

TRABAJO FIN DE MÁSTER

Máster Universitario en Prevención de Riesgos Laborales

**Evaluación de Riesgos Psicosociales y
planificación de la Actividad Preventiva en el
departamento de Recursos Humanos de la empresa
DCJior**

Alumno: Klaudia Podlas

Tutor: Jesús Larrainzar Ruiz

Madrid, 2021

TRABAJO FIN DE MÁSTER

Evaluación de Riesgos Psicosociales y planificación de la Actividad Preventiva en el departamento de Recursos Humanos de la empresa DCJior

Máster Universitario en Prevención de Riesgos Laborales

Alumno: Klaudia Podlas

TUTOR: Jesús Larrainzar Ruiz

Madrid, 2021

ÍNDICE

1.	RESUMEN / ABSTRACT	7
2.	INTRODUCCIÓN	9
2.1.	Conceptos previos	9
2.2.	Justificación general	10
2.3.	Justificación específica a nivel de organización	12
3.	OBJETIVOS	13
3.1.	Objetivos generales	13
3.2.	Objetivos específicos	14
4.	ANTECEDENTES	15
4.1.	Introducción	15
4.2.	Generales de la empresa	15
4.3.	Específicos del área objeto de la ERP. Recursos humanos	16
4.3.1.	Organización y organigrama del departamento.	16
4.3.2.	Puestos de trabajo y funciones que desempeñan.....	17
5.	METODOLOGÍA	19
5.1.	Características del proceso de Evaluación de Riesgos Psicosocial (ERP)	19
5.2.	Herramientas existentes para la Evaluación de Riesgos Psicosocial (ERP)	22
5.3.	Análisis comparativo de los métodos FPSICO 4.0. e ISTAS 21 (versión 2)	23
5.4.	Elección definitiva de la metodología y justificación de la decisión.	25
5.5.	Descripción del proceso de aplicación de la herramienta FPSICO 4.0. para realizar Evaluaciones de Riesgo Psicosociales	26
5.5.1.	Recopilación de información cualitativa.	26
5.5.2.	Recopilación de información cualitativa.	31

6.	RESULTADOS	37
6.1.	Datos sociodemográficos de la población.	37
6.2.	Valoración general de la exposición a factores de riesgo psicosociales.	38
6.3.	Valoración específica	40
6.3.1.	Factores de riesgo psicosociales con niveles de riesgo inadecuados.	40
6.3.2.	Factores de riesgo psicosociales con niveles de riesgo adecuados, pero que precisan precaución y vigilancia de la evolución.	42
7.	CONCLUSIONES	47
7.1.	Medidas correctivas / preventivas. Acciones de mejora.	47
7.2.	Propuesta de Planificación de Acción Preventiva.	52
7.3.	Proceso de seguimiento de la puesta en marcha de las acciones preventivas.	54
7.4.	Limitaciones en el proceso de investigación.	55
8.	FUTURAS LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN	57
9.	BIBLIOGRAFÍA	59
10.	ANEXOS	63

RESUMEN / ABSTRACT

Resumen

El presente trabajo de investigación pretende abordar uno de los grandes retos preventivos a los que han de enfrentarse las empresas en la actualidad: La necesidad de medir y gestionar el impacto de los riesgos psicosociales en la salud de los trabajadores que, por desgracia, durante los últimos años ha ido en aumento. Los constantes cambios y transformaciones que están teniendo lugar tanto en empresas (a causa de los procesos de globalización) como en las sociedades en general (el surgimiento de la pandemia, crisis energética, etc.) han favorecido la presencia de riesgos psicosociales en los lugares de trabajo. El objetivo de este estudio ha sido valorar el grado exposición de algunos trabajadores de la empresa DCJior (nombre ficticio) a factores de riesgo psicosociales, que afecten a su salud y al desempeño de su trabajo. Para ello, se ha combinado técnicas cualitativas (observación, recopilación de datos) con técnicas cuantitativas, en concreto, el método de evaluación de riesgos psicosociales que propone el INSST, a través de la aplicación FPSICO 4.0. En base al análisis de la información recopilada, ha resultado que los trabajadores se encuentran en situación de riesgo elevado con respecto a varios factores, destacando la carga de trabajo y las presiones temporales. Para solventar esta situación, se ha propuesto una Planificación de Acciones Preventivas, además de un seguimiento de las mismas.

Abstract

This research work aims to confront one of the great preventive challenges for companies today: the need to measure and manage the impact of psychosocial risks on the health of workers, which, unfortunately, has been increasing in recent years. The constant changes and transformations that are happening both in companies (due to globalisation processes) and in societies in general (the emergence of pandemics, energy crisis, etc.) have contributed to the presence of psychosocial risks in the workplace. The object of this study was to analyse the degree of exposure of some workers in the company DCJior (fictitious name), to psychosocial risk factors that affect their health and their job performances. For this purpose, qualitative techniques (observation, data collection) were combined with quantitative techniques, specifically, the psychosocial risk assessment method proposed by the INSST, through the FPSICO 4.0 software application. Based on the analysis of the information collected, it has been found that workers are at high risk with respect to various factors, especially workload and time pressures. In order to solve these problems, a Preventive Action Plan has been proposed, as well as a follow-up of these actions.

INTRODUCCIÓN

2.1. Conceptos previos

La Psicología aplicada al trabajo es una de las cuatro especialidades que componen la Prevención de Riesgos Laborales, y que persigue la prevención de los factores organizativos del trabajo que afectan negativamente al bienestar (satisfacción, confort...) y a la salud (tanto física como psíquica y social) de los trabajadores, así como al desempeño y rendimiento de su trabajo. Investiga la realidad laboral basándose en conceptos, métodos y principios propios de la Psicología y de la Sociología, con la finalidad de conseguir un ajuste o equilibrio entre las demandas de los trabajadores (capacidades, necesidades, expectativas...) y los requerimientos del trabajo¹ (Llaneza Álvarez Javier, s.f.).

La Organización Mundial del Trabajo (OIT) define los riesgos psicosociales como aquellos riesgos que derivan de las “interacciones entre las características organizativas del trabajo y las capacidades, necesidades y expectativas del trabajador”. En otras palabras, pueden emerger cuando tiene lugar un desajuste entre las características del trabajo y las características del trabajador. Engloban aspectos tanto personales (insatisfacción, disconfort, desmotivación laboral...) como organizativos, que influyen en la respuesta psicológica del trabajador en el lugar de trabajo y en las condiciones laborales, pudiendo derivar en patologías y afecciones psicológicas tales como estrés, ansiedad, depresión, síndrome de Burnout, acoso o violencia². (Guarding Minds at Work, 2009 - 2020).

En cuanto a los factores organizativos, estos hacen referencia a la manera de ejecutar las tareas (organización, métodos, carga de trabajo, fatiga mental...), tiempo laboral (periodo o plazo del que se dispone para ejecutar el trabajo) y al contexto en el que se ejecutan dichas tareas: interacciones y relaciones con responsables, supervisores, compañeros y clientes³ (INSST, 199’).

La presencia de factores de riesgo psicosociales en el lugar de trabajo produce efectos nocivos no solo para el trabajador afectado, sino también para el entorno familiar cercano de éste, e incluso para la empresa⁴ (Primo Prieto, M., 2021).

¹ Llaneza Álvarez, F.J. (2021) Psicología aplicada. *Factores de riesgo psicosocial*. Universidad Europea de Madrid.

² Canada Life Assurance Company (2009 – 2020) *Guarding Minds at Work*. Workplace Strategies for Mental Health.

³ Martín Daza, F. y Pérez Bilbao, J. (199’) *NTP 443: Factores psicosociales: metodología de evaluación*. INSST.

⁴ Primo Prieto, M. (2021) *Psicología y factores psicosociales*. Universidad Europea.

- En el trabajador afectado: pueden aparecer síntomas como estrés, ansiedad, fatiga física (dolores y trastornos funcionales originados por somatización de estrés), fatiga mental, problemas de concentración, problemas de sueño, alimentación, susceptibilidad, aislamiento o incluso, conductas de agresividad o depresión.
- Para el entorno cercano: puede producirse un deterioro de las relaciones del trabajador con sus familiares y amistades, a causa del estrés sufrido.
- Para la empresa:
 - Absentismo laboral o rotación.
 - Se puede generar mal ambiente o clima laboral.
 - Pérdida o deterioro de la calidad y de la cantidad de trabajo.
 - Pérdida de la motivación.
 - Disminución de la creatividad del trabajador.
 - Pérdida de interés por el cliente, ya sea interno o externo.
 - Los índices de accidentabilidad se pueden ver afectados en aumento.
 - Pueden incrementarse las bajas laborales.

2.2. Justificación general

La decisión de realizar el presente Trabajo de Final de Máster sobre esta temática en cuestión se fundamenta en las siguientes razones:

Esta especialidad de la Prevención de Riesgos Laborales se encuentra directamente relacionada con la aparición de enfermedades y trastornos de la mente como son el estrés, la depresión o el “Burnout” (Síndrome del Trabajador Quemado).

El impacto de estos trastornos e incapacidades en el trabajador, motivadas por factores como el exceso de fatiga o carga mental, es cada vez más preocupante, ya no solamente en el contexto laboral, sino a todos los niveles, ya que puede desencadenar consecuencias como el absentismo laboral, rotación, bajas por estrés, depresión y otras afecciones... e incluso la violencia, acoso laboral o el suicidio en las circunstancias más extremas. Dichas afirmaciones se corroboran y confirman con los datos del Ministerio de Trabajo, según el cual, la presión laboral es uno de los principales riesgos a los que están expuestos los trabajadores en su puesto de trabajo. Asimismo, según el Ministerio de Trabajo, alrededor de un tercio de los accidentes de trabajo que se producen en España “obedece a sobreesfuerzos físicos o traumas psíquicos”⁵. (Llaneza Álvarez Javier, s.f.).

⁵ Llaneza Álvarez, F.J. (2021) *Psicosociología aplicada. Factores de riesgo psicosocial*. Universidad Europea de Madrid.

El aumento de la frecuencia e intensidad en los niveles de exposición de los trabajadores a riesgos psicosociales en su lugar de trabajo se debe, sobre todo, a:

- Los importantes cambios que están teniendo lugar en las organizaciones, a consecuencia de los procesos de globalización actual que se vienen desarrollando desde hace años⁶ (EU-OSHA, 2007).
- El surgimiento de la pandemia a causa de la enfermedad del Coronavirus (SarS-CoV-2) y las consecuencias que ha tenido (confinamiento domiciliario, cierres perimetrales y otras restricciones de distanciamiento social; crisis económica provocada por el cierre de las empresas, temporal y definitivo según qué casos, crisis política por la gestión de la pandemia...) han agravado los problemas de salud mental de la población en general y, por consiguiente, también en los contextos laborales. La obligación de las empresas de paralizar su actividad durante el confinamiento estricto y en algunos casos incluso después (como es en la hostelería, actividades de ocio y culturales), ha sometido a las organizaciones a una presión constante, ya sea por tener que reorganizar la manera de trabajar (por ejemplo, implantando el teletrabajo, con los cambios que éste conlleva para los propios trabajadores), o por tener que reinventarse y sustituir su actividad en el caso de aquellas que por falta de ingresos se han visto al borde de la quiebra.

Asociado a estos cambios y transformaciones que contribuyen al deterioro de la salud mental de la población, destaca el concepto de entornos VUCA. Los entornos “VUCA” son entornos o contextos caracterizados por cuatro elementos o atributos:

- V: volatility o volátil.
- U: uncertainty o incierto.
- C: complexity o complejo.
- A: Ambiguity o ambiguo.

Este concepto fue creado en la década de los noventa por la Escuela de Guerra del Ejército de los Estados Unidos para hacer referencia al mundo surgido tras la Guerra Fría, y posteriormente se ha ido utilizando para según que acontecimientos catastróficos, como es también la pandemia y propagación de la enfermedad del Coronavirus. En este sentido, en la actualidad, la población se encuentra inmersa en este tipo de entorno, caracterizado, por un lado, por la incertidumbre y ambigüedad de la información disponible acerca de la situación de la pandemia y, por el otro, por la multitud de factores y variables que influyen y condicionan esta situación (complejidad), así como por la gran velocidad a la que cambian dichas variables (volatilidad).

⁶ *Ageing workers – Data visualisation tool*. European Agency for Safety and Health at Work, 2021.

Todo ello hace que sea más complicado predecir posibles resultados en función de las acciones que se decida tomar, tanto a nivel general como a nivel laboral, conduciendo al antes mencionado aumento de la presión en el trabajo⁷ (Rosal López, G. A., 2021).

Según las conclusiones de la Encuesta europea de empresas sobre riesgos emergentes (ESENER), elaborada por la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo, como aspecto positivo a destacar de España, a diferencia de otros países europeos (sobre todo del sur), es que parece estar bastante más concienciada con los riesgos psicosociales y, por consiguiente, es más propensa a aplicar medidas encaminadas a gestionarlos y eliminarlos, destacando principalmente la proporción de formación al personal y la reorganización del trabajo. No obstante, todavía hoy en día, existen empresas cuya gestión de riesgos psicosociales es deficiente e insuficiente, ya sea por la falta de recursos, la falta de información acerca de dichos riesgos psicosociales y sus efectos para la salud y seguridad, tanto por parte de la dirección y los mandos como por parte de los propios trabajadores, o por considerarse la gestión de la salud mental una cuestión delicada y complicada de implementar en el entorno laboral⁸ (Llaneza Álvarez Javier, s.f.).

2.3. Justificación específica a nivel de organización.

El presente estudio o evaluación de riesgos psicosociales, enfocada y orientada a un departamento específico, constituye una prueba o proyecto piloto para la realización, en un futuro, por parte del Servicio de Prevención Propio (SPP) de la organización, de una Evaluación de Riesgos Psicosocial a nivel macro, es decir, a todos los niveles organizativos, departamentales y en todas las delegaciones presentes en España. La finalidad de este Proyecto es consolidar un Sistema de Gestión de Riesgos Psicosociales eficaz y eficiente, estando prevista su implementación definitiva entre los años 2022 y 2024.

Esta iniciativa se fundamenta en la necesidad de la empresa de fomentar y promover la especialidad de la Psicología aplicada al Trabajo ya que de todas las disciplinas preventivas asumidas por el SSP (Seguridad en el Trabajo, Higiene Industrial, Ergonomía y Psicología aplicada al entorno laboral⁹), es la que menos asentada se encuentra en el contexto de la organización.

⁷ Rosal López, G. A. (2021) *ERGONOMÍA Y SEGURIDAD*. Universidad Europea de Madrid.

⁸ Llaneza Álvarez, F.J. (2021) *Psicología aplicada. Factores de riesgo psicosocial*. Universidad Europea de Madrid.

⁹ En este caso, la empresa tiene subcontratada la especialidad de la Medicina del Trabajo y la Vigilancia de la Salud con un Servicio de Prevención Ajeno (SPA).

OBJETIVOS

3.1. Objetivos generales

El presente trabajo de investigación tiene como objetivos principales de estudio:

- Comprobar y valorar los niveles de exposición del personal de Recursos Humanos, de la delegación central de la empresa DCJior¹⁰, a riesgos psicosociales o relativos a la organización en el puesto de trabajo.
- En caso de identificarse riesgos psicosociales que pongan en peligro la seguridad y salud de los trabajadores, elaborar una propuesta de medidas y acciones preventivas encaminadas a eliminar o, si no fuera posible, reducir y controlar dichos riesgos.
- Verificar si la empresa cumple con las obligaciones legales que emanan de la normativa de prevención vigente (Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales y el Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención), en concreto, en el departamento de Recursos Humanos. Tales obligaciones son:
 - Velar por la seguridad y salud en el lugar de trabajo, ejecutando la prevención de riesgos laborales correspondiente, dirigida en este caso a riesgos psicosociales o relativos a la organización del trabajo (art. 14.2. LPRL).
 - Evaluar los riesgos psicosociales (art. 15.1 LPRL) con una finalidad preventiva: evitar los riesgos evitables y controlar aquellos que no puedan evitarse, elaborando una planificación preventiva acorde con los resultados de la evaluación (arts. 2.2 y 2.3 del RSP).
 - Llevar a cabo una intervención adecuada frente a los riesgos psicosociales detectados, acorde a los principios de acción preventiva recogidos en el art. 15 de la LPRL.

