

TRABAJO FIN DE  
MASTER

FACTORES DE RIESGO  
PSICOSOCIAL A TRAVÉS DEL  
MÉTODO FPSICO EN UNA  
EMPRESA DE AUTOMOCIÓN  
NAVARRA



REBECA BASTIDA ARAMBURU  
DIRIGIDO POR: INÉS GABARI Y  
VÍCTOR M. IDOATE  
UPNA, Septiembre 2013



# ÍNDICE

<b>I. INDICE DE ACRÓNIMOS</b>	<b>5</b>
<b>II. INTRODUCCIÓN AL TEMA</b>	<b>7</b>
1. JUSTIFICACIÓN DEL TEMA	7
<b>IV. MARCO CONCEPTUAL:</b>	<b>9</b>
1. LOS FACTORES PSICOSOCIALES	9
1.1.- CONCEPTO Y CLASIFICACIÓN	9
1.2.- PROCESO DE EVALUACIÓN DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES	14
1.3.-MÉTODOS EXISTENTES	18
<b>V. MARCO LEGAL</b>	<b>21</b>
<b>VI. METODOLOGÍA FPSICO:</b>	<b>27</b>
1. CONCEPTO	27
2. CARACTERÍSTICAS	28
3. EVALUACIÓN DE LOS RESULTADOS	31
<b>VII. ESTUDIO EMPÍRICO:</b>	<b>35</b>
1. OBJETIVOS	35
2. INFORMACIÓN PREVIA	35
3. TOMA DE DATOS	39
4. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	39
<b>VIII. MEDIDAS DE MEJORA:</b>	<b>51</b>
1. MEDIDAS IMPLANTADAS	51
2. PROPUESTAS DE MEJORA	51
<b>XIX. CONCLUSIONES:</b>	<b>65</b>
<b>XX. BIBLIOGRAFÍA:</b>	<b>67</b>
<b>XXI. ANEXOS</b>	<b>71</b>



## I. INDICE DE ACRÓNIMOS

- CEE: Comunidad Económica Europea
- CEN: Comité Europeo de Normalización
- INSHT: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo
- INSL: Instituto Navarro de Seguridad Laboral
- LGSS: Ley General de la Seguridad Social
- LPRL: Ley de Prevención de Riesgos Laborales
- NTP: Nota Técnica de Prevención
- OIT: Organización Internacional del Trabajo
- OMS: Organización Mundial de la Salud
- RD: Real Decreto
- TFM: Trabajo Fin de Master
- UE: Unión Europea



## II. INTRODUCCIÓN AL TEMA

### 1. JUSTIFICACIÓN DEL TEMA

La evaluación de los factores de riesgo psicosocial en las empresas de automoción, tanto a nivel nacional como en Navarra es, en los últimos años, un tema de estudio de gran interés, ya que la aplicación de la psicología en la prevención de riesgos laborales, es de reciente aplicación en España.

La importancia de los factores psicosociales para la salud de los trabajadores y trabajadoras se ha ido reconociendo cada vez de forma más amplia, lo que ha supuesto un aumento y profundización del tema.

La situación actual de las empresas de automoción españolas, se caracteriza por un significativo aumento en la subcontratación, la introducción de los modelos de producción basados en el *Just In Time* y una organización del trabajo basada en los turnos (la jornada continua es la forma más habitual, con una duración de 8 horas).

El objetivo de este estudio, es hacer el análisis de la evaluación de riesgos psicosociales en una empresa de automoción navarra, que utiliza la herramienta FPSICO, y en base a los resultados que se obtienen, realizar una propuesta de medidas de mejora, estableciendo el personal al que va dirigido esas medidas, las personas responsables de llevarlas a cabo, la forma y los plazos.



## IV. MARCO CONCEPTUAL:

### 1. LOS FACTORES PSICOSOCIALES

#### 1.1.- CONCEPTO Y CLASIFICACIÓN

El estudio de los aspectos organizacionales y psicosociales y su relación con la salud laboral, no es nuevo, aunque sí la importancia y reconocimiento que ha adquirido en los últimos años. Como consecuencia de los importantes cambios en las organizaciones y de los procesos de globalización actual, la exposición a los riesgos psicosociales se ha hecho más frecuente e intensa, haciendo conveniente y necesaria su identificación, evaluación y control con el fin de evitar sus riesgos asociados para la salud y la seguridad en el trabajo.

En España, es el I.N.S.H.T, quien empieza a implantar el concepto de psicología de la prevención a través de sus actividades formativas y como materia obligada en su “Plan de Estudios del Técnico de Seguridad e Higiene”. Sin embargo, el concepto teórico de factores psicosociales, fue definido por el comité mixto OIT/OMS en 1984<sup>1</sup>:

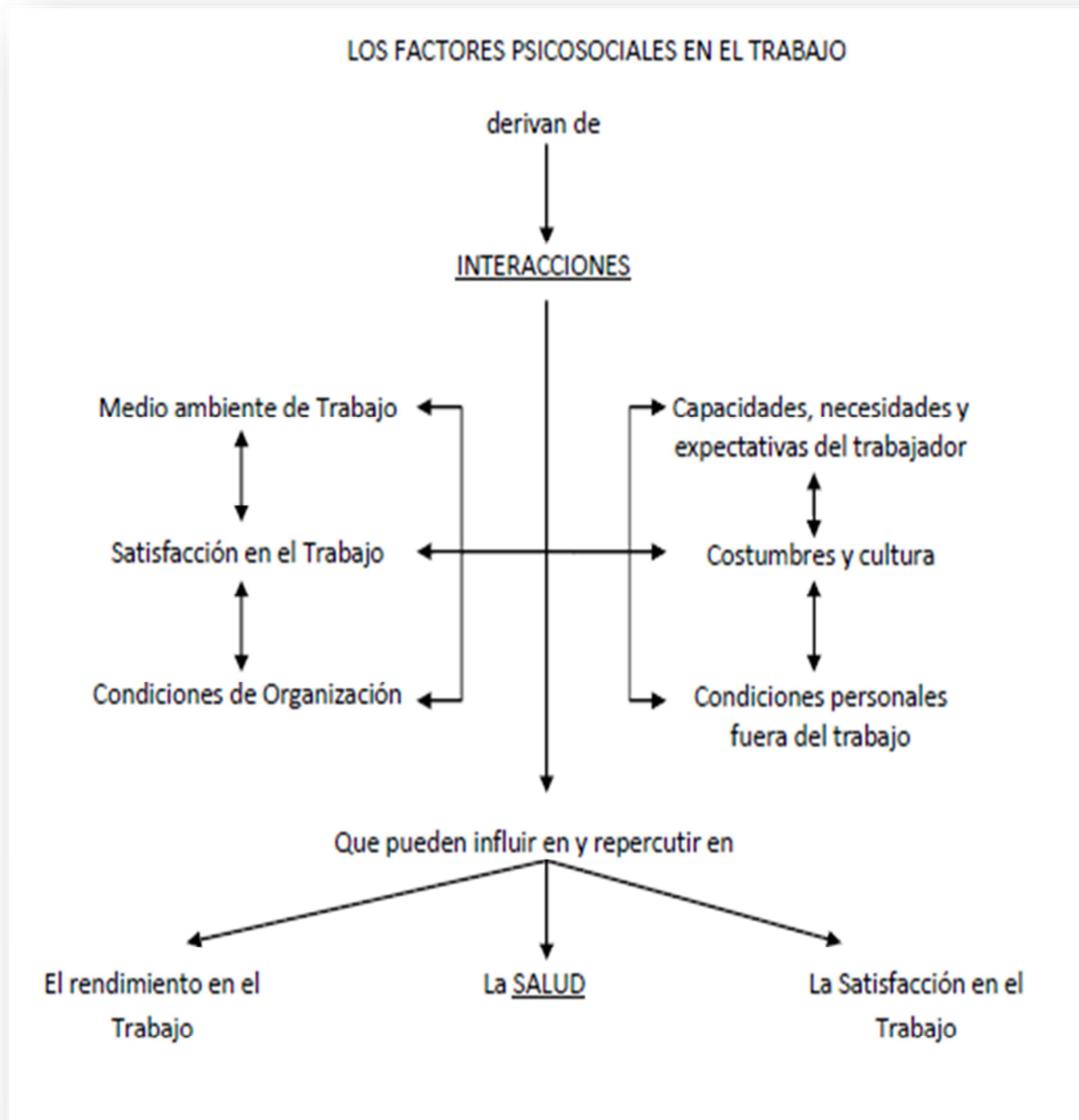
*“Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo.”*

Esta definición se refleja en la figura 1. El diagrama presenta un conjunto de factores humanos del medio ambiente de trabajo que están en continua interacción dinámica. El medio ambiente de trabajo, las tareas y los factores de organización son representativos de las condiciones de trabajo que nos ocupan. Las reacciones de los trabajadores dependen de sus habilidades, necesidades, expectativas, cultura y de su vida privada.

---

<sup>1</sup> Informe del comité mixto OIT/OMS de Medicina del Trabajo. Novena reunión. Ginebra, 1984.

Figura 1. FACTORES PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO  
Informe del Comité Mixto OIT/OMS



El impacto sobre la salud debido a una situación psicosocial negativa, puede afectar a los diversos niveles de salud: alteraciones fisiológicas (enfermedades cardiovasculares, alteraciones gastrointestinales, afecciones cutáneas...); psicológicas (alteraciones de la conducta, de las capacidades cognitivas...) o emocionales, y pueden darse directamente o estar mediatizados por una situación de estrés o por la interacción de otros factores, como por ejemplo el entorno físico. Como dice Nogareda, C (2012) NTP 926: *Factores psicosociales: metodología y evaluación. P.1: Los problemas sobre la salud, aparecen cuando las exigencias del trabajo no se adaptan a las necesidades, expectativas o capacidades del trabajador.*

Las consecuencias perjudiciales, por otra parte, no se dan sólo sobre las personas sino sobre la organización, reflejándose en un aumento del absentismo o la conflictividad laboral, abandonos voluntarios de la empresa por parte de los trabajadores, baja productividad, etc. Por eso, cada vez más, las empresas se centran en este tipo de factores.

Hay que decir, que la interacción, de la que hemos hablado antes, trabajo-persona, puede ser positiva si el trabajador/a tiene la oportunidad de desarrollar sus capacidades. Por ello, una de las características que diferencia los factores psicosociales de otras condiciones de trabajo es que, son potencialmente factores de riesgo y por tanto, el objetivo preventivo tiene que centrarse en su optimización a fin de evitar efectos adversos y promover sus efectos beneficiosos, en lugar de centrarse en eliminarlos o reducirlos.

Las reacciones frente a una determinada situación psicosocial no son las mismas para todos los trabajadores/as, sino que ciertas características propias de cada trabajador/a (personalidad, necesidades, expectativas, vulnerabilidad, capacidad de adaptación, etc) determinan la magnitud y la naturaleza de sus reacciones y de las consecuencias. Estamos hablando de que los factores psicosociales pueden afectar a la motivación y satisfacción en el trabajo y generar estrés, dependiendo de la percepción que el trabajador/a tenga de ellos y de la capacidad que tengan para hacer frente a los mismos.

Una vez establecido el concepto, vamos a realizar una **clasificación** de los mismos. Los factores psicosociales, pueden clasificarse de diversas formas. Vamos a coger como ejemplo, la clasificación que hace el Dr. A. Meléndez López, *en el XV Congreso de la Salud Laboral en la Administración Pública, Córdoba (2005)*.

## **B. FACTORES PSICOSOCIALES SEGÚN OIT:**

**a. Medio ambiente de trabajo:** ruido, ambiente térmico, vibraciones, condiciones de Higiene y Seguridad, peligro intrínseco del trabajo, ubicación de la empresa...

### **b. Factores intrínsecos del trabajo:**

- i. Sobrecarga cuantitativa o cualitativa de la tarea: Pueden provocar insatisfacción en el trabajo, pérdida de autoestima, sensación de amenaza o malestar, aumento del nivel de colesterol, aceleración del ritmo cardiaco y aumento del consumo de tóxicos.
- ii. Trabajo monótono y rutinario
- iii. Iniciativa: Referida a la no limitación de la autonomía, posibilidad de elegir o modificar el método, ritmo y control sobre el proceso
- iv. Status social: consideración social que está ligada a la tarea, prestigio entre los compañeros
- v. Identificación con el producto: ver el resultado final del trabajo

### **c. Horarios de trabajo:**

- i. Trabajo a turnos
- ii. Control de pausas

### **d. Factores organizacionales:**

- i. Función del trabajador: Función ambigua o contradictoria (oposición entre las diferentes exigencias del trabajo). Conflictos de competencia.
- ii. Participación de los trabajadores
- iii. Relaciones en el medio de trabajo
- iv. Comunicación
- v. Tipo de supervisión y control
- vi. Estilo de dirección

vii. Introducción de cambios en el lugar de trabajo

**e. Factores derivados de los cambios tecnológicos:**

- i. Industrialización
- ii. Introducción de nuevas tecnologías

**f. Otros factores:**

- i. Subempleo y desempleo
- ii. Inestabilidad del empleo

**C. FACTORES PSICOSOCIALES SEGÚN NIOSH:**

- a.** Sobrecarga cuantitativa
- b.** Insuficiente carga cualitativa
- c.** Conflicto de roles
- d.** Falta de control sobre la situación personal
- e.** Falta de apoyo social
- f.** Estresores físicos
- g.** Nuevas tecnologías
- h.** Trabajo a turnos

**D. FACTORES PSICOSOCIALES SEGÚN INSHT:**

**a. Factores relacionados con la tarea:**

- i. Ritmo de trabajo
- ii. Monotonía y repetitividad
- iii. Iniciativa y autonomía
- iv. Nivel de cualificación
- v. Nivel de responsabilidad

**b. Factores relacionados con la organización del tiempo de trabajo:**

- i. Pausas de trabajo
- ii. Horario flexible
- iii. Trabajo a turnos y nocturno

**c. Factores relacionados con la estructura de la organización:**

- i. Comunicación en el trabajo

- ii. Participación en la toma de decisiones
- iii. Estilo de mando
- iv. Definición de competencias
- v. Características propias de la empresa

## 1.2.- PROCESO DE EVALUACIÓN DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES

La NTP 450: *Factores psicosociales: fases para su evaluación*, redactada por Margarita Oncins de Frutos (1996), nos da unas pautas sobre qué fases tiene que tener una evaluación de factores psicosociales. Esta nota técnica, está complementada y actualizada por le NTP 702: *El proceso de evaluación de los Factores Psicosociales*, redactada por Clotilde Nogareda (2005), en la que se establece el procedimiento para llevar a cabo la evaluación de riesgos psicosociales. De ellas, extraemos la siguiente información.

