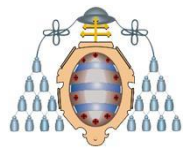
#### 4- ANALISIS DE LOS RESULTADOS Y ELABORACION DEL INFORME:

Esta fase de análisis debe permitir encontrar las causas del problema. En la determinación de estas causas hay que tener en cuenta que un problema concreto puede tener diversos motivos y que hay que tratar de identificar las causas “reales” y no solo las “aparentes”.

Además de detectar las causas reales de los problemas, en esta fase se debe proceder a una valoración de los riesgos, de manera que se pueda concluir sobre la necesidad de evitarlos, controlarlos o reducirlos.

Hay que resaltar también el hecho de que a pesar de que muchas técnicas e instrumentos son de fácil aplicación, el procesamiento de los datos y la interpretación de los resultados puede requerir ayuda profesional: saber qué significa una puntuación en un contexto dado que permita orientar las mejoras puede requerir la participación del experto conjuntamente con la de las personas directamente implicadas.

Finalmente, los resultados del análisis y la valoración deben materializarse en un documento de evaluación. Uno de los aspectos más importantes en la



elaboración de este informe es presentar la información de la forma más clara posible, de tal manera que facilite la discusión entre todos los implicados de los resultados obtenidos y de las posibles medidas que se pueden adoptar. Por tanto, es necesario que sea un documento de trabajo operativo.

## 5. ELABORACION Y PUESTA EN MARCHA DE UN PROGRAMA DE INTERVENCION:

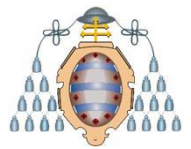
Si bien estas dos últimas fases que se comentaran pudieran no estar incluidas en el proceso evaluativo propiamente dicho y formarían parte de lo que denominaríamos, respectivamente, intervención psicosocial y evaluación de la eficacia de mas medidas de intervención, han sido mantenidas dentro de este esquema para poner de relevancia lo que sería la gestión integral de los riesgos psicosociales.

Una vez decididas las acciones que se han de adoptar, éstas deberán ir seguidas de su puesta en práctica y seguimiento. Estas medidas han de incluir, al menos, el plazo para llevarlas a cabo, la designación de responsables y los recursos humanos y materiales necesarios para su ejecución.

## 6- SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LAS MEDIDAS ADOPTADAS.

El seguimiento de las medidas preventivas debe contemplar:

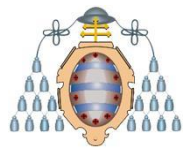
- La aceptación o no de las medidas propuestas.
- El cumplimiento de los plazos.
- Las dificultades en la implantación de las medidas.
- Y la comprobación de la eficacia real de las medidas adoptadas.



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

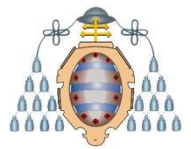
Las actividades de prevención deberán ser modificadas cuando se aprecie por el empresario, como consecuencia de los controles periódicos previstos en el párrafo anterior, su inadecuación a los fines de protección requeridos.

Por último es necesario considerar que la evaluación de los factores psicosociales permite determinar no solo los aspectos negativos sino también situaciones correctas que pueden ser transferidas a otras situaciones que no lo sean.



## **INSTRUCCIONES PARA LA APLICACIÓN DEL MÉTODO:**

- Las personas que respondan al cuestionario deben conocer su finalidad: diagnóstico de una situación psicosocial en un contexto de prevención de riesgos laborales.
- Deberá garantizarse la privacidad y el anonimato en la respuesta a fin de asegurar la sinceridad en la respuesta al cuestionario.
- Deberán establecerse medidas para eliminar la posible desconfianza que pueda existir al respecto. Por ejemplo, utilizando diversos ordenadores en los que se haya instalado la aplicación o empleando la opción de cifrado del archivo de las respuestas.
- Prever un sistema para ofrecer la posibilidad de aclarar las posibles dudas que puedan surgir en el momento de responder el cuestionario, garantizando a la vez el anonimato en la respuesta.
- Deberá disponerse de tiempo de dedicación específico y suficiente para contestar el cuestionario. Se recomienda que el cuestionario sea contestado de una vez en su totalidad, evitando hacerlo en diversas etapas.
- Control de los posibles sesgos en las respuestas debidos a posibles comentarios con otras personas que pueden influir en la respuesta individual al cuestionario, no debiendo ser cumplimentado en el domicilio o cuando se disponga de tiempo libre, ya que, voluntario o involuntariamente, pueden sesgarse las respuestas.
- Las personas que respondan al cuestionario se hacen responsables de la veracidad de las respuestas.
- Es importante recordar la importancia de no dejar ningún ítem en blanco.



## MANEJO DE LA APLICACIÓN INFORMATICA:

La aplicación FSICO 30 consta de dos aplicaciones diferenciadas:

- FSICO30Cliente, que permite que los usuarios respondan y archiven sus respuestas al cuestionario. Está controlado por un parámetro que se encuentra en FSICO30Cliente.ini y que indica el archivo dónde se encuentran las preguntas variables y dónde se archivarán las respuestas.
- FSICO30Perfiles, que permite controlar toda la aplicación, desde la generación de las preguntas variables al estudio pormenorizado de las respuestas al cuestionario que se hayan implementado. Así pues la ejecución de esta aplicación es previa a la respuesta a los cuestionarios.

Según se ha planificado, (véase el apartado el proceso de evaluación), un estudio de factores psicosociales comienza preguntándose los datos sobre los que va a basarse el estudio y que definirán las unidades de análisis: por tanto, deben definirse a priori las preguntas variables con sus respuestas, que permitirán definir los colectivos que serán investigados.

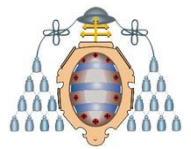
Por ejemplo, si la edad va a intervenir en nuestro estudio, debe ser una pregunta que permita disponer de esta información (ver ejemplo didáctico al final de este documento).

Esta técnica permite total libertad en cuando al tipo de estudios que se abarquen. La aplicación permite definir y tener en cuenta las posibilidades que se necesiten.

Así, la aplicación **FSICO30Cliente** tiene dos partes:

- La parte variable, que se necesite para el estudio y que debe estar prefijada.
- La parte fija del cuestionario, cuyas preguntas y respuestas permiten obtener la información referida a los factores de riesgo psicosocial definidos en el método.

Esta parte cliente está diseñada para que se pueda diseminar en varios lugares y los datos se registren en un lugar centralizado. También puede



reunirse la información a posteriori si los cuestionarios se han respondido en distintos lugares físicamente desconectados. La organización interna de los datos permite de manera sencilla reunir datos de distintos archivos.

Por ello, se insiste en que no tiene sentido en un mismo colectivo, obtener información proveniente de diferentes preguntas variables ya que una parte del cuestionario no coincidiría y por tanto los resultados no serían válidos.

En una misma carpeta deben existir el programa FSico30Cliente y el archivo de parámetros FSicocliente.txt que debe definir el archivo donde están las variables y su localización, es decir que contiene las preguntas variables y que se elabora desde la pestaña “nuevo estudio”.

Por otra parte, la aplicación **FSICO30Perfiles** permite el estudio de todos y cada uno de los factores psicosociales en función de las variables que se hayan diseñado previamente.

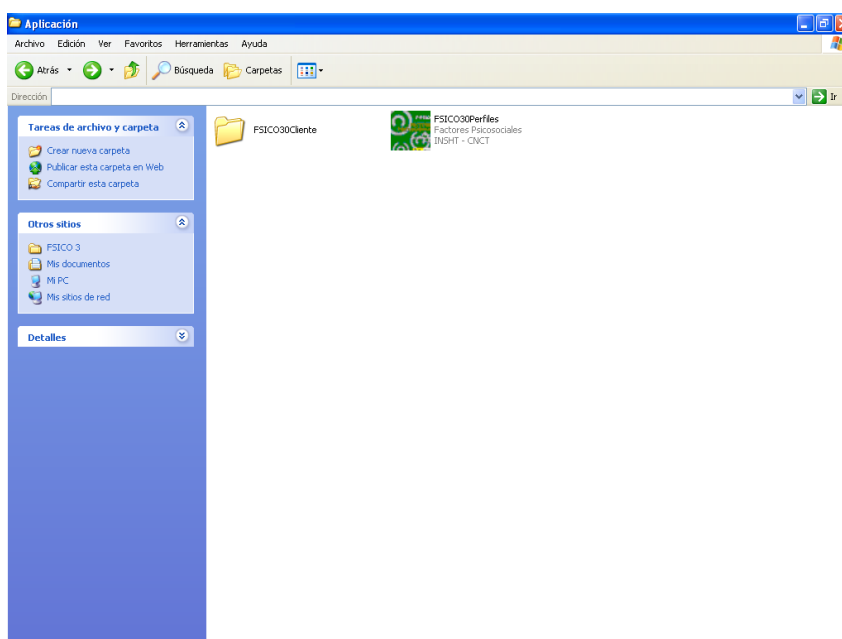
La aplicación permite, evidentemente, estudiar distintos archivos con distintas variables así como el diseñarlos previamente.

Su estructura está pensada como una guía de pasos sucesivos que se van aplicando y que permite, en lo posible, la vuelta atrás para cambiar algo y proseguir.

Pasos a seguir:

## **-1. Preparación de los cuestionarios y selección de muestras**

1. Haga clic en el icono FSICO30Perfiles (Figura1)



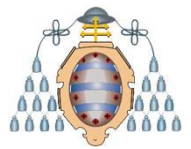


Figura 1

2. Hacer clic en la pestaña Nuevo estudio. (Figura2)

En esta pantalla podrá definir la parte variable del cuestionario



Figura 2

3. Definir las preguntas variables con sus respuestas (que permitirán definir diferentes colectivos a estudiar). (Figura 3)

A título de ejemplo, aparecen 4 preguntas para la parte variable del cuestionario (edad, sexo, ocupación y horario) con sus respuestas. Estas preguntas pueden quitarse todas o alguna y pueden añadirse nuevas preguntas, a voluntad del analista. Para escribir, borrar, etc. se debe manejar la pantalla como un documento de texto.

Tal como se indica en la pantalla “para definir variables tenga en cuenta que debe indicarse con letras cada pregunta. Las respuestas deben ir precedidas del símbolo >. Debe recordarse que no es recomendable definir un número excesivo de variables ya que podría influir en las garantías de anonimato.



