



# **PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACIÓN DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES**

**Diciembre 2015**

## INTRODUCCIÓN

La OIT-OMS, define los factores psicosociales como “la interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo”. Esta definición hace referencia a las dos vertientes de los factores psicosociales: por una parte a los factores organizacionales y por otra a los factores denominados personales.

El concepto teórico más utilizado y aplicado de factores psicosociales en el entorno laboral hace referencia a *“aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido de trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o la salud (física, psíquica o social) del trabajador, como al desarrollo del trabajo” (INST).*

La realización de una Evaluación de Factores Psicosociales se justifica por lo contenido en la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL), y su posterior modificación (Ley 54/2003 de 12 de diciembre), a partir de lo dispuesto en los siguientes artículos:

- Artículo 14.2. “En cumplimiento del deber de protección, el empresario deberá garantizar la seguridad y salud de los trabajadores a su servicio en todos los aspectos relacionados con el trabajo”.
- Artículo 15.1. Establece los principios de la acción preventiva a tener en cuenta a la hora de elaborar la estrategia para reducir y controlar los riesgos. Entre estos principios, y en lo que se refiere a la evaluación de los riesgos psicosociales, cabe destacar los apartados d) y g) del mencionado artículo:
  - Apartado d). “Adaptar el trabajo a la persona, en particular en lo que respecta a la concepción de los puestos de trabajo, así como a la elección de los equipos y métodos de trabajo y producción, con miras, en particular, a atenuar el trabajo monótono y repetitivo y a reducir los efectos del mismo en la salud”.

- Apartado g). “Planificar la prevención, buscando un conjunto coherente que integre en ella la técnica, la organización del trabajo, las condiciones de trabajo, las relaciones sociales y la influencia de los factores ambientales en el trabajo”.

La evaluación de los riesgos viene definida en el artículo 3.1 del Reglamento de los Servicios de Prevención (RSP) como: «el proceso dirigido a estimar la magnitud de aquellos riesgos que no hayan podido evitarse, obteniendo la información necesaria para que el empresario esté en condiciones de tomar una decisión apropiada sobre la necesidad de adoptar medidas preventivas y, en tal caso, sobre el tipo de medidas que deben adoptarse».

En la evaluación de los riesgos laborales deben contemplarse todos los factores de riesgo, incluidos los de carácter psicosocial. Por lo tanto, las actuaciones sobre los factores de riesgo psicosocial han de estar integradas en el proceso global de gestión de la prevención de riesgos en la empresa.

Con la evaluación psicosocial se persigue el mismo objetivo que en otros ámbitos de la prevención de riesgos laborales: identificar factores de riesgo y establecer medidas de mejora para prevenir daños. Sin embargo, en la práctica, la actuación en el ámbito psicosocial puede resultar más compleja por diversos motivos: dificultad de establecer una relación causa-efecto directa entre factor de riesgo y daño, dificultad de objetivar y dificultad para determinar la magnitud del riesgo.

Por otra parte, es importante tener en cuenta que la evaluación de los factores psicosociales no debe ser un objetivo en sí mismo, sino que lo que se busca es hacer un diagnóstico de las condiciones de trabajo que permita adoptar, en el caso que se requiera, actuaciones globales o diferenciadas para mejorarlas. En este sentido, hay que considerar que una característica que diferencia a los factores psicosociales de otras condiciones de trabajo es que, si bien son potencialmente factores de riesgo, un objetivo preventivo ha de ser no su eliminación o reducción sino su optimización a fin de evitar los efectos adversos y promover sus efectos beneficiosos.

## **1. OBJETO**

Por acuerdo en la Comisión de Participación en la Planificación y Control de Gestión de la Actividad Preventiva (CP) se ha procedido a revisar y actualizar el Método de Evaluación de Factores Psicosociales de Endesa. En consecuencia, el objeto del presente documento es recoger las principales características

de la nueva metodología para la evaluación y la planificación preventiva de los factores de riesgos de origen psicosocial de las empresas adheridas al Servicio de Prevención Mancomunado de ENDESA.

## **2. ALCANCE**

El procedimiento es de aplicación a todas las ocupaciones de las empresas adheridas al Servicio de Prevención Mancomunado de Endesa en el ámbito de España.