La evaluación de los riesgos psicosociales, es un proceso que sirve para estimar la magnitud de aquellos riesgos que no han podido evitarse y a partir de la cual se obtiene y facilita información necesaria para poder tomar medidas preventivas que deben adoptarse. Esta evaluación, consta de la identificación de los riesgos psicosociales de los trabajadores expuestos a ellos, y de la valoración cualitativa y cuantitativa de riesgo psicosocial. Esto supone entonces, un proceso de consolidación de información tomada a través de resultados de indicadores de riesgo (accidentes, enfermedades, resultados de los cuestionarios de factores de riesgos psicosociales, etc.) y de la aplicación de los criterios de evaluación específicos.

Para complementar la información subjetiva que aportan los trabajadores, se utilizan técnicas como los grupos de discusión y las entrevistas, cuestionarios de clima laboral, satisfacción en el trabajo, de estrés laboral, acoso laboral, etc.

Para llevar a cabo una evaluación de riesgos psicosociales, es necesario tener un buen conocimiento de la empresa, de la actividad a la que se dedica y de la distribución de los puestos de trabajo. Además, se han de tener en cuenta otros aspectos como el absentismo, las rotaciones de puesto, los resultados de productividad de la empresa, las quejas de los trabajadores, etc.

A la hora de realizar una evaluación de factores psicosociales, como va a ser el caso, debemos tener en cuenta que se trata de un proceso que conlleva un conjunto de actuaciones o etapas sucesivas interrelacionadas unas con otras. En general, podemos distinguir las siguientes **fases**:

- Identificación de los factores de riesgo: definir de forma precisa los aspectos a investigar, es decir, precisar los objetivos del estudio. Por tanto, es importante conocer las características de los diferentes puestos de trabajo (funciones, responsabilidades, requisitos de formación, etc.).
- Elección de la metodología, técnicas e instrumentos que se van a emplear: consiste en delimitar el método, técnica o instrumento que se va a emplear para realizar dicho estudio. La elección del método, dependerá de los objetivos que se persigan, por eso se delimitan en la fase anterior. Además, habrá que tener en cuenta su posibilidad real de llevarlo a cabo, los recursos de los que se dispone, aspectos éticos...
- Planificación y realización del trabajo de campo: es imprescindible planificar con antelación los aspectos prácticos del trabajo de campo, informando previamente a las personas implicadas del estudio y de los objetivos que se persiguen. Hay que tener en cuenta si es posible realizar el estudio a todos los trabajadores, o si por el contrario, hay que seleccionar un muestreo. También, tenemos que tener en cuenta, si se van a emplear cuestionarios, de qué forma se van a efectuar, esto es, si se hará entrega en mano, a través de la vía telemática, etc.

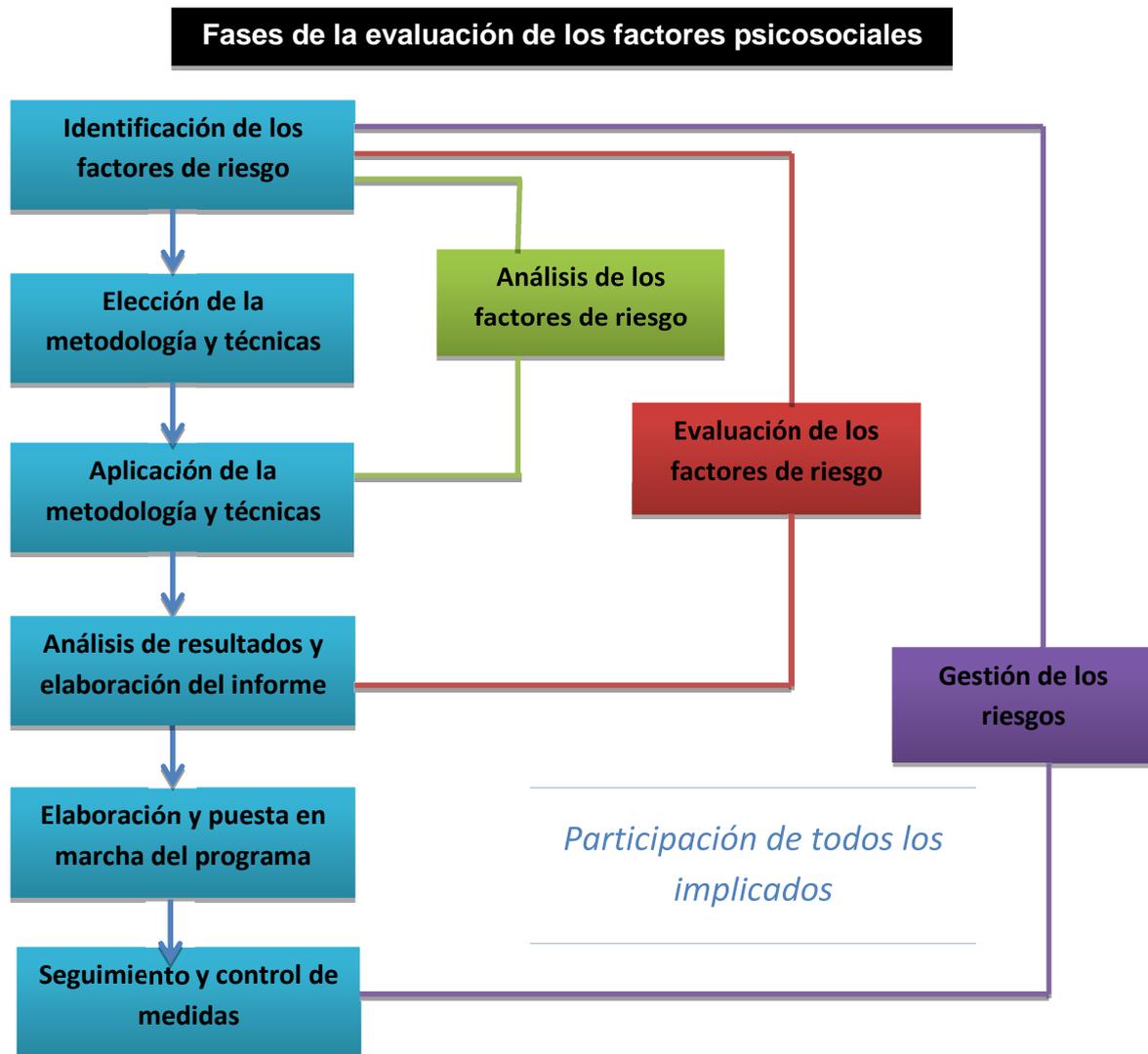
Uno de los aspectos importantes a tener en cuenta, es que tiene que quedar clara la confidencialidad en el tratamiento de los datos. La información tiene que ser tratada de forma ética, cautelosa, rigurosa y conforme a la legalidad vigente, y esto tiene que ser transmitido a los trabajadores/as.

- Análisis de los resultados y elaboración del informe: en esta fase, tenemos que identificar las causas de los problemas y hacer una valoración de los riesgos. Los resultados, deben materializarse en un informe, de manera clara.
- Elaboración y puesta en marcha de un programa de intervención: una vez que de decidan las acciones que se van a adoptar, tenemos que ponerlas en práctica y hacer un control, seguimiento de las mismas. Es importante definir unos plazos, designar responsables y saber con qué recursos humanos y materiales contamos.
- Seguimiento y control de las medidas adoptadas: debe contemplar<sup>2</sup>, la aceptación o no de las medidas propuestas, el cumplimiento de los plazos, las dificultades en la implantación de las medidas y la comprobación de la eficacia real de las medidas adoptadas.

---

<sup>2</sup> Según el Grupo de Trabajo de la Comisión sobre Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo del Instituto Navarro de Salud Laboral, 2005

Como se establece en el artículo 16.2.b) de la LPRL: “el empresario deberá asegurarse de la efectiva ejecución de las actividades preventivas incluidas en la planificación, efectuando para ello un seguimiento continuo de la misma”.



Las primeras fases constituyen la etapa de análisis de los factores de riesgo psicosocial a evaluar, la segunda de las etapas, consistirá en la evaluación de los factores de riesgo y finalmente se procederá a la gestión de esos riesgos. Para que este proceso sea viable, es imprescindible la participación y el compromiso de los trabajadores/as y sus representantes, de los mandos intermedios y de la alta dirección en cada fase del proyecto.

Una vez identificados los riesgos derivados de los factores psicosociales, es necesario realizar una valoración del riesgo, para ver qué aspectos requieren mayor prioridad.

Para ello, se consideran aspectos como el de número de trabajadores expuestos, frecuencia de exposición, intensidad y daño, etc.

En nuestro caso, luego explicaremos con mayor detalle, la clasificación del riesgo psicosocial se hace mediante dos perfiles: el perfil valorativo y el perfil descriptivo.

### 1.3.-MÉTODOS EXISTENTES

Para hacer una evaluación de riesgos psicosociales, existen múltiples metodologías atendiendo a los aspectos que se quieran evaluar. Para que nos hagamos una idea, podemos ver dos cuadros, 1 y 2<sup>3</sup>, donde se recogen todos los métodos existentes.

**Cuadro 1**

Recopilación de métodos aplicables al ámbito de la Psicología		
<b>EVALÚAN CONDICIONES DE TRABAJO</b>	Generales	LEST
		ANACT
		PERFIL DE LOS PUESTOS
		Cuestionario de análisis de puestos (PAQ, Mc.)
	Factores Psicosociales	<b>Método de evaluación de Factores Psicosociales del INSHT</b>
		Copenhague Psychosocial Questionnaire
		Método ISTAS 21 COPSOQ
		Cuestionario de evaluación de factores psicosociales de Navarra
		Cuestionario de satisfacción laboral
		Job Diagnostic Survey
		Cuestionario de análisis de puestos
		Escala de clima social en el trabajo (WES)
		Escala de bienestar psicológico (EBP)
		Escala de Prevención de Riesgos Profesionales
		Working Conditions
		Terms of Employment
		Social Relations at work
		Rizzo and House's Measures / Role Ambiguity and Role Conflict

<sup>3</sup> Elaboración propia a partir de la revisión documental realizada por Juan Andrés Cuadra y Teresa Atienza, alumnos en prácticas de la Facultad de Psicología de la Universidad de Barcelona. (Años 2001-2002)

Cuadro 2

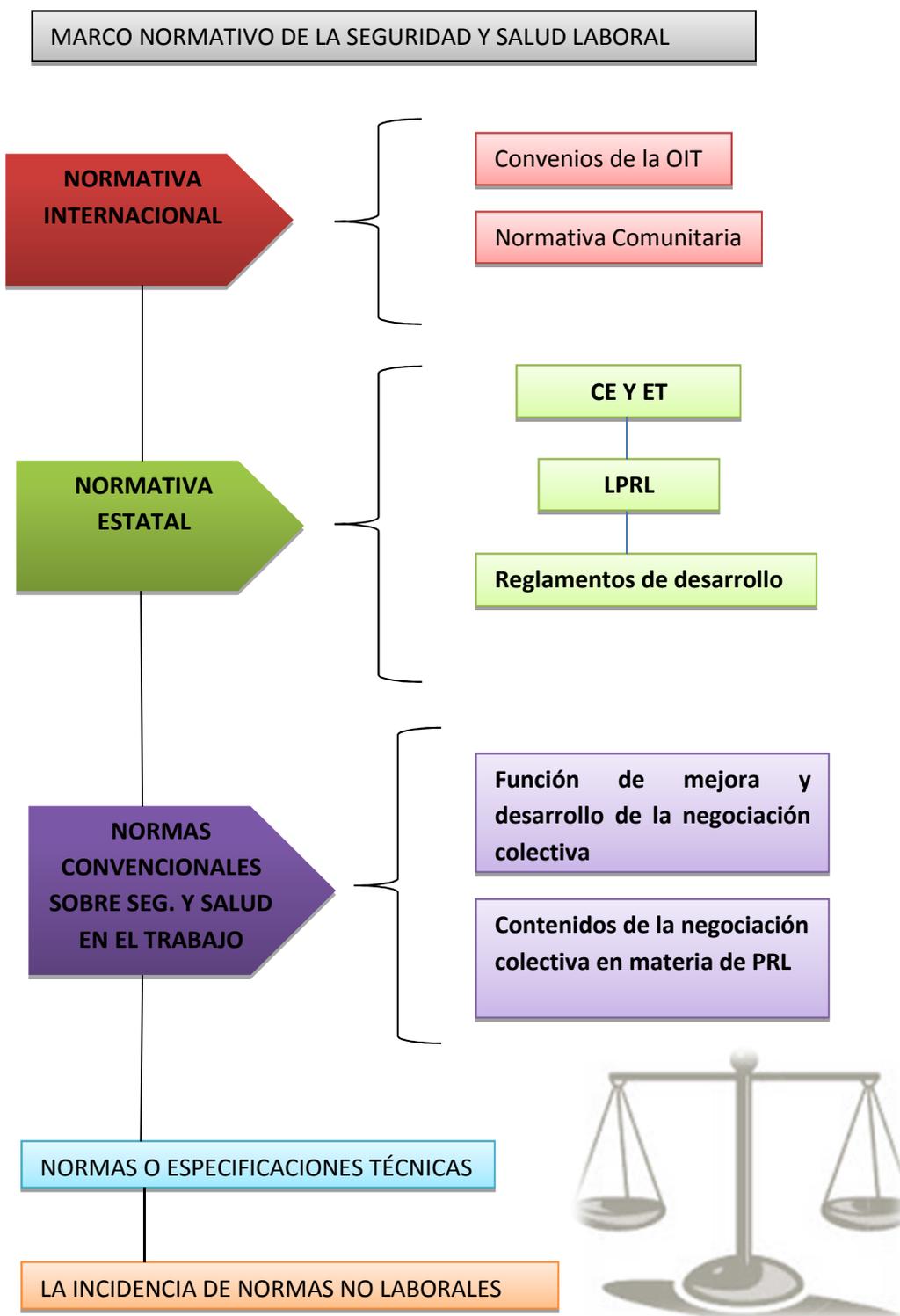
<b>EVALÚAN CONSECUENCIAS DE LAS CONDICIONES DE TRABAJO</b>	<b>Estrés</b>	Occupational Stress Questionnaire	
		Questionnaire Stress at the Work Site	
		Cuestionario holandés sobre experiencias y apreciación del trabajo (VBBA)	
		índice de reactividad al estrés (IRE-32)	
		NIOSH Generic Job Stress Questionnaire	
		The Stress Profile	
		Flexihealth	
		Escala de Apreciación del Estrés en el Ámbito Sociolaboral	
		Job Content Questionnaire (JCQ)	
		Working Conditions and Control Questionnaire (WOCCQ)	
		Job Stress Survey	
		Escala de fuentes del estrés en profesores (EFEP)	
		Cuestionario de estrés ocupacional para profesionales de la salud	
		Role Hassles Index	
		Occupational Stress Indicator (OSI)	
		Pressure Management Indicator	
		NHS Measures	
		<b>Burnout</b>	Tedium Measure
			Maslach Burnout Inventory (MBI)
Teacher Attitude Scale			
Cuestionario de Burnout del Profesorado			
Cuestionario Breve del Burnout			
Staff Burnout Scale			
Teacher Burnout Scale			
Efectos Psíquicos del Burnout			
Matthews Burnout Scale for Employees			
<b>Mobbing</b>	Leymann Inventory of Psychological Terrorization		
<b>Salud</b>	Perfil de salud de Nottingham		
	Test de Salud Total		
	SF-36		
	General Health Questionnaire (GHQ)		

Entre todos estos tipos de métodos, hemos seleccionado para este trabajo, el **“Método de evaluación de factores psicosociales del INSHT”**, que evalúa las condiciones de trabajo. A su vez, el INSHT recoge varios métodos que incluyen factores psicosociales, como podemos ver a continuación en el cuadro 3.