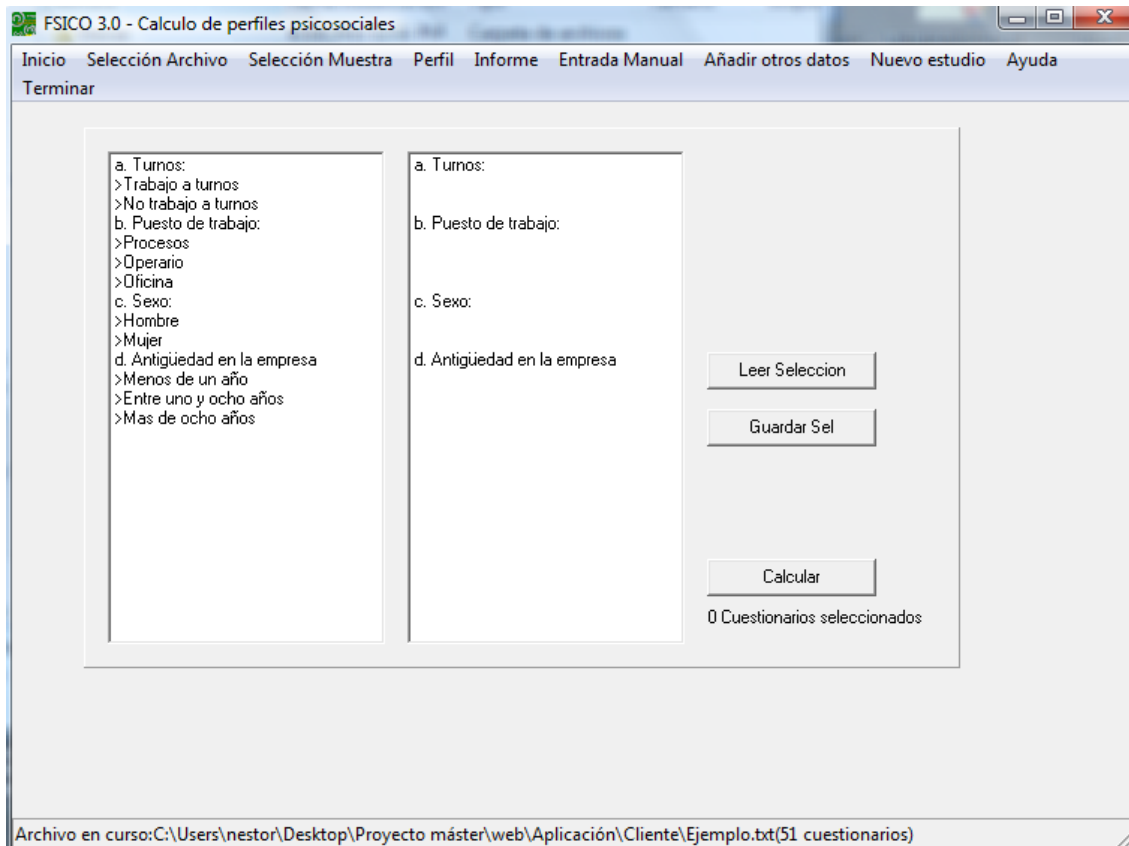


Figura 3

4. Guardar los datos como archivo de texto (prueba.txt). (Figuras 4 y 5).

Cuando tenga definida la parte variable del cuestionario pulse el botón “Guardar”. Asigne un nombre al cuestionario y guárdelo como documento de texto **en la misma carpeta** en la que se encuentre el programa Fsico30Cliente (normalmente se tratará de la carpeta Fsico30Cliente). Esta selección puede ser guardada y rescatada con posterioridad.

Cuando quiera que el cuestionario que cumplimenten los trabajadores tenga esa parte variable, en la carpeta Clientes debe abrir el archivo Fsico30clientes.ini y poner tras *Archivo=* , el nombre que dio al cuestionario que recoge la parte variable.

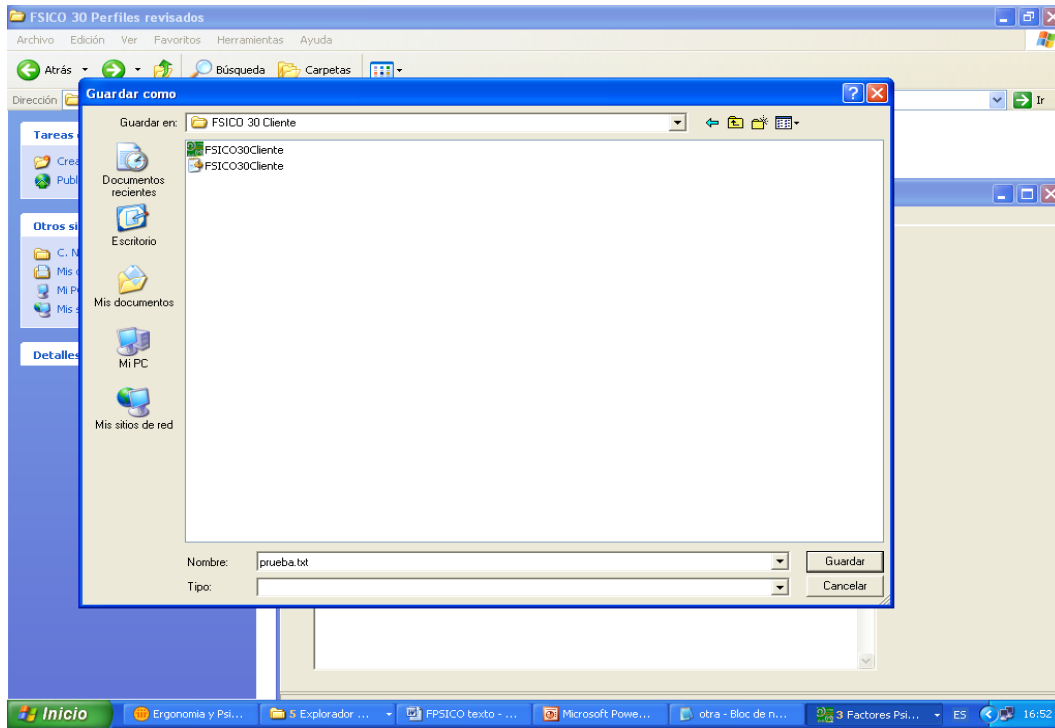
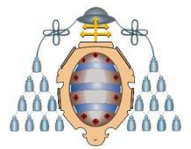


Figura 4

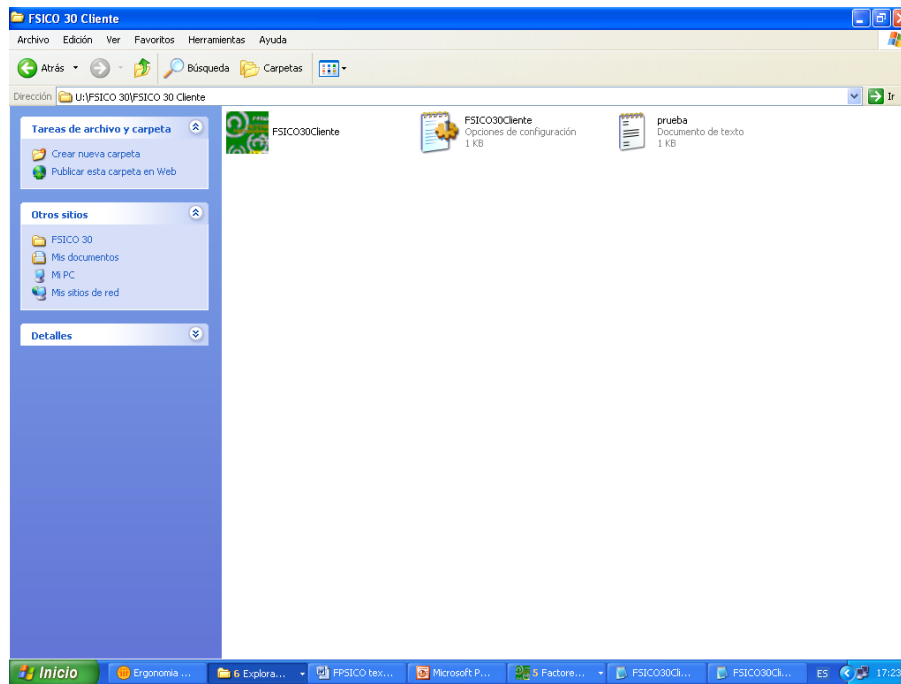
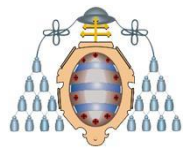


Figura 5

12



## **- 2. Aplicación de los cuestionarios**

5. Seleccionar el icono FSICOCliente.ini (Figura 6)

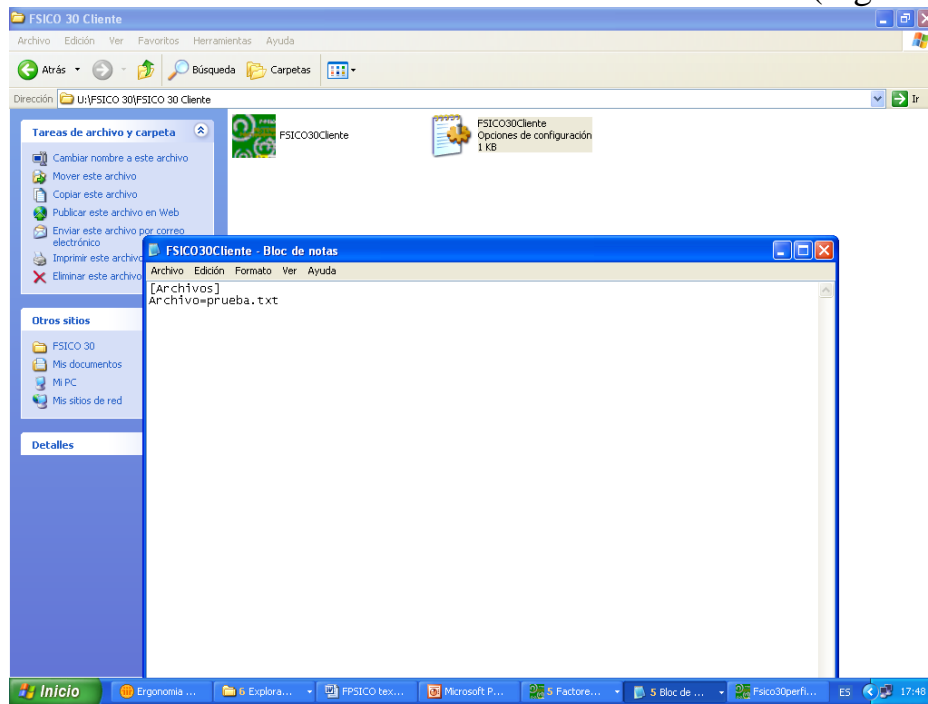


Figura 6

6. Escribir el nombre del archivo creado: ejemplo.txt (Figura 6)
7. Guardar
8. Seleccionar el icono de la aplicación PSICO30Cliente (Figura 6)
9. Se accede al cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales correspondiente al archivo “ejemplo” para cumplimentarlo. (Figura 7 y 8)

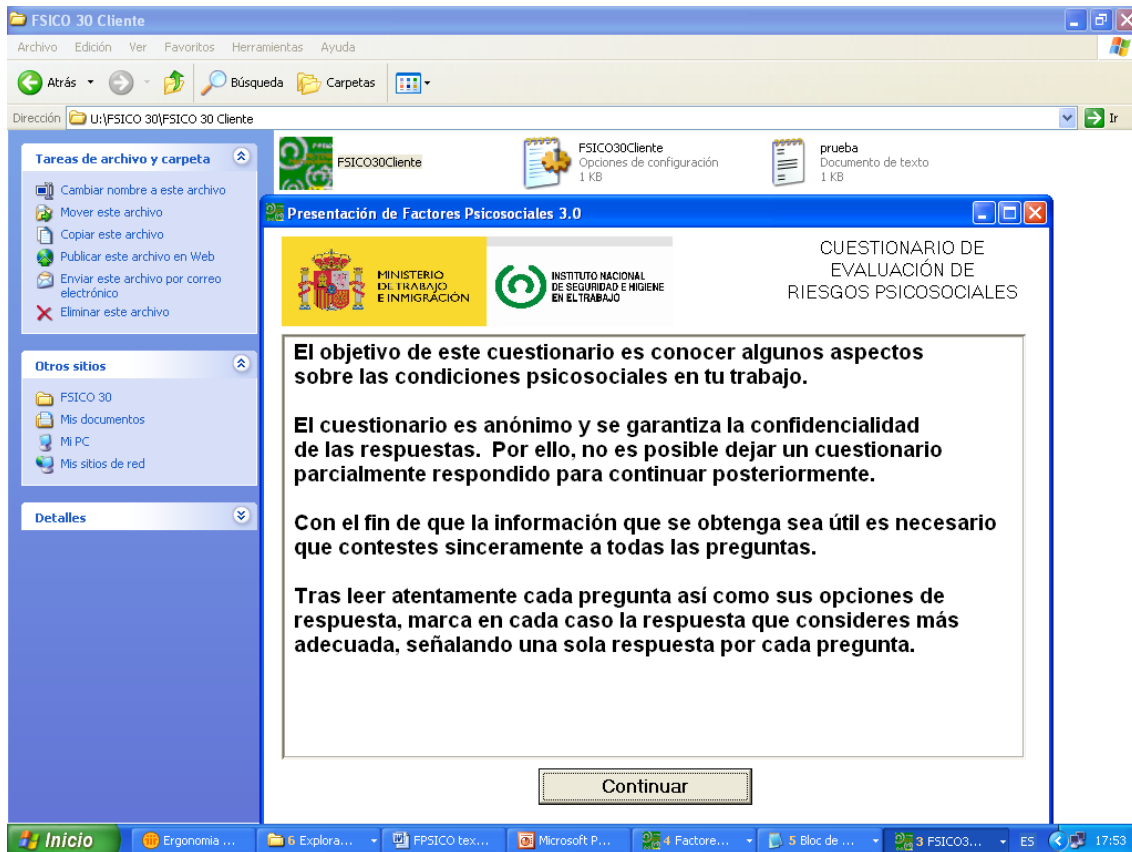
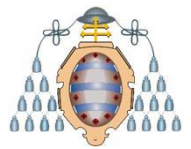
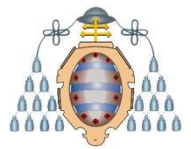


Figura 7





- **3. Obtención de perfiles.**

Para obtener los perfiles de nuestro estudio, es necesario disponer de datos de cuestionarios y haberlos cargado en el programa. Esto se realiza mediante la opción de menú **Selección Archivo**.

