Unidad de
Prevención de
Riesgos Laborales
Universidad Zaragoza

Evaluación en profundidad de Riesgos Psicosociales

unizar.es

ÍNDICE:

1. INTRODUCCIÓN

2. OBJETO

3. CAMPO DE APLICACIÓN

4. DEFINICIONES

5. LEGISLACIÓN Y NORMAS DE CONSULTA

6. DESARROLLO

6.1. INICIO DEL PROCESO

6.2. ENTREVISTA CON EL RESPONSABLE DEL EQUIPO DE TRABAJO

6.3. INFORME PRELIMINAR A GERENCIA Y SOLICITUD DE INTERVENCIÓN

6.4. ENTREVISTA LOS TRABAJADORES INVOLUCRADOS

6.5. REMISIÓN AL SERVICIO MÉDICO DE EMPRESA

6.6. ENTREGA DE CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA EVALUACIÓN

6.7. EVALUACIÓN INFORMATIZADA

6.8. ELABORACIÓN DE LOS RESULTADOS E INFORME A GERENCIA

7. RESPONSABILIDADES

8. HISTORIAL DE REVISIONES

9. ANEXOS

1. INTRODUCCIÓN.-

La evolución en profundidad de los riesgos psicosociales es una medida que se debe adoptar ante los indicios de riesgo psicosocial como conflictos, absentismo, agresiones físicas y verbales. El deterioro del clima laboral hace necesaria la intervención por parte de la organización para el análisis y la implementación de medidas correctoras.

La mayoría de los factores de riesgo psicosocial son intangibles e impersonales: horarios inadecuados; sobrecargas de trabajo físicas y mentales; ambigüedad de funciones; incertidumbres; falta de reconocimiento y control sobre el trabajo realizado, etc. No obstante, en cada caso de Acoso Psicológico en el Trabajo (APT) el principal factor de riesgo tiene nombres y apellidos (del hostigador). En las labores de prevención de riesgos, hemos de distinguir entre prevención primaria y prevención secundaria.

A través de la evaluación de los riesgos y la mejora de las condiciones de trabajo se pueden reducir las probabilidades de que se produzcan accidentes y enfermedades en el medio laboral. Por otro lado, la vigilancia de la salud es la más directamente responsable de identificar, valorar y prevenir que las situaciones de riesgo para la salud de las personas vayan a peor (prevención secundaria), proponiendo y orientando las técnicas terapéuticas y rehabilitadoras sobre las personas.

Una evaluación de riesgos laborales es una evaluación probabilística, o de una conformidad con un criterio, de las condiciones de trabajo. Los hechos y las realidades probados y diagnosticados pertenecen al espacio jurídico y clínico respectivamente. Una evaluación de riesgos psicosociales en las organizaciones, ante indicios de APT, nunca será un pronunciamiento sobre si las situaciones personales concretas son o no definibles como APT. Nunca el técnico establece si una dolencia es debida a una condición de trabajo, hace más bien lo contrario. Un técnico en prevención determina si unas concretas condiciones de trabajo son susceptibles de presentar un riesgo significativo o de producir determinados daños a la persona.

Se establece una relación 'causa posible → efecto'. No se busca averiguar la relación 'efecto → posible causa', tarea propia de la vigilancia de la salud. Los técnicos en prevención registran los daños a la salud ya ocurridos o los síntomas manifestados pero nunca realizan una evaluación de dichos indicadores adjudicándoles una posible causa. Por lo tanto, una evaluación de riesgos de las condiciones psicosociales, incluyendo el caso del APT, no es la confirmación o refutación de hechos. No es una sentencia sobre una situación ni un diagnóstico clínico sobre un sufrimiento.

2. OBJETO.-

El objeto del procedimiento es la implementación de manera uniforme de los procesos de evaluación de riesgos psicosociales en profundidad.