Cuadro 3

<b>Métodos del INSHT que incluyen factores psicosociales</b>	
<b>MÉTODOS GLOBALES. Su objetivo es una evaluación global de las condiciones de trabajo. Incluyen algún módulo referente a factores psicosociales.</b>	Evaluación de condiciones de trabajo en PYMES.
	Gestión y evaluación de las condiciones de trabajo en centros sanitarios. (GESCESAN)
	Test de autoevaluación de puestos de trabajo con pantallas de visualización. (PVD)
	GAP, SIAPS, evaluación de riesgos en microempresas.
	PVCHECK.
	Impacto sobre las condiciones de trabajo de las nuevas tecnologías.
	El síndrome del edificio enfermo: cuestionario para su detección.
	<b>Método de Evaluación de Factores psicosociales F-PSICO</b>
<b>MÉTODOS ESPECÍFICOS del área de la Psicopsicología y Ergonomía.</b>	Metodología para la evaluación del estrés laboral.
	Estrés en el colectivo docente. Metodología de evaluación. (NTP 574)
	Manual para la evaluación y prevención de los riesgos ergonómicos y psicosociales en PYMES.

## V. MARCO LEGAL



El escalón más alto del marco normativo de la seguridad y salud laboral, lo encontramos en **la normativa internacional**, concretamente en los Convenios de la OIT. La OIT, desde sus primeros convenios, ha insistido de forma reiterada en la regulación de aspectos, tanto generales como particulares, de la seguridad y salud en los centros de trabajo, hasta acumular casi sesenta Convenios que se refieren, directa o indirectamente, a la prevención de riesgos laborales. En general, salvo casos particulares o de riesgos muy específicos, el contenido de los Convenios se encuentra incluido en normas internas, o tiene fuerza vinculante a través de la proyección de sus mandatos en las normas comunitarias específicas en materia de salud laboral. Aunque la gran mayoría de los Convenios de la OIT se encuentran ya incorporados en la normativa española, sin que sea necesaria su aplicación directa, siempre puede servir como un referente o complemento para la interpretación de las correspondientes normas españolas.

Después de la normativa internacional, nos encontramos con una amplia **normativa comunitaria**. En el TFUE, en su artículo 153.1, se refuerza la naturaleza privilegiada de la seguridad laboral dentro del marco comunitario. En este Tratado, se establece que la UE apoyará y completará la acción de los Estados miembros en el ámbito de la mejora, en concreto, del “entorno de trabajo, para proteger la salud y seguridad de los trabajadores” y a tal fin, el Parlamento Europeo y el Consejo, podrán establecer, mediante Directivas, las disposiciones mínimas que habrán de aplicarse “teniendo en cuenta las condiciones y reglamentaciones técnicas existentes en cada uno de los Estados miembros”.

Estas Directivas se refieren a diferentes aspectos de la salud laboral. La más destacada es la Directiva 89/391/CEE, de 12 de junio de 1989, a su vez desarrollada por numerosas Directivas específicas relacionadas con la salud laboral.

Estas Directivas se trasponen a la **normativa estatal** de la siguiente manera. En primer lugar, está la Constitución (CE), donde se garantiza el derecho a la protección de la salud de forma general, concretamente en su artículo 43.1<sup>4</sup>. Además, se establece un compromiso específico para los poderes públicos en el artículo 40.2<sup>5</sup>. Después de la Constitución, podemos destacar también el Estatuto de los Trabajadores (ET), donde en su artículo 4.2.d) se recoge el derecho a la integridad física y a una adecuada política de seguridad y salud en el trabajo. Podemos destacar

---

<sup>4</sup> Se reconoce el derecho a la protección de la salud

<sup>5</sup> Asimismo, los poderes públicos (...) velarán por la seguridad e higiene en el trabajo (...)

también su artículo 5.b), en el que recoge como deberes de los trabajadores, observar las medidas de seguridad e higiene que se adopten.

La LGSS, es otra de las leyes a destacar, ya que abarca algunos de los conceptos fundamentales en materia de prevención de riesgos laborales. Por ejemplo, en su artículo 115 encontraremos la definición de accidente de trabajo y en su artículo 116, se define la enfermedad profesional.

Por tanto, con toda esta normativa se persigue el objetivo de destacar la necesidad de una política preventiva de daños a partir de la cual, nace la LPRL en 1995. Esta Ley viene a establecer el cuadro general al que habrá de ajustarse la normativa en materia de salud laboral. Nace de la necesidad de configurar una regulación unitaria de la protección de la salud de los trabajadores, al mismo tiempo que de la necesidad de trasponer al derecho español las Directivas comunitarias (Directiva 89/391/CEE) y las normas internacionales (Convenio nº 155 OIT) en esta materia.

Los principios básicos que se recogen en la LPRL, son:

- Carácter mínimo: las disposiciones de carácter laboral contenidas en dicho texto, tendrán en todo caso, el carácter de derecho necesario mínimo indisponible (art. 2.2 LPRL). Esto significa, que las medidas que se recogen en esta Ley, son las mínimas que se exigen para cumplir con la Ley.
- Competencia estatal: esto es, que la normativa de Seguridad y Salud en el Trabajo, es competencia del Estado.
- Universalidad: el ámbito de aplicación de la normativa reguladora de la prevención de riesgos laborales, se extiende no sólo a los trabajadores vinculados por una relación laboral, sino también al personal de las administraciones públicas sujetos a relaciones administrativas estatutarias, a los socios trabajadores de cooperativas e incluso a los penados en ejecución de las penas de trabajo en beneficio de la comunidad.
- Participación de los trabajadores en la prevención de riesgos: a través de sus representantes y de la representación especializada.
- Principio de cooperación y coordinación administrativa: las administraciones públicas prestarán cooperación y asistencia para el eficaz ejercicio de sus respectivas competencias y promoverán la mejora educativa en materia preventiva en los diferentes niveles de enseñanza.

La seguridad y salud laboral, es un tema tan complejo, que requiere un extenso desarrollo normativo. Por ello, tras la aparición de la LPRL, nacen numerosos **reglamentos de desarrollo**.

Dentro de los Reales Decretos que recogen materias relacionadas con la prevención de riesgos laborales, vamos a destacar sólo, algunos de los más usuales, que consideramos importantes en cuanto a la especialidad que estamos tratando. Por ejemplo:

- RD 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención
- RD 486/1997, de 14 de abril, por el que se establece las disposiciones mínimas de seguridad y salud en los lugares de trabajo (Anexo I.A.2 (1,2), III (Cond. Amb), IV(iluminación))
- RD 487/1997, de 14 de abril, sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud relativas a la manipulación manual de cargas que entrañe riesgos, en particular dorso lumbar, para los trabajadores
- RD 488/1997, de 14 de abril, sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud relativas al trabajo con equipos que incluyen pantallas de visualización

Además de todo lo visto hasta ahora, existen también **normas convencionales** sobre la seguridad y salud en el trabajo, es decir, los Convenios Colectivos (CC), que tienen como función mejorar en beneficio del trabajador, lo establecido por el bloque normativo estatal, que como ya hemos dicho, establece unas disposiciones mínimas. El papel de los convenios, a diferencia de la regulación reglamentaria, no es esencial. Los CC, pueden mejorar la ley y además, en el terreno de la salud laboral, desarrollarla y aplicarla, adaptando sus mandatos a ámbitos específicos del centro de trabajo.

En el ámbito de la prevención de riesgos laborales, existen también muchas disposiciones técnicas que no tienen la condición de norma en sentido jurídico, ya que no han sido aprobadas por órganos con capacidad normativa y por tanto, carecen de carácter vinculante. Estas disposiciones, son reglas que recogen criterios sobre el modo correcto de actuación en materia preventiva. Como ejemplo podemos destacar algunas de las más conocidas, que son: las Normas EN, de los organismos de normalización CEN, en la Unión Europea o en España, las normas UNE. También podemos destacar, las Guías destinadas a la evaluación y prevención de riesgos laborales elaboradas por el INSHT.

En materia de riesgos psicosociales, vamos a utilizar la siguiente normativa, tanto de carácter legal como convencional:

- Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales
- RD 39/1997, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención
- RD 486/1997, por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud en los lugares de trabajo
- ISO 10075:96, Principios ergonómicos relacionados con la carga mental de trabajo. Términos generales y condiciones
- ISO 10077-2:96, Principios ergonómicos relacionados con la carga mental de trabajo. Principios del diseño
- INSHT, Notas técnicas:
  - NTP 179. *Carga mental: definición y evaluación*, de Nogareda, C. (1986)
  - NTP 443. *Factores psicosociales: metodología de evaluación*, de Martín Daza, F. (1997)
  - NTP 450. *Factores psicosociales: fases para su evaluación*, de Oncins de Frutos, M. (1997)
  - NTP 702: *El proceso de evaluación de los Factores Psicosociales*, de Nogareda, C. (2005)
  - NTP 856 y 857. *Desarrollo de competencias y riesgos psicosociales*, de Martínez Losa, J.F y Bestratén, M (2010)
  - NTP 840. *El método del INSL para la identificación y evaluación de factores psicosociales*, de Lahera, M. y Nogareda, C. (2009).



## VI. METODOLOGÍA FPSICO:

### 1. CONCEPTO

El método que ha utilizado la empresa para llevar a cabo la evaluación de riesgos de los factores psicosociales, ha sido el “**Método específico de Evaluación de Factores psicosociales F-PSICO**”.

El ámbito para la utilización de este método es, en principio, cualquier empresa independientemente de su tamaño o actividad.

Aunque a partir de este método es posible obtener los resultados de los trabajadores tanto individual como colectivamente, se desaconseja cualquier utilización de datos individualizados, tanto por el carácter interno de la utilización de este método como por la naturaleza de la información que se trata de obtener.

Aunque éste es un método de evaluación de las condiciones psicosociales, los resultados obtenidos, además de servir a dicho objetivo de carácter evaluativo pueden ser de gran ayuda para sugerir cambios de organización y de gestión en la empresa que ayuden a una optimización de los recursos humanos y, por tanto, de la empresa.

Previamente a la aplicación del cuestionario, es imprescindible plantearnos una serie de cuestiones, entre las que cabe destacar la identificación previa de posibles riesgos en función de las exigencias de la tarea (por ejemplo, elevadas exigencias intelectuales, trabajo aislado, posible exposición a violencia externa) o de algunos aspectos organizativos (por ejemplo, trabajo en cadena, turnicidad, especialmente si incluye el trabajo de noche, etc.) En caso de que identifiquemos la existencia de algún riesgo específico del trabajo deberemos comprobar si se han tomado las medidas oportunas dirigidas a controlar estas situaciones.

Debemos tener en cuenta, para poder analizar los resultados correctamente, aspectos como posibles cambios en la empresa, así como el grado de información e implicación de los trabajadores en los mismos.

El método FPSICO, es un método oficial elaborado por el INHST, (Martín y Pérez, 1997). Para su elaboración, los autores se fundamentaron en teorías de estrés, motivación y satisfacción. Consiste en la técnica de intervención psicosocial a través del **cuestionario**.

Se trata de un instrumento elaborado en el Centro Nacional de Condiciones de Trabajo en Barcelona, y tiene como objetivo la obtención de información, a partir de las

percepciones de los trabajadores, sobre distintos aspectos de su trabajo, para valorar las condiciones psicosociales de la empresa.

## 2. CARACTERÍSTICAS

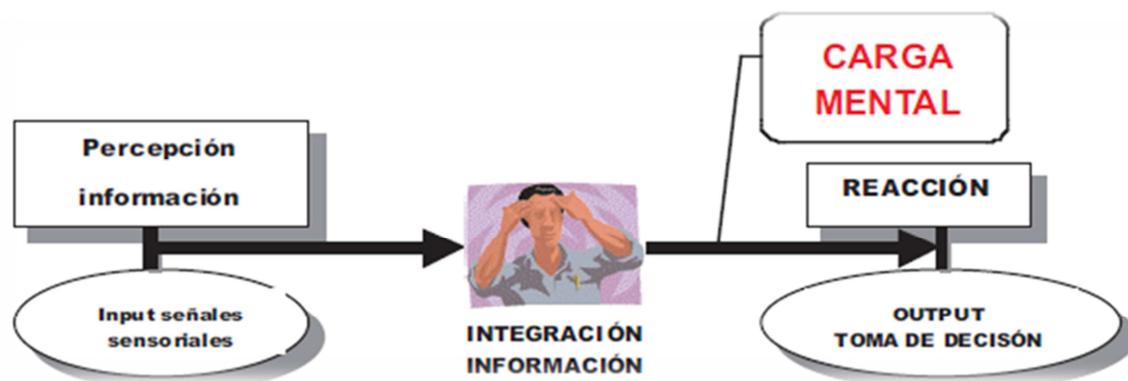
Es un cuestionario que consta de 75 preguntas y se evalúa cada uno de los factores de forma independiente en una escala de puntuación de 0 a 10.

En esas 75 preguntas, se permiten analizar 7 factores psicosociales:

- 1. CARGA MENTAL:** (las preguntas de 1 a 11), se refiere al esfuerzo intelectual que debe realizar el trabajador para hacer frente al conjunto de demandas que recibe en el transcurso de la realización de su trabajo.

Entendemos por carga mental, el resultado de la diferencia entre la capacidad de recursos del individuo y las demandas que le vienen impuestas por una tarea específica de índole intelectual. Esta carga conlleva una disminución funcional integral, es decir, el organismo se llega a resentir tanto física como mentalmente, lo cual se traduce en un resultado de trabajo pobre, debido a una sensación de agotamiento del trabajador, denominado fatiga mental.

La carga mental, se ve directamente relacionada con el pensamiento de la información que una persona se ve obligada a llevar a cabo cuando desarrolla cierto tipo de actividad.



Este factor se valora en el cuestionario a partir de los siguientes indicadores:

- Presiones de tiempo
- Esfuerzo de atención
- Fatiga percibida
- Sobrecarga o número de informaciones que se precisan para la realización de la tarea y el nivel de complejidad de las mismas
- Percepción subjetiva de la dificultad que para el trabajador tiene su trabajo

**2. AUTONOMÍA TEMPORAL:** (*preguntas de 12 a 15*), se refiere a la discreción concedida al trabajador sobre la gestión de su tiempo de trabajo y descanso.

Este factor se da entre los trabajadores cuando el trabajador no tiene periodos de descanso voluntarios, no puede elegir el orden de las operaciones, tiene que realizar el trabajo muy deprisa, etc.