A continuación pueden realizarse los estudios pertinentes seleccionando los cuestionarios que cumplen una determinada condición. Esto se realiza mediante la opción de menú **Selección Muestra**.

Posteriormente, el **Perfil** y el **Informe** nos permiten obtener los datos correspondientes. Los pasos a seguir son los siguientes:

11. Abierta la aplicación FSICO30Perfiles, haga clic en la pestaña Seleccionar Archivo. (Figura2)

12. Abrir el archivo sobre el que se va a trabajar, por ejemplo: “prueba” (Figura5)

13. Haga clic en el icono FSICO30Perfiles (Figura2)

14. Dado que cada archivo suele tener varias preguntas y respuestas, podemos seleccionar distintas muestras para el estudio mediante el menú Seleccionar Muestra. (Figura 2 y Figura 10)

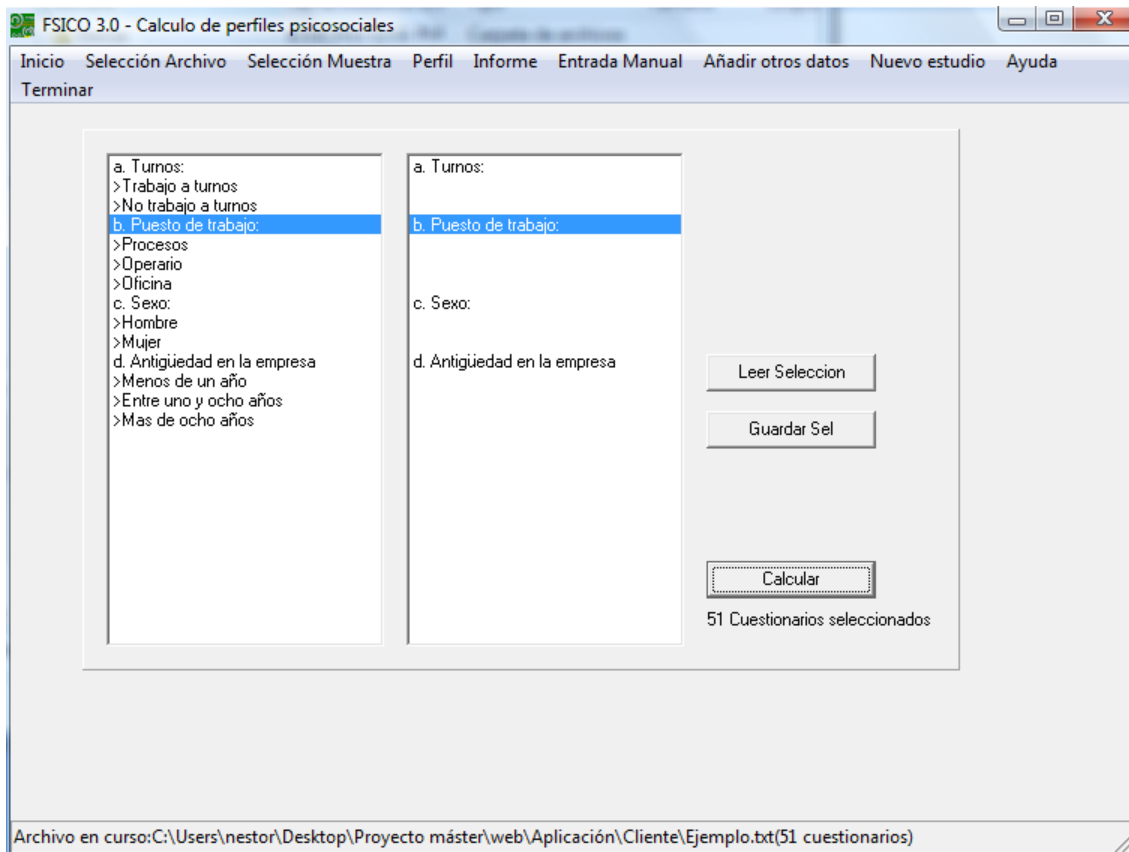


Figura 10

15. Hacer clic en Calcular (Figura10): aparecerá el número de cuestionarios cumplimentados que cumplen las variables seleccionadas.
16. Seleccionar la pestaña Perfil (Figura 10)

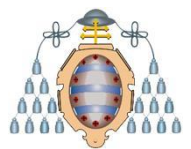


Figura 11 Perfil valorativo

17. Hacer clic en la pestaña Informe (Figura 10)

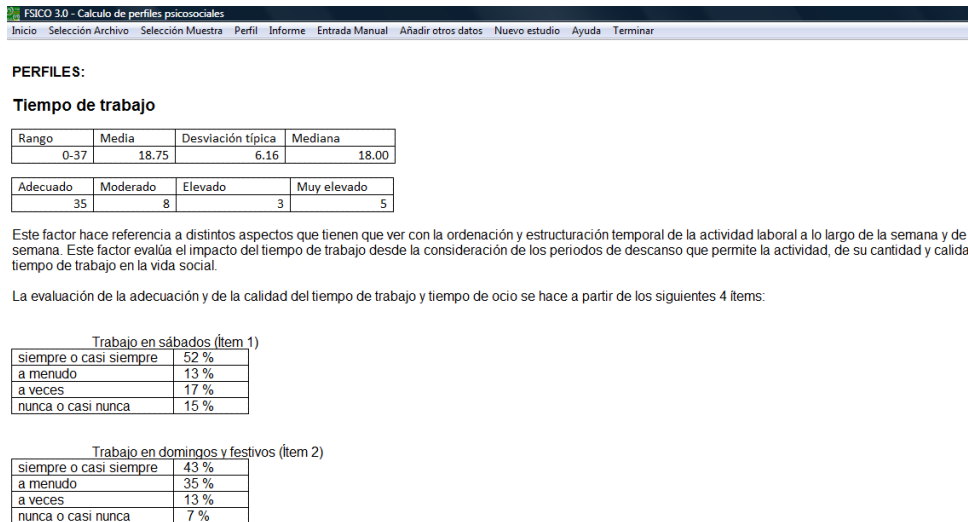
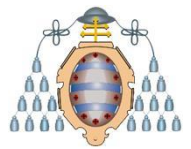


Figura 12 Informe

La selección a través del menú *seleccionar archivo* permite acceder al archivo sobre el que vamos a centrarnos. Dado que cada archivo suele tener



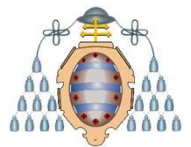


varias preguntas y respuestas, podemos seleccionar distintas muestras para el estudio mediante el menú *seleccionar muestra*.

El botón *perfil* muestra en una imagen el resultado de nuestro estudio. Finalmente, el *informe* reúne en un documento toda la información. Este informe puede guardarse como archivo rtf para una posterior inclusión en un informe más amplio o puede imprimirse tal cual. El tipo de archivo rtf es compatible con cualquier editor de textos (office de Microsoft, OpenOffice de Sun, etc). Como es un archivo de la aplicación, puede modificarse y acomodarse a las necesidades del usuario, respetando siempre la organización del mismo (no deben quitarse las marcas internas donde se colocan los datos).

Finalmente, el botón *nuevo* permite crear un archivo listo para ser utilizado en un nuevo estudio.

Como las secuencias de pulsado de los botones pueden ser muy diversas, posiblemente alguna secuencia no esté contemplada adecuadamente. Basta volver a empezar.



## **INSTRUCCIONES BASICAS PARA LA CORRECTA UTILIZACIÓN DEL MÉTODO:**

### **- 1. AMBITO DE LA APLICACIÓN:**

El ámbito para la utilización de este método es, en principio, cualquier empresa independientemente de su tamaño o actividad. No obstante, deberá estudiarse la adecuación de este método a la organización y a los objetivos preventivos que se pretendan alcanzar en cada caso (evaluación inicial del riesgo psicosocial, comprobación de la eficacia de una intervención, modificación de condiciones de trabajo, etc.).

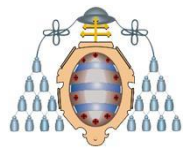
En general, son precisos conocimientos sobre Psicología del trabajo y sobre aplicación de cuestionarios así como de estadística básica (interpretación de datos, muestreo,...) y un conocimiento profundo de la empresa en donde va a ser utilizado.

Aunque a partir de este método es posible obtener los resultados de los trabajadores tanto individual como colectivamente, se desaconseja cualquier utilización de datos individualizados, tanto por el carácter interno de la utilización de este método como por la naturaleza de la información que se trata obtener. Y esto tanto porque el objetivo de este método implica el trabajo con datos colectivos como por garantizar la veracidad de las respuestas de los trabajadores y por razones deontológicas.

Así pues, se establece como unidad mínima de análisis el departamento, el sector o una determinada categoría profesional. (Para más detalle sobre el establecimiento de las unidades de análisis consultar el punto 1 “Identificación de los factores de riesgo y grupos de análisis” del apartado “El proceso de evaluación e intervención de los factores psicosociales”).

Es muy aconsejable que se preste especial atención y cuidado en mantener la privacidad y la confidencialidad de cada individuo tanto en cuanto a los datos recogidos como en cuanto a los resultados obtenidos.

Aunque éste es un método de evaluación de las condiciones psicosociales, los resultados obtenidos, además de servir a dicho objetivo de carácter evaluativo pueden ser de gran ayuda para sugerir cambios de organización y de gestión en la empresa que ayuden a una optimización de los recursos humanos y, por ende, de la empresa. Así pues, el interés primordial es la utilidad práctica de esta herramienta diseñada para orientar el contenido, la dirección y la magnitud de las intervenciones que hubieran de llevarse a cabo en la empresa en el ámbito psicosocial.



## **-2. REQUISITOS DE LA APLICACIÓN:**

Previamente a la aplicación del cuestionario, es imprescindible haberse planteado una serie de cuestiones (ver apartado el proceso de evaluación para más detalle) entre las que cabe destacar la identificación previa de posibles riesgos en función de las exigencias de la tarea (por ejemplo, elevadas exigencias intelectuales, trabajo aislado, posible exposición a violencia externa) o de algunos aspectos organizativos (por ejemplo, trabajo en cadena, turnicidad, especialmente si incluye el trabajo de noche, etc.).

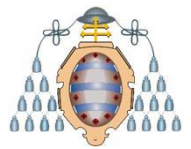
En caso de que se identifique la existencia de algún riesgo específica del trabajo deberá comprobarse si se han tomado las medidas oportunas dirigidas a controlar estas situaciones.

También debe comprobarse la existencia de procedimientos formales dirigidos a gestionar posibles situaciones de violencia.