El procedimiento aplica a la parte psicosocial que afecta a la organización de la empresa y su entorno social, que es la que corresponde al ámbito de potestades y responsabilidades del empresario, mientras que la vertiente que afecta exclusivamente al trabajador individualmente, considerando que se encuentra dentro de su esfera de privacidad e intimidad, solamente podrá ser tratada, dentro de la prevención de riesgos laborales, en el marco de la vigilancia de la salud, tanto física como mental, con todas las peculiaridades y garantías en cuanto a la voluntariedad y confidencialidad de los datos previstos en el Art. 22 LPRL.

## **3. REFERENCIAS**

- ✓ Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales (B.O.E. núm. 269, de 10 de noviembre de 1995).
- ✓ Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención. (B.O.E. núm. 27, de 31 de Enero de 1997).
- ✓ Ley 54/2003, de 12 de Diciembre, de reforma del marco normativo de la Prevención de Riesgos Laborales.
- ✓ Nota Técnica de Prevención (NTP) 443: Factores psicosociales: metodología de Evaluación. INSHT. 1997.
- ✓ Nota Técnica de Prevención (NTP) 702: El proceso de evaluación de los factores psicosociales. INSHT. 2005
- ✓ Nota Técnica de Prevención (NTP) 926: Factores psicosociales: metodología de Evaluación. INSHT. 2012.
- ✓ Política nº 95 de ENEL (Policy on occupational stress prevention and wellbeing at work promotion)

- ✓ Política nº 11 de ENEL (Política de Salud y Seguridad en el Trabajo)
- ✓ Endesa SGSST-PG.02 (Identificación de Peligro, Evaluación y Control de los Riesgos Laborales)

#### 4. DEFINICIONES

**Condiciones de trabajo:** Se entenderá como “condición de trabajo” cualquier característica del mismo que pueda tener una influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad y salud del trabajador. Quedan específicamente incluidas en esta definición:

- Las características generales de los locales, instalaciones, equipos, productos, y demás útiles existentes en el centro de trabajo.
- La naturaleza de los agentes físicos, químicos, y biológicos presentes en el ambiente de trabajo y sus correspondientes intensidades, concentraciones o niveles de presencia.
- Los procedimientos para la utilización de los agentes anteriormente citados que influyan en la generación de los riesgos mencionados.
- Todas aquellas características incluidas las relativas a su organización y ordenación que influyan en la magnitud de los riesgos a que está expuesto el trabajador (Artículo 4, Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales).

**Evaluación de los riesgos:** La evaluación de los riesgos laborales es el proceso dirigido a estimar la magnitud de aquellos riesgos que no hayan podido evitarse, obteniendo la información necesaria para que el empresario esté en condiciones de tomar una decisión apropiada sobre la necesidad de adoptar medidas preventivas y, en tal caso, sobre el tipo de medidas que deben adoptarse. (Artículo 3, Real Decreto 39/1997 de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención).

**Factores de riesgo psicosocial:** “condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo de su trabajo” (INSHT).

**Método de evaluación:** Procedimiento o instrumento válido de medida y valoración, que permite obtener información y llevar a cabo el análisis de las condiciones de trabajo en que efectivamente este se realiza.

**Planificación:** Establecimiento de forma organizada de prioridades, plazos y responsables para conseguir un objetivo determinado.

**Salud:** Estado perfecto de bienestar y equilibrio físico, mental y social, y no, necesariamente, la ausencia de daño o enfermedad (OMS).

## **5. CAUSAS QUE JUSTIFICAN LA REVALUACIÓN DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES**

Cuando se detecte la necesidad debido a cambios significativos en las condiciones laborales o cuando, a través del CSS correspondiente, se constate la existencia de situaciones que puedan estar asociadas a problemas de carácter psicosocial y que requieran evaluar de forma más específica determinadas actividades, colectivo de trabajadores o unidades organizativas, siempre que el número de trabajadores sea suficiente para tratar los datos de forma grupal, y permita preservar el anonimato y la confidencialidad en la presentación de los resultados. En el caso de que no exista un nº suficiente de trabajadores, se analizará junto con los Representantes de los Trabajadores en materia de prevención y Representantes de la Empresa el sistema más adecuado para realizar la identificación de las condiciones psicosociales del colectivo afectado.

Cuando se considere necesario para comprobar la eficacia de las actuaciones preventivas puestas en marcha. En este caso, la reevaluación habrá de realizarse transcurrido un plazo razonable, acordado previamente, desde la implantación de las actuaciones. Se debe tener en cuenta que los resultados de las actuaciones preventivas en el ámbito psicosocial, generalmente no son inmediatos y se requiere cierto tiempo para que los cambios se consoliden y normalicen. Si las medidas adoptadas se manifiestan inoperantes se procederá a una revisión de las mismas.