En todos aquellos puestos de trabajo en los que los tiempos de trabajo y descanso no son auto-administrados, como es el caso de las cadenas de montaje, conviene que la organización del trabajo se diseñe de forma que la falta de autonomía temporal no suponga un riesgo para el trabajador. Un ejemplo sería, la disposición de mesas acumuladoras que permitan un cierto “respiro” al trabajador o establecer entre los trabajadores un “comodín” que pueda hacer suplencias eventuales.

Con el fin de aumentar la productividad, este tipo de empresas que trabajan en cadena, han llevado a que el trabajador sienta una pérdida de control sobre su propio trabajo. Existen técnicas, como por ejemplo, la del trabajo en equipo, que permiten enriquecer, y a la vez, dotar de mayor flexibilidad al trabajador.

En cuanto al ritmo de trabajo, es conveniente realizar estudios para valorar la carga de trabajo, y ver que el volumen y ritmo de trabajo es el adecuado. Cronometrajes, métodos predeterminados, históricos, etc., cualquiera puede valer para analizar de qué manera este aspecto no ha sido descuidado, poniendo en riesgo la salud y seguridad de los trabajadores.

La autonomía es un factor fundamental para la satisfacción laboral y el bienestar de los trabajadores. La posibilidad de organizar el trabajo, regular su ritmo o determinar el orden en el que se han de realizar las tareas, son elementos importantes que se deben considerar en el estudio de los factores psicosociales

- 3. CONTENIDO DEL TRABAJO:** (*preguntas de 16 a 34*), hace referencia al grado en que el conjunto de tareas que desempeña el trabajador, activan una cierta variedad de capacidades humanas, responden a una serie de necesidades y expectativas del trabajador y permiten el desarrollo psicológico de los trabajadores.

Las preguntas referentes a este factor, pretenden analizar en qué medida el trabajo está formado por tareas variadas y con sentido, implica la utilización de diversas capacidades del trabajador y si está constituido por tareas monótonas o repetitivas, así como, en qué medida es un trabajo que resulte importante, motivador o rutinario.

No existen fórmulas universales para modificar y adaptar el contenido de los puestos de trabajo a las personas que lo desempeñan. La ampliación y el enriquecimiento del contenido del puesto de trabajo, así como la rotación de los puestos, son algunos de los procedimientos que se han puesto en marcha para combatir la falta de variedad en el trabajo y los sentimientos negativos de aburrimiento y monotonía<sup>6</sup>.

- 4. SUPERVISIÓN Y PARTICIPACIÓN:** (*preguntas 35 a 51*), define el grado de autonomía decisional del trabajador, es decir, el grado en el que la distribución del poder de decisión entre el trabajador y la dirección, en lo relativo a aspectos relacionados con el desempeño del trabajo, es adecuada.

Se evalúa a partir de la valoración que el trabajador da al control ejercido por la dirección y el grado de participación efectiva, respecto a distintos aspectos del trabajo, así como por la valoración que éste realiza de los distintos medios de participación.

- 5. DEFINICIÓN DE ROL:** (*preguntas 52 a 62*), considera los problemas que pueden derivarse del rol laboral y organizacional otorgado a cada trabajador y es evaluado a partir de aspectos fundamentales: la ambigüedad de rol y la conflictividad de rol.

---

<sup>6</sup> Según NTP 444: Mejora del contenido del trabajo: rotación, ampliación y enriquecimiento de tareas (M. Isabel de Arquer y Margarita Oncins de Frutos, 1997)

6. **INTERESES POR EL TRABAJADOR:** (*preguntas 63 a 69*), hace referencia al grado en que la empresa muestra preocupación de carácter personal y a largo plazo por el trabajador, o bien si la consideración que tiene el trabajador es de carácter instrumental y a corto plazo.
  
7. **RELACIONES PERSONALES:** (*preguntas 70 a 75*), mide la calidad de las relaciones personales de los trabajadores y es evaluado a través de tres conceptos. Se indaga hasta qué punto es posible la comunicación con otros trabajadores; se hace referencia a la calidad de las relaciones que el trabajador tiene con los distintos colectivos con los que puede tener contacto y se valoran las relaciones que se dan generalmente en el grupo de trabajo.

### 3. EVALUACIÓN DE LOS RESULTADOS

Una vez realizados los cuestionarios, el método presenta los resultados mediante dos perfiles: un *Perfil Valorativo*, donde se ofrecen las medidas del colectivo analizado para cada uno de los factores, y un *Perfil Descriptivo*, que recoge el porcentaje de respuesta obtenido para cada pregunta por parte del colectivo encuestado.

- El Perfil Valorativo: ofrece la media de las puntuaciones para cada uno de los factores psicosociales estudiados. Estas puntuaciones son trasladadas a un perfil gráfico, como luego veremos, en el que se presenta una escala de valores comprendida entre 0 y 10, como ya hemos dicho antes, para cada factor. Una vez realizado el análisis de datos, el perfil valorativo ofrece las escalas unidas por una línea quebrada. Cada punto de corte entre la citada línea y cada escala, marca la puntuación media obtenida por el colectivo de trabajadores en cada factor.

En este perfil, se distinguen tres diferentes tramos, para clasificar el riesgo:

CLASIFICACIÓN DEL RIESGO	OBSERVACIONES
Situación satisfactoria	Desde 0 a 4 puntos
Situación intermedia	Desde 4,01 a 6,99 puntos
Situación nociva	Desde 7 a 10 puntos

Para cada factor, se indica debajo de cada escala, el porcentaje de trabajadores que se posiciona en cada uno de los tres tramos. La información que ofrece este perfil, se complementa con la información del Perfil Descriptivo.

- El Perfil Descriptivo: ofrece una información detallada de cómo se posicionan los trabajadores ante cada pregunta. Permite conocer el porcentaje de elección de cada opción de respuesta y obtener datos acerca de aspectos concretos relativos a cada factor. Esto nos sirve para después orientar las acciones particulares que se han de tomar para la mejora de un determinado factor.

Con este método, se permite también hacer un tratamiento de las ausencias de respuesta. Es importante que los trabajadores contesten a todas las preguntas, pero también existe la posibilidad de que no se conteste a todos los ítems. El porcentaje de no respuesta, puede comprobarse en ambos perfiles. En el valorativo aparecerá como porcentaje total de respuestas no contestadas, y en el otro perfil, se muestra para cada pregunta el porcentaje sin respuesta.

Una vez analizados los resultados, deberemos proponer las medidas de control del riesgo psicosocial, estableciendo un orden de prioridad a las acciones de mejora seleccionadas. Para ello, se aplicarán los siguientes criterios:

CLASIFICACIÓN DEL RIESGO	OBSERVACIONES
<p><b>Situación satisfactoria</b> <b>(desde 0 a 4 puntos)</b></p>	<p>Las condiciones son satisfactorias, por tanto, no existe riesgo psicosocial valorable.</p>
<p><b>Situación intermedia</b> <b>(desde 4,01 a 6,99)</b></p>	<p>Las condiciones existentes pueden generar molestias a un cierto número de trabajadores, pero no son lo suficientemente graves como para demandar una intervención inmediata. Sin embargo, es preciso mejorar lo antes posible, porque estos factores pueden resultar fuentes de problemas en el futuro.</p>
<p><b>Situación nociva</b> <b>(desde 7 a 10 puntos)</b></p>	<p>Aquellos factores cuya puntuación estén en este tramo, requieren una intervención en el plazo más breve posible. Es posible que en estas situaciones, existe una gran insatisfacción laboral entre los trabajadores, o que aparezca una tendencia al incremento del absentismo o síntomas de estrés.</p>



## VII. ESTUDIO EMPÍRICO:

### 1. OBJETIVOS

El objetivo de este estudio, es analizar a modo de auditoría, la evaluación de riesgos psicosociales que se hizo en una empresa de automoción navarra, en septiembre del año 2011, con la herramienta FPSICO.

Esa auditoría, consistirá en:

1. Analizar los resultados que se obtuvieron en la evaluación de riesgos psicosociales en la empresa
2. Hacer una reunión con el Comité de Seguridad y Salud de la empresa para ver qué medidas se han implantado a raíz de esa evaluación
3. Proponer un plan de acciones en base a los resultados, estableciendo:
  - a. Unas medidas de actuación preventivas
  - b. Definir los trabajadores/as a los/las que afectan dichas medidas
  - c. Definir quiénes serán los responsables de llevar a cabo dichas medidas
  - d. Plazos para establecer las medidas
  - e. Establecer cómo se van a llevar a cabo las medidas

### 2. INFORMACIÓN PREVIA

Para la aplicación de este cuestionario, se han seguido las siguientes actuaciones:

- Se llega a un acuerdo con la empresa y los delegados de prevención para la realización de la evaluación de los factores de riesgo psicosocial, a través de esta herramienta.
- Las personas que han realizado el cuestionario, han sido informadas sobre su finalidad, ya sea a través del técnico de prevención de riesgos laborales, como de los representantes legales de la empresa.
- Se recalca a los trabajadores que se garantiza la privacidad y el anonimato en las respuestas, para que sean lo más sinceros posibles.
- Se ha instalado un buzón en la entrada, donde los trabajadores podrán depositar los cuestionarios una vez los finalicen.

- Los trabajadores que respondan el cuestionario, se hacen responsables de la veracidad de las respuestas.
- La división de secciones que se acuerda es la siguiente:
  - Oficinas
  - Líderes o encargados de producción
  - Sección de elevadas
  - Carretilleros
  - Paneles
  - Palieres
  - Pre-montajes + Soporte bandeja

Las características o funciones a realizar en las diferentes secciones con las que nos vamos a encontrar y que posteriormente van a ser evaluadas, son las siguientes:

1. **Oficinas:** las tareas que aquí se realizan, son las propias de cualquier oficina. Trabajos administrativos en los que nos encontramos diferentes departamentos como:
  - a. Administración, donde se encargan de la contabilidad, principalmente
  - b. Recursos Humanos y prevención: donde se gestiona todo lo relacionado con el personal de la empresa y el tema de la seguridad y salud de los trabajadores
  - c. Logística: quien se encarga de gestionar el transporte y material para el suministro a la cadena de montaje
  - d. Calidad: se encargan de supervisar el producto final antes de ser entregado al cliente
  - e. Ingeniería: encargados de revisar todo el tema de la maquinaria
  - f. Producción: es el departamento más grande que engloba a todos los trabajadores que están en la cadena de montaje y todos los encargados y líderes de la misma
2. **Líderes** o encargados de producción: son los encargados de transmitir el modo de funcionamiento en el trabajo a los trabajadores, explicarles lo que tienen que hacer, organizar los turnos, ver que todos estén en su puesto de trabajo, etc. En cada turno de trabajo, tiene que haber dos líderes, cada uno de los cuales se encargará de unas secciones específicas.

- 3. Elevalunas:** es una de las partes del mecanismo del automóvil que permite subir y bajar las lunas de las puertas traseras y delanteras. Existen 6 referencias, puerta delanteras de cinco puertas derechas e izquierdas, puertas traseras derecha e izquierda de cinco puertas y puertas delanteras derechas e izquierdas de tres puertas. El proceso consta de dos partes bien diferenciadas:
- a. Enrollado: en este primer proceso se realiza un montaje de cuatro componentes, dos cables se enrollan en un tambor y posteriormente se le coloca la carcasa previamente engrasada.
  - b. Montajes de elevalunas: en la línea de montaje existen 4 procesos claramente diferenciados:
    - i. Carga del conjunto enrollado
    - ii. Puestos de montaje. Existen cinco puestos de montaje idénticos, donde se realiza el montaje manual de toda la cadena cinemática. En el caso de los delanteros, consiste en dos carriles con sus correspondientes topes, un cable intermedio, y los dos carros de arrastre, realizando el enhebrado de cables en las poleas de los carriles. Y en el caso de los traseros, se realiza el montaje de un carril con su tope de goma y un carro de arrastre, y se enhebra y se insertan unos muelles en el carro de arrastre.
    - iii. Bancos de control. Existen dos bancos de control donde se realizan las pruebas de par y un banco de visión donde se controla la presencia y posición de ciertos componentes.
    - iv. Descarga. En este puesto se realiza la descarga, control final y embalaje de la cadena cinemática.
- 4. Carretilleros:** los trabajadores que están en las carretillas, son los encargados de suministrar las piezas a los puestos de trabajo una vez que se vayan agotando. También tienen que llevar el producto acabado a las zonas de carga de los camiones y a su vez, tienen que descargar la mercancía que llega.
- 5. Paneles:** el panel interior de puerta, es la pieza que cubre la puerta del interior del vehículo. Lleva incorporados una serie de componentes, dependiendo del modelo de puerta, como son: el tirador, la botonera para accionar el elevalunas, una tapa lateral y un fieltro en la zona de la rejilla del altavoz. El montaje del panel, se puede dividir en dos fases:

- a) Soldadura: en esta primera fase, se suelda por un proceso de ultrasonidos, el marco del panel con el inserto y el apoya - codos, así como las grapas que luego fijan a la chapa de la puerta. En este mismo proceso, en los paneles traseros manuales, se realiza a su vez un troquelado.
- b) Montaje de componentes: en esta última fase, se ensamblan en el panel los distintos componentes que le correspondan, según el modelo. Los componentes son: el tirador, el interruptor del elevallunas, la rapa lateral y el fieltro.

**6. Palieres:** Es la pieza que transmite la rotación del motor a las ruedas. Existen 8 referencias, dependiendo del tipo de motor y del lado del coche en el que están situados. Los palieres del lado derecho, son más largos que los del lado izquierdo. El proceso consta de seis puestos:

- a. Pre-montaje de ejes: el puesto consta de dos partes diferenciadas:
  - i. En este puesto, se extiende el material sellador por el conjunto guardapolvos
  - ii. En este otro, se juntan el fuelle, el guardapolvo y una arandela al eje.
- b. Máquina de junta homocinética, lado caja: en esta máquina se encaja el eje con la junta mediante una arandela metálica. También, en este puesto, se ponen unas arandelas y se posiciona otro anillo expansivo en el otro lado del eje.
- c. Máquina de juntas homocinéticas, lado rueda: en este puesto, se engancha el eje con la junta, se engrasa esta junta y se realiza la prueba de fuerza.
- d. Embudidora: este puesto suministra grasa necesaria al palier, así como junta el plato del guardapolvo con la junta homocinética. Aquí se le pone la abrazadera que aísla el fuelle.
- e. Descarga: en este puesto se cierran tres abrazaderas de los palieres, se revisa y se marca el palier para depositarlo en su contenedor.

**7. Pre-montajes y soporte bandeja:** el soporte bandeja, es el revestimiento lateral del maletero del coche. Es un conjunto formado por dos piezas, una plástica y una moqueta, ensambladas por unas arandelas.

El pre-montaje, se divide en tres componentes:

- a. Cerradura de puerta. Aquí se realiza únicamente el montaje de la sirga, que una montada en la puerta, permite abrir la puerta desde el tirador. Existen unas 16 referencias distintas.