Asimismo, y con el fin de poder interpretar adecuadamente los resultados obtenidos en la aplicación del cuestionario, deberán tenerse en cuenta algunos aspectos como los posibles cambios en la empresa (fusiones, cambios en la estrategia de negocio, reestructuración,...) y el grado de información e implicación de los trabajadores en los mismos.

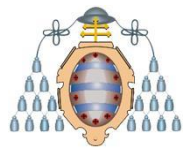
Para su aplicación deberán seguirse las siguientes condiciones:

- Las personas que respondan al cuestionario deben conocer su finalidad: diagnóstico de una situación psicosocial en un contexto de prevención de riesgos laborales.
- Deberá garantizarse la privacidad y el anonimato en la respuesta a fin de asegurar la sinceridad en la respuesta al cuestionario.
- Deberán establecerse medidas para eliminar la posible desconfianza que pueda existir el respecto. Por ejemplo, utilizando diversos ordenadores en los que se haya instalado la aplicación o empleando la opción de cifrado del archivo de las respuestas.
- Prever un sistema para ofrecer la posibilidad de aclarar las posibles dudas que puedan surgir en el momento de responder el cuestionario, garantizando a la vez el anonimato en la respuesta.
- Deberá disponerse de tiempo de dedicación específico y suficiente para contestar el cuestionario. Se recomienda que el cuestionario sea contestado de una vez en su totalidad, evitando hacerlo en diversas etapas.
- Control de los posibles sesgos en las respuestas debidos a posibles comentarios con otras personas que pueden influir en la respuesta individual al cuestionario, no debiendo ser cumplimentado en el domicilio



o cuando se disponga de tiempo libre, ya que, voluntaria o involuntariamente, pueden sesgarse las respuestas (comentarios entre compañeros, familia, ...)

- Las personas que respondan al cuestionario se hacen responsables de la veracidad de las respuestas.
- Es importante recordar la importancia de no dejar ningún ítem en blanco.



## DESCRIPCIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO:

El presente método estudia los siguientes factores:

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

### -1. TIEMPO DE TRABAJO:

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

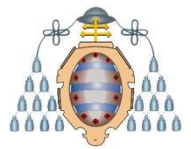
Este factor evalúa el impacto del tiempo de trabajo desde la consideración de los periodos de descanso que permite la actividad, de su cantidad y calidad y del efecto del tiempo de trabajo en la vida social.

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

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

### -2. AUTONOMÍA:

Bajo este factor se acogen aspectos de las condiciones de trabajo referentes a la capacidad y posibilidad individual del trabajador para gestionar y tomar decisiones tanto sobre aspectos de la estructuración temporal de la



actividad laboral como sobre cuestiones de procedimiento y organización del trabajo. El método recoge estos aspectos sobre los que se proyecta la autonomía en dos grandes bloques:

- Autonomía temporal.

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

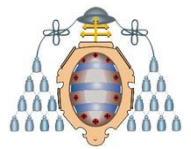
- Posibilidad de atender asuntos personales (Ítem 3)
- Distribución de pausas reglamentarias (Ítem 7)
- Adopción de pausas no reglamentarias (Ítem 8)
- Determinación del ritmo (Ítem 9)
- Autonomía decisional.

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

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

### **-3. CARGA DE TRABAJO**

Por carga de trabajo se entiende el nivel de demanda de trabajo a la que el trabajador ha de hacer frente, es decir, el grado de movilización requerido para resolver lo que exige la actividad laboral, con independencia de la



naturaleza de la carga de trabajo (cognitiva, emocional). Se entiende que la carga de trabajo es elevada cuando hay mucha carga (componente cuantitativo) y es difícil (componente cualitativo).

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

- Presiones de tiempos.

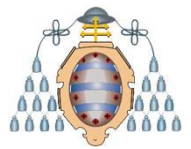
La presión de tiempos se valora a partir de los tiempos asignados a las tareas, la velocidad que requiere la ejecución del trabajo y la necesidad de acelerar el ritmo de trabajo en momentos puntuales. Abordan estas cuestiones los ítems siguientes:

- Tiempo asignado a la tarea (Ítem 23)
- Tiempo de trabajo con rapidez (Ítem 24)
- Aceleración del ritmo de trabajo (Ítem 25)
- Esfuerzo de atención.

Con independencia de la naturaleza de la tarea, ésta requiere que se la preste una cierta atención. Esta atención viene determinada tanto por la intensidad y el esfuerzo de atención requeridos para procesar las informaciones que se reciben en el curso de la actividad laboral y para elaborar respuestas adecuadas como por la constancia con que debe ser mantenido dicho esfuerzo. Los niveles de esfuerzo atencional pueden verse incrementados en situaciones en que se producen interrupciones frecuentes, cuando las consecuencias de las interrupciones son relevantes, cuando se requiere prestar atención a múltiples tareas en un mismo momento y cuando no existe previsibilidad en las tareas.. Lo ítems del método que recogen estos aspectos son los siguientes:

- Tiempo de atención (Ítem 21)
- Intensidad de la atención (Ítem 22)
- Atención múltiples tareas (Ítem 27)
- Interrupciones (Ítem 30)
- Efecto de las interrupciones (Ítem 31)
- Previsibilidad de las tareas (Ítem 32)
- Cantidad y dificultad de la tarea.

La cantidad de trabajo que los trabajadores deben hacer frente y resolver diariamente es un elemento esencial de la carga de trabajo, así como la



dificultad que suponen para el trabajador el desempeño de las diferentes tareas. El método valora estos aspectos en los ítems siguientes:

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

#### **-4. DEMANDAS PSICOLÓGICAS**

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

Las exigencias cognitivas vienen definidas por el grado de presión o movilización y de esfuerzo intelectual al que debe hacer frente el trabajador en el desempeño de sus tareas (procesamiento de información del entorno o del sistema de trabajo a partir de conocimientos previos, actividades de memorización y recuperación de información de la memoria, de razonamiento y búsqueda de soluciones, etc.).

De esta forma el sistema cognitivo se ve comprometido en mayor o menor medida en función de las exigencias del trabajo en cuanto a la demanda de manejo de información y conocimiento, demandas de planificación, toma de iniciativas, etc.

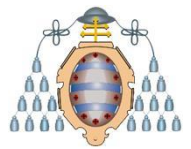
La evaluación de las exigencias psicológicas se hace a partir de los siguientes ítems:

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

Se producen exigencias emocionales en aquellas situaciones en las que el desempeño de la tarea conlleva un esfuerzo que afecta a las emociones que el trabajador puede sentir.

Con carácter general, tal esfuerzo va dirigido a reprimir los sentimientos o emociones y a mantener la compostura para dar respuesta a las demandas del trabajo, por ejemplo en el caso de trato con pacientes, clientes, etc.





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

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

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

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

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

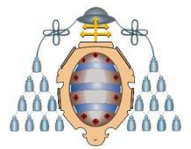
## **-5. VARIEDAD / CONTENIDO DEL TRABAJO**

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

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

Los ítems que comprenden este factor son:

- Trabajo rutinario (Ítem 37)
- Sentido del trabajo (Ítem 38)
- Contribución del trabajo (Ítem 39)



- Reconocimiento del trabajo por superiores (Ítem 40 a)
- Reconocimiento del trabajo por compañeros (Ítem 40 b)
- Reconocimiento del trabajo por clientes (Ítem 40 c)
- Reconocimiento del trabajo por familia (Ítem 40 d)

## **-6. SUPERVISION / PARTICIPACION**

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

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

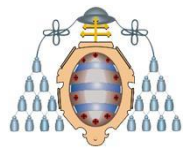
La “participación” explora los distintos niveles de implicación, intervención y colaboración que el trabajador mantiene con distintos aspectos de su trabajo y de la organización.

Los ítems que comprenden este factor son:

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

## **-7. INTERES POR EL TRABAJADOR / COMPENSACION**

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



trabajador. Estas cuestiones se manifiestan en la preocupación de la organización por la promoción, formación, desarrollo de carrera de sus

trabajadores, por mantener informados a los trabajadores sobre tales cuestiones así como por la percepción tanto de seguridad en el empleo como de la existencia de un equilibrio entre lo que el trabajador aporta y la compensación que por ello obtiene.

Los ítems que comprendes este factor son:

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

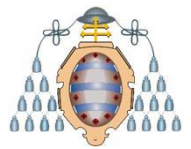
## **-8. DESEMPEÑO DEL ROL**

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

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

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

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



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

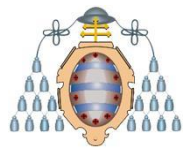
## **-9. RELACIONES Y APOYO SOCIAL**

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

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

Los ítems con que el método aborda estas cuestiones son:

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



## **PROPUESTAS DE MEJORA:**

### **1. DISEÑAR INTERVENCIONES PSICOSOCIALES: DE LAS RECOMENDACIONES GENERALES A LAS ACCIONES ESPECÍFICAS:**

Una vez realizado el diagnóstico de situación que proporciona la evaluación de riesgos psicosociales, el objetivo es elaborar un programa concreto de actuaciones preventivas.

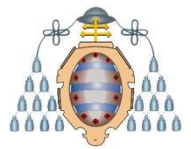
Para ello puede partirse de las recomendaciones preventivas generales, que proporcionan los métodos de evaluación y los manuales de Psicología, que deberán adaptarse y concretarse en medidas preventivas específicas según el contexto (las necesidades, las condiciones de exposición, los efectos, los recursos disponibles, etc.).

Las acciones preventivas a definir serán más concretas y “afinadas” en la medida que se haya invertido tiempo y esfuerzo en la fase previa de preparación del trabajo de campo. Es decir, haber establecido previamente los grupos o unidades de análisis que, en esa empresa en particular, resultan pertinentes para explicar y entender la exposición a los factores de riesgo psicosocial, constituye un requisito importante a la hora de la explotación de los datos obtenidos en el cuestionario. Y viceversa; si no se ha definido bien esa fase previa, los resultados serán demasiado genéricos y no servirán para tomar decisiones sobre la definición de acciones preventivas concretas.

Las recomendaciones que aquí se proporcionan deben servir como guía general sobre los aspectos importantes a considerar en cada factor, pero no podrán ser entendidas como universalmente válidas y de aplicación unívoca.

El camino desde la recomendación genérica a la aplicación práctica no puede hacerse sino desde el conocimiento concreto, "sobre el terreno", de la realidad directa y cotidiana del ámbito sobre el que se quiera intervenir (puesto de trabajo, unidad, servicio o departamento, turno, categoría profesional, etc.). Los trabajadores y mandos directos son quienes disponen de mayor conocimiento sobre esa realidad, y deben formar parte del proceso de diseño de las acciones preventivas.

Deben, por tanto, arbitrarse los canales y mecanismos pertinentes para garantizar su participación activa y eficaz, directa o a través de sus representantes. Participar en el análisis de las causas de los problemas y discutir sobre cómo solucionarlos favorece la implicación y el compromiso



en la aplicación de las medidas preventivas. Por tanto, cualquier organización que desee actuar sobre el ámbito psicosocial debería garantizar la participación activa de los distintos actores, con el objeto de aumentar el grado de adecuación y compromiso con las decisiones que se tomen, y mejorando así las posibilidades de éxito de la intervención.

El otro elemento imprescindible para estar en condiciones de diseñar acciones preventivas concretas y útiles es manejar no sólo la puntuación global de cada factor, sino la información que nos puede proporcionar el análisis, pregunta a pregunta, de todos los ítems de que consta cada factor.

A este efecto es imprescindible utilizar el perfil descriptivo que ofrece el método, y que proporciona la información más valiosa para estar en condiciones de diseñar acciones preventivas concretas.