La evaluación se realiza teniendo en cuenta, con carácter general, la naturaleza de la actividad, las características de los puestos de trabajo existentes y de los trabajadores que deban desempeñarlos, con inclusión de trababajadores especialmentes sensibles y trabajadoras embarazadas (art. 25 LPRL). La evaluación se realiza también con ocasión de la elección de los equipos de trabajo, de las sustancias o preparados químicos y del acondicionamiento de los lugares de trabajo. La evaluación tiene en cuenta aquellas otras actuaciones que deban desarrollarse de conformidad con lo dispuesto en la normativa sobre protección de riesgos específicos y actividades de especial peligrosidad. La evaluación será actualizada cuando cambien las condiciones de trabajo y, en todo caso, se someterá a consideración y se revisará, si fuera necesario, con ocasión de los daños para la salud que se hayan producido. Se actualizará cuando sean detectados cambios en el estado biológico o psicofísico del trabajador.

La evaluación se realiza teniendo en cuenta, con carácter general, la naturaleza de la actividad, las características de los puestos de trabajo existentes y de los trabajadores que deban desempeñarlos, con inclusión de trababajadores especialmentes sensibles y trabajadoras embarazadas (art. 25 LPRL). La evaluación se realiza también con ocasión de la elección de los equipos de trabajo, de las sustancias o preparados químicos y del acondicionamiento de los lugares de trabajo. La evaluación tiene en cuenta aquellas otras actuaciones que deban desarrollarse de conformidad con lo dispuesto en la

normativa sobre protección de riesgos específicos y actividades de especial peligrosidad. La evaluación será actualizada cuando cambien las condiciones de trabajo y, en todo caso, se someterá a consideración y se revisará, si fuera necesario, con ocasión de los daños para la salud que se hayan producido. Se actualizará cuando sean detectados cambios en el estado biológico o psicofísico del trabajador.

El objeto del procedimiento es la implementación de manera uniforme de los procesos de evaluación de riesgos psicosociales en profundidad.

3. CAMPO DE APLICACIÓN.-

El presente procedimiento se aplicará a los trabajadores y trabajadoras de la Universidad de Zaragoza.

4. DEFINICIONES.-

Se entiende como Acoso Psicológico en el Trabajo (APT) como “toda conducta no deseada relacionada con el origen racial o étnico, la religión o convicciones, discapacidad, la edad o la orientación social de una persona, que tenga como objetivo o consecuencia atentar contra su dignidad y crear un entorno intimidatorio, humillante u ofensivo”.

5. LEGISLACIÓN Y NORMAS DE CONSULTA.-

- Ley 31/95 de Prevención de Riesgos Laborales
- Guía de actuaciones de la inspección de trabajo y seguridad social sobre riesgos psicosociales, ITSS
- NTP 854: Acoso psicológico en el trabajo: definición
- NTP 107: Diseño y realización de entrevistas
- NTP 318: El estrés: proceso de generación en el ámbito laboral
- NTP 443: Factores psicosociales: metodología de evaluación
- NTP 450: Factores psicosociales: fases para su evaluación

6. DESARROLLO.-

6.1. INICIO DEL PROCESO

Al técnico de Ergonomía y Psicosociología Aplicada de la UPRL le llega el caso vía telefónica o de entrevista con la persona o personas afectadas por un supuesto riesgo psicosocial en el trabajo, o a través de la información del Servicio Médico.

6.2. ENTREVISTA CON EL RESPONSABLE DEL EQUIPO DE TRABAJO

El técnico en Ergonomía y Psicosociología Aplicada recabará la información inicial del responsable de la unidad / sección en la que se han detectado indicios de riesgo psicosocial, además de la primera información que le proporcionan las personas afectadas.

6.3. INFORME PRELIMINAR A GERENCIA Y SOLICITUD DE INTERVENCIÓN

Desde la UPRL se informará a Gerencia y se solicitará permiso para intervención en el área donde se han detectado los indicios de riesgo psicosocial.

6.4. ENTREVISTA LOS TRABAJADORES INVOLUCRADOS

Según la índole del problema dectectado se harán entrevistas de manera individual o bien en grupo a las personas que están implicadas en el problema.