- b. Soporte sirga. Es la pieza que permite abrir la puerta del coche desde la maneta exterior. Existen 4 referencias y al igual que las cerraduras, únicamente se monta una sirga sobre una pieza de plástico y se envía al cliente.
- c. Tirante puerta. Esta pieza es la que de tope a la hora de abrir las puertas de los coches. Es la que tira para impedir que una puerta se abra más de la cuenta. Existen 2 referencias, para puertas delanteras y para puertas traseras. Consta de dos piezas, un capuchón y un tirante que se montan en una posición determinada.

### 3. TOMA DE DATOS

Se fija un plazo de 7 días desde que se reparten individualmente los cuestionarios, hasta recoger los resultados. La plantilla de la cual se dispone en el momento de realización del estudio, es de 130 trabajadores.

Durante ese periodo, se hace una recogida de información documental: número de trabajadores, relación de puestos de trabajo y su distribución en diferentes secciones y organización del trabajo.

### 4. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Como ya hemos dicho anteriormente, esta metodología nos permite analizar los resultados de diferentes formas. Nosotros vamos a estudiar el resultado global de la encuesta a través de los factores de riesgo analizados, teniendo en cuenta las puntuaciones de las diferentes secciones (ver Anexo I):

- Carga mental
- Autonomía temporal
- Contenido del trabajo
- Supervisión – participación
- Interés por el trabajo
- Definición de rol
- Relaciones personales

De las 7 secciones en las que habíamos dividido a los trabajadores, tenemos que de 130 trabajadores, total de la plantilla, han contestado a los cuestionarios 100 trabajadores:

SECCIÓN	CUESTIONARIOS RELLENADOS
Oficinas	14
Líderes (Encargados)	5
Elevallunas	19
Carretilleros	19
Paneles	28
Palieres	8
Premontaje + soporte bandeja	7
<b>TOTAL TRABAJADORES</b>	<b>100</b>

Los diferentes puestos de trabajo existentes en la empresa, han sido agrupados por similitud de tareas y condiciones generales de trabajo, obteniéndose los siguientes resultados:

ORIGEN/FUENTE DE RIESGO	PUNTUACIÓN OBTENIDA
<p>1. CARGA MENTAL:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Presiones de tiempo</li> <li>Esfuerzo de atención</li> <li>Fatiga percibida</li> <li>Sobrecarga o complejidad de informaciones que se precisan para realizar la tarea</li> <li>Percepción subjetiva de la dificultad que para el trabajador tiene su trabajo</li> </ul>	<p>Situación NOCIVA (desde 7 a 10 puntos) <b>Media obtenida: 7,16</b></p>
<p>2. AUTONOMIA TEMPORAL:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Posibilidad de abandono momentáneo del trabajo</li> <li>Distribución de pausas</li> <li>Determinación del propio ritmo</li> <li>Variación del ritmo</li> </ul>	<p>Situación INTERMEDIA (desde 4 a 7 puntos) <b>Media obtenida: 6,83</b></p>
<p>3. CONTENIDO DEL TRABAJO:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Capacidades utilizadas</li> <li>Repetitividad</li> <li>Importancia del trabajo</li> <li>Variedad del trabajo</li> <li>Trabajo rutinario</li> <li>Motivación por el trabajo</li> <li>Importancia del trabajo para los otros</li> </ul>	<p>Situación INTERMEDIA (desde 4 a 7 puntos) <b>Media obtenida: 5,01</b></p>
<p>4. SUPERVISIÓN Y PARTICIPACIÓN:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Supervisión</li> <li>Medios de participación</li> <li>Grados de participación</li> </ul>	<p>Situación INTERMEDIA (desde 4 a 7 puntos) <b>Media obtenida: 5,88</b></p>
<p>5. DEFINICIÓN DE ROL:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ambigüedad de rol</li> <li>Conflictividad de rol</li> </ul>	<p>Situación SATISFACTORIA (desde 0 a 4 puntos) <b>Media obtenida: 2,69</b></p>
<p>6. INTERÉS POR EL TRABAJADOR</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Promoción</li> <li>Formación</li> <li>Medios de información</li> <li>Estabilidad en el empleo</li> </ul>	<p>Situación INTERMEDIA (desde 4 a 7 puntos) <b>Media obtenida: 5,22</b></p>
<p>7. RELACIONES PERSONALES:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Posibilidad de comunicarse</li> <li>Calidad de las relaciones</li> <li>Relaciones de grupo</li> </ul>	<p>Situación SATISFACTORIA (desde 0 a 4 puntos) <b>Media obtenida: 2,10</b></p>

Vamos a analizar estos datos detalladamente, para posteriormente establecer propuestas de medidas de prevención, sobre los mismos (Ver gráfico de los perfiles del método de evaluación de factores psicosociales en Anexo II):

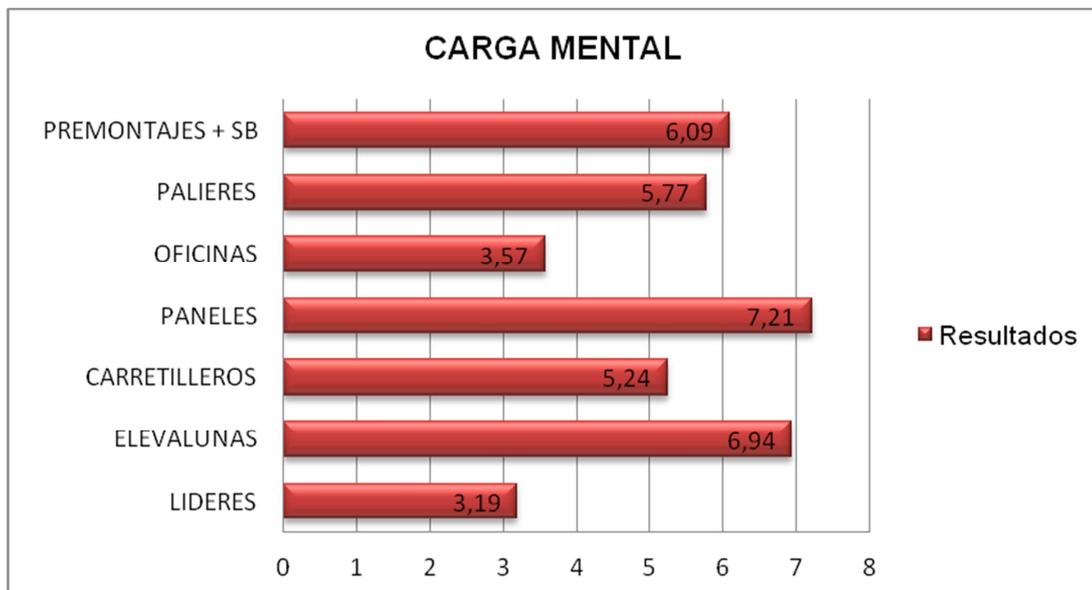
1. **CARGA MENTAL:** la puntuación global de este factor es **7.16**, y por tanto, está calificado como **situación nociva**. Dentro de esta situación global, hay secciones que están en situación intermedia, como podemos ver analizando sus puntuaciones:

1.1. En situación nociva:

- LIDERES: 7.81
- ELEVACIONES: 7.29
- CARRETEROS: 7.06
- PANELES: 7.89

1.2. En situación intermedia:

- OFICINAS: 5.89
- PALIERS: 6.84
- PREMONTAJES + SB: 6.28



Es importante saber, dentro de la situación global, qué secciones están en situación nociva y cuáles no, para luego establecer un orden de prioridades en las medidas de actuación que se establezcan a continuación. Como ya hemos dicho antes, la situación nociva indica que hay que actuar de forma rápida, mientras que la situación intermedia no es tan urgente, aunque nos indica por otro lado, que puede llegar a ser una situación problemática en el futuro si no se ponen medidas.

Del análisis de las cuestiones que hacen referencia al factor de carga mental, en el global de la empresa cabe destacar que el tiempo de atención requerido es de un 63% casi todo el tiempo y un 15% sobre las tres cuartas partes del tiempo. Por tanto, deducimos que la intensidad de la atención requerida es muy alta para el 47% de los trabajadores, casi la mitad. Y para 7 de cada 10 empleados, se trabaja con rapidez casi todo el tiempo.

En todas las secciones se indica que se tiene que trabajar con rapidez, destacando la sección de “pre-montajes + soporte bandeja”, donde todos los encuestados indican que es casi todo el tiempo y en elevadoras y palieres supera el 80%.

En cuanto a las consecuencias de los errores, destaca la sección de los “carretilleros”, donde el 84,21% indica que pueden provocar consecuencias graves.

Con estos datos, podemos sacar la conclusión de que estos factores generan molestias a un cierto número de trabajadores y requieren una intervención rápida. Es previsible que en estas situaciones, exista entre los trabajadores insatisfacción con su trabajo.

2. **AUTONOMÍA TEMPORAL:** la puntuación global es **6.83**, calificado por tanto, como **situación intermedia**. Dentro de esta situación global, tenemos:

2.1. Secciones con situación nociva:

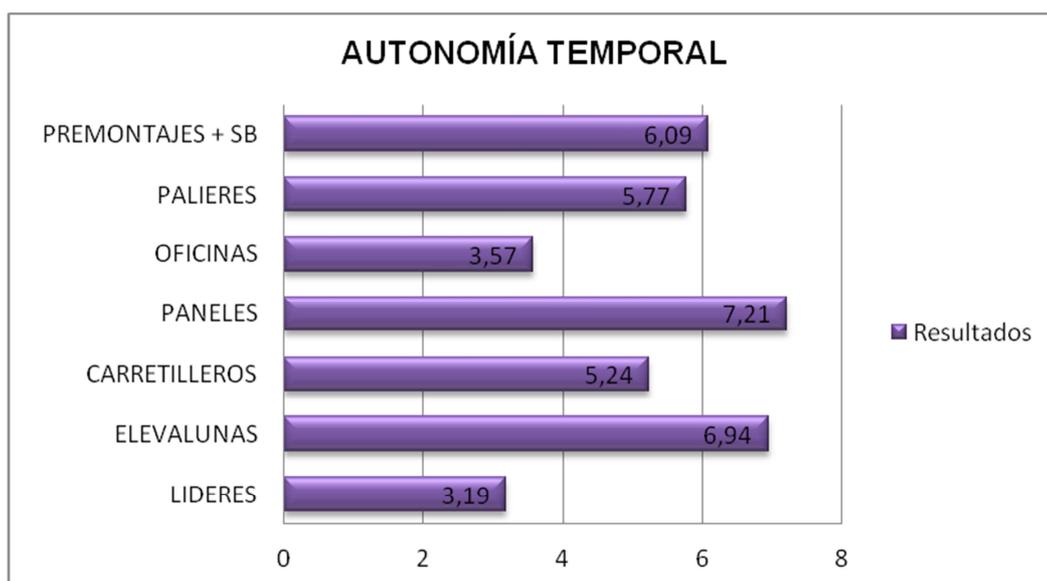
- ELEVELUNAS: 8.63
- CARRETILLEROS: 7.63
- PANELES: 8.21
- PREMONTAJES + SB: 7.14

2.2. En situación intermedia:

- LÍDERES: 4.80
- PALIERES: 6.63

2.3. En situación satisfactoria:

- OFICINAS: 1.21



Del análisis de las cuestiones de este factor, en el global de la empresa destaca la dificultad que tienen los trabajadores de abandonar el puesto de trabajo, con un 51% y la imposibilidad de marcar y variar el ritmo de trabajo. Hay que tener en cuenta, que siendo una empresa de automoción, el sistema de trabajo en cadena de montaje viene ya marcado por unos tiempos a los cuales el trabajador tiene que adaptarse.

En cuanto a las secciones “elevelunas”, “carretilleros”, “palieres” y “pre-montajes + soporte bandeja”, el 80% indica que no puede distribuir las pausas.

En resumen, las condiciones existentes pueden generar molestias a un cierto número de trabajadores. No son lo suficientemente graves como para intervenir inmediatamente, pero si mejorar en la medida de lo posible.

**3. CONTENIDO DEL TRABAJO:** la puntuación global **es de 5.01**, que está calificada como **situación intermedia**. Dentro de esta clasificación global, las secciones tienen los siguientes resultados:

**3.1. Secciones en situación nociva:**

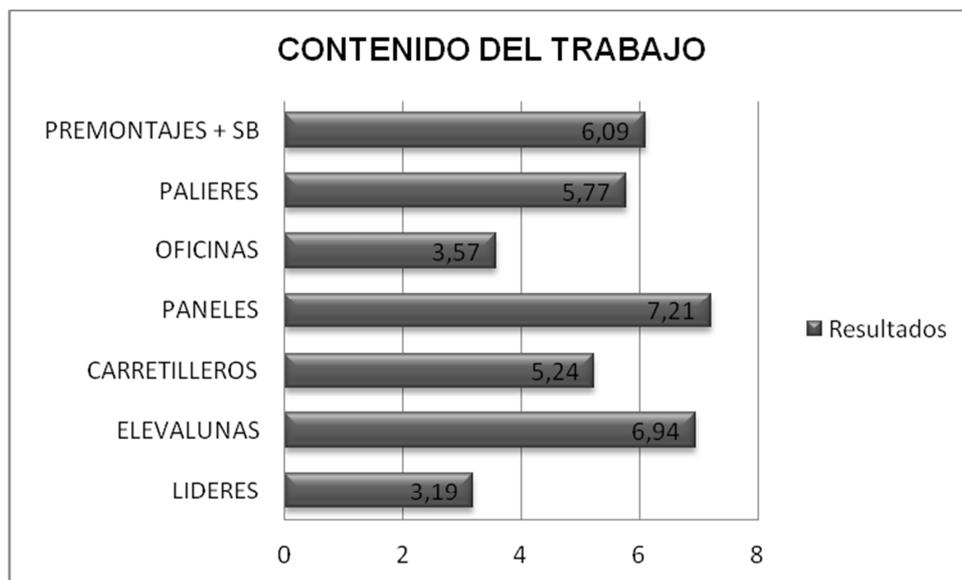
- PREMONTAJES + SB: 7.64

**3.2. Situación intermedia:**

- ELEVACIONES: 6.11
- PANELES: 5.66
- PALIERS: 5.09
- CARRETILLEROS: 4.23

**3.3. Situación satisfactoria:**

- OFICINAS: 2.66
- LIDERES: 2.21



Del análisis de las cuestiones sobre el contenido del trabajo en el global de la empresa, destaca la habilidad manual necesaria, la concentración y la repetitividad, elevada, para un 60% de la plantilla. Un 62% de los trabajadores, considera que realiza varios tipos de tareas y con sentido. Para un 50%, es importante su trabajo y muestran la satisfacción de cumplir las tareas que desarrollan.

La sección “pre-montajes + soporte bandeja” destaca por la puntuación obtenida, ya que un 71% indica que casi nunca se aprende cosas nuevas, su trabajo es muy repetitivo y la motivación para realizar su trabajo, es exclusivamente el salario.