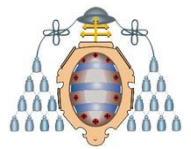
La estrategia de intervención se basará, en primer lugar, en el establecimiento de unas prioridades. Para ello se pueden utilizar criterios cuantitativos (número de expuestos, duración de la exposición, magnitud de la exposición, etc.) y cualitativos (oportunidad de la intervención, coste de la acción y de la inacción, conocimiento disponible sobre las causas del problema y sobre sus soluciones, aceptabilidad de las soluciones, disponibilidad de recursos y tiempo necesarios, primar intervenciones que reducen la exposición a más de un factor, etc.). Para establecer la oportunidad de la intervención es útil la combinación de ambos tipos de criterios de prioridad.

Los cuatro tramos que proporciona el perfil valorativo de resultados (rojo, naranja, amarillo y verde) constituyen un primer criterio cuantitativo de prioridad. Serán tanto más útiles en la medida en que se disponga de perfiles para cada uno de los grupos de análisis pertinente (previamente establecidos), y deberán complementarse con el perfil descriptivo.

Las preguntas realizadas para evaluar cada factor son indicadores o predictores. A la hora de llevar a cabo acciones para modificar unas determinadas condiciones psicosociales conviene ampliar la información de dichos indicadores, obteniendo una visión más amplia y global de cada factor. Cuando desee realizar cambios de envergadura, sería conveniente una mayor documentación y la asistencia de un especialista.

## 2. FACTORES DE ÉXITO EN UNA INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL:

Según un informe de la Comisión Europea (2000), entre las carencias habituales de las estrategias de intervención frente al estrés y los riesgos psicosociales destacan los enfoques centrados en la respuesta individual y/o



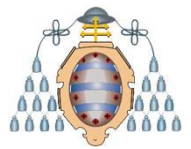
en la terapia (que no combaten las causas profundas de las reacciones de estrés), y la falta de ambición de los programas preventivos (medidas aisladas, superficiales, de corta duración y no contextuales). Igualmente abundan los programas implantados de arriba abajo, sin la implicación activa de los distintos agentes (dirección, sindicatos, trabajadores).

Para diseñar una intervención psicosocial resulta útil tener en cuenta las recomendaciones o factores de éxito sistemáticamente identificados, tanto en la literatura científica, como en el análisis de buenas prácticas y casos reales. En este ámbito preventivo el cómo, el procedimiento, las formas pasan a ser parte de la solución, o pueden serlo de nuevos problemas. El proceso es tan importante como el resultado y ello se resume en unos principios básicos:

- Partir de necesidades reales, basadas en un adecuado análisis de los riesgos y sus causas.
- Buscar soluciones específicas, a medida, construidas entre todos los agentes implicados (no sólo el servicio de prevención, sino también dirección, mandos intermedios, representantes de los trabajadores y los propios empleados).
- Enfoque global y sistemático: actuaciones coherentes, conectadas entre sí, planificadas y duraderas, con el foco puesto en lo organizativo combinando con medidas dirigidas también a las personas.
- Diseñar estrategias a largo plazo y planificarlas: establecer prioridades, definir objetivos secuenciados, proveer los recursos necesarios (económicos, humanos y temporales), asignar tareas y responsabilidades entre los distintos actores implicados, establecer indicadores de seguimiento.
- Implicar y establecer procesos de participación activa y visible, en todas las fases del proceso, por parte de los trabajadores y/o sus representantes, de la dirección, y de la estructura de la empresa. Los mandos intermedios suelen tener un papel crucial en cualquier acción organizativa.
- Evaluar los programas y acciones preventivas, tanto en cuanto a los resultados logrados, como mediante seguimiento del proceso de implementación. Establecer indicadores cuantitativos y cualitativos, evaluar a corto y también medio-largo plazo.

### 3. RECOMENDACIONES GENERALES POR FACTOR:

A continuación se presentan una serie de propuestas, recomendaciones y puntos de reflexión referentes a cada uno de los factores de riesgo



contemplados, de forma que sirvan de ayuda en la fase de análisis e intervención a partir de los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario.

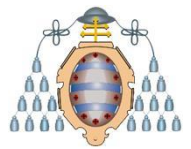
### **Tiempo de trabajo:**

- Favorecer las medidas que faciliten la flexibilidad horaria, especialmente para aquellos trabajadores que tienen personas a su cargo (niños, ancianos, personas dependientes...).
- Limitar el trabajo en fines de semana y festivos; cuando sea inevitable, compensarlo con tiempo de descanso.
- Establecer mecanismos que permitan la participación de los trabajadores en la organización de horarios y días de descanso, favoreciendo su autonomía.
- Facilitar el teletrabajo, siempre que sea posible.
- Evitar las horas extra y la prolongación de jornada más allá de lo establecido en la normativa específica correspondiente.
- Evitar los cambios repentinos de horario; organizar el tiempo de trabajo de manera que el trabajador disponga de la información lo antes posible.

### **Autonomía:**

- Potenciar un mayor control del trabajador acerca del orden y cantidad de tareas y ritmo de trabajo, así como del tiempo de descanso.
- El conocimiento claro de los objetivos a alcanzar y los ya logrados en cada momento permiten al trabajador establecer su ritmo de trabajo e introducir variaciones en el mismo.
- Prestar especial atención a aquellos puestos en que el ritmo de trabajo viene impuesto externamente: por la máquina, la tecnología, el proceso de trabajo, el público, el tráfico, etc. En estos casos, debe limitarse la exposición a este factor de riesgo, mejorar el apoyo social de compañeros y superiores, disponer de los recursos adecuados para realizar el trabajo.
- Favorecer la autonomía en cuanto a las decisiones sobre la distribución y planificación de las tareas, el método de trabajo a seguir, la distribución del espacio y mobiliario, etc.



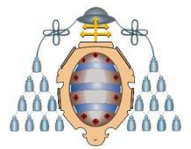


### **Carga de trabajo:**

- Programar el volumen de trabajo y el tiempo necesario para su desarrollo.
- Estructurar y distribuir la asignación de tareas de manera equilibrada entre los trabajadores, evitando los esfuerzos intensos y continuados.
- Investigar, y corregir, las causas por las que los tiempos asignados para la realización de la tarea son escasos: dificultad de la tarea, cantidad excesiva, inadecuación de los recursos (materiales, humanos, económicos, etc.).
- Prestar especial atención a aquellos puestos donde los errores pueden tener consecuencias graves para la producción o el servicio que se presta.
- Tan negativo es un exceso de información en calidad o cantidad, como un defecto de la misma. Detectar el origen del problema y buscar un punto de equilibrio.

### **Demandas psicológicas (cognitivas+emocionales):**

- Proporcionar los medios y recursos adecuados para realizar el trabajo (incluyendo la dotación de personal).
- Potenciar el trabajo en equipo y la comunicación.
- Reconocer y hacer visible el trabajo que realizan las personas.
- Formar a los mandos en liderazgo participativo, equipos de trabajo, asertividad, etc.
- Combinar tareas, evitando la exposición prolongada a las mismas exigencias (atención a usuarios, memorización, tareas de precisión, etc.).
- Establecer pausas que permitan la recuperación adecuada.
- Establecer mecanismos que faciliten al trabajador tomar decisiones sobre el ritmo, la cantidad de trabajo, el método de trabajo, el momento de realizar las pausas.
- Proporcionar entrenamiento en habilidades de autocontrol, manejo de la distancia emocional con el usuario, afrontamiento de usuarios conflictivos, etc.
- Proporcionar soporte psicológico, y/o legal, cuando sea necesario (por ejemplo en exposición habitual a situaciones de elevado impacto emocional; en casos de agresiones, amenazas, situaciones de conflicto, etc.).



### **Variedad/Contenido:**

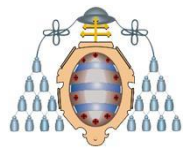
- Proporcionar tareas significativas, con sentido, que impliquen retos.
- Evitar los trabajos estrictamente controlados o pautados, así como los trabajos monótonos y repetitivos.
- Diseñar el contenido del trabajo ampliando al máximo las capacidades que deben ponerse en juego para desarrollarlo. Cuando se trate de un rediseño, practicar la ampliación y el enriqueciendo de tareas.
- Favorecer la utilización de habilidades y conocimientos diversos, la oportunidad de nuevos aprendizajes a través del trabajo.
- Reconocer adecuadamente el trabajo realizado, proporcionar feed-back sobre el proceso y los resultados.

### **Participación/Supervisión:**

- Definir, clarificar, comunicar claramente el nivel de participación que se otorga a los distintos agentes de la organización; en qué aspectos el ámbito de su capacidad de participación está limitado a la consulta, la propuesta, en cuáles se dispone también de capacidad decisoria, de consulta, etc.
- Analizar los medios actuales existentes en su organización para canalizar la participación (buzones, paneles, reuniones periódicas, órganos de representación, encuestas, etc.); ¿son adecuados, ágiles, eficaces?, ¿qué aspectos podrían mejorarse?, ¿sería preciso crear nuevos canales de participación?
- Evitar que los sistemas de control (de trabajo, tiempo, horarios...) generen una supervisión excesiva.
- Flexibilizar progresivamente la supervisión promoviendo la delegación en los trabajadores y la responsabilidad individual.

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

- Practicar políticas de estabilidad en el empleo.
- Establecer o revisar los planes de carrera y las posibilidades de promoción, garantizando la información, transparencia e igualdad de oportunidades. Mantener una oferta de formación continua adecuada a cada colectivo profesional.



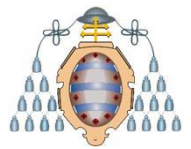
- Establecer una política de personal sensible a las necesidades y circunstancias individuales (facilitando traslados de personal, planes de conciliación, etc.).
- Actualizar las remuneraciones atendiendo a la diversidad de colectivos ocupacionales dentro de la empresa.
- Establecer compensaciones complementarias (ayudas por hijos, gastos médicos, para transporte o para estudios, etc.).

### **Desempeño de rol:**

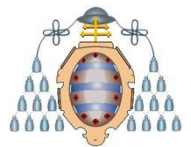
- Definir claramente las funciones, competencias y atribuciones de cada puesto de trabajo, los procedimientos a seguir, los objetivos de cantidad y calidad, el tiempo asignado, la responsabilidad, y el ámbito de autonomía disponible.
- Asegurarse de que esa información e instrucciones han llegado efectivamente a los trabajadores, y comprobar que son entendidas, clarificadoras y útiles. Revisar los mecanismos y agentes que tienen un papel clave en ese proceso.
- Algunas situaciones que producen gran ansiedad y que es preciso evitar son las siguientes: realización de tareas innecesarias o de tareas que no pueden realizarse por no disponer de los recursos necesarios; encomienda de tareas que, para llevarse a cabo, exigen saltarse los métodos establecidos; recepción de instrucciones incompatibles entre sí; realización de acciones que supongan un serio conflicto para el trabajador (moral, de sus creencias y valores, etc.).

### **Relaciones y apoyo social:**

- Para que existan relaciones personales es preciso que previamente exista contacto. El diseño del proceso de trabajo, la planificación de tareas y horarios, la distribución de los espacios de trabajo, las condiciones ambientales, deben contribuir a favorecer tal contacto.
- Revisar el papel de los mandos respecto a sus equipos de trabajo, proporcionando las condiciones necesarias para que ofrezcan: asistencia técnica y material, relaciones personales no sólo formales, sensibilidad a problemáticas personales, apoyo frente a otras instancias y reconocimiento del trabajo realizado.



- Disponer del personal adecuado y suficiente para cubrir bajas, permisos y descansos.
- Proporcionar formación específica adecuada sobre el trabajo en equipo.
- Garantizar un trato justo y no discriminatorio. Establecer medidas que impidan conductas competitivas entre compañeros (sistemas de remuneración, acceso a información y formación, sistemas de promoción, etc.).
- Difundir, por parte de la dirección, una declaración pública que rechace explícitamente conductas de acoso o violencia, y establecer procedimientos internos para gestionar los posibles casos que se produzcan.