¹⁰ Se ha usado un nombre ficticio para preservar el anonimato y confidencialidad de la empresa.

3.2. Objetivos específicos

De cara a lograr estos objetivos principales, se definen y establecen los siguientes objetivos específicos:

- Realizar una Evaluación de Riesgos Psicosocial al personal de oficina del área de Recursos Humanos de la delegación central, mediante la cual:
 - se identifiquen los posibles riesgos psicosociales presentes en los puestos de trabajo,
 - se analicen, evalúen y categoricen los riesgos detectados (riesgo muy elevado, elevado, moderado y situación adecuada). Dicha clasificación permite establecer las prioridades para diseñar y aplicar posibles medidas, en función de la probabilidad y la gravedad de las consecuencias de las posibles exposiciones).

- Diseñar la planificación de la Actividad Preventiva conforme a los resultados obtenidos en la Evaluación de Riesgos Psicosocial, mediante:
 - Definición de acciones correctivas.
 - Definición de medidas preventivas.
 - Propuesta y elaboración de un programa de seguimiento a fin de garantizar el cumplimiento de las medidas y acciones correctivas.

ANTECEDENTES

4.1. Introducción

El presente apartado refiere aspectos generales de la empresa en la cual se ha realizado la Evaluación de Riesgos Psicosocial, así como información específica y concreta, relativa al departamento objeto de dicha evaluación, en concreto, Recursos Humanos. Por razones de anonimato y confidencialidad, se ha tomado la decisión de ocultar el nombre real de la organización, refiriéndonos a la misma con un nombre ficticio y falso: DCJior.

4.2. Generales de la empresa

DCJior es una reconocida empresa de comunicación y publicidad exterior, fundada en 1964 y con presencia en más de ochenta países (el país de origen a su vez se omite en este trabajo). En España en concreto, cuenta con delegaciones en Alicante, Barcelona Bilbao, Burgos, Córdoba, Gijón, Granada, Las Palmas de Gran Canaria, Madrid, San Fernando de Henares, Málaga, Salamanca, Santander, Sevilla, Valencia, Vigo, Villaverde y Zaragoza. Su sede principal se ubica en Madrid capital.

Tal y como se ha mencionado ya, la actividad a la que se dedica principalmente DCJior es la publicidad y comunicación exterior.

Pero además ofrece servicios de carácter público en las ciudades, cuyas inversiones se financian a través del alquiler de espacios publicitarios a otras empresas.

En otras palabras, para hacer frente a estos costes ofrece a otras entidades publicitarse, integrando carteles con sus productos y servicios (que pueden ser en formato papel o digital) en soportes publicitarios instalados por la propia empresa. Por lo tanto, oferta dos servicios principalmente:

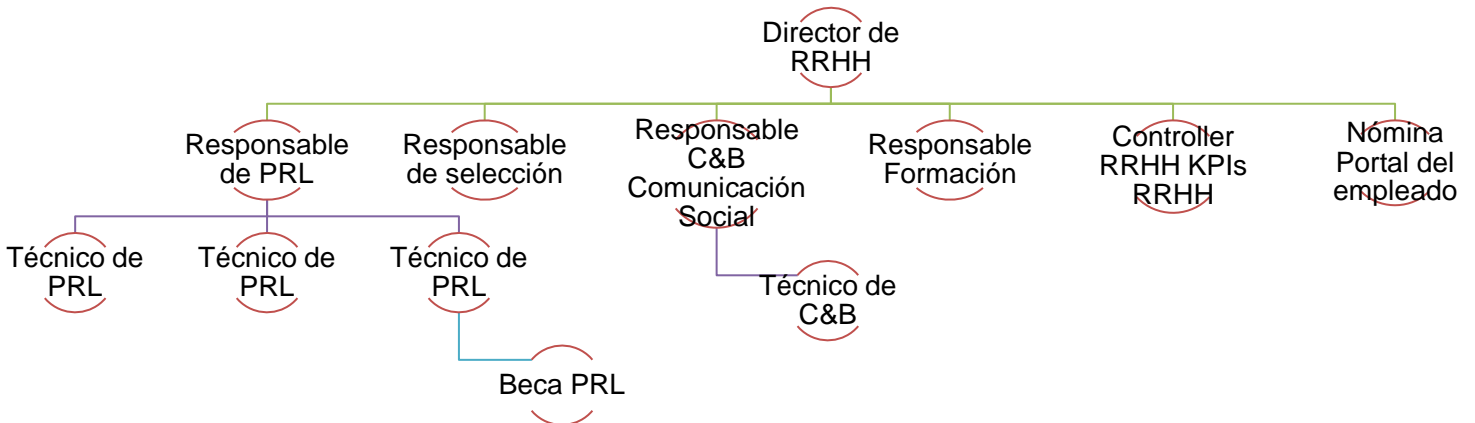
- Servicio de comunicación e información a la ciudadanía (en colaboración con entidades tanto públicas (Ayuntamientos) como privadas.
- Servicio público de instalación, limpieza y mantenimiento de:
 - Mobiliario urbano: marquesinas de paradas de autobuses, relojes termómetro, tótems informativos, contadores de bicicletas y OPIS (paneles publicitarios destinados solamente a este fin).
- Soportes publicitarios de gran formato: fundamentalmente vallas publicitarias.
- Aseos públicos.
- Servicio público de bicicletas.

- Servicio de señalización vial: semáforos y paneles de señalización.

4.3. Específicos del área objeto de la ERP. Recursos humanos.

4.3.1. Organización y organigrama del departamento.

La evaluación psicosocial se ha implementado en el área de Recursos humanos, solamente presente en la delegación central de la empresa. Este departamento se compone de 12 trabajadores, los cuales se estructuran y organizan de la siguiente manera:



De acuerdo con el organigrama¹¹ anterior, el departamento está formado por dos subáreas: Prevención de Riesgos Laborales (PRL) y Recursos humanos (propriadamente dicho). Ambas se encuentran bajo la supervisión del Director de RRHH.

El área de PRL lo integran un Responsable de PRL, que supervisa a tres técnicos superiores de PRL y a una becaria en contrato de prácticas. Por otro lado, Recursos Humanos se compone de cinco responsables con diferentes subespecializaciones, y un técnico de C&B, cuyas funciones están supervisadas por un Responsable C&B.

¹¹ Datos obtenidos de la empresa.

4.3.2. Puestos de trabajo y funciones que desempeñan.

Este departamento se compone de tres puestos o categorías de trabajo¹². Estos son:

Director de Recursos Humanos. Sus funciones principales son:

- Gestión y coordinación de los medios asignados (materiales y humanos).
- Organización y supervisión de los trabajos realizados por el personal (interno y externo) que tiene bajo su responsabilidad.
- Gestión y resolución de incidencias.
- Trabajo de oficina con desplazamientos en vehículos de empresa u otros medios de transporte (avión, tren, etc.).
- Gestión de documentación.
- Teletrabajo.
- Gestión de las funciones y responsabilidad en materia PRL asignadas específicamente a su puesto de trabajo.
- Interlocución con cliente externo (ayuntamientos, etc.) e interno (diferentes departamentos de la organización).

Personal de oficina con riesgo vial. Sus funciones principales son:

- Organización y supervisión de los trabajos realizados por el personal interno que tiene bajo su responsabilidad.
- Trabajo de oficina y trabajo de oficina con desplazamientos.
- Gestión y resolución de incidencias.
- Trabajos de atención al cliente
- Gestión de documentación.
- Teletrabajo.
- Gestión de las funciones y responsabilidad en materia PRL asignadas específicamente a su puesto de trabajo.
- Tareas de recepcionista.

¹² Los datos de los puestos y las funciones se han obtenido de la empresa.

Personal de oficina sin riesgo vial. Sus funciones principales son:

- Organización y supervisión de los trabajos realizados por el personal interno que tiene bajo su responsabilidad.
- Trabajo de oficina y tareas de recepcionista.
- Gestión y resolución de incidencias.
- Trabajos de atención al cliente.
- Gestión y resolución de incidencias.
- Trabajos de atención al cliente.
- Gestión de documentación.
- Teletrabajo.

METODOLOGÍA

5.1. Características del proceso de Evaluación de Riesgos Psicosocial (ERP)

La evaluación de los factores psicosociales, al igual que cualquier proceso de evaluación de riesgos, implica una serie de etapas o fases sucesivas e interrelacionadas¹³ (INSST, 2005):

- Elección de la metodología y técnicas de investigación.
- Identificación y evaluación de los factores de riesgo.
- Planificación y puesta en marcha del trabajo de campo.
- Análisis de los resultados y elaboración de un informe.
- Elaboración y puesta en marcha de un programa de intervención: Aplicación de medidas preventivas.
- Seguimiento y control de las medidas adoptadas.

La elección de la metodología y las técnicas de investigación se ha de hacer de manera consensuada con la empresa. Esto es de vital importancia para garantizar la conformidad de los propios trabajadores a someterse a estas pruebas. Por otro lado, la decisión va a depender en gran medida de los objetivos que se han establecido previamente.

Hay que tener en cuenta que la evaluación de riesgos psicosociales es un proceso complejo y arduo, siendo que los riesgos psicosociales se caracterizan por la multicausalidad, lo cual quiere decir que su presencia está condicionada por diversidad de factores (individuales, de la organización...). Por este motivo, es preciso recopilar información abundante y precisa que permita conocer la situación de partida y el contexto o entorno del centro de trabajo que se pretende evaluar. Todos estos datos facilitan la labor de interpretación de resultados y la consiguiente definición de medidas y acciones de mejora.

Existen múltiples técnicas para las evaluaciones de riesgos psicosociales. En la NTP 702, de 2005, se establece la siguiente clasificación:

- Métodos globales de evaluación de las condiciones de trabajo que incluyen los riesgos de carácter psicosocial (LEST, Perfil de los Puestos, ANACT...).
- Métodos globales de evaluación de los factores psicosociales. Los más reconocidos son FPSICO e ISTAS.

¹³ Nogareda C., y Almodóvar Molina, A. (2005) *NTP 702: El proceso de evaluación de los factores psicosociales*. INSST.

- Métodos de análisis específico de un factor o área relacionada con el ámbito psicosocial (Escala de conflicto y ambigüedad del rol o Maslach Burnout Inventory LIPT). En este grupo se integran otras pruebas de tipo psicológico, que permiten adquirir un conocimiento más detallado de una situación de riesgo concreta (test de personalidad, pruebas de atención, memoria...).
- Cuestionarios de salud percibida. Se trata de cuestionarios de salud general que miden aspectos tales como el estado psicológico y mental general, limitaciones físicas y cognitivas inducidas por la presencia de enfermedades, o el grado de afectación en las relaciones sociales del trabajador, entre otros (Test de Salud Total de Langner y Amiel, Perfil de Salud de Nottingham NHP, Cuestionario de Salud General (GHQ) y SF-36...).

Como reciente novedad introducida por el Criterio Técnico de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social sobre riesgos psicosociales, no es suficiente con aplicar solamente cuestionarios (herramientas cuantitativas) a los trabajadores, precisamente por la complejidad que supone esclarecer las posibles causas e interpretar este tipo de resultados. En otras palabras, es necesario completar esta información cuantitativa (relativa a los factores psicosociales que puedan afectar negativamente a la salud de los trabajadores), con otras fuentes de información cualitativas, entre las que destacan¹⁴ (INSST, 2005):

- La opinión de los colectivos de trabajadores implicados en el proceso de evaluación (se puede conseguir mediante entrevistas).
- Información obtenida a través de la observación de los trabajadores en el desempeño de sus funciones.
- Registros de las potenciales desviaciones entre los procedimientos de trabajo teóricos y los procedimientos reales.
- Documentación, estadísticas e informes que aporten información útil en relación con esta cuestión:
 - Características generales de la empresa: organigrama, antigüedad, actividades, sistemas de horarios, etc.
 - Características de los trabajadores implicados: sexo, edad, antigüedad en la empresa, antigüedad en el puesto.

¹⁴ Nogareda C., y Almodóvar Molina, A. (2005) *NTP 702: El proceso de evaluación de los factores psicosociales*. INSST.

- Características de los puestos: Funciones, procesos, equipos de trabajo, Equipos de Protección Individual, funciones y responsabilidades en materia de PRL, etc.
- Diversos aspectos que afectan a la producción: calidad, rechazos, recuperaciones de producto, índices de producción, productivas, averías, intervenciones de mantenimiento, etc.
- Actas e informes del comité de empresa, comité de seguridad y salud, del servicio de prevención, etc.
- Estudios, teorías y otros conocimientos previos sobre estas cuestiones psicosociales.

Por último, para lograr una prevención efectiva de los riesgos psicosociales, se requiere una correcta gestión de los mismos, orientada hacia la mejora continua (ciclo de Deming). Conforme a la NTP 1.056, de 2015, cualquier sistema de gestión de los riesgos psicosociales que se adecúe al modelo de Deming, ha de contemplar los siguientes aspectos:

- Centrarse en un colectivo, puesto de trabajo o tareas específicas.
- Evaluar los riesgos para comprender la naturaleza del problema y las causas que subyacen al mismo.
- Definición y puesta en marcha de acciones y medidas preventivas, dirigidas a eliminar o reducir el riesgo.
- Evaluación y seguimiento de las acciones.
- Gestión activa y minuciosa de todo el proceso.

En definitiva, la implantación de un sistema de gestión de los riesgos psicosociales genera una serie de beneficios para la organización, entre los que destacan¹⁵ (INSST, 2015).

- ✓ Reducción del absentismo.
- ✓ Disminución de errores, incidentes y accidentes.
- ✓ Aumento de la producción.
- ✓ Disminución del coste de los tratamientos médicos y las primas de seguro y responsabilidades.
- ✓ Promoción de la eficacia y eficiencia laboral.
- ✓ Mejora de los procesos de trabajo.
- ✓ Mejora de la comunicación.

¹⁵ Vega Martínez, S. (2015) *NTP 1.056. PRIMA-EF: marco europeo para la gestión del riesgo psicosocial*. INSST.

- ✓ Aumento del atractivo de la empresa frente a los trabajadores y clientes.
Mejora de la posición en el mercado.
- ✓ Promoción de la salud y el bienestar de la empresa.

5.2. Herramientas existentes para la Evaluación de Riesgos Psicosocial (ERP)

Para la Evaluación de Riesgos Psicosociales hay que destacar dos metodologías principales:

- El método FPSICO (versión actual 4.0.), propuesto por el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST).
- El método COPSOQ, elaborado por el Instituto Nacional de Salud Laboral Danés (AMI). La adaptación de este método a la población española recibe el nombre de ISTAS 21 (versión 2).

Además de estos dos métodos, están disponibles otros como:

- Cuestionario Multidimensional DECORE.
- Método INERMAP. Este método contempla diversas versiones en función del sector de actividad que sea objeto de la evaluación psicosocial (en este caso, para personal de oficina es interesante la versión OFIMAP).
- Cuestionario RED, elaborado por el grupo Wont (Universidad Jaume I).
- Método de evaluación de los riesgos psicosociales y comportamentales MARC-UV (universidad de Valencia).
- Prevenlab (universidad de Valencia).
- Batería de Evaluación de Riesgos Psicosociales para las PYMES (MC-Mutual y Universitat de Barcelona).
- Manual para la Evaluación y Prevención de Riesgos Ergonómicos y Psicosociales en PYME (INSST y el Instituto de Biomecánica de Valencia).