4. **SUPERVISIÓN – PARTICIPACIÓN:** la puntuación global **es de 5.88**, calificada como **situación intermedia**. Vamos a ver la puntuación por secciones:

4.1. Situación nociva:

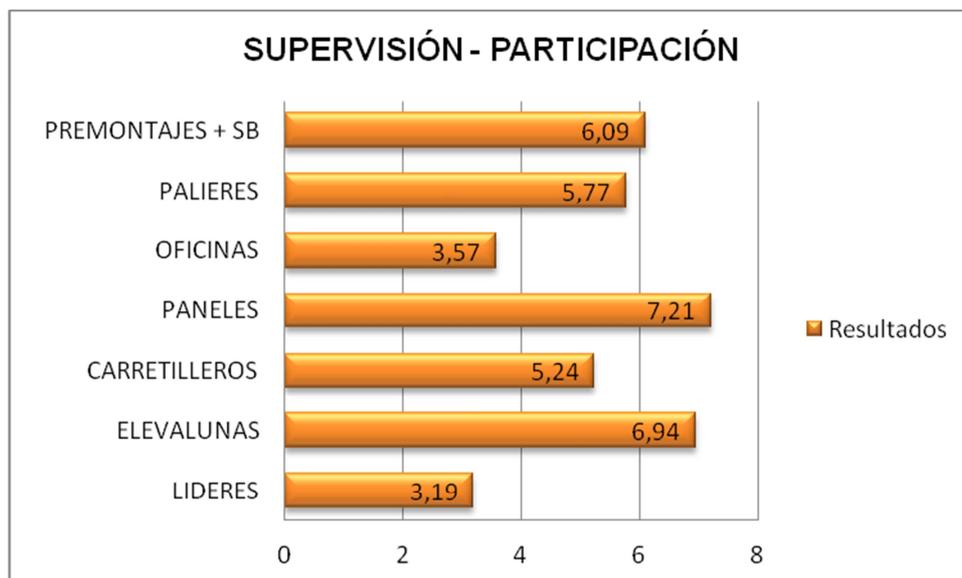
- PANELES: 7.21

4.2. Situación intermedia:

- ELEVACIONES: 6.94
- PREMONTAJES + SB: 6.09
- PALIERS: 5.77
- CARRETEROS: 5.24

4.3. Situación satisfactoria:

- OFICINAS: 3.57
- LIDERES: 3.19

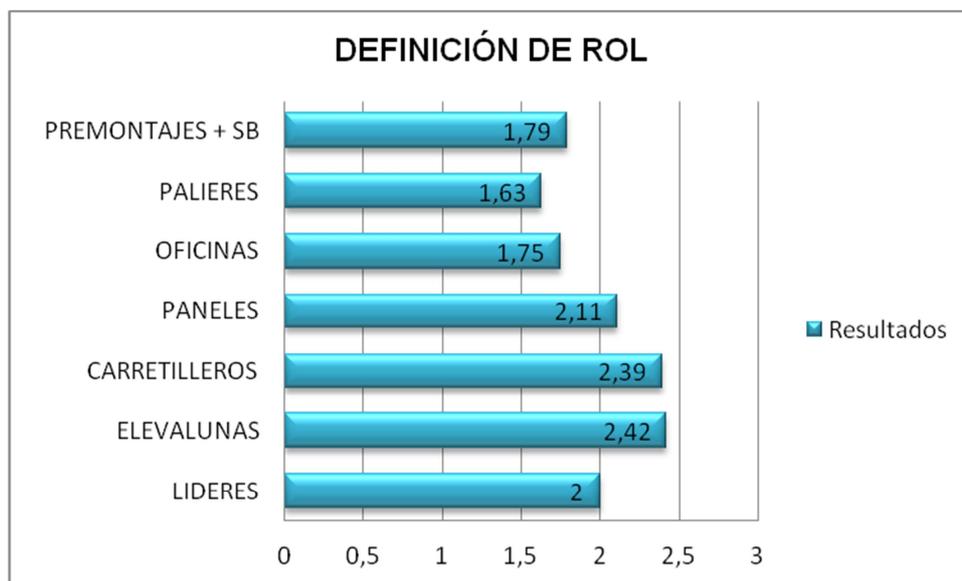


En cuanto a esta sección, en el global de la empresa, cabe destacar que un 64% de los trabajadores considera que la supervisión y ritmo de trabajo es excesivo y un 70% piensa que no se considera al personal en aspectos como la distribución, planificación, cantidad y contenido de trabajo.

En la sección de “paneles”, destaca que el 75% de los trabajadores considera que la supervisión del ritmo de trabajo es excesiva y elevados porcentajes, llegando al 100% en algunos de los casos, donde creen que el personal “no es considerado” para participar en el orden de operaciones, distribución de tareas, planificación del trabajo, cantidad y calidad del trabajo. Por tanto, estamos ante situaciones que generan molestia y que hay que mejorar en la medida de lo posible.

5. **DEFINICIÓN DE ROL:** la puntuación global **es de 2.69**, calificada como **situación satisfactoria**. En este caso, todas las secciones están en situación satisfactoria con las siguientes puntuaciones:

- OFICINAS: 3.16
- CARRETILLEROS: 3.02
- LIDERES: 3.00
- PREMONTAJES + SB: 2.77
- PANELES: 2.70
- ELEVALUNAS: 2.66
- PALIERES: 1.25



Tal y como se observa en el gráfico, todas las puntuaciones están entre 0 y 4, por tanto, no se recibe riesgo psicosocial valorable.

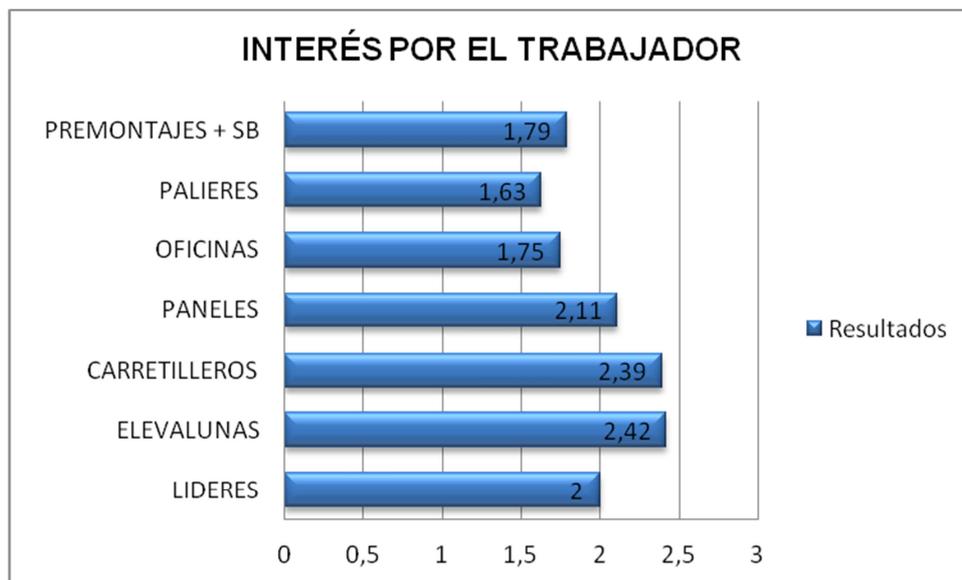
6. **INTERÉS POR EL TRABAJADOR:** la puntuación global es de **5.22**, calificándose como situación intermedia y tenemos que:

6.1. En situación intermedia están:

- ELEVELUNAS: 6.24
- PANELES: 6.23
- PREMONTAJES + SB: 5.43
- PALIERES: 4.69
- CARRETILLEROS: 4.57

6.2. En situación satisfactoria:

- OFICINAS: 3.68
- LIDERES: 3.00



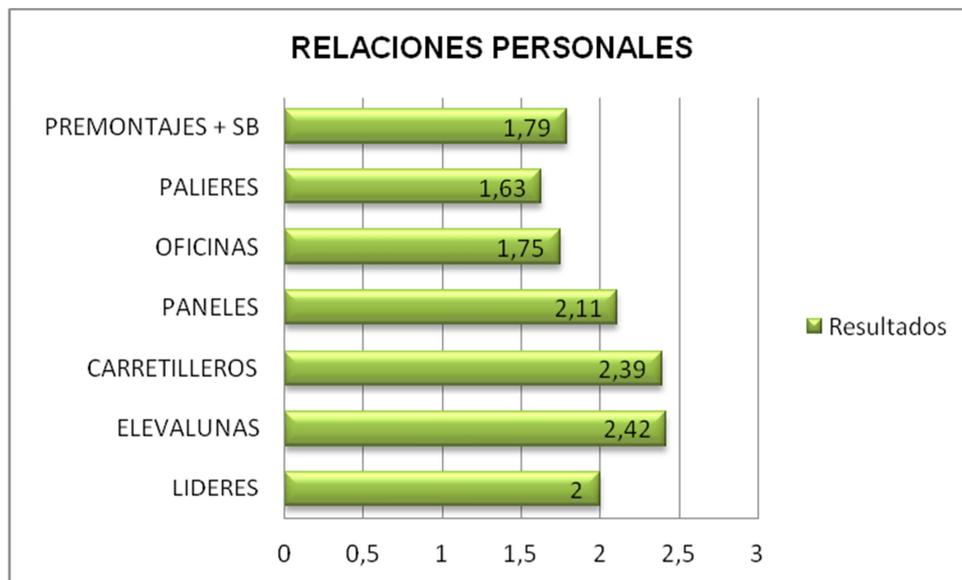
Analizando las cuestiones sobre el interés por el trabajador, en el global de la empresa destaca que el 52% considera que la formación es insuficiente en algunos aspectos y que para la mitad de la plantilla, la información que reciben desde el tablón de anuncios, escrita y oral, es regular.

Para el 60% de los empleados de “elevelunas” y “paneles”, la formación es totalmente insuficiente.

Por tanto, estamos ante situaciones que pueden generar molestias a un número de trabajadores y que se deben mejorar lo antes posible.

7. **RELACIONES PERSONALES:** la puntuación global **es de 2.10**, calificada como satisfactoria. Todas las secciones, en este caso, coinciden en una puntuación inferior a 4, por tanto, no se percibe riesgo psicosocial valorable:

- ELEVACIONES: 2.42
- CARRETEROS: 2.39
- PANELES: 2.11
- LIDERES: 2.00
- PREMONTAJES + SB: 1.79
- OFICINAS: 1.75
- PALIERS: 1.63





## VIII. MEDIDAS DE MEJORA:

### 1. MEDIDAS IMPLANTADAS

Antes de analizar las propuestas de mejora, hemos convocado una reunión con el Comité de Seguridad y Salud de la empresa, para saber cómo ha repercutido la evaluación re riesgos psicosociales en la empresa y qué medidas se han implantado.

De esa reunión, se obtiene la siguiente información:

- La empresa ha llevado a cabo la implantación de un sistema de rotaciones de personal por los distintos puestos de trabajo, consistente en rotaciones de 2 horas por distintos puestos, en una misma jornada laboral, y de esta manera, intentar reducir la carga física y mental de los trabajadores.
- Se ha implantado un nuevo sistema de formación con la figura del experto formador en cada sección, encargada de formar a todo el personal de esa sección.
- Se ha suprimido el trabajo en el turno de noche, para aquellos trabajadores que así lo han solicitado a la empresa, ya que hay muchos operarios que llevan muy mal trabajar en este turno.
- A petición de la mayoría de las trabajadoras, la ampliación de la reducción de la jornada por maternidad, se amplía de ocho años, que es lo que marca la ley, a los doce años.

### 2. PROPUESTAS DE MEJORA

Además de las medidas ya implantadas, el objetivo de nuestra evaluación de riesgos, es permitir que la empresa adopte unas medidas necesarias para la protección de la seguridad y salud de los trabajadores para cada puesto de trabajo.

Por tanto, atendiendo a los resultados obtenidos tras la evaluación llevada a cabo por el método FPSICO, vamos a centrarnos en aquellas secciones que han obtenido una puntuación superior a 7, ya que son las que requieren una intervención inmediata, y en función de los factores evaluados, establecer un plan de actuaciones.

En las propuestas de mejora, se definirán las medidas que se van a adoptar para cada sección, cómo llevar a cabo esas medidas, las personas responsables de llevarlas a cabo, así como el plazo en el que se tendrán que implantar.

### 1) CARGA MENTAL:

Como ya hemos visto antes, en el cómputo global de la empresa, la percepción que los trabajadores tienen en cuanto a este factor, da un resultado de situación nociva. Analizando aquellos subgrupos que han obtenido una puntuación superior a 7, vamos a proponer para ellos, unas medidas que requieren una actuación inmediata.

Las secciones con puntuación nociva, son: Paneles, Líderes, Elevelunas y Carretilleros.

▪ **PANELES:**

<b>RESULTADO NOCIVO</b>	<b>MEDIDAS</b>	<b>CÓMO</b>	<b>RESPONSABLES</b>	<b>PLAZOS</b>
<b>82,14%</b>	Debido al elevado porcentaje de trabajadores que se encuentran en esta situación, proponemos llevar a cabo un método de valoración de la carga mental	A través del método de valoración de la carga mental NASA TLX	El técnico de prevención	1 mes
	Promoción de cursos anti-estrés, de organización del tiempo, de motivación	Ofrecer ofertas formativas, utilizando el tablón de anuncios, que se ajusten a sus horarios y subvencionados por la empresa	RRHH	Inmediato
	Informar al trabajador sobre los riesgos que engloba su puesto de trabajo y qué puede hacer para eliminarlos, reducirlos, prevenirlos	Repartir carteles por la empresa y hacer uso de un tablón de anuncios que sea sólo de prevención de riesgos laborales	Técnico de prevención y delegados de prevención	Inmediato (Realizar mínimo, una vez al mes)
	Hacer un plan de promoción de la salud	Transmitir mediante artículos, en la revista trimestral de la empresa, los beneficios que aporta tanto en el trabajo como en la vida cotidiana, el tener una vida saludable	RRHH	En la próxima edición del boletín interno de la empresa

- LIDER:

RESULTADO NOCIVO	MEDIDAS	CÓMO	RESPONSABLES	PLAZOS
60,00%	Formación en prevención de riesgos laborales (curso básico), en cursos sobre resolución de conflictos, técnicas de asertividad, mando y liderazgo, etc.	Cursos subvencionados por la empresa que se ajusten a su horario laboral	RRHH	Inmediato
	Establecer unos buenos canales de comunicación, tanto ascendente como descendente. Reuniones con el departamento de producción para que sean conocedores de los objetivos de la empresa y de la situación actual. Que vean que son una parte importante de la misma	Comuniación ascendente: reuniones con el departamento de producción para que sean conocedores de los objetivos de la empresa y de la situación actual. Por ejemplo, llevar a cabo el análisis de la producción a través de unos indicadores y ver en qué puntos se falla para resolver los posibles errores Comunicación descendente: establecer reuniones con los grupos de trabajadores para conocer su situación y las propuestas	Departamento de producción	1 mes

- **ELEVALUNAS:**

RESULTADO NOCIVO	MEDIDAS	CÓMO	RESPONSABLES	PLAZOS
57,89%	Estudiar la posibilidad de poder aprovechar las diferentes partes que tiene el proceso de eevalunas para hacer una rotación entre las diferentes fases del montaje de la pieza	Rotaciones	Departamento de producción	Inmediato
	Formar al trabajador en otros puestos de trabajo	Rotaciones		
	Promoción de cursos anti-estrés, de organización del tiempo, de motivación	Ofrecer ofertas formativas, utilizando el tablón de anuncios, que se ajusten a sus horarios y subvencionados por la empresa	RRHH	Inmediato

▪ **CARRETIEROS:**

RESULTADO NOCIVO	MEDIDAS	CÓMO	RESPONSABLES	PLAZOS
47,37%	Promoción de cursos anti-estrés, de organización del tiempo, de motivación	Ofrecer ofertas formativas, utilizando el tablón de anuncios, que se ajusten a sus horarios y subvencionados por la empresa	RRHH	Inmediato
	Información de prevención de riesgos laborales	Artículos en el boletín informativo, así como charlas organizadas	RRHH y Técnico de Prevención	Inmediato

## 2) AUTONOMIA TEMPORAL:

En cuanto a este factor, hemos visto que en el cómputo global de la empresa, la percepción de los trabajadores es de una situación intermedia. Sin embargo, tenemos proponer medidas inmediatas para algunas secciones, ya que su puntuación ha dado un resultado nocivo. Estas secciones son: Paneles, Elevelunas, Carretilleros y Pre montajes + soporte bandeja.