Cuando la evaluación periódica del cumplimiento de la legislación y reglamentación de seguridad y salud laboral aplicable, así lo indique.

La puesta en marcha de una evaluación o reevaluación es responsabilidad de la empresa, que deberá solicitarla formalmente al Servicio de Prevención Mancomunado de Endesa y será acordado entre la empresa y los representantes de los trabajadores en el seno de la Comisión de Participación en la Planificación y Control de Gestión de la Actividad Preventiva (CP) o en los CSS correspondientes.

La evaluación de los factores psicosociales será realizada por el Servicio de Prevención con la colaboración, si se considera preciso, de personal externo cualificado. Se realizará mediante la intervención de personal competente de acuerdo con lo dispuesto en el capítulo VI del Real Decreto 39/1997 de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención.

## **6. RESPONSABILIDADES**

### Unidad Organizativa

- Solicitar al SPM la realización de la evaluación o reevaluación. Esta petición será previamente acordada en la Comisión de Participación.
- Participar en el proceso, apoyando, facilitando y colaborando en el buen desarrollo de la evaluación.
- Informar a los representantes de los trabajadores de los resultados de la evaluación.
- Derivado del informe, elaborar e implantar las medidas preventivas cuando las situaciones lo requieran.

### Servicio de Prevención Mancomunado

- Analizar y valorar la puesta en marcha de la evaluación o reevaluación.
- Realizar la evaluación o reevaluación en materia de riesgos psicosociales
- Asesorar a las Unidades Organizativas en la elaboración de las medidas preventivas

### Representantes de los trabajadores en materia de prevención

- Poner en conocimiento, con un objetivo exclusivamente preventivo, a la Empresa y al SPM de aquellas condiciones laborales que puedan suponer una situación de riesgo para los trabajadores desde la perspectiva psicosocial.

- Participar en el proceso, apoyando, facilitando y colaborando en el buen desarrollo de la evaluación.
- Colaborar realizando propuestas a la empresa en relación a las acciones preventivas, así como en el control y seguimiento de las mismas

## **7. METODO DE EVALUACIÓN DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES**

### **7.1. Revisión y modificación del Método de Evaluación de los Factores Psicosociales de Endesa**

En el seno de la Comisión de Participación en la Planificación y Control de Gestión de la Actividad Preventiva (CP), se acuerda mejorar el actual método de Evaluación de los Factores Psicosociales de Endesa, vigente desde el año 2006, basado en una adaptación de los cuestionarios de Carga Mental y Factores Psicosociales del Manual para la Evaluación y Prevención de Riesgos Ergonómicos y Psicosociales elaborado por el “Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo” (INSHT) y el “Instituto de Biomecánica de Valencia” (IBV). Los principales objetivos que se persiguen son: actualizar el método, utilizando un cuestionario, elaborado con rigor científico, que recoja las nuevas exigencias del trabajo y, con ellos nuevos factores psicosociales, así como agilizar las fases de recogida de información y de tratamiento de los datos.

Tras el análisis de los distintos métodos existentes en el mercado, tal y como queda recogido en el acta de la Comisión de Participación del 23 de septiembre del 2015, se decide adoptar el cuestionario del método FPSICO 3.1 del INSHT (Anexo I), que permite ser cumplimentado on-line, y automatizar el tratamiento de la información.

El objetivo del nuevo método es obtener información, a partir de las percepciones de los trabajadores, sobre distintos aspectos de su trabajo, para valorar las condiciones psicosociales de la empresa.

#### **7.1.1. Justificación psicométrica**

El estudio psicométrico ha consistido en la obtención de la fiabilidad como consistencia interna y diversas evidencias de validez (validez de criterio: relaciones con otras variables y validez de constructo: estudio de la estructura interna) del instrumento en la medición de los riesgos psicosociales. Los principales



aspectos de la justificación psicométrica y baremación del método viene descrito en la NTP 926 del INSHT y en el documento “*propiedades psicométricas del instrumento de valoración de riesgos psicosociales del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (FPSICO)*” elaborado por la Universidad de Barcelona.