5.3. Análisis comparativo de los métodos FPSICO 4.0. e ISTAS 21 (versión 2).

Para la elaboración de esta Evaluación Psicosocial se ha decidido optar bien por el FPSICO 4.0, bien por el ISTAS 21 (ver en el Anexo 2), ya que ambos métodos reciben el aval de organismos oficiales, concretamente del INSST y el AMI (CCOO, s.f.), por lo que quedarían descartados todos los posteriores. En este sentido, con la finalidad de tomar una decisión definitiva, se ha procedido a realizar un análisis comparativo de ISTAS 21 y FPSICO 4.0., en el que se destacan sus principales diferencias y similitudes, encontrándose las siguientes¹⁶

Principales diferencias de los métodos:

- Tanto FPSICO 4.0. como ISTAS 21 se utilizan solamente en España, pero como bien se ha indicado previamente, el segundo es una adaptación a la población española del cuestionario COPSOQ, que sí que se aplica en diversos países (Alemania, Escocia, Países Bajos, Reino Unido...) con sus respectivas adaptaciones a cada idioma y país.
- Ambos métodos / cuestionarios se pueden obtener y descargar de manera gratuita por la población general.
- La adaptación ISTAS 21 se encuentra recogida en una Guía Técnica del AMI, además de en la NTP 703 del INSST, mientras que el FPSICO 4.0. se describe en las Notas Técnicas Preventivas del INSST, en concreto, la NTP 702 (El proceso de evaluación de los factores psicosociales) y la NTP 926 (Factores psicosociales: metodología de evaluación).
- Respecto a la fiabilidad, por lo general, ambos ofrecen una fiabilidad similar en el método ISTAS 21 (ver en los Anexos 1 y 2).
- Ambos métodos presentan validez aparente entre las empresas y profesionales que los han utilizado.
- Respecto a la validez de contenido, en las NTP que explican FPSICO 4.0. no se especifica, mientras que para ISTAS 21 sí. Según el manual de ISTAS 21, integra dimensiones de los modelos demanda – control – apoyo social de Karasek y Theorell y esfuerzo y recompensa de Siegrist¹⁷ (INSST, 2005).

¹⁶ Federación de Servicios de Comisiones Obreras (s.f.) *Estudio comparativo: FPSICO-ISTAS21*.

¹⁷ Moncada i Lluís, S. y Llorens Serrano, C. (2005). *NTP 703: El Método COPSOQ (ISTAS21, PSQCAT 21) de evaluación de riesgos psicosociales*. INSST.

- El FPSICO 4.0. está disponible en una versión, que consta de un formulario con 89 ítems, mientras que el ISTAS 21 incluye tres versiones:
 - Versión corta: Se usa para la autoevaluación y para evaluar organizaciones de menos de 25 trabajadores.
 - Versión media: Se usa para evaluar empresas de 25 o más empleados.
 - Versión larga: Esta versión es de uso exclusivo en proyectos de investigación y, por lo tanto, no está disponible para la población general.
- Respecto a las dimensiones psicosociales¹⁸:
 - El método FPSICO evalúa 9 factores de riesgo psicosociales (tiempo de trabajo, autonomía, carga de trabajo, demandas psicológicas, variedad/contenido, participación/supervisión / interés por el trabajo / compensación, desempeño del rol y relaciones y apoyo social) que se dividen a su vez en 31 subfactores psicosociales (ver en el Anexo 3).
 - El Método ISTAS 21 mide 5 grupos de factores de riesgo psicosociales (exigencias psicológicas, influencia y desarrollo de habilidades, apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo, compensaciones y doble presencia), que integran 21 subfactores (ver en el Anexo 4).
- ISTAS 21, a diferencia de FPSICO, además de las 21 dimensiones psicosociales, analiza otras dimensiones de salud general, salud mental, vitalidad, síntomas conductuales, somáticos y cognitivos de estrés, así como satisfacción.
- El tiempo invertido por el trabajador a contestar, en el caso de FPSICO es de 20 a 30 minutos, mientras que en el caso de ISTAS 21, es de 45 a 60 minutos¹⁹ (Bagué Ollé, R., Jové Canela, M., Pino Marfil, M.A., Sevilla Martínez, N. y Costa Zugast, J., s.f.).
- Por último, hay que destacar que ISTAS 21, a diferencia de FPSICO, ofrece la posibilidad de participar en la planificación de las medidas a todas las partes interesadas (trabajadores, mandos intermedios, responsables, etc.) gracias a su metodología participativa.

¹⁸ Moncada i Lluís, S. y Llorens Serrano, C. (2005). NTP 703. El Método COPSOQ (ISTAS21, PSQCAT 21) de evaluación de riesgos psicosociales

Pérez Bilbao, J. y Nogareda Cuixart, C. (2012) NTP 926. *Factores psicosociales: metodología de evaluación*. INSST.

¹⁹ Ferrer Puig, R., Guilera Ferré, G. y Peró Cebollero, M. (2011) Propiedades psicométricas del instrumento de valoración de riesgos psicosociales del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (FPSICO). INSST.

5.4. Elección definitiva de la metodología y justificación de la decisión.

De mutuo acuerdo con la empresa y tras contrastar ambas metodologías, analizando tanto las similitudes como las diferencias, el método finalmente elegido será el FPSICO 4.0. A continuación, se exponen los argumentos que justifican dicha decisión:

- Ambos métodos son igual de válidos ya que reciben el aval del INSST y del AMI, que son considerados los organismos técnicos por excelencia en sus respectivos países de aplicación.
Sin embargo, como ya dispongo de cierto bagaje en el uso de FPSICO 4.0., he considerado más conveniente emplear este método ya que me permite aumentar mis conocimientos y agilizar la práctica de uso de esta aplicación.
- Por otro lado, la herramienta que ofrece FPSICO 4.0. se caracteriza por ser muy ágil y operativa ya que facilita de manera considerable la importación / exportación de datos, así como el análisis multivariable, además de que requiere menos tiempo para contestar a las preguntas formuladas en el cuestionario.
- Otra razón por la cual nos hemos decantado por este método es que la aplicación del método ISTAS 21 exige la formación de un equipo de trabajo (del que formen parte los técnicos de prevención responsables y partícipes en la evaluación, mandos intermedios, responsables, representantes, etc.) sobre todo de cara a analizar los resultados y proponer acciones correctivas, frente a FPSICO 4.0. que solamente lo menciona como recomendación. En este caso concreto, como la organización implicada no se muestra interesada en conformar un equipo de trabajo debido a la falta de tiempo y elevado volumen de trabajo que presentan, hemos considerado oportuno descartar ISTAS 21 para esta evaluación.
- Por último, destacar que la empresa a su vez se ha mostrado más conforme con el método FPSICO 4.0. frente al uso de ISTAS 21 y, por consiguiente, he considerado que es mejor tomar esta decisión de manera conjunta con la misma, antes que elegir el método sin tener en cuenta su criterio.

5.5. Descripción del proceso de aplicación de la herramienta FPSICO 4.0. para realizar Evaluaciones de Riesgo Psicosociales.

5.5.1. Recopilación de información cualitativa.

Como se ha mencionado ya, FPSICO 4.0. es una herramienta diseñada para realizar evaluaciones de riesgos psicosociales, en formato AIP (Aplicación Informática para la Prevención), por el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST). Incluye un cuestionario formado por 44 preguntas y 89 ítems.

Según la NTP 926, de 2012, los principales factores de riesgo psicosociales evaluados mediante la herramienta FPSICO son²⁰:

- Tiempo de trabajo (TT).

Este factor hace referencia a la organización y la distribución del tiempo durante la jornada laboral. A través del mismo, se evalúa el impacto que tiene en la salud y bienestar psicoemocional, el tiempo que permanece el trabajador en su puesto de trabajo.

Dentro de este factor, se consideran los periodos de descanso, la duración, la calidad de los mismos, así como el efecto del tiempo de trabajo en la vida personal y social. En este sentido, se considera factor de riesgo psicosocial cuando la organización temporal no cumple con los requisitos legales (días de trabajo y días de descanso, duración de jornada, duración de los descansos...), y cuando dificulta el equilibrio entre la vida laboral y la vida personal. La valoración de este factor se hace a partir de los siguientes aspectos:

- Trabajo en sábados.
- Trabajo en domingos y festivos.
- Tiempo de descanso semanal.
- Compatibilidad vida laboral- vida social.

²⁰ Pérez Bilbao, J. y Nogareda Cuixart, C. (2012) *NTP 926. Factores psicosociales: metodología de evaluación*. INSST.

- Autonomía (AU).

Hace referencia a la capacidad y posibilidad del trabajador de gestionar y tomar decisiones acerca de cuestiones como:

- La organización del tiempo dedicado a las tareas.
- El procedimiento a seguir para efectuar las tareas.
- La manera de organizar de las tareas.

En este sentido, se considera factor de riesgo psicosocial cuando el trabajador tiene poca o nula capacidad de decisión sobre estas cuestiones relativas al desempeño del trabajo.

- Carga de trabajo (CT).

La carga de trabajo es el nivel de demanda de trabajo a la que el trabajador debe hacer frente. Se considera que la carga de trabajo es alta cuando hay mucha cantidad de trabajo (componente cuantitativo) y este es difícil (componente cualitativo).

Por lo tanto, se considerará factor de riesgo psicosocial el exceso: demasiadas tareas, demasiada presión temporal, multitarea, etc. No obstante, la falta de trabajo también es considerada como riesgo psicosocial ya que se asocia a poca o ninguna utilidad para la organización. Es decir, en este caso, un nivel de riesgo adecuado equivaldría a un término medio de carga laboral. La valoración de este factor se hace a partir de los siguientes subfactores:

- Presiones de tiempos. Tiempo del que se dispone para realizar las tareas.
- Esfuerzo de atención. Nivel de atención que requiere el puesto de trabajo.
- Cantidad de trabajo: cantidad de tareas o actividades.
- Dificultad de las actividades.
- Necesidad de ayuda.
- Trabajo fuera del horario habitual.

- Demandas psicológicas (DP).

Este factor hace referencia a las exigencias psicológicas a las que ha de hacer frente el trabajador en el desempeño de las tareas. Estas demandas pueden ser cognitivas o emocionales.

- Exigencias cognitivas: Refiere al esfuerzo intelectual que se requiere que haga el trabajador. Se considera que las exigencias cognitivas son demasiado elevadas cuando no existe un equilibrio entre las capacidades de la persona y las exigencias de la tarea.
- Exigencias emocionales: Este riesgo emerge cuando las tareas que se solicitan al trabajador influyen negativamente a sus emociones y sentimientos.

Este riesgo es más habitual para aquellos puestos donde existe trato con los clientes, proveedores, etc.

- Variedad / contenido (VC).

Este factor hace referencia a la percepción que el trabajador tiene de que su trabajo es útil y beneficioso tanto para la organización como para la sociedad. Es decir, se considera factor de riesgo cuando el trabajador percibe que:

- su entorno laboral, social y familiar no reconocen el valor de su trabajo.
- Tiene la sensación de que su trabajo no contribuye a los beneficios de la empresa, por lo que no se siente productivo.
- su trabajo es rutinario / carece de tiene sentido.

- Participación / Supervisión (PS).

Este factor contempla dos dimensiones generales:

- Por un lado, el grado de participación del trabajador en diversos aspectos y cuestiones de su trabajo. En este caso, el factor de riesgo se asocia con niveles bajos de participación del trabajador.
- Por el otro, el nivel de supervisión de las actividades que la empresa ejerce sobre el trabajador. Para este riesgo, la situación se considera inadecuada cuando el nivel de supervisión es inexistente o es excesiva.

- Interés por el trabajador / Compensación (ITC).

Se refiere al grado de interés y de preocupación que la organización muestra por el trabajador. Tiene que ver con la iniciativa de la empresa de informar a los trabajadores sobre sus posibilidades de promoción, formación o desarrollo de carrera profesional, etc. Asimismo, debe haber un equilibrio entre lo que aporta el trabajador y la compensación que obtiene a cambio.

- Desempeño del rol (DR).

Este factor comprende dos aspectos principales:

- La ambigüedad del rol: Se asocia con una falta de una definición clara de las funciones y responsabilidades (qué debe hacerse, cómo, cantidad de trabajo esperada, calidad del trabajo, tiempo asignado, responsabilidad del puesto...)
- El conflicto de rol: Refiere a situaciones en las que el contenido del trabajo o las actividades son incompatibles, incongruentes o contradictorias a los valores éticos del trabajador.

- Relaciones y apoyo social (RAS).

Hace referencia al impacto que tienen las relaciones en el lugar de trabajo. En este caso, se considera que, consolidar buenas relaciones y recibir apoyo social por parte de los compañeros de trabajo son aspectos positivos, que moderan los niveles de estrés laboral.

Una vez decidida la herramienta de aplicación, el proceso a seguir para la puesta en marcha de la investigación es el siguiente:

Se convoca una reunión con el departamento de Recursos Humanos de la empresa para comunicarles que se va a llevar a cabo una evaluación psicosocial. Durante esta reunión, se especifica a los trabajadores en qué consiste dicha evaluación, la metodología que se va a usar, así como las acciones que se requieren por parte de los mismos, que básicamente son la cumplimentación del cuestionario y la realización de una posible entrevista (aunque no es definitiva). En este sentido, se les pide contestar con sinceridad y naturalidad a todas las preguntas ya que se preservará en todo momento la confidencialidad y anonimato de cada participante.

La finalidad de la reunión es familiarizar a los trabajadores implicados en el proyecto, con las características del mismo.

Una vez celebrada dicha reunión, se procede a generar los cuestionarios de la aplicación. Para ello, una vez dentro del software de evaluación psicosocial, se debe iniciar un “nuevo estudio” (ver en el Anexo 5). A continuación, se han de cumplimentar los siguientes campos²¹ (Cañavate, 2019):

- Nombre que identifica el estudio: *Trabajo final de máster Podlas Klaudia*.
- Tipo de estudio. Actualmente, solo admite una opción: ERP (Evaluación de Riesgos Psicosocial).
- Población: Este punto refiere al número total de participantes en el estudio o evaluación psicosocial. En este caso son 12 trabajadores los que conforman el departamento de RRHH.
- Seleccionar el idioma (el cuestionario está por defecto en español, aunque se puede escoger entre diversos idiomas). Para este estudio no se precisa otro idioma diferente al español.
- El software permite añadir Unidades de Análisis o preguntas demográficas como elegir el sexo, la categoría o puesto laboral, la edad, antigüedad en la empresa, departamento, delegación o centro, tipo de contrato, etc. Estas preguntas aparecerían al principio del cuestionario. Sin embargo, tomando en consideración que el número de trabajadores evaluados es bastante reducido y de cara a garantizar el anonimato de los participantes en el estudio y evitar focalizar la exposición del riesgo Psicosocial a uno o varios trabajadores en concreto, para esta evaluación no se han incluido preguntas demográficas.

Tras cumplimentarse todos los campos previamente mencionados, se pueden generar ya los cuestionarios psicosociales. La aplicación permite exportarlos y guardarlos en formato PDF (ver en el Anexo 6). Se entregan a los trabajadores por correo electrónico para que los rellenen. Para ver un ejemplo de cómo es este cuestionario, acudir al Anexo 7.

Con el fin de reforzar la antes mencionada confidencialidad y anonimato, se ha decidido que los trabajadores entreguen todos los cuestionarios al mismo tiempo, garantizándose de esta manera que ni siquiera yo pueda asociar los cuestionarios a ninguno de los participantes.

²¹ Cañavate, G. (2019) *Tutorial de instalación y uso de FPSICO 4.0*. Oficina Técnica de Prevención.

Una vez remitidos los cuestionarios cumplimentados, se procede a la importación de los datos en la aplicación, que se realiza en este caso manualmente (ver en el Anexo 8).

Tras importar todos los datos, ya se puede emitir el Informe de resultados en formato PDF. Para ello, hay que acceder al generador de informes, pulsando en el icono del gráfico circular (ver en el Anexo 9). La aplicación permite exportar dos opciones de Informe:

- Formato de datos agrupado (versión anterior 3.1): En este formato cada factor de riesgo psicosocial incluye cuatro niveles de riesgo representados por diversos colores.

Riesgo	Color
Muy elevado	Rojo
Elevado	Naranja
Moderado	Amarillo
Situación adecuada	Verde

Fuente: Informe de Evaluación, FPSICO 4.0.

- Formato de datos comparativo (incluido en la nueva versión 4.0): Este formato arroja los resultados más simplificados, agrupando los colores verde y amarillo en verde, y los colores naranja y rojo, solamente en rojo. Asimismo, permite analizar los factores de riesgo en función de las variables demográficas incluidas.

En este caso, como no se han incluido variables demográficas o unidades de análisis, sólo es posible generar el Informe en formato de datos agrupado.