### ▪ CARRETILLEROS:

RESULTADO NOCIVO	MEDIDAS	CÓMO	RESPONSABLES	PLAZOS
69,42%	Impartir formación a los trabajadores sobre técnicas de trabajo en equipo	Cursos subvencionados por la empresa	RRHH	Inmediato
	Establecer canales de comunicación con los responsables para que puedan exponer sus quejas y que éstas sean atendidas	Reuniones con los responsables	Responsable de logística	Inmediato (se recomienda realizar una vez a la semana)

▪ **PANELES:**

RESULTADO NOCIVO	MEDIDAS	CÓMO	RESPONSABLES	PLAZOS
<b>82,14%</b>	Revisar el diseño del puesto y hacer un estudio para valorar la carga de trabajo. Ver si el volumen y la carga de trabajo, son adecuados	Mediante métodos de observación, cronometraje, etc.	Técnico de prevención de riesgos laborales, departamento de ingeniería y producción	1 mes
	Rediseñar el puesto de trabajo, de forma que sea más cómodo para los trabajadores y que ahorren tiempo de trabajo	Utilizar mesas para que el trabajador no tenga que desplazarse mucho y así ahorrar tiempo.	Técnico de prevención de riesgos laborales, departamento de ingeniería y producción	1 mes
	Formar a más trabajadores en esta sección y permitir la rotación de puestos	Mediante adiestramientos a los demás trabajadores	Responsable de producción	Inmediato
	Formar e informar a los trabajadores sobre el correcto manejo de las cargas y técnicas para planificar bien el tiempo	Mediante cursos de prevención subvencionados por la empresa	Técnico de prevención de riesgos laborales y RRHH	Inmediato
	Hacer talleres en los que se desarrollen habilidades para que los trabajadores realicen los movimientos habituales de su trabajo	Cursos impartidos por la empresa o subvencionados y con la ayuda del SPA	Técnico de prevención de riesgos laborales y RRHH	Inmediato

▪ **ELEVALUNAS:**

RESULTADO NOCIVO	MEDIDAS	CÓMO	RESPONSABLES	PLAZOS
<b>78,95%</b>	Formar a más trabajadores en esta sección y permitir la rotación de puestos	Mediante adiestramientos a los demás trabajadores	Responsable de producción	Inmediato
	Atendiendo al modelo de demandas-control-apoyo social, que hemos visto antes, llevar a cabo algún sistema en el que se determine cuál es la situación social de la empresa	Llevar a cabo encuestas de clima laboral y sacar conclusiones que sirvan para poner medidas de mejora	Técnico de prevención de riesgos laborales y RRHH	Inmediato. (Se propone realizar una cada seis meses)
	Rediseñar el puesto de trabajo, de forma que sea más cómodo para los trabajadores y que ahorren tiempo de trabajo	Utilizar mesas para que el trabajador no tenga que desplazarse mucho y así ahorrar tiempo.	Técnico de prevención de riesgos laborales	1 mes
	Informar a los trabajadores sobre cómo tienen que planificar su tiempo	Mediante reuniones con los encargados	Encargados directos y responsables de producción	Inmediato

▪ **PRE-MONTAJE + SOPORTE BANDEJA:**

RESULTADO NOCIVO	MEDIDAS	CÓMO	RESPONSABLES	PLAZOS
<b>42,86%</b>	Revisar el diseño del puesto y hacer un estudio para valorar la carga de trabajo. Ver si el volumen y la carga de trabajo, son adecuados	Mediante métodos de observación, cronometraje, etc.	Técnico de prevención de riesgos laborales	1 mes
	Rediseñar el puesto de trabajo, de forma que sea más cómodo para los trabajadores y que ahorren tiempo de trabajo	Utilizar mesas para que el trabajador no tenga que desplazarse mucho y así ahorrar tiempo.	Técnico de prevención de riesgos laborales	1 mes
	Formar a más trabajadores en esta sección y permitir la rotación de puestos	Mediante adiestramientos a los demás trabajadores	Responsable de producción	Inmediato
	Formar e informar a los trabajadores sobre el correcto manejo de las cargas y técnicas para planificar bien el tiempo	Mediante cursos de prevención subvencionados por la empresa	Técnico de prevención de riesgos laborales y RRHH	Inmediato
	Hacer talleres en se desarrollen habilidades para que los trabajadores realicen los movimientos habituales de su trabajo de forma correcta	Cursos impartidos por la empresa o subvencionados y con la ayuda del SPA	Técnico de prevención de riesgos laborales y RRHH	Inmediato

### 3) CONTENIDO DEL TRABAJO:

Tras la evaluación, se obtiene como resultado global de la empresa, en cuanto al contenido del trabajo, una situación intermedia, habiendo una única sección en situación nociva: pre-montajes + soporte bandeja.

- **PRE-MONTAJE + SOPORTE BANDEJA:**

- 

RESULTADO NOCIVO	MEDIDAS	CÓMO	RESPONSABLES	PLAZOS
<b>71,43%</b>	Formar al trabajador en otros puestos de trabajo, de formar que se permita realizar rotaciones y motivar al trabajador enriqueciendolo	Establecer un procedimiento de rotación de puestos de trabajo	Departamento de producción	Inmediato
	Establecer canales de comunicación en los que los trabajadores puedan realizar propuestas y que se tengan en consideración	Reuniones con sus encargados		
	Dar facilidades a los trabajadores para que puedan compaginar de la mejor manera posible su situación familiar con su situación laboral y fomentar la participación de los mismos en las propuestas de mejora	Implantar un sistema de buzón de sugerencias. Hacer que los trabajadores puedan elegir en qué turno quieren trabajar.	Responsables de producción y RRHH	Inmediato
	Que los trabajadores sean conocedores de la situación en cuanto a los objetivos. Haciendoles partícipes de los mismo	Sacar indicadores a los tablonos de anuncios y hacer reuniones periódicas con los líderes	Departamento de producción	Inmediato
	Ofrecer a los trabajadores cursos sobre organización del tiempo, planificación, autocontrol	Promocionando cursos a través del tablón, subvencionados por la empresa	RRHH	Inmediato

#### 4) SUPERVISIÓN-PARTICIPACIÓN:

En el cómputo global de la empresa, se ha obtenido una valoración de situación intermedia. Sólo una de las secciones evaluadas, ha obtenido una puntuación superior a 7, la de paneles.

- **PANELES:**

RESULTADO NOCIVO	MEDIDAS	CÓMO	RESPONSABLES	PLAZOS
<b>53,57%</b>	Formar al trabajador en autocontrol, para que sea él quien pueda llevar un control del trabajo que realiza y no estar supervisado continuamente	Hacer una formación específica en autocontrol para los trabajadores	Responsable de producción con ayuda de los encargados	Inmediato
	Establecer canales de comunicación con los encargados directos, de forma que no les vean como un simple supervisor, sino como un apoyo	Reuniones de equipo e individuales. Implantar círculos de calidad	Lideres y responsables de producción	Inmediato
	Establecer un procedimiento de reconocimiento a los trabajadores que realicen propuestas de mejora para la empresa, de forma que se fomente la participación de los mismos	A través de la intranet o de los diferentes sistemas establecidos en la empresa. Teniendo en cuenta esas propuestas y premiando a la mejor propuesta	Responsables de producción, encargados y RRHH	Inmediato
	Preguntar a los trabajadores sobre qué mejoras se pueden implantar en sus puestos de trabajo	Realizar encuestas	Departamento de producción	Inmediato

En cuanto al resto de factores que se evalúan en el método, es decir, “Definición de Rol”, “Interés por el trabajador” y “Relaciones personales”, ninguna de las secciones ha obtenido una valoración superior a 7, por tanto, no vamos a proponer medidas para los mismos.



## XIX. CONCLUSIONES:

En el presente TFM, se ha realizado un análisis, a modo de auditoría, de una evaluación de riesgos psicosociales en una empresa de automoción navarra, y a través del cual podemos extraer las siguientes conclusiones:

- El análisis de los factores de riesgo psicosocial y su evaluación en los entornos de trabajo, supone uno de los grandes retos para las empresas de hoy en día, ya que como hemos visto, las reacciones frente a una determinada situación psicosocial, no son las mismas para todos los trabajadores, sino que dependen de la percepción que cada uno de ellos tenga. Para ello, hemos visto que es importante saber analizar bien los resultados que se obtienen en la evaluación, y en base a los mismos, saber establecer un buen plan de acciones de mejora. Como empresa, hay que ser consciente, que las medidas que se van a implantar deben ir en función de los resultados y que por tanto, no podrán ser implantadas de la misma manera para todos los trabajadores.
- Para poder implantar unas medidas que se dirijan específicamente a aquellos trabajadores en situación de riesgo, según los datos obtenidos en la evaluación, se requiere, como hemos visto, la participación tanto de la empresa como de todos los departamentos y de todos los trabajadores. Todo proceso de evaluación, debe finalizar con un plan de actuaciones preventivas en el que se tengan que establecer quiénes son los trabajadores a los que van a ir dirigidas las medidas, qué tipo de medidas serán las que se van a llevar a cabo, quiénes serán los responsables de las mismas y con qué plazo de ejecución se tienen que implantar, para que la empresa haga efectiva la evaluación de riesgos psicosociales.
- Tras la reunión llevada a cabo con el Comité de Seguridad y Salud, ha quedado demostrado que el tipo de medidas implantadas son insuficientes y que no se corresponden con lo que hablábamos anteriormente, es decir, que el tipo de medidas son generales para todos los trabajadores y no existe una propuesta de medidas específicas para aquellas secciones en situación de riesgo. Por tanto, el objetivo de este estudio, puede servir además, para que la empresa pueda coger como ejemplo algunas de las medidas que aquí se han propuesto e implantarlas.



## XX. BIBLIOGRAFÍA:

- AA.VV (2010): *La tutela reparadora de los riesgos psicosociales*. Lisboa, Ed. Juruá. 281p.60-65
- AA.VV (2011): *Diagnóstico psicosocial en una empresa siderometalúrgica española. Resultados del FPSICO del INSHT y del Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo*. Barcelona. Recuperado de: [http://bvs.sld.cu/revistas/rst/vol9\\_1\\_08/rst07108.html](http://bvs.sld.cu/revistas/rst/vol9_1_08/rst07108.html)
- Agencia europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (2005): *El estrés y los riesgos psicosociales*. Recuperado de: <http://osha.europa.eu/topics/stress>
- Arquer, M. (1999) NTP 534: *Carga mental de trabajo: factores*
- Arquer, M. (1997) NTP 444: *Mejora del contenido del trabajo: rotación, ampliación y enriquecimiento de tareas*
- Bestratén, M. (2009) NTP 830: *Integración de la prevención y desarrollo de competencias*
- Agencia europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo. *Investigación sobre el estrés relacionado con el trabajo*. Luxemburgo: Oficinas de Publicaciones Oficiales de las comunidades europeas, 2005. 167p. ISBN
- Comisión Europea. Dirección General de empleo & asuntos sociales (1999): *Guía sobre el estrés relacionado con el trabajo. ¿La “sal de la vida” o “el beso de la muerte”?*. Recuperado de: [http://pendientedemigracion.ucm.es/info/seas/estres\\_lab/informes/Informe%20europeo%20Estres%20Laboral.pdf](http://pendientedemigracion.ucm.es/info/seas/estres_lab/informes/Informe%20europeo%20Estres%20Laboral.pdf)
- Ferrer, P. & Guilera, G. & Però, M (2011): *Propiedades psicométricas del instrumento de valoración de riesgos psicosociales del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (FPSICO)*. Universidad de Barcelona
- Grupo de trabajo de la comisión sobre factores psicosociales en el trabajo del INSL. *Procedimiento general de la Evaluación de Riesgos Psicosociales*. Pamplona, fondo de publicaciones del Gobierno de Navarra, 2005. 26p. Depósito legal.
- Informe del comité mixto OIT/OMS de Medicina del Trabajo. Novena reunión. Ginebra, 1984
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo: *Método FPSICO. Factores psicosociales. Versión 3.0*. Recuperado de: <http://www.insht.es/portal/site/Insht/menuitem.1f1a3bc79ab34c578c2e8884060>

[961ca/?vgnextoid=cddc31dd88ca0310VgnVCM1000008130110aRCRD&vgnextchannel=25d44a7f8a651110VgnVCM100000dc0ca8c0RCRD](http://961ca/?vgnextoid=cddc31dd88ca0310VgnVCM1000008130110aRCRD&vgnextchannel=25d44a7f8a651110VgnVCM100000dc0ca8c0RCRD)

- Instituto de Salud Pública y Laboral de Navarra (2010): *Psicosociología laboral: herramientas de identificación y evaluación*.
- Lahera, M. & Nogareda, C. (2009) NTP 840: *El método del INSL para la identificación y evaluación de los factores psicosociales*
- Lara, R. (2013). *Algunas orientaciones para evaluar los factores de riesgo psicosocial*. Madrid. Recuperado de: <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FICHAS%20DE%20PUBLICACIONES/EN%20CATALOGO/PSICOSOCIOLOGIA/Maqueta%2018%204%20Angel%20lara.pdf>
  