### 7.1.2. Baremación

Tras la obtención de evidencias de validez y fiabilidad del FPSICO, se ha procedido al proceso de baremación para interpretar las puntuaciones obtenidas en la administración de la escala a una empresa determinada. Se ha comprobado el ajuste de la distribución de las puntuaciones de los factores al modelo de la ley normal mediante el test Kolmogorov-Smirnov y se ha encontrado que todos los p valores < ,001. Dado que los datos no se ajustaron a la curva normal, se ha elegido el percentil como la transformación de puntuaciones más adecuada.

Para determinar el nivel de riesgo de la empresa, que en definitiva es el objetivo último del instrumento, la puntuación de cada trabajador en cada factor se transforma a percentil para posteriormente contabilizar el porcentaje de trabajadores que se sitúan en cada una de las categorías establecidas según los criterios presentados en la siguiente tabla:

Percentil obtenido	Riesgo
Percentil $\geq$ P85	Muy elevada
$P75 \leq$ Percentil < P85	Elevada
$P65 \leq$ Percentil < P75	Moderada
Percentil < P65	Situación adecuada

### 7.2. Descripción de los Factores

El método FPSICO consta de 44 preguntas, algunas de ellas múltiples, de forma que el número de ítems asciende a 89. Ofrece información sobre 9 factores:



1. Tiempo de trabajo (TT)
2. Autonomía (AU)
3. Carga de trabajo (CT)
4. Demandas psicológicas (DP)
5. Variedad/Contenido (VC)
6. Participación/Supervisión (PS)
7. Interés por el trabajador/Compensación (ITC)
8. Desempeño del rol (DR)
9. Relaciones y apoyo social (RAS)

### **Tiempo de Trabajo (TT)**

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. 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.

### **Autonomía (AU)**

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.

- *Autonomía temporal.* Se refiere a la libertad 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, la distribución de los descansos durante la jornada y el disfrute del tiempo libre para atender a cuestiones personales.
- *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.

### **Carga de trabajo (CT)**

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 o 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.
- *Esfuerzo de atención.* Con independencia de la naturaleza de la tarea, ésta requiere que se le preste una cierta atención. Ésta viene determinada tanto por la intensidad y el esfuerzo de atención requerida 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.
- *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 supone para el trabajador el desempeño de las diferentes tareas.

### **Demandas psicológicas (DP)**

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 se definen según el grado de movilización y de esfuerzo intelectual al que debe hacer frente el trabajador en el desempeño de sus tareas (pro-cesamiento 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.

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, etc.

Las exigencias emocionales pueden derivarse también del nivel de implicación y compromiso con 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, aun cuando no necesariamente exista contacto con clientes.

### **Variedad / contenido del trabajo (VC)**

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 se evalúa 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.

### **Participación / supervisión (PS)**

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

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.

### **Interés por el trabajador / compensación (ITC)**

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.

### **Desempeño de rol (DR)**

Este factor considera los problemas que pueden derivarse de la definición de los cometidos de cada puesto de trabajo. Comprende tres 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.
- *La sobrecarga de rol:* se refiere a la asignación de cometidos y responsabilidades que no forman parte de las funciones del puesto de trabajo pero que se añaden a ellas.

## **Relaciones y apoyo social (RAS)**

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 “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 la calidad de tales relaciones.

Igualmente, las relaciones entre personas pueden ser origen, con distinta frecuencia e intensidad, 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.

### **7.3. Selección de grupos de valoración**

Para la correcta realización de la evaluación de factores psicosociales es necesario un conocimiento de la estructura organizativa de la empresa: actividad principal, plantilla y distribución en centros, unidades organizativas, descripción de tareas y de la organización del trabajo ( jornada, horario, turnos, pausas, etc.), así como información de otros aspectos que se consideren relevantes para el análisis de los resultados de la evaluación y que permitan identificar si existen circunstancias sociolaborales que puedan condicionar el resultado real de la evaluación de riesgos (negociaciones colectivas, reorganizaciones, etc.). El SPM solicitará a los representantes de la empresa (Responsables de las Unidades Organizativas, RH, Relaciones Laborales u otras áreas de la empresa) y/o a los trabajadores y sus representantes, aquella información que considere necesaria para el adecuado desarrollo de la evaluación.