5.5.2. Recopilación de información cualitativa.

Según el nuevo Criterio Técnico²² publicado de manera reciente por la Inspección de Trabajo, sobre actuaciones frente a riesgos psicosociales, una evaluación psicosocial además de contemplar técnicas cuantitativas (en este caso, el cuestionario FPSICO 4.0), ha de integrar otro tipo de información cualitativa como son el análisis de documentación aportada por la empresa o la realización de entrevistas aleatorias, escogiendo a varios trabajadores. Tanto la documentación complementaria como las entrevistas pueden servir de gran utilidad de cara a comprender las razones por las cuales determinados riesgos psicosociales están presentes en el puesto de trabajo y en base a las mismas, definir medidas correctoras que minimicen dicha exposición.

²² Criterio Técnico 104 / 2021, sobre actuaciones de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social en riesgos psicosociales. Ministerio de Trabajo y Economía Social.

Respecto a la documentación cualitativa aportada por la empresa para ser tenida en cuenta en la evaluación de riesgos psicosociales, destaca la siguiente:

- **Tipo de jornada laboral.**

Todos los trabajadores, salvo el trabajador o trabajadora con contrato de Beca, realizan la siguiente jornada laboral:

- De lunes a jueves realizan una jornada completa de 08:00 a 17:00, con posibilidad de entrada flexible (opción de entrada entre las 08:00 y las 09:00, y de salida entre las 17:00 y las 18:00). Este horario incluye un descanso de una hora.
- Los viernes trabajan en jornada reducida y continua, de 08:00 a 15:00, con un descanso de 20 minutos.

El trabajador con contrato de Beca realiza una jornada laboral, de lunes a viernes, de 09:00 a 14:00.

- **Opción de teletrabajo.**

Los trabajadores con una antigüedad igual o superior a un año en la organización, excepto el trabajador o trabajadora con contrato de Beca, disponen del derecho a realizar teletrabajo un día de la semana, pudiendo coincidir con un lunes o viernes una vez al mes. En cualquier caso, el teletrabajo es siempre voluntario.

- **Proceso de supervisión de las tareas.**

La empresa tiene definido un proceso de supervisión de tareas y de formación del personal a cargo, que afecta a los puestos de director (general y departamental), responsables de área y mandos intermedios.

Acorde con este proceso, los responsables de área tienen el deber de formar a los miembros de sus equipos, supervisar las actividades y tareas, así como comprobar el estado de las instalaciones y entorno en el que se realizan las labores.

- **Procesos asociados a cada puesto y descripción de los mismos.**

DIRECTOR	Gestión de departamentos y equipos.
	Tareas comerciales o de representación.
	Trabajo en oficinas con pantallas de PVD.
	Teletrabajo.
	Tareas de supervisión y formación.
PERSONAL DE OFICINA CON RIESGO VIAL	Trabajo en oficinas con pantallas de PVD.
	Teletrabajo.
	Tareas de supervisión y formación.
PERSONAL DE OFICINA SIN RIESGO VIAL	Trabajo en oficinas y con pantallas de PVD.
	Teletrabajo.

- *Gestión de departamentos y equipos.*

Todos los departamentos se organizan con uno o varios responsables, que a su vez dependen de la dirección u otros responsables. Los responsables pueden contar con un equipo de personas a su cargo y entre sus funciones destacan las siguientes:

- Transmitir, inculcar y velar por el cumplimiento por parte de sus equipos, de las políticas, indicaciones e instrucciones que la Dirección General o Departamental pueda haber estipulado.
- Organizar los trabajos y recursos de sus equipos, supervisando y controlando las tareas, así como solventando los posibles problemas e incidencias que puedan surgir.
- Reportar los trabajos y resultados de su departamento, ya sea a otro responsable o a un director.
- Gestión del personal a su cargo a nivel de relaciones laborales, dotación de equipos, EPIS, materiales, resolución de conflictos, etc.

- *Trabajo en oficinas con pantallas de visualización de datos.*

Trabajos administrativos que incluyen la atención telefónica, gestión y archivo documental, asistencia a reuniones, asistencia a formaciones, etc. Este tipo de trabajos se realizan en un puesto de trabajo determinado, aunque cabe la posibilidad de emplear equipos de trabajo portátiles que permitan ocupar ubicaciones diferentes en este u otro centro de trabajo.

Este proceso se engloba dentro de la actividad de un área en el que colaboran e interactúan diferentes personas, en base a unos objetivos que se establecen desde la dirección. En el caso de producirse cualquier incidencia en la tarea, ésta debe comunicarse al responsable, el cual se encargará de gestionarla adecuadamente.

○ *Tareas comerciales o de representación.*

Este proceso se corresponde principalmente con el puesto de director. Trabajos o actividades dirigidos a la consolidación de relaciones entre los trabajadores de la organización con terceros, ya sea con un interés comercial o de representación de la empresa. Puede tratarse de clientes actuales o potenciales, propietarios, personal de ayuntamientos, de otras empresas u organismos que puedan tener algún tipo de vínculo con la organización (centros comerciales, organismos de transportes, asociaciones, etc.).

El desempeño de este tipo de trabajos es más habitual en puestos como el de Director frente a los demás puestos implicados en esta evaluación. Entre sus principales tareas destacarían, entre otras:

- Visitas a centros de terceros, oficinas, comercios, propiedades o terrenos, tanto a nivel local como territorial o nacional.
- Labores de gestión originadas durante las visitas.
- Gestiones y negociaciones orientadas a la consecución de los objetivos, así como a la resolución de posibles incidencias o cuestiones que pudieran surgir al respecto.
- Coordinación con el departamento y con otras áreas de la empresa o con organizaciones ajenas para el correcto desempeño de las actividades.

Este proceso a menudo implica el desplazamiento del trabajador a nivel local, regional e incluso nacional e internacional.

○ *Teletrabajo o trabajo a distancia.*

Se trata de un método de organización del trabajo mediante el cual una tarea o trabajo que solía realizarse en las instalaciones de la empresa se comienza a desempeñar regularmente o de manera periódica, fuera de las mismas, generalmente en el domicilio del trabajador.

- **Equipos de trabajo de los que disponen y utilizan en el puesto:**
 - Equipos y herramientas ofimáticas (ordenador, impresora, escáner, fax, teléfono, fotocopiadora, etc.) y material de oficina (bolígrafos, cuadernos, clips, folios, grapadora, plastificadora, encuadernadora, archivadores, fundas transparentes etc.).
 - Equipos de telefonía.
 - Para los puestos de director y personal de oficina con riesgo vial, se pueden usar vehículos u otros medios de transporte para los desplazamientos.

- **Equipos de protección individual que pueden utilizar:** Chaleco de alta visibilidad. Mascarilla Covid-19.

- **Funciones y Responsabilidades en función del puesto de trabajo:**

La organización tiene establecidas las Funciones y Responsabilidades que en materia de Prevención de Riesgos Laborales tienen los trabajadores, de acuerdo con su puesto o categoría laboral. Estas funciones y responsabilidades se entregan (en formato de ficha) a cada trabajador, para que las lea y comprenda (ver el Anexo 10). Los trabajadores deben devolver una copia de este documento firmada, a modo de recibí, al departamento de PRL.

- **Índices de accidentabilidad.**

A continuación, se muestran datos reales de la empresa referentes a la accidentabilidad.

INDICADORES DE ACCIDENTABILIDAD 2021

TOTAL DE TRABAJADORES (PERSONAL TERRENO + OFICINA)							
ACCIDENTES EXCLUYENDO LOS IN ITINERE							
	Número de trabajadores	Número de accidentes totales	Número de Accidentes de trabajo con baja	Número de Accidentes de trabajo sin baja	Accidentes de trabajo con baja en jornada		
					Índice de Frecuencia	Índice de Gravedad	Índice de Incidencia
ENERO	603	3	2	1	27,86	0,47	3,32
FEBRERO	599	2	1	1	11,35	0,35	1,67
MARZO	591	1	0	1	0,00	0,44	0,00
ABRIL	586	6	3	3	35,21	0,81	5,12
MAYO	579	3	2	1	23,18	1,11	3,45
JUNIO	576	1	0	1	0,00	1,07	0,00
JULIO	570	2	1	1	13,05	1,38	1,75
AGOSTO	575	1	0	1	0,00	1,44	0,00
SEPTIEMBRE	575	5	2	3	23,78	1,09	3,48
OCTUBRE	573	1	0	1	0,00	0,80	0,00
NOVIEMBRE	573	4	0	4	0,00	0,55	0,00
MEDIA					12,24	0,85	1,71
OBJETIVO 2021					11,35	0,29	1,62

GRUPO JCD TOTAL (PERSONAL TERRENO + OFICINA)														
	TOTAL			ACCIDENTES EN JORNADA			IN LITINERE			Accidentes donde interviene vehículos		Accidentes causados por TME		INCIDENTES
	TOT	TSB	TCB	Tot jornada	SB	CB	Tot itinere	SB	CB	CB	SB	CB	SB	
ENERO	3	1	2	3	1	2	0	0	0	1	0	0	0	0

En la presente tabla se indica el número de accidentes de trabajo que han acontecido en la empresa desde enero hasta el mes de noviembre de 2021, discerniendo entre accidentes con y sin baja laboral.

Respecto a los índices de accidentabilidad, se aprecian el Índice de Frecuencia, el Índice de Gravedad, y el Índice de Incidencia.

- **Relación de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales con factores psicosociales y otras afecciones psicológicas.**

Hasta el momento, no se han producido accidentes de trabajo o enfermedades profesionales, así como enfermedades derivadas del trabajo (que son aquellas que aun sin estar contempladas en el cuadro de enfermedades profesionales, tienen su origen en el contexto laboral) por razones o causas psicosociales u otras afecciones de tipo psicológico.

Cabe reseñar que el número de trabajadores de este departamento, afectados por accidentes laborales o enfermedades profesionales es cero. Los accidentes de trabajo los han sufrido mayoritariamente:

- Trabajadores de terreno: afecciones musculoesqueléticas, accidentes de tráfico...
- Algunos trabajadores de oficina con riesgo vial (comerciales): accidentes de tráfico.
- Algunos trabajadores de oficina sin riesgo vial: afecciones musculoesqueléticas (afecciones dorsolumbares, cervicales, de las articulaciones...).

RESULTADOS

6.1. Datos sociodemográficos de la población.

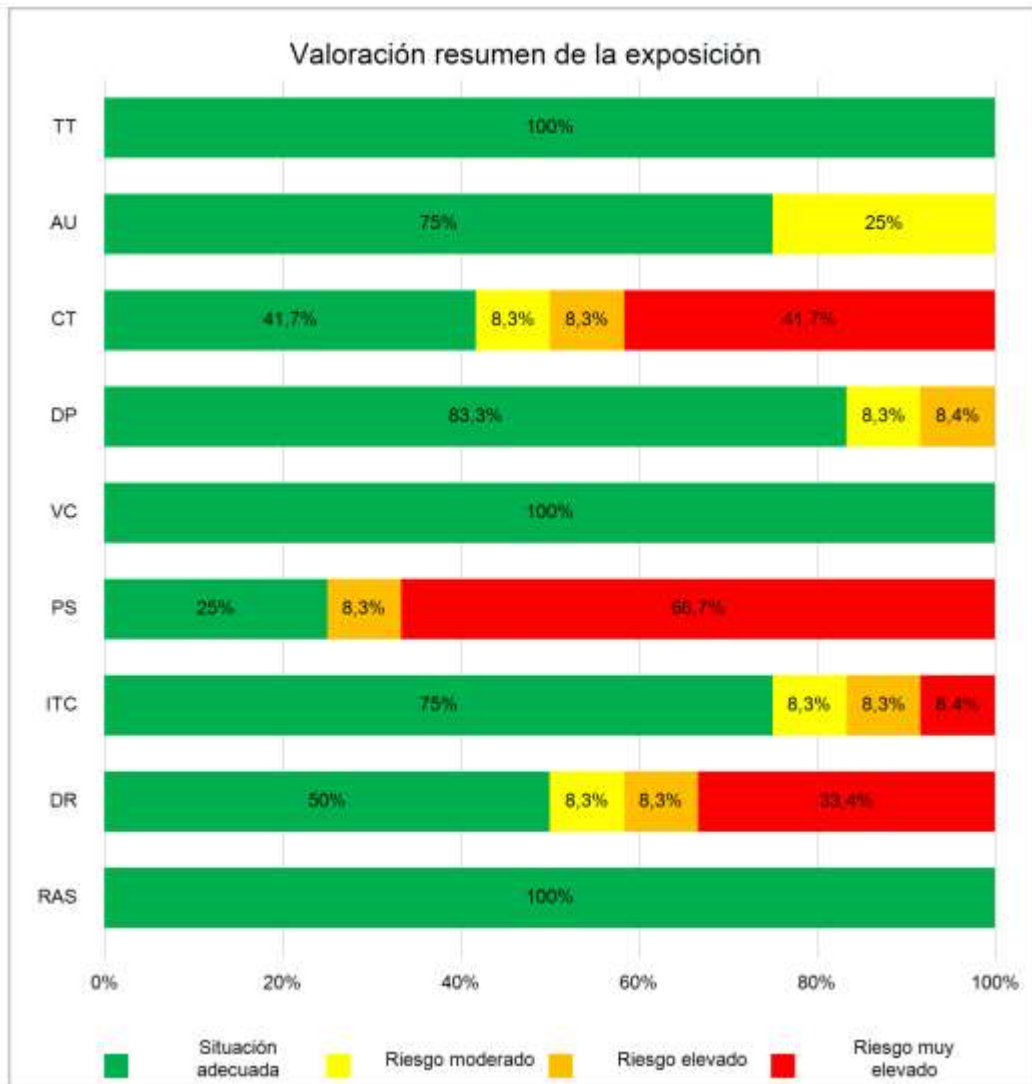
A continuación, se observa un gráfico en el que se refleja la tasa de participación en el cuestionario. En este caso se muestra la participación general ya que no se han empleado variables o preguntas independientes y, por lo tanto, no se han generado gráficos de distribución por unidades de análisis.



Como se puede ver en este gráfico, la participación ha sido total, ya que han respondido al cuestionario 12 de 12 trabajadores.

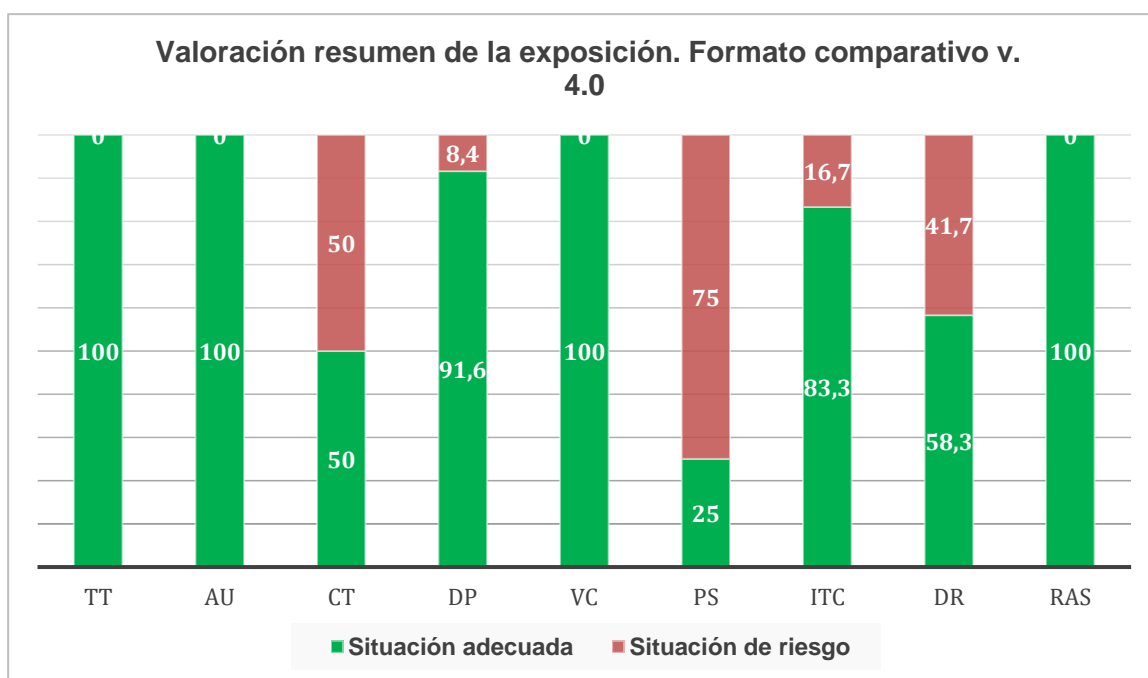
6.2. Valoración general de la exposición a factores de riesgo psicosociales.