6.5. REMISIÓN AL SERVICIO MÉDICO DE EMPRESA

Los trabajadores y trabajadoras que refieran alteraciones de salud serán remitidos al Servicio Médico de Empresa.

6.6. ENTREGA DE CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA EVALUACIÓN

Será expuesto a cada trabajador/a el modelo de evaluación y se le entregará personalmente la carta de información sobre el proceso de evaluación según el modelo del anexo 1.

6.7. EVALUACIÓN INFORMATIZADA

Se procederá en días sucesivos a la evaluación por medio del programa FPSICO 4.0 del INSHT de los miembros del grupo, unidad o sección. Se incluye en esta evaluación al superior responsable del grupo.

El Método FPSICO 4.0 es una herramienta para la identificación y evaluación de los factores psicosociales y está diseñado para ser administrado de manera informatizada.

Su objetivo es aportar información para poder identificar cuáles son los factores de riesgo en una situación determinada, permitiendo, por tanto, el diagnóstico psicosocial de una empresa o de áreas parciales de la misma, a partir de los cuestionarios de aplicación individual. En total son 93 preguntas que el trabajador/a debe rellenar.

Contiene unas fichas de ayuda referidas tanto a la recopilación previa de información (aspectos generales relativos a la tarea, a aspectos organizativos o del entorno) como a la planificación de las actuaciones preventivas. Tiene indicadores referidos a las exigencias emocionales del trabajo, del tiempo de trabajo, se incluyen aspectos de conciliación, tiene algún ítem referido a la posible exposición a conflictos o conductas violentas, etc.

La aplicación informática del método FPSICO además de cumplir el objetivo de carácter evaluativo, incluye información de utilidad práctica para orientar las medidas de intervención que deberían llevarse a cabo en la empresa en el ámbito psicosocial.

Se incluye en los anexos las herramientas del método: herramientas para la información previa de evaluación (anexo 2), cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales (anexo 3), explicación de cada item del cuestionario (perfiles, anexo 4) y herramientas para la planificación (anexo 5).

6.8. ELABORACIÓN DE LOS RESULTADOS E INFORME A GERENCIA

Tras el estudio de los datos recabados con el método FPSICO, las entrevistas, etc. se remitirá informe a Gerencia de los resultados incluyendo la guía de medidas correctoras.

La planificación de las acciones correctoras se hará posteriormente en base a la decisión de Gerencia y siguiendo las herramientas de este método.

7. RESPONSABILIDADES.-

El Técnico en Ergonomía y Psicosociología Aplicada es el responsable de la evaluación de riesgos psicosociales de los puestos de trabajo.

El responsable de la UPRL, revisará y autorizará las evaluaciones.

8. HISTORIAL DE REVISIONES.-

FECHA	Nº DE EDICIÓN	MODIFICACIONES
14 de noviembre de 2012	Inicio 0	
25 de julio de 2019	1	Cambio código, evolución de método a FPSICO 4

9. ANEXOS

ANEXO 1.-

Unidad de Prevención de Riesgos Laborales
Universidad Zaragoza

Fecha: 03/10/11
N/ Ref: UPRL/2011
S/ Ref:
Destinatario: trabajadores/as de la U.Z.

Estimado cliente:

Dentro del plan anual de trabajo de la UPRL se ha estimado conveniente proceder a la evaluación de las condiciones psicosociales de su entorno de trabajo. Se va a utilizar la herramienta "FSICO 3.0" ya presentada en el *Comité de Seguridad y Salud* (30/06/2011).

Con el fin de iniciar la toma de datos le solicitamos proceda a completar la encuesta informatizada que le presentamos. El cuestionario es anónimo y se garantiza la confidencialidad de las respuestas. Por ello, no es posible dejar un cuestionario parcialmente respondido para continuar posteriormente.

Esperando que la intervención desde la Unidad de Prevención de Riesgos Laborales haya resultado beneficiosa para usted, quedamos a su disposición para cualquier consulta.