# CUESTIONARIO:

## DATOS PARA SEGMENTACION

- 1.- Turnos  
 1 Trabajo a turnos  
 2 No trabajo a turnos
2. Puesto de trabajo  
 1 Procesos  
 2 Operario  
 3 Oficina
3. Sexo  
 1 Hombre  
 2 Mujer
- 4.- Antigüedad en la empresa  
 1 Menos de un año  
 2 Entre uno y ocho años  
 3 Mas de ocho años

Página 1

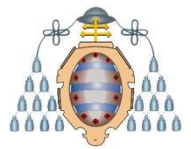
## CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

1. ¿Trabajas los sábados?  
 1 siempre o casi siempre  
 2 a menudo  
 3 a veces  
 4 nunca o casi nunca
2. ¿Trabajas los domingos y festivos?  
 1 siempre o casi siempre  
 2 a menudo  
 3 a veces  
 4 nunca o casi nunca
3. ¿Tienes la posibilidad de tomar días u horas libres para atender asuntos de tipo personal?  
 1 siempre o casi siempre  
 2 a menudo  
 3 a veces  
 4 nunca o casi nunca
4. ¿Con qué frecuencia tienes que trabajar más tiempo del horario habitual, hacer horas extra o llevarte trabajo a casa?  
 1 siempre o casi siempre  
 2 a menudo  
 3 a veces  
 4 nunca o casi nunca
5. ¿Dispone de al menos 48 horas consecutivas de descanso en el transcurso de una semana (7 días consecutivos)?  
 1 siempre o casi siempre  
 2 a menudo  
 3 a veces  
 4 nunca o casi nunca

Página 2



## Evaluación de riesgos psicosociales en una empresa industrial



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

- Introducción de cambios en los equipos y materiales
- Introducción de cambios en la manera de trabajar
- Lanzamiento de nuevos o mejores productos o servicios
- Reestructuración o reorganización de departamentos o áreas de trabajo
- Cambios en la dirección o entre tus superiores
- Contratación o incorporación de nuevos empleados
- Elaboración de las normas de trabajo

Puedo decidir 1	Se me consulta 2	Sólo recibo información 3	Ninguna participación 4

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

- El método para realizar el trabajo
- La planificación del trabajo
- El ritmo de trabajo
- La calidad del trabajo realizado

no interviene 1	insuficiente 2	adecuada 3	excesiva 4

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

- Las posibilidades de formación
- Las posibilidades de promoción
- Los requisitos para ocupar plazas de promoción
- La situación de la empresa en el mercado

no hay información 1	insuficiente 2	es adecuada 3

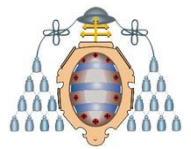
14. Para realizar tu trabajo ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos?

- Lo que debes hacer (funciones, competencias y atribuciones)
- Cómo debes hacerlo (métodos, protocolos, procedimientos de trabajo)
- La cantidad de trabajo que se espera que hagas
- La calidad de trabajo que se espera que hagas
- El tiempo asignado para realizar el trabajo
- La responsabilidad del puesto de trabajo (qué errores o defectos pueden achacarse a tu actuación y cuáles no)

muy clara 1	clara 2	poco clara 3	nada clara 4



# Evaluación de riesgos psicosociales en una empresa industrial



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

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

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

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

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

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

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

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

10. ¿Puedes tomar decisiones relativas a:

- Lo que debes hacer (actividades y tareas a realizar)
- La distribución de tareas a lo largo de tu jornada
- La distribución del entorno directo de tu puesto de trabajo (espacio, mobiliario, etc.)
- Cómo tienes que hacer tu trabajo (método, protocolos, procedimientos de trabajo...)
- La cantidad de trabajo que tienes que realizar
- La calidad del trabajo que realizas
- La resolución de situaciones anormales o incidencias que ocurren en tu trabajo
- La distribución de los turnos rotativos

siempre casi siempre	a menudo	a veces	nunca casi nunca
1	2	3	4

Página 3

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

- Se te asignan tareas que no puedes realizar por no tener los recursos humanos o materiales
- Para ejecutar algunas tareas tienes que saltarte los métodos establecidos
- Se te exige tomar decisiones o realizar cosas con las que no estás de acuerdo porque te suponen un conflicto moral, legal, emocional...
- Recibes instrucciones contradictorias entre sí (unos te mandan una cosa y otros otra)
- Se te exigen responsabilidades, cometidos o tareas que no entran dentro de tus funciones y que deberían llevar a cabo otros trabajadores

siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca casi nunca
1	2	3	4

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

- Tus jefes
- Tus compañeros
- Tus subordinados
- Otras personas que trabajan en la empresa

siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca casi nunca	no hay
1	2	3	4	5

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

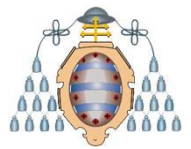
<input type="checkbox"/>	1 buenas
<input type="checkbox"/>	2 regulares
<input type="checkbox"/>	3 malas
<input type="checkbox"/>	4 no tengo compañeros

18. Con qué frecuencia se producen en tu trabajo:

- Los conflictos interpersonales
- Las situaciones de violencia física
- Las situaciones de violencia psicológica (amenazas, insultos, hacer el vacío, descalificaciones personales...)
- Las situaciones de acoso sexual

raras veces	con frecuencia	constantemente	no existen
1	2	3	4

Página 5



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

- 1 deja que sean los implicados quienes solucionen el tema
- 2 pide a los mandos de los afectados que traten de buscar una solución al problema
- 3 tiene establecido un procedimiento formal de actuación
- 4 no lo sé

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

- 1 siempre o casi siempre
- 2 a menudo
- 3 a veces
- 4 nunca

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

- 1 siempre o casi siempre
- 2 a menudo
- 3 a veces
- 4 nunca o casi nunca

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

- 1 muy alta
- 2 alta
- 3 media
- 4 baja
- 5 muy baja

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

- 1 siempre o casi siempre
- 2 a menudo
- 3 a veces
- 4 nunca o casi nunca

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

- 1 siempre o casi siempre
- 2 a menudo
- 3 a veces
- 4 nunca o casi nunca

Página 6

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

- 1 siempre o casi siempre
- 2 a menudo
- 3 a veces
- 4 nunca o casi nunca

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

- 1 excesiva
- 2 elevada
- 3 adecuada
- 4 escasa
- 5 muy escasa

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

- 1 siempre o casi siempre
- 2 a menudo
- 3 a veces
- 4 nunca o casi nunca

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

- 1 siempre o casi siempre
- 2 a menudo
- 3 a veces
- 4 nunca o casi nunca

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

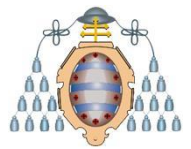
- 1 siempre o casi siempre
- 2 a menudo
- 3 a veces
- 4 nunca o casi nunca

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

- 1 siempre o casi siempre
- 2 a menudo
- 3 a veces
- 4 nunca o casi nunca

Página 7





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

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

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

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

33. En qué medida tu trabajo requiere:

- Aprender cosas o métodos nuevos
- Adaptarse a nuevas situaciones
- Tomar iniciativas
- Tener buena memoria
- Ser creativo
- Tratar directamente con personas que no están empleadas en tu trabajo (clientes, pasajeros, alumnos, pacientes, etc.)

siempre casi siempre	a menudo	a veces	nunca casi nunca
1	2	3	4

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

- Tus superiores jerárquicos
- Tus subordinados
- Tus compañeros de trabajo
- Personas que no están empleadas en la empresa (clientes, pasajeros, alumnos, pacientes, etc.)

siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca casi nunca	no ten no tra
1	2	3	4	5

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

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

Página 8

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

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

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

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

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

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

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

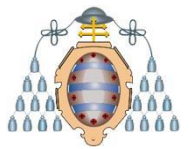
- |                          |                        |
|--------------------------|------------------------|
| <input type="checkbox"/> | 1 no es muy importante |
| <input type="checkbox"/> | 2 es importante        |
| <input type="checkbox"/> | 3 es muy importante    |
| <input type="checkbox"/> | 4 no lo sé             |

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

- Tus superiores
- Tus compañeros de trabajo
- El público, clientes, pasajeros, alumnos, pacientes, etc. (si los hay)
- Tu familia y tus amistades

siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca casi nunca	no tengo no trato
1	2	3	4	5

Página 9



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


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

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

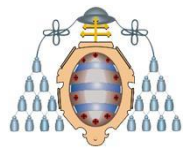

- 1 muy adecuada
- 2 suficiente
- 3 insuficiente en algunos casos
- 4 totalmente insuficiente

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

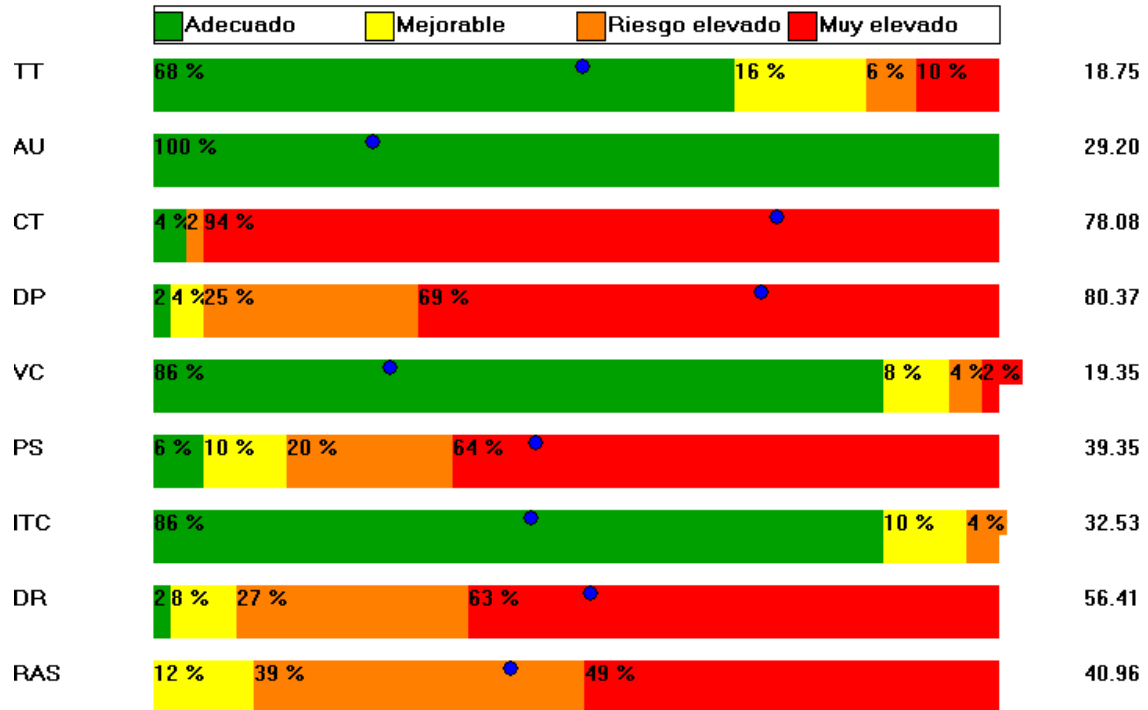

- 1 muy adecuada
- 2 suficiente
- 3 insuficiente en algunos casos
- 4 totalmente insuficiente

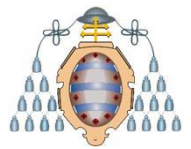
44. Considerando los deberes y responsabilidades de tu trabajo ¿estás satisfecho con el salario que recibes?