La evaluación se realizará estableciendo grupos de trabajadores que deben presentar iguales o similares condiciones de trabajo. Estos grupos o unidades de análisis pueden ser la unidad organizativa o departamento, el sector o una determinada categoría profesional. Se establece que el grupo o unidad de análisis para cada empresa se determinará en base a las ocupaciones que se recogen en el Catálogo de Ocupaciones del Convenio Colectivo vigente en el momento de la evaluación. Puede darse la situación de que nos encontremos con departamentos o puestos de trabajo de carácter unipersonal; en ese caso, se debe integrar al trabajador dentro de un grupo que represente sus condiciones de trabajo.

Se acuerda que para preservar el anonimato y la confidencialidad de los trabajadores a la hora de presentar los resultados, así como para garantizar una mayor representatividad de los mismos, los grupos no serán inferiores a 8 trabajadores.

#### **7.4. Comunicación y sensibilización**

Antes de iniciar el desarrollo de la evaluación propiamente dicha, previamente a la aplicación de los cuestionarios, se llevará a cabo una campaña de comunicación y/o de sensibilización a todos los trabajadores.

Se comunicará a los distintos Comités de Dirección y Comités de SSL de las características del proyecto. Dicha información se descenderá y trasladará a todos los centros y empleados afectados.

Por otra parte, con el objetivo de impulsar la participación, se procederá a informar a todos los trabajadores sobre los riesgos psicosociales, centrándose en: qué son los riesgos psicosociales, cómo pueden afectar a la salud de los trabajadores, por qué hay que evaluarlos, cómo se desarrolla la evaluación de los riesgos y por qué es importante su participación.

Es necesaria la participación, tanto de la Empresa como de la Representación Social en el despliegue del plan de comunicación sobre el proceso de evaluación, a través de distintos canales de comunicación (dípticos, charlas informativas, tabloneros de anuncios, portal del empleado-intranet, videos, email,...). Los medios a utilizar serán definidos previamente a la puesta en marcha de la evaluación.

Hay que tener en cuenta que el objetivo del método es obtener información a partir de la percepción de los trabajadores sobre los aspectos de su trabajo. En este sentido, cuanto mayor sea el índice de participación, mayor será el nivel de objetividad de los resultados sobre las condiciones psicosociales. Se entiende que la tasa aceptable y válida de participación ha de situarse en el 60% del total de la plantilla de la empresa evaluada.

#### **7.5. Evaluación: Fases del proceso**

La metodología aprobada para la evaluación es la aplicación del cuestionario FPSICO a los trabajadores y el posterior análisis de los resultados del mismo, que permite valorar el riesgo psicosocial

por empresa y puesto de trabajo, así como la necesidad de intervención preventiva. Permite, además, identificar aspectos concretos a controlar o corregir cuando sea necesaria la intervención.

Antes de iniciar el desarrollo de la evaluación de los factores psicosociales se comunicará y consensuará su planificación y programación con la empresa y la representación social en la Comisión de Participación.

### **7.5.1. Realización del trabajo de campo**

El trabajo de campo es la fase de la recogida y obtención propiamente dicha de los datos, es decir, la realización del cuestionario. En las situaciones que se considere necesario, previo acuerdo en la Comisión de Participación o en los CSS correspondientes, el cuestionario se completará con entrevistas a los trabajadores.

El desarrollo de la recogida de información se llevará a cabo respetando siempre el derecho a la dignidad de las personas involucradas, así como el deber de confidencialidad en relación con la información que se pueda derivar del mismo. En todo momento, la información facilitada por los trabajadores que participen en la evaluación será tratada de forma ética, rigurosa y conforme a la legalidad vigente.

Es responsabilidad del Servicio de Prevención Mancomunado de Endesa garantizar la confidencialidad, así como la custodia de la información facilitada por los trabajadores.

Para la recogida de información se acuerda utilizar la metodología on-line, sin perjuicio de que el cuestionario pueda ser aplicado en formato papel si las circunstancias así lo requiriesen. La recogida de los datos vía on-line se realizará a través de una aplicación/portal contratada con una empresa externa, con una cuenta de uso exclusivo para el SPM de Endesa, que garantizará el cumplimiento de los requisitos de seguridad establecido por la Ley de Protección de Datos y los estándares de seguridad informática establecidos para Endesa.

El cuestionario se realizará durante la jornada laboral, garantizándose que la prestación del servicio queda asegurado (por ejemplo en las ocupaciones a turnos), y se organizará dotando del tiempo y los medios necesarios para que el trabajador cumplimente el cuestionario sin interrupciones y en su totalidad. El trabajador contará con el apoyo del SPM para aclaraciones o dudas que le puedan surgir.