A continuación, se muestra una gráfica con la valoración resumen de la exposición de los trabajadores a los factores de riesgo psicosociales, en formato agrupado.



Como este formato se corresponde con la versión anterior de la herramienta, se ha elaborado una nueva gráfica donde se observan los resultados de la exposición a cada grupo o factor de riesgo en formato simplificado, agrupando los colores, de tal manera que se visualice si la situación es adecuada en verde (agrupa el color verde y amarillo) y si existe riesgo de exposición en rojo (agrupa el color naranja y rojo).

Por consiguiente, la gráfica queda de la siguiente manera:



Situación respecto a cada factor de riesgo psicosocial

	TT	AU	CT	DP	VC	PS	ITC	DR	RAS
Porcentaje de trabajadores situación correcta	100%	100%	50%	91,6%	100%	25%	83,3 %	58,3%	100%
Número de trabajadores	12	12	6	11	12	3	10	7	12

■ Situación adecuada ■ Situación de riesgo

Acorde con los resultados expuestos en la presente gráfica y tabla, el personal de Recursos Humanos se encuentra en situación adecuada frente a los siguientes factores de riesgo psicosociales:

- Tiempo de trabajo (TT): El 100 % de los participantes (12 trabajadores) se encuentra en situación adecuada respecto a este factor de riesgo.
- Autonomía (TT): El 100 % de los participantes (12 trabajadores) se encuentra en situación adecuada respecto a este factor de riesgo.
- Demandas psicológicas (DP): El 91,6 % de los participantes (11 trabajadores) se encuentra en situación adecuada respecto a este factor de riesgo.
- Variedad / contenido (VC): El 100 % de los participantes (12 trabajadores) se encuentra en situación adecuada respecto a este factor de riesgo.
- Interés por el trabajador / Compensación (ITC): El 83,3 % de los participantes (10 trabajadores) se encuentra en situación adecuada respecto a este factor de riesgo.
- Relaciones y apoyo social (RAS): El 100 % de los participantes (12 trabajadores) se encuentra en situación adecuada respecto a este factor de riesgo.

Respecto a los factores de riesgo psicosociales cuya exposición se considera adecuada, pero que requieren tener **precaución y vigilar la evolución de la situación**, destaca:

- Desempeño de rol (DR): El 58,3 % de los participantes (7 trabajadores) se encuentra en situación adecuada respecto a este factor de riesgo.
- La carga de trabajo (CT). El 50 % de los participantes (6) trabajadores se encuentra en situación adecuada respecto a este factor de riesgo.

Por último, los factores de riesgo que presentan **niveles de exposición inadecuados** son:

- Participación / Supervisión (PS): El 75 % de los participantes (9 trabajadores) se encuentran en situación de riesgo respecto a este factor.

6.3. Valoración específica

6.3.1. Factores de riesgo psicosociales con niveles de riesgo inadecuados.

A continuación, se expone de manera detallada y desglosada los niveles de exposición, tomando en consideración la información cualitativa facilitada por la empresa:

- Participación / Supervisión

Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo			
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
3	0	1	8

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
4-87	38,17	15,98	39,00

Participación / Supervisión				
Subfactores de riesgo psicosocial			Respuestas adecuadas	Nivel de riesgo
Nivel de participación	Ítem 11 a	Introducción de cambios en los equipos y materiales.	<ul style="list-style-type: none"> Puedo decidir Se me consulta 	25%
	Ítem 11 b	Introducción de cambios en la manera de trabajar.	<ul style="list-style-type: none"> Puedo decidir Se me consulta 	66,7%
	Ítem 11 c	Lanzamiento de nuevos productos o servicios	<ul style="list-style-type: none"> Puedo decidir Se me consulta Sólo recibo información 	83,4 %
	Ítem 11 d	Reestructuración o reorganización de departamentos o áreas de trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> Puedo decidir. Se me consulta. 	8,3 %
	Ítem 11 e	Cambios en la dirección o entre tus superiores	<ul style="list-style-type: none"> Puedo decidir. Se me consulta. Sólo recibo información. 	50 %
	Ítem 11 f	Contratación o incorporación de nuevos empleados.	<ul style="list-style-type: none"> Puedo decidir. Se me consulta. Sólo recibo información. 	66,7 %
	Ítem 11 g	Elaboración de las normas de trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> Puedo decidir. Se me consulta. Sólo recibo información. 	66,6%
Nivel de supervisión	Ítem 12 a	Sobre el método para realizar el trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> Adecuada. 	75 %
	Ítem 12 b	Sobre la planificación del trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> Adecuada. 	66,7 %
	Ítem 12 c	Sobre el ritmo de trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> Adecuada. 	50 %
	Ítem 12 d	Sobre la calidad del trabajo realizado.	<ul style="list-style-type: none"> Adecuada. 	66,7 %

■ Situación adecuada ■ Situación de riesgo

Acorde con los resultados reflejados en la anterior tabla, se pueden hacer las siguientes afirmaciones:

- En relación al nivel de participación / información, se considera inadecuada e insuficiente la participación de los trabajadores en los siguientes aspectos:
 - Cuando se planea introducir cambios en los equipos y materiales.
 - Cuando se planea reestructurar y reorganizar el departamento.

Observaciones: Nivel de participación / información sobre cambios entre superiores mejorable.

- En relación con el nivel de supervisión, se considera adecuado en todos los aspectos.

Observaciones: Nivel de supervisión sobre el ritmo de trabajo mejorable.

6.3.2. Factores de riesgo psicosociales con niveles de riesgo adecuados, pero que precisan precaución y vigilancia de la evolución.

A continuación, se expone de manera detallada y desglosada los niveles de exposición, tomando en consideración la información cualitativa facilitada por la empresa.

- Carga de trabajo

Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo			
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
5	1	1	5

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-106	51,42	24,98	53,50

Carga de trabajo				
<u>Subfactores de riesgo psicosocial</u>			<u>Respuestas adecuadas</u>	<u>Nivel de riesgo</u>
<i>Presiones de tiempos</i>	Ítem 23	El tiempo para realizar el trabajo es suficiente y adecuado.	<ul style="list-style-type: none"> • Siempre o casi siempre. • A menudo. 	50 %
	Ítem 24	La ejecución de tu tarea te impone trabajar con rapidez.	<ul style="list-style-type: none"> • A veces. • Nunca o casi nunca. 	33,3 %
	Ítem 25	Con qué frecuencia debes acelerar el ritmo de trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> • A veces. • Nunca o casi nunca. 	58,4%
<i>Esfuerzo de atención</i>	Ítem 21	Cuánto tiempo debes mantener una exclusiva atención en tu trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> • A veces. • Nunca o casi nunca. 	41,6 %
	Ítem 22	Cómo consideras la atención que debes mantener para realizar tu trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> • Baja • Media. • Alta. 	91,7 %
	Ítem 27	Debes atender varias tareas al mismo tiempo.	<ul style="list-style-type: none"> • A veces. • Nunca o casi nunca. 	16,6 %
	Ítem 30	Tienes que interrumpir la tarea que estás haciendo para realizar otra no prevista.	<ul style="list-style-type: none"> • A veces. • Nunca o casi nunca. 	50 %
	Ítem 31	En caso de existir interrupciones, alteran seriamente la ejecución de tu trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> • A veces. • Nunca o casi nunca. 	58,3 %
	Ítem 32	La cantidad de trabajo que tienes suele ser irregular e imprevisible.	<ul style="list-style-type: none"> • A veces. • Nunca o casi nunca. 	91,7 %
<i>Cantidad y dificultad de la tarea</i>	Ítem 4	Con qué frecuencia tienes que trabajar más tiempo del horario habitual.	<ul style="list-style-type: none"> • A veces. • Nunca o casi nunca. 	50 %
	Ítem 26	La cantidad de trabajo que tienes es:	<ul style="list-style-type: none"> • Adecuada. • Elevada. 	91,7 %
	Ítem 28	El trabajo que realizas te resulta complicado o difícil.	<ul style="list-style-type: none"> • A veces. • Nunca o casi nunca. 	91,7 %
	Ítem 29	Tienes que llevar a cabo tareas tan difíciles que necesitas pedir a alguien consejo o ayuda.	<ul style="list-style-type: none"> • A veces. • Nunca o casi nunca. 	100 %

■ Situación adecuada ■ Situación de riesgo

Acorde con los resultados reflejados en la anterior tabla, se pueden hacer las siguientes afirmaciones:

- ✓ En relación con las presiones de tiempos (carga de trabajo), los niveles de riesgo se consideran excesivos en los siguientes aspectos:
 - La ejecución de la tarea impone trabajar con rapidez.

Observaciones:

Tiempo disponible para realizar el trabajo mejorable.
Ritmo de trabajo mejorable.

- En relación con el esfuerzo de atención (carga de trabajo), los niveles de riesgo se consideran excesivos en los siguientes aspectos:
 - Atención exclusiva en el trabajo.
 - Atender varias tareas al mismo tiempo.

Observaciones:

Interrupción de la tarea para realizar otras no previstas mejorable.
Interrupciones que alteran seriamente la ejecución del trabajo mejorable.

- En relación con la cantidad y dificultad de la tarea (carga de trabajo), los niveles de riesgo, en general, se consideran adecuados.

Observaciones: Tener que trabajar fuera del horario habitual mejorable.

- Desempeño del rol.

Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo			
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
6	1	1	4

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
1-109	37,58	24,31	36,50

Desempeño del rol				
	<u>Dimensiones del riesgo psicosocial</u>		<u>Respuestas adecuadas</u>	<u>Nivel de riesgo</u>
<i>La ambigüedad del rol</i>	Ítem 14 a	Información recibida sobre funciones, competencias y atribuciones.	<ul style="list-style-type: none"> Muy clara. Clara. 	75 %
	Ítem 14 b	Información recibida sobre métodos protocolos y procedimientos de trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> Muy clara. Clara. 	66,6 %
	Ítem 14 c	Información recibida sobre la cantidad de trabajo que se espera del trabajador.	<ul style="list-style-type: none"> Muy clara. Clara. 	58,3 %
	Ítem 14 d	Información recibida sobre la calidad de trabajo que se espera del trabajador.	<ul style="list-style-type: none"> Muy clara. Clara. 	66,7 %
	Ítem 14 e	Información recibida sobre el tiempo asignado para realizar el trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> Muy clara. Clara. 	41,6 %
	Ítem 14 f	Información recibida sobre la responsabilidad del puesto de trabajo (qué errores o defectos se pueden achacar a la actuación del trabajador).	<ul style="list-style-type: none"> Muy clara. Clara. 	66,7 %
<i>Conflicto de rol</i>	Ítem 15 a	Con qué frecuencia se te asignan tareas que no puedes realizar por no tener los recursos humanos o materiales.	<ul style="list-style-type: none"> Nunca o casi nunca. A veces 	75 %
	Ítem 15 b	Con qué frecuencia tienes que saltarte los métodos establecidos para ejecutar algunas tareas.	<ul style="list-style-type: none"> Nunca o casi nunca. A veces 	100 %
	Ítem 15 c	Con qué frecuencia se te exige tomar decisiones o realizar cosas con las que no estás de acuerdo porque te suponen un conflicto moral, lega, emocional, etc.	<ul style="list-style-type: none"> Nunca o casi nunca. A veces 	91,7 %
	Ítem 15 d	Con qué frecuencia recibes instrucciones contradictorias entre sí (unos te mandan una cosa y otros otra).	<ul style="list-style-type: none"> Nunca o casi nunca. A veces 	91,7 %
	Ítem 15 e	Con qué frecuencia se te exigen responsabilidades, cometidos o tareas que no entran dentro de tus funciones y que deberían llevar a cabo otros trabajadores.	<ul style="list-style-type: none"> Nunca o casi nunca. A veces 	75 %

■ Situación adecuada ■ Situación de riesgo

Acorde con los resultados reflejados en la anterior tabla, se pueden hacer las siguientes afirmaciones:

- En relación con el desempeño del rol, los niveles de riesgo se consideran excesivos en los siguientes aspectos:
 - Información que recibe el trabajador sobre el tiempo asignado para realizar el trabajo, deficiente.

Observaciones: Información recibida sobre la cantidad de trabajo que se espera del trabajador mejorable.

- En lo referente al conflicto de rol, los niveles de riesgo se consideran adecuados.

CONCLUSIONES

7.1. Medidas correctivas / preventivas. Acciones de mejora.

A continuación, se proponen una serie de medidas preventivas asociadas a cada riesgo psicosocial detectado y evaluado:

<u>Riesgo psicosocial identificado</u>	<u>Elementos propiciadores</u>	<u>Nivel riesgo</u> > 50%	<u>Acciones correctivas.</u> <u>Medidas preventivas</u>
<i>Nivel de participación</i>	<p>No se consulta lo suficiente con los trabajadores cuestiones tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> la introducción de cambios en los equipos y en los materiales. 	Elevado	<p>A nivel organizacional:</p> <p>Promover que se consulte a los trabajadores acerca de posibles cambios introducidos en los equipos y materiales puesto que al final, serán ellos los que utilicen estos equipos. Es importante hacerles partícipes de algunas cuestiones de la organización, para que perciban que también se les tiene en cuenta y que su opinión también es relevante.</p> <p>Animar a participar a los trabajadores en aquellas decisiones que les afectan, tiene como efectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fomentar las buenas relaciones entre trabajadores y responsables. - Aumentar su grado de autonomía y el control sobre su vida laboral. - Incrementar la motivación y compromiso de los trabajadores con la organización. - Incrementar la productividad y hacer que se sientan más satisfechos en su puesto de trabajo.
	<p>No se consulta lo suficiente con los trabajadores aspectos relativos a:</p> <ul style="list-style-type: none"> la reestructuración y reorganización del departamento. 	Elevado	<p>A nivel organizacional:</p> <p>Promover que se consulte con los trabajadores sobre posibles cambios en la organización del departamento ya que se trata de aspectos que al final también les influyen.</p>

			<p>Cabe destacar que la consulta no implica que el trabajador tenga la autoridad o última palabra, sino que se le tome en consideración a la hora de tomar este tipo de decisiones. Los efectos positivos de esta acción son:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fomentar las buenas relaciones entre trabajadores y responsables. - Aumentar su grado de autonomía y el control sobre su vida laboral. - Incrementar la motivación y compromiso de los trabajadores con la organización. - Incrementar la productividad y hacer que se sientan más satisfechos en su puesto de trabajo.
<p><i>Carga de trabajo: Presiones de tiempos</i></p>	<p>Con frecuencia, los trabajadores tienen que trabajar con rapidez.</p>	<p>Elevado</p>	<p>A nivel organizacional:</p> <p>Proponer formaciones a los trabajadores e informarles a través de píldoras informativas, talleres, campañas periódicas, etc., de pautas para mejorar la organización y planificación de las tareas en el puesto de trabajo.</p> <p>A nivel individual:</p> <p>Planificar con antelación suficiente las actividades: La organización de las tareas permite ahorrar tiempo y supone, además, un alivio de las tensiones y del estrés laboral.</p> <p>Tratar de delegar tareas, en caso de que el trabajador no pueda hacer frente a la carga laboral asumida, o no pueda abarcarla en el tiempo establecido para ello.</p> <p>Negociar plazos en caso de sobrecarga laboral y de no poder entregar a tiempo.</p>
<p><i>Carga de trabajo: Esfuerzo de atención</i></p>	<p>Con frecuencia, los trabajadores mantienen una atención exclusiva y constante en su trabajo.</p>	<p>Elevado</p>	<p>A nivel individual:</p> <p>Descansar entre jornadas y durante la propia jornada laboral a fin de mejorar el rendimiento y la productividad.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Entre jornadas, es preciso descansar como mínimo, 8 horas al día.