UPRL – ERGONOMÍA

Unidad de Prevención de Riesgos Laborales Universidad Zaragoza

Fdo. José Luis Dolz

EL RESPONSABLE DE LA UPRL

Fdo. Luis A. Cásedas Uriel

Pedro Cerbuna, 12 / 50009
Tel. 976 761 354 / Fax 976 761 005

unizar.es

ANEXO 2.-

HERRAMIENTAS PARA LA INFORMACIÓN PREVIA DE LA EVALUACIÓN

HERRAMIENTAS PARA LA EVALUACIÓN

En esta ficha se presenta un listado no exhaustivo de algunos aspectos generales relativos a la tarea, a aspectos organizativos o del entorno que deberán ser tenidos en cuenta en el momento de definir los grupos de análisis y de interpretar los resultados obtenidos en el cuestionario.

FICHA DE IDENTIFICACIÓN DE CONDICIONES PREVIAS	
GRUPO:	
FECHA DE LA EVALUACIÓN:	
Trabajo en turnos rotativos:	Mañana/tarde
	Mañana/tarde/noche
	Otros
Trabajo fijo de noche	
Trabajo en cadena	
Trabajo en solitario	
Trabajo fuera del centro de trabajo (vendedores, representantes…)	
Teletrabajo	
Trabajo repetitivo	
Trabajo intelectualmente muy exigente (grado de atención elevado/continuidad de la misma)	
Exposición a violencia externa	
Otras. Añadir las que se consideren pertinentes	
Existencia de protocolos para la gestión de conflictos o violencia interna	Acoso psicológico
	Discriminación
	Acoso sexual
	Otros (especificar si existen otro tipo de protocolos relacionados con la psicosociologia)
Situación de la empresa	Crisis
	Inestabilidad
	Posibles fusiones
	Cambios de estrategia de negocio
	Reestructuración
	Otras (cualquier situación de la empresa que pueda influir y tenga relación con factores psicosociales)
Características del medio ambiente de trabajo	Ruido ambiental
	Temperatura
	Espacio disponible
	Otros aspectos que puedan influir
Características del equipo de trabajo	

En esta ficha se presenta un ejemplo de recopilación de datos referidos a algunos aspectos oganizativos que pueden resultar útiles en el momento de definir los grupos de análisis y de interpretar los resultados obtenidos en el cuestionario.

FICHA DE POSIBLES INDICADORES DE EFECTOS SOBRE LA ORGANIZACIÓN		
GRUPO:		
FECHA DE LA EVALUACIÓN:		
Absentismo	▪ **Médico**	○ Por contingencias comunes
		○ Por contingencias profesionales
	▪ **No médico**: otros (excluyendo explícitamente permisos por maternidad/paternidad /conciliación, horas sindicales, y cosas claramente no relacionadas con la exposición a los riesgos laborales)	
Rotación de personal	Solicitud de cambio de puesto	
	Solicitud de cambio de servicio	
	Solicitud de cambio de turno	
	Otros indicadores	
Cambios internos		
Conflictos		
Otros efectos	Registro de fallos	Retrasos
		Quejas
		Otros indicadores
	Retrasos en el servicio	
	Retrasos en la producción	
	Otros indicadores	

ANEXO 3.-

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

MINISTERIO DE TRABAJO E INMIGRACIÓN — INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

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

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

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

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

1

MINISTERIO DE TRABAJO E INMIGRACIÓN — INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

1. **¿Trabajas los sábados?**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2

MINISTERIO DE TRABAJO E INMIGRACIÓN — INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

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

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

10. ¿Puedes tomar decisiones relativas a:

	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca
	1	2	3	4
Lo que debes hacer (actividades y tareas a realizar)	☐	☐	☐	☐
La distribución de tareas a lo largo de tu jornada	☐	☐	☐	☐
La distribución del entorno directo de tu puesto de trabajo (espacio, mobiliario, objetos personales, 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	☐	☐	☐	☐
↳ No trabajo en turnos rotativos ☐				