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



## PERFIL:





## INFORME:

### Tiempo de trabajo

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-37	18.75	6.16	18.00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
35	8	3	5

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

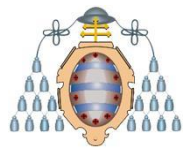
La evaluación de la adecuación y de la calidad del tiempo de trabajo y tiempo de ocio se hace a partir de los siguientes 4 ítems:

#### Trabajo en sábados (Ítem 1)

siempre o casi siempre	52 %
a menudo	13 %
a veces	17 %
nunca o casi nunca	15 %

#### Trabajo en domingos y festivos (Ítem 2)

siempre o casi siempre	43 %
a menudo	35 %
a veces	13 %
nunca o casi nunca	7 %

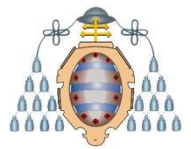


Tiempo de descanso semanal (Ítem 5)

siempre o casi siempre	56 %
a menudo	13 %
a veces	11 %
nunca o casi nunca	17 %

Compatibilidad vida laboral-vida social (Ítem 6)

siempre o casi siempre	54 %
a menudo	25 %
a veces	9 %
nunca o casi nunca	9 %



## Autonomía

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-113	29.20	12.98	28.00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
51	0	0	0

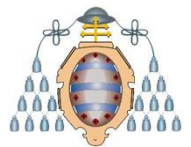
Bajo este factor se acogen aspectos de las condiciones de trabajo referentes a la capacidad y posibilidad individual del trabajador para gestionar y tomar decisiones tanto sobre aspectos de la estructuración temporal de la actividad laboral como sobre cuestiones de procedimiento y organización del trabajo.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

### - Autonomía temporal.

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

#### - Posibilidad de atender asuntos personales (Ítem 3)

siempre o casi siempre	50 %
a menudo	29 %
a veces	9 %
nunca o casi nunca	9 %



- Distribución de pausas reglamentarias (Ítem 7)

siempre o casi siempre	60 %
a menudo	21 %
a veces	9 %
nunca o casi nunca	7 %

- Adopción de pausas no reglamentarias (Ítem 8)

siempre o casi siempre	37 %
a menudo	41 %
a veces	11 %
nunca o casi nunca	9 %

- Determinación del ritmo (Ítem 9)

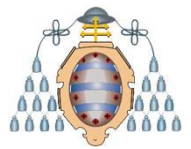
siempre o casi siempre	52 %
a menudo	27 %
a veces	9 %
nunca o casi nunca	9 %

**- Autonomía decisional.**

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

- Actividades y tareas (Ítem 10 a)

siempre o casi siempre	37 %
a menudo	39 %
a veces	9 %
nunca o casi nunca	13 %



- Distribución de tareas (Ítem 10 b)

siempre o casi siempre	56 %
a menudo	21 %
a veces	9 %
nunca o casi nunca	11 %

- Distribución del espacio de trabajo (Ítem 10 c)

siempre o casi siempre	35 %
a menudo	25 %
a veces	23 %
nunca o casi nunca	15 %

- Métodos, procedimientos y protocolos (Ítem 10 d)

siempre o casi siempre	54 %
a menudo	23 %
a veces	11 %
nunca o casi nunca	9 %

- Cantidad de trabajo (Ítem 10 e)

siempre o casi siempre	49 %
a menudo	23 %
a veces	11 %
nunca o casi nunca	15 %

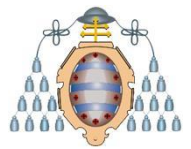
- Calidad del trabajo (Ítem 10 f)

siempre o casi siempre	60 %
a menudo	17 %
a veces	11 %
nunca o casi nunca	9 %

- Resolución de incidencias (Ítem 10 g)

siempre o casi siempre	56 %
a menudo	15 %
a veces	19 %
nunca o casi nunca	7 %





- Distribución turnos (ítem 10h)

siempre o casi siempre	62 %
a menudo	9 %
a veces	13 %
nunca o casi nunca	7 %
No trabajo a turnos	5 %

**Carga de trabajo**

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-106	78.08	11.95	80.00

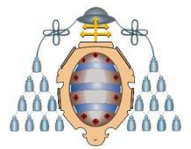
Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
2	0	1	48

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

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

**- Presiones de tiempos.**

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



- Tiempo asignado a la tarea (Ítem 23)

siempre o casi siempre	50 %
a menudo	23 %
a veces	21 %
nunca o casi nunca	3 %

- Tiempo de trabajo con rapidez (Ítem 24)

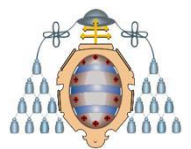
siempre o casi siempre	62 %
a menudo	17 %
a veces	13 %
nunca o casi nunca	5 %

- Aceleración del ritmo de trabajo (Ítem 25)

siempre o casi siempre	49 %
a menudo	35 %
a veces	9 %
nunca o casi nunca	5 %

**- Esfuerzo de atención.**

Con independencia de la naturaleza de la tarea, ésta requiere que se le preste una cierta atención, Esta atención viene determinada tanto por la intensidad y el esfuerzo de atención requeridos para procesar las informaciones que se reciben en el curso de la actividad laboral y para elaborar respuestas adecuadas como por la constancia con que debe ser mantenido dicho esfuerzo. Los niveles de esfuerzo atencional pueden verse incrementados en situaciones en que se producen interrupciones frecuentes, cuando las consecuencias de las interrupciones son relevantes, cuando se requiere prestar atención a múltiples tareas en un mismo momento y cuando no existe previsibilidad en las tareas.. Lo ítems del método que recogen estos aspectos son los siguientes:



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

siempre o casi siempre	49 %
a menudo	29 %
a veces	15 %
nunca o casi nunca	5 %

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

muy alta	41 %
Alta	27 %
Media	23 %
Baja	5 %
muy baja	1 %

- Atención múltiples tareas (Ítem 27)

siempre o casi siempre	52 %
a menudo	25 %
a veces	13 %
nunca o casi nunca	7 %

- Interrupciones en la tarea (Ítem 30)

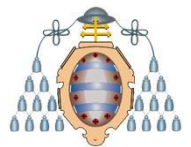
siempre o casi siempre	47 %
a menudo	29 %
a veces	13 %
nunca o casi nunca	9 %

- Efecto de las interrupciones (Ítem 31)

siempre o casi siempre	49 %
a menudo	19 %
a veces	25 %
nunca o casi nunca	5 %

- Previsibilidad de las tareas (Ítem 32)

siempre o casi siempre	49 %
a menudo	27 %
a veces	13 %
nunca o casi nunca	9 %



**- Cantidad y dificultad de la tarea.**

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

- Cantidad de trabajo (Ítem 26)

Excesiva	56 %
Elevada	27 %
adecuada	11 %
Escasa	1 %
muy escasa	1 %

- Dificultad del trabajo (Ítem 28)

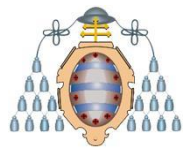
siempre o casi siempre	47 %
a menudo	39 %
a veces	7 %
nunca o casi nunca	5 %

- Necesidad de ayuda (Ítem 29)

siempre o casi siempre	58 %
a menudo	27 %
a veces	9 %
nunca o casi nunca	3 %

- Trabajo fuera del horario habitual (Ítem 4)

siempre o casi siempre	58 %
a menudo	15 %
a veces	19 %
nunca o casi nunca	5 %



## Demandas psicológicas

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
10-112	80.37	9.80	81.00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
1	2	13	35

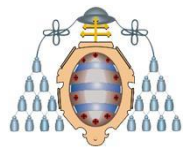
Las demandas psicológicas se refieren a la naturaleza de las distintas exigencias a las que se ha de hacer frente en el trabajo. Tales demandas suelen ser de naturaleza cognitiva y de naturaleza emocional.

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

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

- Requerimientos de aprendizajes(Ítem 33 a)

siempre o casi siempre	56 %
a menudo	21 %
a veces	7 %
nunca o casi nunca	13 %



- Requerimientos de adaptación (Ítem 33 b)

siempre o casi siempre	47 %
a menudo	31 %
a veces	15 %
nunca o casi nunca	5 %

- Requerimientos de iniciativas (Ítem 33 c)

siempre o casi siempre	43 %
a menudo	29 %
a veces	13 %
nunca o casi nunca	13 %

- Requerimientos de memorización (Ítem 33 d)

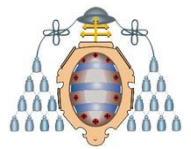
siempre o casi siempre	50 %
a menudo	33 %
a veces	5 %
nunca o casi nunca	9 %

- Requerimientos de creatividad (Ítem 33 e)

siempre o casi siempre	50 %
a menudo	21 %
a veces	13 %
nunca o casi nunca	13 %

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

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



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

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

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

- Requerimientos de trato con personas (Ítem 33 f)

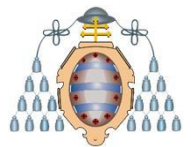
siempre o casi siempre	45 %
a menudo	25 %
a veces	15 %
nunca o casi nunca	13 %

- Ocultación de emociones ante superiores (Ítem 34 a)

siempre o casi siempre	47 %
a menudo	27 %
a veces	13 %
nunca o casi nunca	7 %
No tengo, no trato	3 %

- Ocultación de emociones ante subordinados (Ítem 34 b)

siempre o casi siempre	49 %
a menudo	15 %
a veces	7 %
nunca o casi nunca	17 %
No tengo, no trato	9 %



- Ocultación de emociones ante compañeros (Ítem 34 c)

siempre o casi siempre	45 %
a menudo	17 %
a veces	13 %
nunca o casi nunca	17 %
No tengo, no trato	5 %

- Ocultación de emociones ante clientes (Ítem 34 d)

siempre o casi siempre	45 %
a menudo	23 %
a veces	17 %
nunca o casi nunca	9 %
No tengo, no trato	3 %

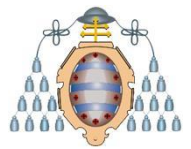
- Exposición a situaciones de impacto emocional (Ítem 35)

siempre o casi siempre	54 %
a menudo	25 %
a veces	17 %
nunca o casi nunca	1 %

- Demandas de respuesta emocional (Ítem 36)

siempre o casi siempre	43 %
a menudo	39 %
a veces	11 %
nunca o casi nunca	5 %





## Variedad / Contenido del trabajo

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-69	19.35	9.34	18.00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
44	4	2	1

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

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

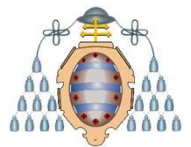
Los ítems que comprenden este factor son:

### - Trabajo rutinario (Ítem 37)

no	60 %
a veces	29 %
bastante	3 %
mucho	5 %

### - Sentido del trabajo (Ítem 38)

mucho	56 %
bastante	25 %
poco	13 %
nada	3 %



- Contribución del trabajo (Ítem 39)

no es muy importante	54 %
es importante	29 %
es muy importante	7 %
no lo sé	7 %

- Reconocimiento del trabajo por superiores (Ítem 40 a)

siempre o casi siempre	50 %
a menudo	23 %
a veces	17 %
nunca o casi nunca	5 %
No tengo, no trato	1 %

- Reconocimiento del trabajo por compañeros (Ítem 40 b)

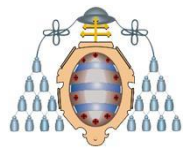
siempre o casi siempre	56 %
a menudo	21 %
a veces	13 %
nunca o casi nunca	5 %
No tengo, no trato	1 %

- Reconocimiento del trabajo por clientes (Ítem 40 c)

siempre o casi siempre	45 %
a menudo	23 %
a veces	9 %
nunca o casi nunca	13 %
No tengo, no trato	7 %

- Reconocimiento del trabajo por familia (Ítem 40 d)

siempre o casi siempre	45 %
a menudo	23 %
a veces	13 %
nunca o casi nunca	5 %
No tengo, no trato	11 %



## Participación / Supervisión

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
4-87	39.35	8.47	40.00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
3	5	10	33

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

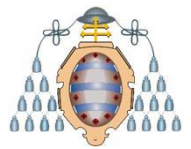
Así, la “supervisión” se refiere a la valoración que el trabajador hace del nivel de control que sus superiores inmediatos ejercen sobre aspectos diversos de la ejecución del trabajo.