			<p>- Dentro de la jornada, hacer breves descansos de al menos 5 minutos cada hora. Se ha de evitar estar concentrado de manera exclusiva en la tarea durante periodos prolongados puesto que aumenta el nivel de fatiga mental.</p>
	<p>Con frecuencia, los trabajadores atienden diferentes tareas al mismo tiempo.</p>	<p>Elevado</p>	<p>A nivel individual:</p> <p>Planificar las actividades y establecer el orden en el que se van a efectuar, procurando no realizar varias tareas de manera simultánea puesto que, el trabajador se puede saturar y el contenido de su trabajo pierde en calidad.</p> <p>Se deben gestionar las prioridades en función de la urgencia e importancia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Si es urgente e importante, hazlo ya. - Si es urgente pero no importante, planifica. - Si es urgente pero no es importante, delega. - Si no es urgente ni importante, aplaza.
<p><i>Desempeño del rol:</i> <i>Ambigüedad del rol</i></p>	<p>Los trabajadores consideran que no reciben información clara sobre el tiempo del que disponen para realizar su trabajo.</p>	<p>Elevado</p>	<p>Este riesgo se relaciona directamente con las presiones de tiempos (carga de trabajo) puesto que, al no definir con los trabajadores plazos concretos de entrega, se tiende a acelerar el ritmo de trabajo o a realizar múltiples tareas de manera simultánea por la incertidumbre y la preocupación de finalizar las tareas demasiado tarde. Por lo tanto, al corregir este riesgo, se pueden reducir también los niveles de presiones de tiempos.</p> <p>A nivel organizacional:</p> <p>Establecer o comunicar a los trabajadores, con mayor frecuencia, los plazos de los que disponen para entregar las tareas, al menos de manera orientativa si no se conocen fechas exactas.</p> <p>A nivel individual:</p> <p>Si el trabajador se siente agobiado al no saber el tiempo del que dispone para efectuar las tareas, es preciso que pregunte y aclare este asunto con su superior o responsable directo, y en ausencia del mismo, puede consultar a los compañeros de equipo, para reducir los niveles de angustia y estrés laboral.</p>

Asimismo, se ha definido una serie de acciones de mejora, dirigidas a aquellos factores psicosociales para los cuales se ha obtenido un nivel de riesgo moderado. Si bien estas acciones no van incluidas en la Planificación Preventiva, se integran en el Informe Final en forma de recomendaciones para la empresa. En otras palabras, aunque los niveles de exposición no se consideren excesivos, es recomendable tomar precauciones, a fin de evitar una evolución desfavorable de la situación de riesgo potencial.

<u>Riesgo psicosocial identificado</u>	<u>Elementos propiciadores</u>	<u>Nivel riesgo</u> 40-50 %	<u>Acciones de mejora</u>
<i>Participación</i>	Parte de los trabajadores consideran que reciben información escasa o nula sobre los cambios entre sus superiores.	Moderado	Informar a los trabajadores acerca de posibles cambios que tengan lugar en el departamento, al tratarse de cuestiones que, de algún modo, también les afectan.
<i>Supervisión</i>	Parte de los trabajadores afirman que la información que reciben acerca del ritmo de trabajo que tienen que mantener es poco clara e insuficiente.	Moderado	Hablar con los trabajadores más a menudo sobre los tiempos y los plazos de entrega de los que disponen, para que sepan con más claridad qué ritmo de trabajo mantener.
<i>Carga de trabajo: Presiones de tiempos.</i>	Una parte importante del personal considera que no dispone de tiempo suficiente para desempeñar su trabajo.	Moderado	Promover formaciones de: <ul style="list-style-type: none"> ✓ cómo gestionar los tiempos con más eficacia ✓ cómo optimizar la planificación y organización de las tareas. Delegar tareas o pedir ayuda a los compañeros en caso de no poder cumplir con los plazos o no poder asumir toda la carga laboral. Negociar plazos en caso de sobrecarga laboral y de no poder entregar a tiempo. Establecer prioridades en función de la urgencia e importancia.
<i>Carga de trabajo: Presiones de tiempos.</i>	Una parte importante del personal tiene que acelerar su ritmo de trabajo, de manera frecuente, para cumplir con sus responsabilidades en tiempo.	Moderado	Para este nivel de riesgo son útiles las medidas o acciones descritas en el apartado anterior.

<p><i>Carga de trabajo: Esfuerzo de atención.</i></p>	<p>Parte de los trabajadores interrumpen a menudo la tarea que están realizando en un momento dado para realizar otra no prevista.</p> <p>Cuando se producen estas interrupciones, las mismas pueden llegar a alterar gravemente la ejecución del trabajo.</p>	<p>Moderado</p>	<p>Procurar hacer las tareas estableciendo un orden y de manera sucesiva, acabando primero una para a continuación, iniciar otra. Se recomienda no interrumpir una actividad para realizar otra para no alterar la ejecución del trabajo. Realizar varias tareas al mismo tiempo puede sobrecargar al trabajador, además de interferir en la calidad del contenido de su trabajo.</p>
<p><i>Cantidad y dificultad de la tarea.</i></p>	<p>Parte de los trabajadores tienen que trabajar a menudo, más tiempo de su horario habitual.</p>	<p>Moderado</p>	<p>Definir un listado de actividades pendientes, estableciendo un orden de prioridades en función de la urgencia / importancia.</p> <p>Verificar si se dispone de recursos necesarios para afrontar todas las tareas.</p> <p>Hacer un balance de posibles tareas que se pueden suprimir o aplazar: Identificar los tiempos productivos para cambiar hábitos nocivos.</p> <p>Delegar tareas si no queda remedio.</p> <p>Rentabilizar las horas de trabajo: Llegar más temprano en vez de irse más tarde ya que las horas de la mañana son más productivas. Comer ligero. Dejar las gestiones no urgentes para más adelante...</p>
<p><i>Desempeño del rol: La ambigüedad del rol</i></p>	<p>Parte de los trabajadores consideran insuficiente y poco clara la información recibida sobre la cantidad de trabajo que se espera de ellos.</p>	<p>Moderado</p>	<p>Establecer o comunicar a los trabajadores más frecuentemente cuánto trabajo se espera que hagan durante la jornada.</p> <p>Si el trabajador se siente agobiado por no saber la cantidad de trabajo que tiene que realizar, se recomienda que pregunte a su responsable, e incluso, a los compañeros de equipo, para reducir así los niveles de estrés.</p>

7.2. Propuesta de Planificación de Acción Preventiva.

En este apartado se muestra un documento modelo de Planificación de la Acción Preventiva, a cumplimentar por parte de la empresa. La finalidad de este documento es hacer un seguimiento de la puesta en marcha de las medidas preventivas de cara a garantizar el cumplimiento efectivo de las mismas. Se estructura de la siguiente manera²³:

Planificación de la Acción Preventiva						
<u>Riesgo psicosocial</u>	<u>Medida preventiva</u>	<u>Fecha Inicio</u>	<u>Fecha Fin</u>	<u>Departamento. Responsable</u>	<u>Indicadores de medida</u>	<u>Recursos. Coste</u>
<i>Nivel de participación</i>	<p>Promover la consulta y participación de los trabajadores en aspectos que les afectan, en concreto:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Consulta sobre cambios en los materiales y equipos de trabajo. - Consulta sobre cambios en la organización y estructuración del departamento. 			Recursos Humanos. Prevención de Riesgos Laborales.		
<i>Carga de trabajo: Presiones de tiempos</i>	Proponer formaciones a los trabajadores e informarles a través de píldoras informativas, talleres, campañas periódicas, etc., de pautas para mejorar la organización y planificación de las tareas en el puesto de trabajo.			Recursos Humanos. Prevención de Riesgos Laborales.		
	Planificar con antelación suficiente las actividades para ahorrar tiempo de ejecución y aliviar tensiones.					
	Tratar de delegar tareas, en caso de que el trabajador no pueda hacer frente a la carga laboral asumida o no pueda abarcarla en el tiempo establecido para ello.					
	Negociar plazos en caso de sobrecarga laboral y de no poder entregar a tiempo.					

²³ Los campos vacíos los ha de cumplimentar la propia empresa, previa puesta en marcha de las medidas preventivas.

<p><i>Carga de trabajo: Esfuerzo de atención</i></p>	<p>Descansar entre jornadas y durante la jornada laboral a fin de mejorar el rendimiento y la productividad:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Entre jornadas, es preciso descansar como mínimo, 8 horas al día. ✓ Dentro de la jornada, hacer breves descansos de al menos 5 minutos cada hora. Se ha de evitar estar concentrado de manera exclusiva en la tarea durante periodos prolongados puesto que aumenta la fatiga mental. 			<p>Recursos Humanos. Prevención de Riesgos Laborales.</p>		
	<p>Se deben gestionar las prioridades en función de la urgencia e importancia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Si es urgente e importante, se hace ya. ✓ Si es urgente pero no importante, se planifica. ✓ Si es urgente pero no es importante, se delega. ✓ Si no es urgente ni importante, se aplaza. 					
<p><i>Desempeño del rol: Ambigüedad del rol</i></p>	<p>Establecer o comunicar a los trabajadores, con mayor frecuencia, los plazos de los que disponen para entregar las tareas, al menos de manera orientativa si no se conocen fechas exactas.</p>			<p>Recursos Humanos. Prevención de Riesgos Laborales.</p>		
	<p>Si el trabajador se siente agobiado al no saber el tiempo del que dispone para efectuar las tareas, es preciso que pregunte y aclare este asunto con su superior o responsable directo, y en ausencia del mismo, puede consultar a los compañeros de equipo, para reducir los niveles de angustia.</p>					

7.3. Proceso de seguimiento de la puesta en marcha de las acciones preventivas.

Una vez concluida la Evaluación de Riesgos Psicosociales y la definición de las medidas que han de contemplarse en la Planificación de Acciones Preventivas de la empresa, es indispensable definir un proceso de seguimiento, a través del cual se verifique que la empresa ha puesto en marcha las medidas pertinentes y que las mismas están resultando efectivas y útiles para eliminar y controlar los riesgos psicosociales previamente identificados y valorados. Dicho proceso de seguimiento consta de las siguientes etapas:

En primer lugar, tal y como se ha indicado ya, se elabora un documento con la Planificación de las Actividades Preventivas que la organización deberá poner en práctica. A medida que se implanten las medidas, se irá cumplimentando el documento.

A continuación, transcurridos aproximadamente de 3 a 5 meses de la Evaluación de Riesgos Psicosocial, se solicita a la empresa que remita el documento de Planificación Preventiva al Técnico responsable de la ERP, ya sea a través de correo postal, correo electrónico, o por cualesquiera otras vías. Además, se puede proponer una breve visita al departamento o tener una conversación telefónica o bien una videollamada, para conversar directamente con la dirección y/o los responsables, acerca de la evolución de la implantación de las medidas y acciones correctivas.

En última instancia, se plantea a la empresa la opción de, pasados dos años, llevar a cabo una revisión de la evaluación de riesgos o una reevaluación de los riesgos psicosociales, considerándose ésta una de las medidas más efectivas para comprobar que las acciones propuestas y aplicadas han surtido su efecto, eliminando o reduciendo el nivel de exposición de los trabajadores a los riesgos psicosociales detectados durante la evaluación inicial.

En caso de realizarse esta reevaluación, se aplicará de nuevo a los trabajadores la misma herramienta o cuestionario (esto es, el cuestionario FPSICO 4.0.), del mismo modo en que se empleará la misma metodología de evaluación, es decir, la que propone el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST).

Por último, es relevante tomar en consideración si se ha podido producir alguna modificación sustancial en los procesos asociados a los puestos, las funciones...etc., que pudiera condicionar los resultados. En este caso, será igualmente imprescindible reevaluar la exposición laboral a los riesgos psicosociales.

7.4. Limitaciones en el proceso de investigación.

En este apartado se exponen las limitaciones que han surgido a lo largo del proceso de investigación. Destacan, sobre todo:

Pocos trabajadores para aplicar la herramienta FPSICO 4.0. El método de evaluación de riesgos psicosociales para PYMES desarrollado por el INSST, era mejor elección para 12 trabajadores. No obstante, como se trata de una experiencia o proyecto piloto, se ha decidido emplear FPSICO 4.0. en un solo área o departamento para establecer una primera toma de contacto con la herramienta, de cara a realizar en el futuro, una evaluación de riesgos psicosocial a nivel general en la organización.

Imposibilidad de realizar Unidades de Análisis. Una segunda limitación considerable al proceso de investigación, ha sido el no poder emplear Unidades de Análisis (inclusión de preguntas demográficas en el cuestionario) para afinar el análisis e interpretación de los resultados. Esto se debe al reducido colectivo de trabajadores que han participado en la investigación.

Preservar el anonimato de la empresa. Para no desvelar de qué organización se trata, y de mutuo acuerdo con la dirección de la misma, se ha empleado un nombre ficticio y se ha eliminado u ocultado el nombre real de la documentación aportada.

Preservar el anonimato de los participantes. Se ha conseguido garantizar el anonimato, aplicando el cuestionario a, por lo menos, más de diez trabajadores, de manera que los resultados no puedan asociarse a ninguna persona en concreto. Asimismo, resaltar que los cuestionarios son completamente anónimos ya que no contienen ningún campo ni ninguna cuestión que pudiera delatar la identidad de los trabajadores. De cara a reforzar dicho anonimato, el personal me ha entregado de vuelta, todos los cuestionarios cumplimentados al mismo tiempo.

Preservar la confidencialidad de la información. Por otro lado, de cara a garantizar la confidencialidad de los datos recopilados a través de los cuestionarios, así como de la información cualitativa, toda esta documentación ha sido manejada y tratada en exclusividad por un Técnico Profesional, que se compromete al secreto profesional.

No haber podido realizar entrevistas a los trabajadores para afinar en el análisis e interpretación de los resultados. El nuevo Criterio Técnico 104 / 2021 sobre actuaciones de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social, en riesgos psicosociales, ha introducido como novedad, a la hora de efectuar evaluaciones de riesgo psicosociales, la exigencia de combinar datos tanto cuantitativa como cualitativa, siendo las entrevistas una importante fuente de información cualitativa. Para compensar esta limitación, se dispone de otra documentación cualitativa que ofrece la organización, como son: la información sobre la jornada de trabajo, si se ofrece opción a teletrabajar, los puestos de trabajo, las funciones y procesos que implican, las responsabilidades en materia de PRL, cómo es el proceso de supervisión de las tareas, la tasa de accidentabilidad, la relación de accidentes laborales y enfermedades profesionales con afecciones de tipo psicosocial.

Por último, destaca la imposibilidad de crear un Grupo de Trabajo con la dirección, responsables y representantes de los trabajadores para la fase de conclusión de la evaluación de riesgos psicosocial. Es decir, la propuesta de medidas y acciones preventivas / correctivas debería realizarse de manera conjunta o, al menos, en presencia de la dirección y de los responsables de los trabajadores, objeto de la evaluación. En este caso, al tratarse de un proyecto piloto a menor escala, del que han formado parte muy pocos trabajadores, se puede admitir su ausencia. Sin embargo, de cara a llevarse a cabo en el futuro, un proyecto de evaluación psicosocial y planificación de la actividad preventiva a gran escala y a nivel integral, implementado por el Servicio de Prevención Propio de la empresa, sí que será necesaria su constitución, para poder garantizar la eficacia de la planificación de acciones preventivas en este sentido.

FUTURAS LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN

Este trabajo de investigación puede servir de base para una futura línea de investigación. En este sentido, se considera una pequeña prueba piloto, cuyas conclusiones pueden servir de cara a diseñar una Evaluación de Riesgos Psicosocial a gran escala, a la que acompañe la correspondiente Planificación de la Actividad Preventiva.

Se trata de un Proyecto Psicosocial previsto para efectuarse por el Servicio de Prevención Propio de la organización, entre los años 2022 y 2024, y pensado para aplicarse a todas las delegaciones de España y a todos los niveles de la organización.

El propósito de esta investigación es promover actuaciones propias de la especialidad de la Psicología aplicada al Trabajo en aras de consolidar un Sistema de Gestión de Riesgos Psicosociales eficaz y robusto, de cara a optimizar la prevención de este tipo de riesgos laborales y asentar dicha especialidad en el contexto de la organización.

Esta iniciativa tendrá su origen en la delegación central (sede) de la empresa, y a partir de ahí, se pretende extender a los puestos de otras delegaciones. Como no se dispone de recursos humanos y medios materiales suficientes para implementar este proyecto al mismo tiempo en todas las ciudades, se va a aplicar de ciudad en ciudad hasta concluirlo.