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

	Puedo decidir	Se me consulta	Sólo recibo información	Ninguna participación
	1	2	3	4
Introducción de cambios en los equipos y materiales	☐	☐	☐	☐
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	☐	☐	☐	☐

3

MINISTERIO DE TRABAJO E INMIGRACIÓN — INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

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

	no interviene	insuficiente	adecuada	excesiva
	1	2	3	4
El método para realizar el trabajo	☐	☐	☐	☐
La planificación del trabajo	☐	☐	☐	☐
El ritmo de trabajo	☐	☐	☐	☐
La calidad del trabajo realizado	☐	☐	☐	☐

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

	no hay información	insuficiente	es adecuada
	1	2	3
Las posibilidades de formación	☐	☐	☐
Las posibilidades de promoción	☐	☐	☐
Los requisitos para ocupar plazas de promoción	☐	☐	☐
La situación de la empresa en el mercado	☐	☐	☐

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

	muy clara	clara	poco clara	nada clara
	1	2	3	4
Lo que debes hacer (funciones , competencias y atribuciones)	☐	☐	☐	☐
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)	☐	☐	☐	☐

4

MINISTERIO DE TRABAJO E INMIGRACIÓN — INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

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

	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca
	1	2	3	4
Se te asignan tareas que no puedes realizar por no tener los recursos humanos o materiales	☐	☐	☐	☐
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	☐	☐	☐	☐

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

	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca	no tengo, no hay otras personas
	1	2	3	4	5
Tus jefes	☐	☐	☐	☐	☐
Tus compañeros	☐	☐	☐	☐	☐
Tus subordinados	☐	☐	☐	☐	☐
Otras personas que trabajan en la empresa	☐	☐	☐	☐	☐

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

buenas	☐	1
regulares	☐	2
malas	☐	3
no tengo compañeros	☐	4

18. Con qué frecuencia se producen en tu trabajo:

	raras veces	con frecuencia	constante mente	no existen
	1	2	3	4
Los conflictos interpersonales	☐	☐	☐	☐
Las situaciones de violencia física	☐	☐	☐	☐
Las situaciones de violencia psicológica (amenazas, insultos, hacer el vacío, descalificaciones personales…)	☐	☐	☐	☐
Las situaciones de acoso sexual	☐	☐	☐	☐

5

MINISTERIO DE TRABAJO E INMIGRACIÓN — INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

6

MINISTERIO DE TRABAJO E INMIGRACIÓN — INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

7

MINISTERIO DE TRABAJO E INMIGRACIÓN — INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

33. En qué medida tu trabajo requiere:

	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca
	1	2	3	4
Aprender cosas o métodos nuevos	☐	☐	☐	☐
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.)	☐	☐	☐	☐

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

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

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

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

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

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

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

no	☐	1
a veces	☐	2
bastante	☐	3
mucho	☐	4

8

MINISTERIO DE TRABAJO E INMIGRACIÓN — INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

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

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

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

- no es muy importante ☐ 1
- es importante ☐ 2
- es muy importante ☐ 3
- no lo sé ☐ 4

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

9

ANEXO 4.-

PERFILES DEL CUESTIONARIO

PERFILES:

Tiempo de trabajo

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
######	######	######	######

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
######	######	######	######

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	#####
a menudo	#####
a veces	#####
nunca o casi nunca	#####

Trabajo en domingos y festivos (Ítem 2)

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

Tiempo de descanso semanal (Ítem 5)

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

Compatibilidad vida laboral-vida social (Ítem 6)

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

Autonomía

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
######	######	######	######

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
######	######	######	######

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	#####
a menudo	#####
a veces	#####
nunca o casi nunca	#####

- Distribución de pausas reglamentarias (Ítem 7)

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

- Adopción de pausas no reglamentarias (Ítem 8)

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

- Determinación del ritmo (Ítem 9)

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

- 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	#####
a menudo	#####
a veces	#####
nunca o casi nunca	#####

- Distribución de tareas (Ítem 10 b)