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

Los ítems que comprenden este factor son:

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

Puedo decidir	52 %
Se me consulta	21 %
Sólo recibo información	9 %
Ninguna participación	15 %



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

Puedo decidir	52 %
Se me consulta	23 %
Sólo recibo información	11 %
Ninguna participación	11 %

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

Puedo decidir	39 %
Se me consulta	33 %
Sólo recibo información	19 %
Ninguna participación	7 %

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

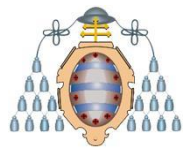
Puedo decidir	50 %
Se me consulta	15 %
Sólo recibo información	19 %
Ninguna participación	13 %

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

Puedo decidir	58 %
Se me consulta	27 %
Sólo recibo información	9 %
Ninguna participación	3 %

- Participación en contrataciones de personal (Ítem 11 f)

Puedo decidir	37 %
Se me consulta	27 %
Sólo recibo información	17 %
Ninguna participación	17 %



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

Puedo decidir	35 %
Se me consulta	25 %
Sólo recibo información	19 %
Ninguna participación	19 %

- Supervisión sobre los métodos (Ítem 12 a)

no interviene	50 %
insuficiente	23 %
adecuada	13 %
excesiva	11 %

- Supervisión sobre la planificación (Ítem 12 b)

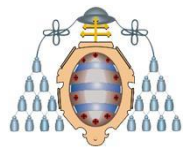
no interviene	41 %
insuficiente	27 %
adecuada	15 %
excesiva	15 %

- Supervisión sobre el ritmo (Ítem 12 c)

no interviene	49 %
insuficiente	21 %
adecuada	11 %
excesiva	17 %

- Supervisión sobre la calidad (Ítem 12 d)

no interviene	54 %
insuficiente	17 %
adecuada	7 %
excesiva	19 %



## Interés por el trabajador / Compensación

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-73	32.53	11.76	30.00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
44	5	2	0

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

Los ítems que comprendes este factor son:

- Información sobre la formación (Ítem 13 a)

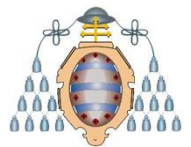
no hay información	39 %
insuficiente	21 %
es adecuada	39 %

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

no hay información	45 %
insuficiente	27 %
es adecuada	27 %

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

no hay información	39 %
insuficiente	25 %
es adecuada	35 %



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

no hay información	56 %
insuficiente	21 %
es adecuada	21 %

- Facilidades para el desarrollo profesional (Ítem 41)

adecuadamente	56 %
regular	23 %
insuficientemente	13 %
no existe posibilidad de desarrollo profesional	5 %

- Valoración de la formación (Ítem 42)

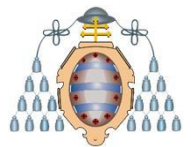
muy adecuada	52 %
suficiente	23 %
insuficiente en algunos casos	13 %
totalmente insuficiente	9 %

- Equilibrio entre esfuerzo y recompensas (Ítem 43)

muy adecuada	47 %
suficiente	35 %
insuficiente en algunos casos	9 %
totalmente insuficiente	7 %

- Satisfacción con el salario (Ítem 44)

muy satisfecho	41 %
satisfecho	39 %
insatisfecho	13 %
muy insatisfecho	5 %



## Desempeño de rol

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
1-109	56.41	9.61	56.00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
1	4	14	32

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

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

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

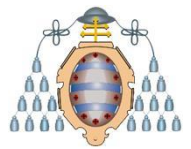
- Especificaciones de los cometidos (Ítem 14 a)

muy clara	70 %
clara	19 %
poco clara	1 %
nada clara	7 %

- Especificaciones de los procedimientos (Ítem 14 b)

muy clara	41 %
clara	35 %
poco clara	15 %
nada clara	7 %





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

muy clara	47 %
clara	23 %
poco clara	11 %
nada clara	17 %

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

muy clara	43 %
clara	33 %
poco clara	5 %
nada clara	17 %

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

muy clara	43 %
clara	25 %
poco clara	17 %
nada clara	13 %

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

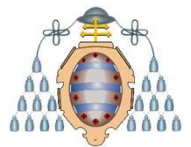
muy clara	43 %
clara	29 %
poco clara	11 %
nada clara	15 %

- Tareas irrealizables (Ítem 15 a)

siempre o casi siempre	43 %
a menudo	29 %
a veces	11 %
nunca o casi nunca	15 %

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

siempre o casi siempre	50 %
a menudo	25 %
a veces	17 %
nunca o casi nunca	5 %



- Conflictos morales (Ítem 15 c)

siempre o casi siempre	50 %
a menudo	35 %
a veces	13 %
nunca o casi nunca	0 %

- Instrucciones contradictorias (Ítem 15 d)

siempre o casi siempre	56 %
a menudo	21 %
a veces	11 %
nunca o casi nunca	9 %

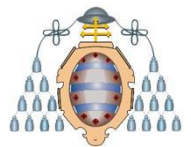
- Asignación de tareas que exceden el cometido del puesto (Ítem 15 e)

siempre o casi siempre	56 %
a menudo	23 %
a veces	5 %
nunca o casi nunca	13 %

### Relaciones y apoyo social

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-97	40.96	8.22	38.00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
0	6	20	25



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

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

Los ítems con que el método aborda estas cuestiones son:

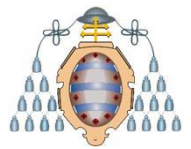
- Apoyo social instrumental de distintas fuentes (Ítem 16 a- 16 d)

16 a ¿puedes contar con tus jefes?

siempre o casi siempre	50 %
a menudo	39 %
a veces	7 %
nunca o casi nunca	1 %
No tengo, no hay otras personas	0 %

16 b ¿puedes contar con tus compañeros?

siempre o casi siempre	56 %
a menudo	31 %
a veces	3 %
nunca o casi nunca	5 %
No tengo, no hay otras personas	1 %



16 c ¿puedes contar con tus subordinados?

siempre o casi siempre	60 %
a menudo	21 %
a veces	13 %
nunca o casi nunca	1 %
No tengo, no hay otras personas	1 %

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

siempre o casi siempre	54 %
a menudo	23 %
a veces	9 %
nunca o casi nunca	9 %
No tengo, no hay otras personas	1 %

- Calidad de las relaciones (Ítem 17)

buenas	43 %
regulares	23 %
malas	17 %
no tengo compañeros	15 %

- Exposición a conflictos interpersonales (Ítem 18 a)

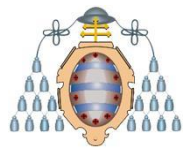
raras veces	47 %
con frecuencia	23 %
constantemente	15 %
no existen	13 %

- Exposición a violencia física (Ítem 18 b)

raras veces	56 %
con frecuencia	23 %
constantemente	11 %
no existen	7 %

- Exposición a violencia psicológica (Ítem 18 c)

raras veces	43 %
con frecuencia	19 %
constantemente	11 %
no existen	25 %



- Exposición a acoso sexual (Ítem 18 d)

raras veces	54 %
con frecuencia	25 %
constantemente	3 %
no existen	15 %

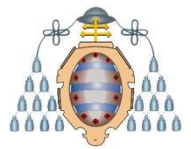
- Gestión de la empresa de las situaciones de conflicto (Ítem 19)

Sólo a título descriptivo

deja que sean los implicados quienes solucionen el tema	62 %
pide a los mandos de los afectados que traten de buscar una solución al problema	17 %
tiene establecido un procedimiento formal de actuación	15 %
no lo sé	3 %

- Exposición a discriminación (Ítem 20)

siempre o casi siempre	37 %
a menudo	33 %
a veces	23 %
nunca o casi nunca	5 %



# BIBLIOGRAFÍA

CASTILLO, J.J., PRIETO, C., *Condiciones de trabajo. Hacia un enfoque renovador de la Sociología del Trabajo*. C.I.S., Madrid, 1983. 385 pp.

GARCÍA, C. y Cols., *ERGO IBV: Evaluación de riesgos laborales asociados a la carga física*. Instituto de Biomecánica de Valencia. Valencia 1997.

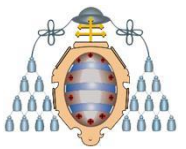
MARTÍNEZ BAZA, P., RESCALVO SANTIAGO, F., DE DIEGO LÓPEZ, R. M.<sup>a</sup>, VEGA GUTIÉRREZ, J., *Salud Laboral y Ergonomía*. Anales de la Real Academia de Medicina y Cirugía de Valladolid, volumen XXVII, enero 1989, pp. 77 a 84.

NIOSH, *Applications manual for the revised NIOSH lifting equation*. DSHSS (NIOSH) Publication nº 94-110. U.S. Department of Health and Human Services. National Institute for Occupational Safety and Health. Cincinnati (Ohio) 1994

RESCALVO SANTIAGO, F., *Ergonomía y condiciones de trabajo en España, CEE y OIT: estudio ergonómico de los puestos de trabajo*. Tesis doctoral. Universidad de Valladolid. Marzo 1991.

RESCALVO SANTIAGO, F., *Manual de Ergonomía*. Ibermutuamur. Edit. PyCh. Madrid 2000.

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



En Leka, S. y Cox, T. 2009, The European Framework for Psychosocial RiskManagement. <http://prima-ef.org/Documents/PRIMA-EF%20eBOOK.pdf>

S.L. Sauter y otros Factores psicosociales y de organización. Enciclopedia de salud y Seguridad en el trabajo. OIT <http://www.mtin.es/es/publica/pubelectronicas/destacadas/enciclo/general/contenido/tomo2/34.pdf>

Nogareda, C. (coord.) 2006 Psicología del trabajo. Madrid, INSHT

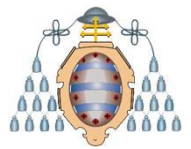
Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. Investigación sobre el estrés relacionado con el trabajo. Luxemburgo: Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas, 2005. 167 p. ISBN 92-95007-88-3.

Niño, J. Los errores en las evaluaciones de riesgos psicosociales. Prevenir la confusión. Mapfre Seguridad. 3er trimestre 2006, año 26, nº103, p.29-42.

Pérez, C., Rojas, A.J. y Fernández, J.S. Introducción a la investigación social. En Rojas, A.J., Fernández, J.S. y Pérez, C. Investigar mediante encuestas. Fundamentos teóricos y aspectos prácticos. Madrid: Síntesis, 1998, p. 17-29. ISBN 84-7738-598-X.

Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. El estrés y los riesgos psicosociales. <http://osha.europa.eu/topics/stress>

Di Martino V, Karasek R. (eds). La prevención del estrés en el trabajo. OIT, 1992. INSHT, Condiciones de Trabajo 8. Madrid, 1996.



Jordan J, et al. Beacons of excellence in stress prevention. Health and Safety Executive, 2003. <http://www.hse.gov.uk/research/rrpdf/rr133.pdf>

Lamontagne A, et al. A systematic review of the job-stress intervention evaluation literature, 1990-2005. Int J Occup Environ Health 2007; 13 (3): 258-280

Vega S, y otros. Experiencias en intervención psicosocial. Más allá de la evaluación del riesgo. INSHT, Barcelona, 2009. <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Instituto/Noticias/NoticiasINSHT/2009/ficheros/Libro%20ExperienciasCD.pdf>

Ferrer, R. Guilera, G., Però, M. (2010) Informe técnico del instrumento de valoración de riesgos psicosociales. Universidad de Barcelona.

Goldberg, D. (1972). The Detection of Psychiatric Illness by Questionnaire. Maudsley Monograph No.21. Oxford: Oxford University Press.

Muñiz, J. (2005) Utilización de los tests. En J. Muñiz, A.M.Fidalgo, E. García-Cueto, R. Martínez y R. Moreno (Eds). Análisis de los ítems, (p 132-172). Madrid: La Muralla, S.A.

Prieto, G., y Muñiz, J. (2000). Un modelo para la evaluación de los tests utilizados en España. Papeles del Psicólogo, 77, 65-72.

Warr, P.B., Cook, J.D. y Wall, T.P. (1979). Scales for the measurement of some work attitudes and aspects of psychological well-being. Journal of Occupational Psychology, 52, 129-148.