BIBLIOGRAFÍA

Ageing workers – Data visualisation tool. European Agency for Safety and Health at Work (EU – OSHA). 2021. Recuperado el 24 de noviembre de 2021 de <https://visualisation.osha.europa.eu/ageing-and-osh#!/>.

Canada Life Assurance Company (2009 – 2020) *Guarding Minds at Work*. Workplace Strategies for Mental Health. Recuperado el 11 de diciembre de 2021 de <https://www.workplacestrategiesformentalhealth.com/resources/guarding-minds-at-work>.

Canal de Comunicación en Riesgos Psicosociales. CEPYME Aragón. Recuperado el 9 de octubre de 2021 de <http://prp.cepymearagon.es/index.php/metodologias-de-evaluacion-de-riesgos-psicosociales/>.

Candia T., M., Pérez-Franco, J.M., González G., D. (2016). *Manual del Método del Cuestionario SUSES0/ISTAS21. Versiones completa y breve*. Intendencia de Seguridad y Salud en el Trabajo. Recuperado el 9 de septiembre de 2021 de https://www.suseso.cl/605/articles-633_archivo_01.pdf.

Cañavate, G. (2019) *Tutorial de instalación y uso de FPSICO 4.0*. Oficina Técnica de Prevención. 19 de mayo de 2019. Recuperado el 2 de noviembre de 2021 de <https://evaluacionpsicosocial.com/tutorial-fpsico4/>.

CCOO (s.f.) *Estudio comparativo: FSICO-ISTAS21: Estudio de consideraciones a tener en cuenta a la hora de elegir un método de estudio psicosocial*. Recuperado el 30 de septiembre de 2021 de <https://www.ccoo-servicios.es/archivos/sap/Comparativa%20FSICO%20ISTAS21.pdf>.

CoPsoQ ISTAS 21. Versión 2. (s.f.) Recuperado el 30 de septiembre de 2021 de https://copsoq.istas21.net/index.asp?ra_id=28.

Criterio Técnico 104 / 2021, sobre actuaciones de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social en riesgos psicosociales. Ministerio de Trabajo y Economía Social. 15 de abril de 2021. Recuperado el 20 de noviembre de 2021 de https://www.mites.gob.es/itss/ITSS/ITSS_Descargas/Atencion_ciudadano/Criterios_tecnicos/CT_104_21.pdf.

Experiencias de Prevención de Riesgos Psicosociales. Elegir el método. Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS-CCOO). Recuperado el 30 de septiembre de 2021 de <http://istas.net/descargas/Elegir%20el%20m%C3%A9todo.pdf>.

Ferrer Puig, R., Guilera Ferré, G. y Però Cebollero, M. (2011) *Propiedades psicométricas del instrumento de valoración de riesgos psicosociales del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (FPSICO)*. INSST. Recuperado el 1 de noviembre de 2021 de <https://www.insst.es/documents/94886/96076/Informe+justificaci%C3%B3n.pdf/51389823-888d-4d5b-ae6c-7deee1b3d3de>.

INSST (s.f.) *Fpsico*. Recuperado el 1 de noviembre de 2021 de <https://www.insst.es/fpsico>.

INSST (s.f.) *¿Qué es el FPSICO 4.0?* Recuperado el 1 de noviembre de 2021 de <https://www.insst.es/-/que-es-el-fpsico-4-0->.

INSST (s.f.) *Manual de instalación*. Recuperado el 1 de noviembre de 2021 de <https://www.insst.es/documents/94886/96076/FPSICO+4+Manual+de+instalacion+y+Resumen+ejecutivo.pdf/3a7e0fce-983e-4fb3-95c5-f1e1bf8fa718>.

ISTAS (s.f.) *Elegir el método*. Recuperado el 10 de septiembre de 2021 de <http://istas.net/descargas/Elegir%20el%20m%C3%A9todo.pdf>.

Lara Ruiz, A., Otero Aparicio, J., Manzano Santamaría, N., Fidalgo Vega, M., Vega Martínez, S. y Pérez Bilbao, J. (2015) *Algunas orientaciones para evaluar los factores de riesgo psicosocial (edición ampliada 2015)*. INSST. Recuperado el 30 de septiembre de 2021 de <https://www.insst.es/documents/94886/96076/Maqueta+18+4+Angel+lara.pdf/9b38de84-a9e0-4c08-bce4-92b5ff4f0861>.

Llaneza Álvarez, F.J. (2021) *Psicosociología aplicada. Factores de riesgo psicosocial*. Universidad Europea de Madrid. Obtenido el 13 de diciembre de 2021 de <https://uem.blackboard.com/>.

Manual del método CoPsoQ-istas21 (versión 2) para la evaluación y la prevención de los riesgos psicosociales. Julio de 2014. Recuperado el 25 de octubre de 2021 de [https://copsoq.istas21.net/ficheros/documentos/v2/manual%20Copsoq%20\(24-07-2014\).pdf](https://copsoq.istas21.net/ficheros/documentos/v2/manual%20Copsoq%20(24-07-2014).pdf).

Martín Daza, F. y Pérez Bilbao, J. (199') *NTP 443: Factores psicosociales: metodología de evaluación*. INSST. Recuperado el 2 de diciembre de 2021 de <https://serviciopas.umh.es/files/2017/06/NTP-443-Factores-psicosociales-metodolog%C3%ADa-de-evaluaci%C3%B3n.pdf>.

Moncada i Lluís, S. y Llorens Serrano, C. (2005). *NTP 703: El Método COPSOQ (ISTAS21, PSQCAT 21) de evaluación de riesgos psicosociales*. INSST. Recuperado el 30 de septiembre de 2021 de https://www.insst.es/documents/94886/327446/ntp_703.pdf/2c8e594e-6330-429e-ae3d-f03d590ae087.

Moreno Jiménez, B. y Báez León C. (2010) *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. INSST. Universidad Autónoma de Madrid. Recuperado el 14 de diciembre de 2021 de <https://www.insst.es/documents/94886/96076/Factores+y+riesgos+psicosociales%2C+formas%2C+consecuencias%2C+medidas+y+buenas+pr%C3%A1cticas>.

Nogareda C., y Almodóvar Molina, A. (2005) *NTP 702: El proceso de evaluación de los factores psicosociales*. INSST. Recuperado el 14 de diciembre de 2021 de https://seguridadlaboral.castillalamancha.es/files/pagina/descargas/ntp_702.pdf.

Oncins de Frutos, M. y Almodóvar Molina, A. (1997). *NTP 450. Factores psicosociales: fases para su evaluación*. INSST. Recuperado el 14 de diciembre de 2021 de https://www.cso.go.cr/legislacion/notas_tecnicas_preventivas_insht/NTP%20450%20-%20Factores%20psicosociales%20fases%20para%20su%20evaluacion.pdf.

Pérez Bilbao, J. y Nogareda Cuixart, C. (2012) *NTP 926. Factores psicosociales: metodología de evaluación*. INSST. Recuperado el 9 de septiembre de 2021 de <https://www.insst.es/documents/94886/326879/926w.pdf/cdecdb91-70e8-4cac-b353-9ea39340e699>.

Primo Prieto, M. (2021) *Psicosociología y factores psicosociales*. Universidad Europea. Recuperado el 12 de diciembre de 2021 de https://uem.blackboard.com/bbcswebdav/pid-4633506-dt-content-rid-120079010_1/courses/2020PAGK001105M1801/2020PAGK001105M1801_ImportedContent_20210216052453/MPRL_EPMT_Contenidos/index.html.

Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención. BOE núm. 27, de 31 de enero de 1997. Recuperado el 9 de septiembre de 2021 de <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1997-1853>.

Rosal López, G. A. (2021) *ERGONOMÍA Y SEGURIDAD*. Universidad Europea de Madrid. Recuperado el 9 de diciembre de 2021 de https://uem.blackboard.com/webapps/blackboard/execute/content/file?cmd=view&content_id=_4812971_1&course_id=_132422_1.

Samra, J., Gilbert, M., Shain M., y Blisker D. (2009 - 2020) *Evaluar y abordar la salud psicológica y la seguridad en el lugar de trabajo*. Universidad Simon Fraser. Centro Canadiense de Salud y Seguridad Ocupacional (CHST). Recuperado el 24 de noviembre de 2021 de <https://www.psmst.ca/>.

Vega Martínez, S. (2015) *NTP 1.056. PRIMA-EF: marco europeo para la gestión del riesgo psicosocial*. INSST. Recuperado el 12 de diciembre de 2021 de <https://igualdad.ine.mx/wp-content/uploads/2020/11/ntp-1056w.pdf>.

ANEXOS

Metodología.

Anexo 1. Tabla de Coeficiente de fiabilidad (alfa de Cronbach) del método FPSICO.

FACTORES DEL F-Psico	n	(alfa de Cronbach)
Tiempo de trabajo	1660	0,697
Autonomía	1455	0,865
Carga de trabajo	1593	0,733
Exigencias psicológicas	1465	0,737
Variedad / contenido	1539	0,705
Participación / supervisión	1549	0,732
Interés por el trabajador / compensación	1556	0,844
Desempeño de rol	1582	0,842
Relaciones y apoyo social	1520	0,716

Fuente: Elaboración propia.

Datos obtenidos de: Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el trabajo (INSST), 2012.

Anexo 2. Tabla de coeficiente de fiabilidad (alfa de Cronbach y Kappa) y validez del método ISTAS 21

ISTAS-21	
Fiabilidad	0.66 A 0.92
	ÍNDICE KAPPA 0.69 A 0.77
	INTER-ÍTEMS 0.2-0.5
Validez	DE CONTENIDO: MODELOS KARASEK-THEORELL Y SIEGTIST
	CONSTRUCTO: CORRELACIÓN ENTRE ESCALAS, ASOCIACIONES CONOCIDAS KARASEK – THEORELL Y SIEGRIST, ENCUESTA PSICOSOCIAL DANESA.
	APARENTE: PROFESIONALES Y EMPRESAS QUE LO HAN USADO.

Fuente: De elaboración propia.

Datos obtenidos de: Comisiones Obreras (CC.OO.), s.f.

Anexo 3. Tabla de “Relación de factores psicosociales FPSICO 4.0.”

TIEMPO DE TRABAJO (TT)
<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en sábados (Ítem 1) • Trabajo en domingos y festivos (Ítem 2) • Tiempo de descanso semanal (Ítem 5) • Compatibilidad vida laboral-vida social (Ítem 6)
AUTONOMÍA (AU)
<ul style="list-style-type: none"> • Autonomía temporal <ul style="list-style-type: none"> ▪ Posibilidad de atender asuntos personales (Ítem 3) ▪ Distribución de pausas reglamentarias (Ítem 7) ▪ Adopción de pausas no reglamentarias (Ítem 8) ▪ Determinación del ritmo de trabajo (Ítem 9) • Autonomía decisional <ul style="list-style-type: none"> ▪ Actividades y tareas (Ítem 10 a) ▪ Distribución de tareas (Ítem 10 b) ▪ Distribución del espacio de trabajo (Ítem 10 c) ▪ Métodos, procedimientos y protocolos (Ítem 10 d) ▪ Cantidad de trabajo (Ítem 10 e) ▪ Calidad del trabajo (Ítem 10 f) ▪ Resolución de incidencias (Ítem 10 g) ▪ Distribución turnos (Ítem 10h)
CARGA DE TRABAJO (CT)
<ul style="list-style-type: none"> • Presiones de tiempos <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tiempo asignado a la tarea (Ítem 23) ▪ Tiempo de trabajo con rapidez (Ítem 24) ▪ Aceleración del ritmo de trabajo (Ítem 25) • Esfuerzo de atención

<ul style="list-style-type: none">▪ Tiempo de atención (Ítem 21)▪ Intensidad de la atención (Ítem 22)▪ Atención sobre múltiples tareas (Ítem 27)▪ Interrupciones (Ítem 30)▪ Efecto de las interrupciones (Ítem 31)▪ Previsibilidad de las tareas (Ítem 32) <ul style="list-style-type: none">• Cantidad y dificultad de la tarea<ul style="list-style-type: none">▪ Cantidad de trabajo (Ítem 26)▪ Dificultad del trabajo (Ítem 28)▪ Necesidad de ayuda (Ítem 29)▪ Trabajo fuera del horario habitual (Ítem 4)
DEMANDAS PSICOLÓGICAS (DP)
<ul style="list-style-type: none">• Exigencias cognitivas<ul style="list-style-type: none">▪ Capacidades requeridas (p 33 a- 33 e)• Exigencias emocionales<ul style="list-style-type: none">▪ Requerimientos de trato con personas (Ítem 33 f)▪ Ocultación de emociones ante superiores (Ítem 34)▪ Exposición a situaciones de impacto emocional (Ítem 35)▪ Demandas de respuesta emocional (Ítem 36)
VARIEDAD/CONTENIDO (VC)
<ul style="list-style-type: none">• Trabajo rutinario (Ítem 37)• Sentido del trabajo (Ítem 38)• Contribución del trabajo (Ítem 39)• Reconocimiento del trabajo (Ítem 40)
PARTICIPACIÓN/SUPERVISIÓN (PS)
<ul style="list-style-type: none">• Grado de participación (Ítem 11)

<ul style="list-style-type: none"> • Control ejercido por el inmediato superior (Ítem 12)
<p>INTERÉS POR EL TRABAJADOR/COMPENSACIÓN (ITC)</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Información proporcionada al trabajador (Ítem 13) • Facilidades para el desarrollo profesional (Ítem 41) • Valoración de la formación (Ítem 42) • Equilibrio entre esfuerzo y recompensas (Ítem 43) • Satisfacción con el salario (Ítem 44)
<p>DESEMPEÑO DE ROL (DR)</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Ambigüedad de rol (Ítem 14) • Conflicto de rol (Ítems 15 a - 15 d) • Sobrecarga de rol (Ítem 15 e)
<p>RELACIONES Y APOYO SOCIAL (RAS)</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Apoyo social instrumental de distintas fuentes (Ítem 16) • Calidad de las relaciones (Ítem 17) • Exposición a conflictos interpersonales (Ítem 18a) • Exposición a situaciones de violencia (Ítems 18 b-18d) • Gestión de la empresa de las situaciones de conflicto (Ítem 19) • Exposición a discriminación (Ítem 20)

Fuente: De elaboración propia.

Datos obtenidos de: Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el trabajo (INSST), 2012.

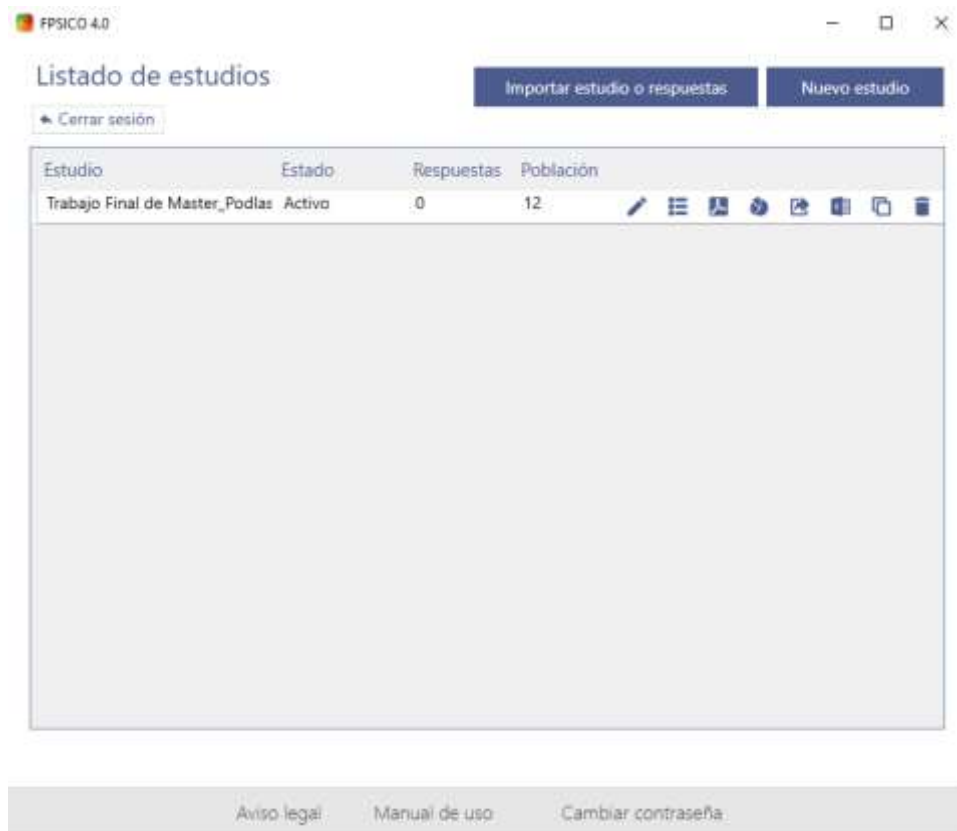
Anexo 4. Tabla de las dimensiones que mide el cuestionario COPSOQ (ISTAS21, PSQCAT21).