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

- Distribución del espacio de trabajo (Ítem 10 c)

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

- Métodos, procedimientos y protocolos (Ítem 10 d)

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

- Cantidad de trabajo (Ítem 10 e)

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

- Calidad del trabajo (Ítem 10 f)

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

- Resolución de incidencias (Ítem 10 g)

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

- Distribución turnos (ítem 10h)

siempre o casi siempre	#####
a menudo	#####
a veces	#####
nunca o casi nunca	#####
No trabajo a turnos	#####

Carga de trabajo

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
######	######	######	######

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
######	######	######	######

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	#####
a menudo	#####
a veces	#####
nunca o casi nunca	#####

- Tiempo de trabajo con rapidez (Ítem 24)

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

- Aceleración del ritmo de trabajo (Ítem 25)

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

- Esfuerzo de atención.

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

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

siempre o casi siempre	####E
a menudo	####E
a veces	####E
nunca o casi nunca	####E

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

muy alta	####E
alta	####E
media	####E
baja	####E
muy baja	####E

- Atención múltiples tareas (Ítem 27)

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

- Interrupciones en la tarea (Ítem 30)

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

- Efecto de las interrupciones (Ítem 31)

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

- Previsibilidad de las tareas (Ítem 32)

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

- 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	#####
elevada	#####
adecuada	#####
escasa	#####
muy escasa	#####

- Dificultad del trabajo (Ítem 28)

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

- Necesidad de ayuda (Ítem 29)

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

- Trabajo fuera del horario habitual (Ítem 4)

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

Demandas psicológicas

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
######	######	######	######

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
######	######	######	######

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	#####
a menudo	#####
a veces	#####
nunca o casi nunca	#####

- Requerimientos de adaptación (Ítem 33 b)

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

- Requerimientos de iniciativas (Ítem 33 c)

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

- Requerimientos de memorización (Ítem 33 d)

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

- Requerimientos de creatividad (Ítem 33 e)

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

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	#####
a menudo	#####
a veces	#####
nunca o casi nunca	#####

- Ocultación de emociones ante superiores (Ítem 34 a)

siempre o casi siempre	#####
a menudo	#####
a veces	#####
nunca o casi nunca	#####
No tengo, no trato	#####

- Ocultación de emociones ante subordinados (Ítem 34 b)

siempre o casi siempre	#####
a menudo	#####
a veces	#####
nunca o casi nunca	#####
No tengo, no trato	#####

- Ocultación de emociones ante compañeros (Ítem 34 c)

siempre o casi siempre	#####
a menudo	#####
a veces	#####
nunca o casi nunca	#####
No tengo, no trato	#####

- Ocultación de emociones ante clientes (Ítem 34 d)

siempre o casi siempre	#####
a menudo	#####
a veces	#####
nunca o casi nunca	#####
No tengo, no trato	#####

- Exposición a situaciones de impacto emocional (Ítem 35)

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

- Demandas de respuesta emocional (Ítem 36)

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

Variedad / Contenido del trabajo

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
######	######	######	######

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
######	######	######	######

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

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

Los ítems que comprendes este factor son:

- Trabajo rutinario (Ítem 37)

no	#####
a veces	#####
bastante	#####
mucho	#####

- Sentido del trabajo (Ítem 38)

mucho	#####
bastante	#####
poco	#####
nada	#####

- Contribución del trabajo (Ítem 39)

no es muy importante	#####
es importante	#####
es muy importante	#####
no lo sé	#####

- Reconocimiento del trabajo por superiores (Ítem 40 a)

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

No tengo, no trato	#####

- Reconocimiento del trabajo por compañeros (Ítem 40 b)

siempre o casi siempre	#####
a menudo	#####
a veces	#####
nunca o casi nunca	#####
No tengo, no trato	#####

- Reconocimiento del trabajo por clientes (Ítem 40 c)

siempre o casi siempre	#####
a menudo	#####
a veces	#####
nunca o casi nunca	#####
No tengo, no trato	#####