### 7.5.2. Análisis de los resultados y elaboración de informes

En esta fase se procede a ordenar, estructurar y dar significado al conjunto de información obtenida. El tratamiento estadístico de la información cuantitativa es tratada informáticamente.

El método FPSICO ha sido concebido para obtener valoraciones grupales de trabajadores en situaciones relativamente homogéneas, facilitando resultados en base a dos perfiles:

**Perfil Valorativo:** Refleja la probabilidad de riesgo y la media aritmética del colectivo analizado para cada uno de los factores, así como, el porcentaje de trabajadores que se sitúan en cada uno de los tramos de riesgo. Estos se sitúan en cuatro niveles:

Percentil obtenido	Riesgo
Percentil $\geq$ P85	Muy elevada
$P75 \leq$ Percentil $<$ P85	Elevada
$P65 \leq$ Percentil $<$ P75	Moderada
Percentil $<$ P65	Situación adecuada

**Perfil Descriptivo:** Ofrece información de cómo se posicionan los trabajadores de la muestra elegida ante cada pregunta (ítem), permitiendo conocer el porcentaje de elección de cada opción de respuesta, lo que permite obtener datos acerca de aspectos concretos relativos a cada factor. Esta información puede ayudar a orientar las acciones particulares que se han de emprender para la mejora de un determinado factor.

Se acuerda asociar los niveles de riesgo a los siguientes niveles de intervención:

NIVELES DE RIESGO E INTERVENCIÓN	
<b>SITUACIÓN ADECUADA</b>	Las condiciones psicosociales son buenas. No se requiere más acción que mantenerlas y potenciarlas con el fin de garantizar la continuidad de esas situaciones.
<b>MODERADO</b>	Las condiciones existentes pueden generar molestias, pero no son lo suficientemente graves como para demandar una intervención inmediata. Se establecerán las medidas preventivas con plazos programados, para evitar fuentes de problemas en el futuro.
<b>ELEVADO</b>	Se requiere el establecimiento de medidas de control en el corto plazo.
<b>MUY ELEVADO</b>	Se requiere el establecimiento de medidas de control de forma inmediata.

Los resultados del análisis y valoración se plasmarán en la redacción de un Informe de Evaluación, que incluirá aspectos de la metodología, información de participación, resultados por ocupación, análisis de los mismos y conclusiones, también recogerá recomendaciones preventivas o propuestas de mejora relacionadas con cada factor (Anexo II). Estas recomendaciones pretenden ser orientativas y no deben ser entendidas como universalmente válidas y de aplicación unívoca, son de carácter general que, en el caso de que proceda, se concretarán en el Plan de Acción. El camino desde la recomendación genérica a la aplicación práctica no puede hacerse sino desde el conocimiento concreto de la realidad directa y cotidiana del ámbito sobre el que se quiere intervenir. Para ello es preciso ayudarse, no solo de la calificación global del riesgo psicosocial, sino del análisis de las preguntas implicadas en la evaluación de dicho riesgo. La implantación de medidas preventivas en la empresa estará vinculada a las características específicas de cada organización.

## **7.6. Planificación Preventiva**

La intervención en materia de riesgos psicosociales es responsabilidad de la empresa, estará basada en los datos técnicos obtenidos de la evaluación de riesgos psicosociales e integrada en la planificación general preventiva.

Cada Unidad Organizativa realizará la planificación de la acción preventiva a llevar a cabo, para alcanzar los objetivos preventivos de su área de responsabilidad, cuyo contenido mínimo es:

- Factor sobre el que actuar/Objetivo
- Acciones
- Responsables
- Presupuesto/Recursos necesarios
- Fecha inicio / Fecha fin.

Dicha planificación es revisada por la Unidad Organizativa y en su ámbito competente, modificada si es necesario, para garantizar su adecuación.

El Servicio de Prevención (SPM) propondrá y asesorará sobre las acciones preventivas, pero es responsabilidad de la Empresa la planificación y la aplicación de las medidas, que en ocasiones requerirán de la colaboración e implicación de diferentes áreas de la estructura empresarial.



Tal y como se recoge en el punto 9.3.2 del Manual de Seguridad y Salud Laboral de Endesa, la Comisión de Participación es “...el órgano de debate y acuerdos en la toma de decisiones para la planificación y la aplicación de las medidas preventivas que afecten al conjunto de las empresas mancomunadas”.