GRUPOS DE DIMENSIONES, DIMENSIONES PSICOSOCIALES Y NÚMERO DE PREGUNTAS INCLUIDAS EN LA VERSIÓN MEDIA DEL COPSOQ (ISTAS21, PSQCAT21)		
<i>Grupo dimensiones</i>	<i>Dimensiones psicosociales</i>	<i>Número de preguntas</i>
Exigencias psicológicas	Exigencias cuantitativas	4
	Exigencias cognitivas	4
	Exigencias emocionales	3
	Exigencias de esconder emociones	2
	Exigencias sensoriales	4
Influencia y desarrollo de habilidades	Influencia en el trabajo	4
	Posibilidades de desarrollo	4
	Control sobre el tiempo de trabajo	4
	Sentido del trabajo	3
	Integración en la empresa	4
Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo	Previsibilidad	2
	Claridad de rol	4
	Conflicto de rol	4
	Calidad de liderazgo	4
	Refuerzo	2
	Apoyo social	4
	Posibilidades de relación social	2
	Sentimiento de grupo	3
Compensaciones	Inseguridad	4
	Estima	4
Doble presencia	Doble presencia	4

Fuente: De elaboración propia.

Datos obtenidos de: Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el trabajo (INSST), 200'.

Anexo 5. Capturas de pantalla de la aplicación FPSICO 4.0. Listado de estudios y editar estudio.



Anexo 6. Captura de pantalla FPSICO 4.0. Guardar estudio en PDF.



Anexo 7. Modelo de cuestionario FPSICO 4.0.

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

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

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

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

ES IMPRESCINDIBLE RESPONDER A TODAS LAS PREGUNTAS



CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

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. **¿Dispones 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


**CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE
RIESGOS PSICOSOCIALES**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

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

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

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

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

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

- Siempre o casi siempre 1
- A menudo 2
- A veces 3
- Nunca o casi nunca 4
- No trabajo en turnos rotativos 5

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

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

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

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

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

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

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

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


**CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE
RIESGOS PSICOSOCIALES**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

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

- No hay información 1
- Insuficiente 2
- Es adecuada 3

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

- No hay información 1
- Insuficiente 2
- Es adecuada 3

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

- No hay información 1
- Insuficiente 2
- Es adecuada 3

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

- No hay información 1
- Insuficiente 2
- Es adecuada 3

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

- Muy clara 1
- Clara 2
- Poco clara 3
- Nada clara 4

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

- Muy clara 1
- Clara 2
- Poco clara 3
- Nada clara 4

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

- Muy clara 1
- Clara 2
- Poco clara 3
- Nada clara 4


**CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE
RIESGOS PSICOSOCIALES**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

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

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

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

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

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

- Siempre o casi siempre 1
- A menudo 2
- A veces 3
- Nunca o casi nunca 4
- No tengo, no hay otras personas 5

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

- Siempre o casi siempre 1
- A menudo 2
- A veces 3
- Nunca o casi nunca 4
- No tengo, no hay otras personas 5

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

- Siempre o casi siempre 1
- A menudo 2
- A veces 3
- Nunca o casi nunca 4
- No tengo, no hay otras personas 5

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

- Siempre o casi siempre 1
- A menudo 2
- A veces 3
- Nunca o casi nunca 4
- No tengo, no hay otras personas 5


**CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE
RIESGOS PSICOSOCIALES**

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

- | | | |
|---------------------|--------------------------|---|
| Buenas | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Regulares | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Malas | <input type="checkbox"/> | 3 |
| No tengo compañeros | <input type="checkbox"/> | 4 |

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- 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
- 33a. En qué medida tu trabajo requiere: aprender cosas o métodos nuevos**
- Siempre o casi siempre 1
 A menudo 2
 A veces 3
 Nunca o casi nunca 4
- 33b. En qué medida tu trabajo requiere: adaptarse a nuevas situaciones**
- Siempre o casi siempre 1
 A menudo 2
 A veces 3
 Nunca o casi nunca 4



CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

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

- 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

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

- 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

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

- 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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

35. Por el tipo de trabajo que tienes, ¿estás expuesto/a 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 |



CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

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

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

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

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

40b. En general, ¿está tu trabajo reconocido y apreciado por...? Tus compañeros de trabajo

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

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

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

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

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

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

- | | | |
|---|--------------------------|---|
| Adecuadamente | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Regular | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Insuficientemente | <input type="checkbox"/> | 3 |
| No existe posibilidad de desarrollo profesional | <input type="checkbox"/> | 4 |

**CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES****42. ¿Cómo definirías la formación que se imparte o se facilita desde tu empresa?**

- | | | |
|-------------------------------|--------------------------|---|
| Muy adecuada | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Suficiente | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Insuficiente en algunos casos | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Totalmente insuficiente | <input type="checkbox"/> | 4 |

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

- | | | |
|-------------------------------|--------------------------|---|
| Muy adecuada | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Suficiente | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Insuficiente en algunos casos | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Totalmente insuficiente | <input type="checkbox"/> | 4 |

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

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

Anexo 8. Captura de pantalla. Importar datos de los cuestionarios en el programa FPSICO 4.0.

FPSICO 4.0 — □ ×

Respuestas manuales

Inicio | Trabajo Final de Master_Podlas Klaud

Identificador (opcional)

PREGUNTAS FIJAS

					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10a
					4	4	2	2	1	2	1	1	2	2
10b	10c	10d	10e	10f	10g	10h	11a	11b	11c	11d	11e	11f	11g	
1	1	3	4	1	3	5	3	3	3	3	3	3	3	
12a	12b	12c	12d	13a	13b	13c	13d	14a	14b	14c	14d	14e	14f	
3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	2	1	2	1	
15a	15b	15c	15d	15e	16a	16b	16c	16d	17	18a	18b	18c	18d	
4	4	4	4	4	1	1	5	1	1	4	4	4	4	
19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	
4	4	4	2	2	3	3	2	2	4	4	3	4	4	
33a	33b	33c	33d	33e	33f	34a	34b	34c	34d	35	36	37	38	
2	2	2	2	3	4	4	5	4	5	4	4	1	1	

Anexo 9. Capturas de pantalla. Generador de Informe de resultados.

Estudio	Estado	Respuestas	Población
Trabajo Final de Master_Podlas	Activo	12	12

Informes

Exportar informe (PDF)

Inicio | Trabajo Final de Master_Podlas Klau

Tipo de informe:

Agrupado

Filtros

Valoración resumen de la exposición



Resumen selección

Población: 12 - Nº cuestionarios total: 12
 - Completos: 12 - Incompletos: 0

Anexo 10. Fichas de Funciones y Responsabilidades.

ANEXO 02. PGP 18.RECURSOS, FUNCIONES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDAD
Página 1 de 1

FICHA DE FUNCIONES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDAD.

Madrid, de de 2021.
Estimado/a Sr/a. _____:

La Ley 54/2003 de Reforma del Marco Normativo de la Prevención de Riesgos Laborales, introduce modificaciones legislativas que afectan a la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y a la Ley de Infracciones y sanciones en el Orden Social.

Concretamente, el art. 14.2 de la LPRL establece: "En cumplimiento del deber de protección... el empresario realizará la Prevención de los riesgos laborales mediante la integración de la actividad preventiva en la Empresa y la adopción de cuantas medidas sean necesarias" y el art.16 establece: "la prevención de riesgos deberá integrarse en el sistema general de gestión de la empresa a través de la implantación y aplicación de un Plan de Prevención de Riesgos Laborales. Este Plan deberá incluir entre otras cuestiones las responsabilidades y funciones que asume cada miembro de la organización y que se establecerán reglamentariamente".

En base a este articulado, se informa al Sr/a. _____, con DNI _____ que sus funciones, responsabilidad y autoridad en materia preventiva dentro de su puesto de trabajo de **DIRECTOR DE RECURSOS HUMANOS** serán las siguientes:

Funciones y responsabilidades:

- Asumir como miembro de la alta dirección de la compañía, la responsabilidad delegada por la Dirección General referente a la gestión del sistema de prevención de riesgos laborales en la organización.
- Asegurarse de que el SGPRL se establece, implementa y mantiene según el estándar OHSAS y de que la Dirección General es informada debidamente del desempeño del sistema.
- Adoptar los objetivos de prevención definidos por el Área de PRL, particularizarlos para su área de responsabilidad si fuera necesario, y realizar el seguimiento periódico de los mismos.
- Liderar la integración de la acción preventiva entre sus colaboradores y asignar los recursos y medios adecuados para poder llevar a cabo las actuaciones preventivas establecidas en los procedimientos y fomentar el cumplimiento de las directrices marcadas en la política de prevención.
- Participar de forma "pro-activa" en el desarrollo de la actividad preventiva que se desarrolla, para poder estimular comportamientos eficientes, detectar deficiencias y demostrar interés por su solución.
- Colaborar con el desarrollo y mejora continua del sistema de gestión de la prevención de riesgos laborales establecido.
- Promover entre sus colaboradores y jerarquía el cumplimiento de los procedimientos que forma parte del SGPRL de la compañía.
- Impulsar las buenas prácticas a nivel de PRL entre todos los miembros de su organización y canalizar cualquier propuesta de mejora que sea detectada en su área de responsabilidad.
- Integrar los aspectos relativos al S.G.P.R.L. en el sistema general de gestión de sus áreas de responsabilidad.
- Detectar e informar de la existencia de posibles peligros a la línea de mandos y/o al área de PRL.
- Ser conocedor de las planificaciones de actuaciones preventivas en su área de responsabilidad e impulsar la ejecución de las mismas.
- Definir funciones y asignar responsabilidades en su jerarquía de mando y delegar en ésta la autoridad necesaria a nivel de PRL.
- Favorecer la consulta y participación de los trabajadores conforme a los principios indicados en la normativa de aplicación.
- Paralizar la ejecución de la actividad en situación de riesgo grave e inminente.

Sírvase devolver una copia firmada a modo de recibo,

Recibí:

Fdo. _____

Rev. 02

FICHA DE FUNCIONES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDAD.

Madrid, de de 2021.

Estimado/a Sr/a. _____:

La Ley 54/2003 de Reforma del Marco Normativo de la Prevención de Riesgos Laborales, introduce modificaciones legislativas que afectan a la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y a la Ley de Infracciones y sanciones en el Orden Social.

Concretamente, el art. 14.2 de la LPRL establece: "En cumplimiento del deber de protección... el empresario realizará la Prevención de los riesgos laborales mediante la integración de la actividad preventiva en la Empresa y la adopción de cuantas medidas sean necesarias" y el art.16 establece: "la prevención de riesgos deberá integrarse en el sistema general de gestión de la empresa a través de la implantación y aplicación de un Plan de Prevención de Riesgos Laborales. Este Plan deberá incluir entre otras cuestiones las responsabilidades y funciones que asume cada miembro de la organización y que se establecerán reglamentariamente".

En base a este articulado, se informa al Sr/a. _____, con DNI _____, que sus funciones, responsabilidad y autoridad en materia preventiva dentro de su puesto de trabajo de **PERSONAL DE OFICINA CON RIESGO VIAL** en la empresa serán las siguientes:

Funciones y responsabilidades:

- Velar, a tenor de la información y formación recibida, por el cumplimiento de las medidas de prevención, tanto en lo relacionado con su seguridad y salud en el trabajo como por la de aquellas personas a las que pueda afectar su actividad profesional.
- Usar los equipos con los que desarrollen su actividad de acuerdo con su naturaleza y las medidas preventivas establecidas.
- No anular los sistemas y medios de protección.
- Comunicar de inmediato, conforme a lo establecido, cualquier situación que consideren que pueda presentar un riesgo para su seguridad y salud o la de terceros.
- Cooperar con sus mandos directos para poder garantizar que las condiciones de trabajo sean seguras y no entrañen riesgos para la seguridad y la salud.
- Mantener limpio y ordenado su entorno de trabajo, depositar y ubicar los equipos y materiales en los lugares asignados al efecto.
- Sugerir medidas que consideren oportunas en su ámbito de trabajo para mejorar la calidad, la seguridad y la eficacia del mismo.
- Comunicar cualquier estado, de carácter permanente o transitorio, que merme su capacidad de desarrollar las tareas o para tomar decisiones con el nivel de seguridad requerido.
- Poner en conocimiento del superior jerárquico cualquier situación que consideren peligrosa antes de exponerse a la misma.
- Informar al responsable jerárquico que corresponda cualquier incidente y/o accidente laboral que haya generado un daño físico durante la ejecución de su actividad, con independencia que haya supuesto una asistencia médica o no.

Sirvase devolver una copia firmada a modo de recibí,

Recibí:

Fdo. _____

Rev. 02

FICHA DE FUNCIONES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDAD.

Madrid, de _____ de 2021.

Estimado/a Sr/a. _____:

La Ley 54/2003 de Reforma del Marco Normativo de la Prevención de Riesgos Laborales, introduce modificaciones legislativas que afectan a la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y a la Ley de Infracciones y sanciones en el Orden Social.

Concretamente, el art. 14.2 de la LPRL establece: "En cumplimiento del deber de protección... el empresario realizará la Prevención de los Riesgos Laborales mediante la integración de la actividad preventiva en la Empresa y la adopción de cuantas medidas sean necesarias" y el art.16 establece: "la prevención de riesgos deberá integrarse en el sistema general de gestión de la empresa a través de la implantación y aplicación de un Plan de Prevención de Riesgos Laborales. Este Plan deberá incluir entre otras cuestiones las responsabilidades y funciones que asume cada miembro de la organización y que se establecerán reglamentariamente".

En base a este articulado, se informa al Sr/a. _____, con DNI _____ que sus funciones, responsabilidad y autoridad en materia preventiva dentro de su puesto de trabajo de **PERSONAL DE OFICINA SIN RIESGO VIAL** en la empresa serán las siguientes:

Funciones y responsabilidades:

- Velar, a tenor de la información y formación recibida, por el cumplimiento de las medidas de prevención, tanto en lo relacionado con su seguridad y salud en el trabajo como por la de aquellas personas a las que pueda afectar su actividad profesional.
- Usar los equipos con los que desarrollen su actividad de acuerdo con su naturaleza y las medidas preventivas establecidas.
- No anular los sistemas y medios de protección.
- Comunicar de inmediato, conforme a lo establecido, cualquier situación que consideren que pueda presentar un riesgo para su seguridad y salud o la de terceros.
- Cooperar con sus mandos directos para poder garantizar que las condiciones de trabajo sean seguras y no entrañen riesgos para la seguridad y la salud.
- Mantener limpio y ordenado su entorno de trabajo, depositar y ubicar los equipos y materiales en los lugares asignados al efecto.
- Sugerir medidas que consideren oportunas en su ámbito de trabajo para mejorar la calidad, la seguridad y la eficacia del mismo.
- Comunicar cualquier estado, de carácter permanente o transitorio, que merme su capacidad de desarrollar las tareas o para tomar decisiones con el nivel de seguridad requerido.
- Poner en conocimiento del superior jerárquico cualquier situación que consideren peligrosa antes de exponerse a la misma.
- Informar al responsable jerárquico que corresponda cualquier incidente y/o accidente laboral que haya generado un daño físico durante la ejecución de su actividad, con independencia que haya supuesto una asistencia médica o no.

Sírvase devolver una copia firmada a modo de recibí,

Recibí:

Fdo. _____

Rev. 02