- Reconocimiento del trabajo por familia (Ítem 40 d)

siempre o casi siempre	#####
a menudo	#####
a veces	#####
nunca o casi nunca	#####
No tengo, no trato	#####

Participación / Supervisión

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
######	######	######	######

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
######	######	######	######

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 comprendes este factor son:

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

Puedo decidir	#####
Se me consulta	#####
Sólo recibo información	#####
Ninguna participación	#####

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

Puedo decidir	#####
Se me consulta	#####
Sólo recibo información	#####
Ninguna participación	#####

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

Puedo decidir	#####
Se me consulta	#####
Sólo recibo información	#####
Ninguna participación	#####

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

Puedo decidir	#####
Se me consulta	#####
Sólo recibo información	#####
Ninguna participación	#####

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

Puedo decidir	#####
Se me consulta	#####
Sólo recibo información	#####
Ninguna participación	#####

- Participación en contrataciones de personal (Ítem 11 f)

Puedo decidir	#####
Se me consulta	#####
Sólo recibo información	#####
Ninguna participación	#####

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

Puedo decidir	#####
Se me consulta	#####
Sólo recibo información	#####
Ninguna participación	#####

- Supervisión sobre los métodos (Ítem 12 a)

no interviene	#####
insuficiente	#####
adecuada	#####
excesiva	#####

- Supervisión sobre la planificación (Ítem 12 b)

no interviene	#####
insuficiente	#####
adecuada	#####
excesiva	#####

- Supervisión sobre el ritmo (Ítem 12 c)

no interviene	#####
insuficiente	#####
adecuada	#####
excesiva	#####

- Supervisión sobre la calidad (Ítem 12 d)

no interviene	#####
insuficiente	#####
adecuada	#####

excesiva	#####

Interés por el trabajador / Compensación

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
######	######	######	######

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
######	######	######	######

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	#####
insuficiente	#####
es adecuada	#####

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

no hay información	#####
insuficiente	#####
es adecuada	#####

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

no hay información	#####
insuficiente	#####
es adecuada	#####

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

no hay información	#####
insuficiente	#####
es adecuada	#####

- Facilidades para el desarrollo profesional (Ítem 41)

adecuadamente	#####
regular	#####
insuficientemente	#####
no existe posibilidad de desarrollo profesional	#####

- Valoración de la formación (Ítem 42)

muy adecuada	#####
suficiente	#####
insuficiente en algunos casos	#####
totalmente insuficiente	#####

- Equilibrio entre esfuerzo y recompensas (Ítem 43)

muy adecuada	#####
suficiente	#####
insuficiente en algunos casos	#####
totalmente insuficiente	#####

- Satisfacción con el salario (Ítem 44)

muy satisfecho	#####
satisfecho	#####
insatisfecho	#####
muy insatisfecho	#####

Desempeño de rol

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
######	######	######	######

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
######	######	######	######

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	#####
clara	#####
poco clara	#####
nada clara	#####

- Especificaciones de los procedimientos (Ítem 14 b)

muy clara	#####
clara	#####
poco clara	#####
nada clara	#####

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

muy clara	#####
clara	#####
poco clara	#####
nada clara	#####

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

muy clara	#####
clara	#####
poco clara	#####
nada clara	#####

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

muy clara	#####
clara	#####
poco clara	#####
nada clara	#####

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

muy clara	#####
clara	#####
poco clara	#####
nada clara	#####

- Tareas irrealizables (Ítem 15 a)

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

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

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

- Conflictos morales (Ítem 15 c)

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

- Instrucciones contradictorias (Ítem 15 d)

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

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

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

Relaciones y apoyo social

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
######	######	######	######

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
######	######	######	######

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, se 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	#####
a menudo	#####
a veces	#####
nunca o casi nunca	#####
No tengo, no hay otras personas	#####

16 b ¿puedes contar con tus compañeros?

siempre o casi siempre	#####
a menudo	#####
a veces	#####
nunca o casi nunca	#####
No tengo, no hay otras personas	#####