## **8. REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

Este procedimiento se revisará y modificará siempre que de su funcionamiento se derive esta necesidad o cuando la existencia de una norma o ley específica así lo determine.



## **ANEXOS I**

# **CUESTIONARIO DE FACTORES PSICOSOCIALES (FPSICO 3.1.)**

**1. ¿Trabajas los sábados?**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**10. ¿Puedes tomar decisiones relativas a:**

	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca
	1	2	3	4
Lo que debes hacer (actividades y tareas a realizar)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La distribución de tareas a lo largo de tu jornada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La distribución del entorno directo de tu puesto de trabajo (espacio, mobiliario, objetos personales, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cómo o tienes que hacer tu trabajo (método, protocolos, procedimientos de trabajo...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La cantidad de trabajo que tienes que realizar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La calidad del trabajo que realizas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La resolución de situaciones anómalas o incidencias que ocurren en tu trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La distribución de los turnos rotativos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Introducción de cambios en la manera de trabajar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lanzamiento de nuevos o mejores productos o servicios	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reestructuración o reorganización de departamentos o áreas de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cambios en la dirección o entre tus superiores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contratación o incorporación de nuevos empleados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Elaboración de las normas de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

	no interviene	insuficiente	adecuada	excesiva
	1	2	3	4
El método para realizar el trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La planificación del trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El ritmo de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La calidad del trabajo realizado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

	no hay información	insuficiente	es adecuada
	1	2	3
Las posibilidades de formación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las posibilidades de promoción	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Los requisitos para ocupar plazas de promoción	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La situación de la empresa en el mercado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

	muy clara	clara	poco clara	nada clara
	1	2	3	4
Lo que debes hacer (funciones, competencias y atribuciones)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cómo debes hacerlo (métodos, protocolos, procedimientos de trabajo)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La cantidad de trabajo que se espera que hagas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La calidad de trabajo que se espera que hagas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El tiempo asignado para realizar el trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La responsabilidad del puesto de trabajo (qué errores o defectos pueden achacarse a tu actuación y cuáles no)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca
	1	2	3	4
Se te asignan tareas que no puedes realizar por no tener los recursos humanos o materiales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Para ejecutar algunas tareas tienes que saltarte los métodos establecidos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se te exige tomar decisiones o realizar cosas con las que no estás de acuerdo porque te suponen un conflicto moral, legal, emocional...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Recibes instrucciones contradictorias entre sí (unos te mandan una cosa y otros otra)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se te exigen responsabilidades, cometidos o tareas que no entran dentro de tus funciones y que deberían llevar a cabo otros trabajadores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca	no tengo, no hay otras personas
	1	2	3	4	5
Tus jefes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tus compañeros	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tus subordinados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Otras personas que trabajan en la empresa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

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

**18. Con qué frecuencia se producen en tu trabajo:**

	raras veces	con frecuencia	constante mente	no existen
	1	2	3	4
Los conflictos interpersonales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las situaciones de violencia física	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las situaciones de violencia psicológica (amenazas, insultos, hacer el vacío, descalificaciones personales...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las situaciones de acoso sexual	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



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

- |  |                          |   |
|--|--------------------------|---|
| deja que sean los implicados quienes solucionen el tema                          | <input type="checkbox"/> | 1 |
| pide a los mandos de los afectados que traten de buscar una solución al problema | <input type="checkbox"/> | 2 |
| tiene establecido un procedimiento formal de actuación                           | <input type="checkbox"/> | 3 |
| no lo sé   | <input type="checkbox"/> | 4 |

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

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

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

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

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

- |          |                          |   |
|----------|--------------------------|---|
| muy alta | <input type="checkbox"/> | 1 |
| alta     | <input type="checkbox"/> | 2 |
| media    | <input type="checkbox"/> | 3 |
| baja     | <input type="checkbox"/> | 4 |
| muy baja | <input type="checkbox"/> | 5 |

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

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

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

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

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

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

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

- excesiva
- elevada
- adecuada
- escasa
- muy escasa

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**33. En qué medida tu trabajo requiere:**

	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca
	1	2	3	4
Aprender cosas o métodos nuevos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Adaptarse a nuevas situaciones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tomar iniciativas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tener buena memoria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ser creativo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tratar directamente con personas que no están empleadas en tu trabajo (clientes, pasajeros, alumnos, pacientes, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



## **ANEXOS II**

### **Recomendaciones por factor**

- **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.
- 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.
- 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.