16 c ¿puedes contar con tus subordinados?

siempre o casi siempre	#####
a menudo	#####
a veces	#####

nunca o casi nunca	#####
No tengo, no hay otras personas	#####

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

siempre o casi siempre	#####
a menudo	#####
a veces	#####
nunca o casi nunca	#####
No tengo, no hay otras personas	#####

- Calidad de las relaciones (Ítem 17)

buenas	#####
regulares	#####
malas	#####
no tengo compañeros	#####

- Exposición a conflictos interpersonales (Ítem 18 a)

raras veces	#####
con frecuencia	#####
constantemente	#####
no existen	#####

- Exposición a violencia física (Ítem 18 b)

raras veces	#####
con frecuencia	#####
constantemente	#####
no existen	#####

- Exposición a violencia psicológica (Ítem 18 c)

raras veces	#####
con frecuencia	#####
constantemente	#####
no existen	#####

- Exposición a acoso sexual (Ítem 18 d)

raras veces	#####
con frecuencia	#####
constantemente	#####
no existen	#####

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

deja que sean los implicados quienes solucionen el tema	####E

pide a los mandos de los afectados que traten de buscar una solución al problema	####E
tiene establecido un procedimiento formal de actuación	####E
no lo sé	####E

- Exposición a discriminación (Ítem 20)

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

ANEXO 5.-

HERRAMIENTAS PARA LA PLANIFICACIÓN

HERRAMIENTAS PARA LA PLANIFICACIÓN

Esta es una propuesta de fichas para la **planificación de acciones preventivas psicosociales**. Pretende ser una herramienta que ayude a definir y concretar un plan de medidas preventivas, a partir de los resultados de la evaluación de riesgos psicosociales.

Consideramos que una planificación de acciones preventivas debe incluir, como mínimo, los contenidos que aparecen en el modelo F0. Para hacerlo más operativo, se han agrupado dichos contenidos en 3 fichas diferentes que abordan el **qué**, el **cómo**, y el **seguimiento** (F1, F2 y F3, respectivamente). Las 3 fichas son consecutivas, la propuesta implicaría rellenar cada una de ellas para completar la definición e implementación de las acciones preventivas.

Se propone cumplimentar las fichas **por grupos de análisis**, que deben haberse definido previamente a la aplicación del cuestionario. Por ejemplo, si se han establecido como grupos de análisis el turno (mañana, tarde, partido), la categoría profesional (técnicos, administrativos, personal auxiliar) y el tipo de contrato (fijo, temporal), debería rellenarse la ficha de planificación para cada una de las 8 categorías contempladas, o para la combinación de 2 o más categorías que se considere pertinente a la hora de establecer unos objetivos concretos.

Modelo F0

Grupo de análisis:											
Fecha de la planificación:						**Seguimiento de la planificación previsto:**					
Objetivos	Factores sobre los que se actúa	Acciones y destinatarios	Plazos implementación	Agentes implicados		Recursos			Seguimiento		Observac.
				Responsable	Otros	Materiales	Temporales	Económicos	Indicadores	Plazos	

Modelo F1

Grupo de análisis:			
Fecha de planificación:		**Seguimiento de planificación previsto:**	
Objetivos	**Factor/es sobre los que se actúa**	**Acciones y destinatarios**	**Observaciones**
1.		1.	
		2.	
		3.	
2.		1.	
		2.	
		3.	
3.		1.	

Modelo F2

Grupo de análisis:							
Fecha de planificación:		**Seguimiento de planificación previsto:**					
		Agentes implicados		**Recursos**			
Acciones	**Plazos implementación**	**Responsables**	**Otros participantes**	**Materiales**	**Temporales**	**Económicos**	**Observaciones**
1.							
2.							
3.							

Modelo F3

Grupo de análisis:					
Fecha de planificación:	**Seguimiento de planificación previsto**				
	Seguimiento				
Acciones	**Indicadores**		**Plazos**		**Observaciones**
1.					
2.					
3.					