- Martín, F. & Pérez, J. (1997) NTP 443: *Factores psicosociales: metodología de evaluación*
- Martínez – Losa, J.F. & Bestratén, M. (2010) NTP 856: *Desarrollo de competencias y riesgos psicosociales (I)*
- Martínez – Losa, J.F. & Bestratén, M. (2010) NTP 857: *Desarrollo de competencias y riesgos psicosociales (II)*
- Moreno, B. & Báez, C. (2010): *Factores y riesgos psicosociales: formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Madrid. Recuperado de: <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>
- Nogareda, C. (1986) NTP 179: *La carga mental del trabajo: definición y evaluación*
- Peiró, J.M. (2009): *Estrés laboral y riesgos psicosociales*. Universidad de Valencia. 50p. 31-35
- Pérez, J. & Nogareda, C. (2012) NTP 926: *Factores psicosociales: metodología de evaluación*
- Sauter, S.L y otros: *Factores psicosociales y de organización*. Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo. OIT. Recuperado de: [http://www.mtin.es/es/publica/pub\\_electronicas/destacadas/enciclo/general/contenido/tomo2/34.pdf](http://www.mtin.es/es/publica/pub_electronicas/destacadas/enciclo/general/contenido/tomo2/34.pdf)
- Secretaría de Acción Sindical, Salud laboral y Medio Ambiente, Gobierno de Aragón (2006): *Manual de riesgos psicosociales en el mundo laboral*. Recuperado de: [www.ugtcai.org/portada/manual.pdf](http://www.ugtcai.org/portada/manual.pdf)
- Solé, M. & Balduque, M. (2007) NTP 780: *El programa de ayuda al empleado (EAP): intervención individual de la prevención de riesgos psicosociales*

- Vallejo, R. (2005): *Riesgos Psico-Sociales: Prevención, Reparación y Tutela Sancionadora*. Navarra. Thomson, Aranzadi.155p. 137-142
- Vega S, y otros. (2009): *Experiencias en intervención psicosocial. Más allá de la evaluación del riesgo*. INSHT, Barcelona. Recuperado de: [http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Instituto/Noticias/Noticias\\_INSHT/2009/ficheros/Libro%20ExperienciasCD.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Instituto/Noticias/Noticias_INSHT/2009/ficheros/Libro%20ExperienciasCD.pdf)



## XXI. ANEXOS

## PERFILES DEL MÉTODO DE EVALUACIÓN DE FACTORES PSICOSOCIALES

Perfil: TOCOS

Población: 100

1. TIEMPO DE ATENCIÓN	3,00 % sin respuesta
63,00 % casi todo el tiempo	14. MARCAR EL PROPIO RITMO
15,00 % sobre 3/4 partes del tiempo	24,00 % sí
7,00 % sobre la mitad del tiempo	61,00 % no
5,00 % sobre 1/4 del tiempo	14,00 % a veces
9,00 % casi nunca	1,00 % sin respuesta
1,00 % sin respuesta	15. VARIAR EL RITMO
2. INTENSIDAD DE ATENCIÓN	12,00 % sí
47,00 % muy alta	71,00 % no
47,00 % alta	16,00 % a veces
6,00 % media	1,00 % sin respuesta
6,00 % baja	16. APRENDER COSAS NUEVAS
8,00 % sin respuesta	43,00 % casi nunca
3. TIEMPO ASIGNADO A LA TAREA	34,00 % a veces
43,00 % normalmente demasiado poco	8,00 % a menudo
38,00 % en algunas ocasiones demasiado poco	14,00 % constantemente
13,00 % es suficiente, adecuado	1,00 % sin respuesta
6,00 % no tengo un tiempo determinado, me lo fijo yo	17. ADAPTARSE A NUEVAS SITUACIONES
8,00 % sin respuesta	19,00 % casi nunca
4. RECUPERACIÓN DE RETRASOS	41,00 % a veces
47,00 % no	24,00 % a menudo
7,00 % sí, con horas extras	15,00 % constantemente
5,00 % sí, durante las pausas	1,00 % sin respuesta
40,00 % sí, durante el trabajo, acelerando el ritmo	18. ORGANIZAR Y PLANIFICAR EL TRABAJO
1,00 % sin respuesta	39,00 % casi nunca
5. TIEMPO DE TRABAJO CON RAPIDEZ	28,00 % a veces
68,00 % casi todo el tiempo	17,00 % a menudo
18,00 % sobre 3/4 del tiempo	23,00 % constantemente
8,00 % sobre la mitad del tiempo	1,00 % sin respuesta
2,00 % sobre 1/4 del tiempo	19. TENER INICIATIVA
4,00 % casi nunca	36,00 % casi nunca
8,00 % sin respuesta	31,00 % a veces
6. FRECUENCIA DE ERRORES	15,00 % a menudo
34,00 % frecuentemente	18,00 % constantemente
54,00 % en algunas ocasiones	0,00 % sin respuesta
12,00 % casi nunca	20. TRANSMITIR INFORMACIÓN
8,00 % sin respuesta	24,00 % casi nunca
7. CONSECUENCIAS DE LOS ERRORES	31,00 % a veces
5,00 % generalmente pasa desapercibido	24,00 % a menudo
40,00 % puede provocar algún problema menor	28,00 % constantemente
55,00 % puede provocar consecuencias graves	1,00 % sin respuesta
8,00 % sin respuesta	21. TRABAJAR CON OTRAS PERSONAS
8. FATIGA	6,00 % casi nunca
3,00 % no, nunca	12,00 % a veces
24,00 % sí, a veces	28,00 % a menudo
35,00 % sí, frecuentemente	62,00 % constantemente
36,00 % sí, siempre	0,00 % sin respuesta
2,00 % sin respuesta	22. TENER BUENA MEMORIA
9. CANTIDAD DE INFORMACIÓN	6,00 % casi nunca
12,00 % muy elevada	28,00 % a veces
60,00 % elevada	29,00 % a menudo
22,00 % poca	37,00 % constantemente
5,00 % muy poca	0,00 % sin respuesta
1,00 % sin respuesta	23. HABILIDAD MANUAL
10. COMPLEJIDAD DE LA INFORMACIÓN	6,00 % casi nunca
1,00 % muy complicada	16,00 % a veces
33,00 % complicada	13,00 % a menudo
55,00 % sencilla	65,00 % constantemente
10,00 % muy sencilla	0,00 % sin respuesta
1,00 % sin respuesta	24. CONCENTRACIÓN
11. DIFICULTAD DEL TRABAJO	1,00 % casi nunca
81,00 % no	19,00 % a veces
32,00 % sí, a veces	16,00 % a menudo
4,00 % sí, frecuentemente	64,00 % constantemente
3,00 % sin respuesta	0,00 % sin respuesta
12. ABANDONAR MOMENTANEAMENTE EL TRABAJO	25. PRECISIÓN
37,00 % puedo hacerlo sin necesidad de ser sustituido	5,00 % casi nunca
11,00 % puedo ausentarme siendo sustituido por un compañero	19,00 % a veces
51,00 % es difícil abandonar el guasto	23,00 % a menudo
1,00 % sin respuesta	53,00 % constantemente
13. DISTRIBUCIÓN DE LAS PAUSAS	0,00 % sin respuesta
23,00 % sí	26. REPETITIVIDAD
64,00 % no	67,00 % casi todo el tiempo
10,00 % a veces	4,00 % sobre 3/4 partes del tiempo

7,00 % sobre la mitad del tiempo	29,00 % insuficiente
6,00 % sobre 1/4 del tiempo	53,00 % adecuado
16,00 % casi nunca	11,00 % excesivo
0,00 % sin respuesta	7,00 % sin respuesta
27. IMPORTANCIA DEL TRABAJO	40. RESULTADO ÚLTIMO TRABAJO
22,00 % no lo sé	14,00 % insuficiente
3,00 % es poco importante	57,00 % adecuado
11,00 % no es muy importante pero es necesario	21,00 % excesivo
52,00 % es importante	8,00 % sin respuesta
12,00 % es indispensable	41. CONVERSACIÓN CON SUPERIORES
0,00 % sin respuesta	27,00 % no existe
28. VARIEDAD DEL TRABAJO	13,00 % malo
11,00 % realizas poca variedad de tareas y sin relación entre ellas	31,00 % regular
9,00 % realizas tareas variadas pero con poco sentido	29,00 % bueno
18,00 % realizas poca variedad de tareas pero con sentido	0,00 % sin respuesta
62,00 % realizas varios tipos de tareas y con sentido	42. BUZÓN DE SUGERENCIAS
0,00 % sin respuesta	26,00 % no existe
29. TRABAJO RUTINARIO	25,00 % malo
14,00 % no	36,00 % regular
32,00 % a veces	10,00 % bueno
12,00 % con frecuencia	3,00 % sin respuesta
42,00 % siempre	43. CÍRCULOS DE CALIDAD
0,00 % sin respuesta	20,00 % no existe
30. MOTIVACIÓN DEL TRABAJO	24,00 % malo
41,00 % únicamente el salario	42,00 % regular
2,00 % la posibilidad de promocionar profesionalmente	11,00 % bueno
49,00 % la satisfacción de cumplir con mi trabajo	3,00 % sin respuesta
7,00 % mi trabajo supone un reto interesante	44. COMITÉ DE EMPRESA/DELEGADO
1,00 % sin respuesta	2,00 % no existe
31. CONSIDERACIÓN DEL TRABAJO/SUPERIORES	23,00 % malo
39,00 % poco importante	35,00 % regular
35,00 % algo importante	38,00 % bueno
20,00 % bastante importante	2,00 % sin respuesta
5,00 % muy importante	45. ASAMBLEAS Y REUNIONES
1,00 % sin respuesta	25,00 % no existe
32. CONSIDERACIÓN DEL TRABAJO/COMPAÑEROS	31,00 % malo
26,00 % poco importante	29,00 % regular
47,00 % algo importante	12,00 % bueno
20,00 % bastante importante	3,00 % sin respuesta
7,00 % muy importante	46. ORDEN DE LAS OPERACIONES
0,00 % sin respuesta	56,00 % no se me considera
33. CONSIDERACIÓN DEL TRABAJO/PÚBLICO-CLIENTES	26,00 % se pide mi opinión
22,00 % poco importante	17,00 % decidido yo
31,00 % algo importante	1,00 % sin respuesta
26,00 % bastante importante	47. RESOLUCIÓN DE LAS OPERACIONES
15,00 % muy importante	49,00 % no se me considera
6,00 % sin respuesta	32,00 % se pide mi opinión
34. CONSIDERACIÓN DEL TRABAJO/FAMILIA-AMISTADES	16,00 % decidido yo
21,00 % poco importante	3,00 % sin respuesta
33,00 % algo importante	48. DISTRIBUCIÓN DE TAREAS
28,00 % bastante importante	66,00 % no se me considera
18,00 % muy importante	18,00 % se pide mi opinión
0,00 % sin respuesta	13,00 % decidido yo
35. SUPERVISIÓN/MÉTODO PARA REALIZAR EL TRABAJO	3,00 % sin respuesta
36,00 % insuficiente	49. PLANIFICACIÓN DEL TRABAJO
39,00 % adecuado	66,00 % no se me considera
23,00 % excesivo	12,00 % se pide mi opinión
2,00 % sin respuesta	20,00 % decidido yo
36. SUPERVISIÓN/PLANIFICACIÓN DEL TRABAJO	2,00 % sin respuesta
49,00 % insuficiente	50. CANTIDAD DE TRABAJO
41,00 % adecuado	83,00 % no se me considera
8,00 % excesivo	8,00 % se pide mi opinión
2,00 % sin respuesta	7,00 % decidido yo
37. SUPERVISIÓN/RITMO DE TRABAJO	2,00 % sin respuesta
13,00 % insuficiente	51. CALIDAD DE TRABAJO
21,00 % adecuado	73,00 % no se me considera
64,00 % excesivo	19,00 % se pide mi opinión
2,00 % sin respuesta	6,00 % decidido yo
38. SUPERVISIÓN/HORARIOS DE TRABAJO	2,00 % sin respuesta
10,00 % insuficiente	52. LO QUE DEBES HACER
76,00 % adecuado	9,00 % muy claro
13,00 % excesivo	44,00 % claro
1,00 % sin respuesta	28,00 % algo claro
39. RESULTADOS PARCIALES	18,00 % poco claro

1,00 % sin respuesta	32,00 % no existe
53. CÓMO DEBES HACERLO	14,00 % malo
9,00 % muy claro	34,00 % regular
52,00 % claro	18,00 % bueno
21,00 % algo claro	2,00 % sin respuesta
17,00 % poco claro	66. TABLONES DE ANUNCIOS
1,00 % sin respuesta	3,00 % no existe
54. CANTIDAD QUE SE ESPERA	15,00 % malo
48,00 % muy claro	51,00 % regular
37,00 % claro	30,00 % bueno
11,00 % algo claro	1,00 % sin respuesta
2,00 % poco claro	67. ESCRITO A CADA TRABAJADOR
2,00 % sin respuesta	36,00 % no existe
55. CALIDAD DEL PRODUCTO	15,00 % malo
33,00 % muy claro	40,00 % regular
44,00 % claro	8,00 % bueno
16,00 % algo claro	1,00 % sin respuesta
5,00 % poco claro	68. INFORMACIÓN ORAL
2,00 % sin respuesta	14,00 % no existe
56. TIEMPO ASIGNADO	23,00 % malo
40,00 % muy claro	52,00 % regular
29,00 % claro	10,00 % bueno
18,00 % algo claro	1,00 % sin respuesta
11,00 % poco claro	69. ESTABILIDAD EN EL EMPLEO
2,00 % sin respuesta	37,00 % es probable que siga en esta empresa
57. INFORMACIÓN NECESARIA	49,00 % no lo sé
11,00 % muy claro	4,00 % es probable que pierda mi empleo
40,00 % claro	9,00 % es muy probable
30,00 % algo claro	1,00 % sin respuesta
17,00 % poco claro	70. POSIBILIDAD DE COMUNICARSE
2,00 % sin respuesta	8,00 % nada
58. MI RESPONSABILIDAD	73,00 % intercambio de algunas palabras
36,00 % muy claro	18,00 % conversaciones más largas
38,00 % claro	1,00 % sin respuesta
16,00 % algo claro	71. RELACIONES CON LOS JEFES
7,00 % poco claro	1,00 % no tengo jefes
3,00 % sin respuesta	40,00 % buenas
59. FALTA DE RECURSOS	38,00 % regulares
13,00 % frecuentemente	2,00 % malas
6,00 % a menudo	17,00 % sin relaciones
34,00 % a veces	2,00 % sin respuesta
46,00 % casi nunca	72. RELACIONES CON LOS COMPAÑEROS
1,00 % sin respuesta	2,00 % no tengo compañeros
60. SALTARSE LOS MÉTODOS	81,00 % buenas
10,00 % frecuentemente	15,00 % regulares
11,00 % a menudo	0,00 % malas
46,00 % a veces	0,00 % sin relaciones
32,00 % casi nunca	2,00 % sin respuesta
1,00 % sin respuesta	73. RELACIONES CON LOS SUBORDINADOS
61. INSTRUCCIONES INCOMPATIBLES	59,00 % no tengo subordinados
10,00 % frecuentemente	27,00 % buenas
12,00 % a menudo	7,00 % regulares
40,00 % a veces	0,00 % malas
37,00 % casi nunca	4,00 % sin relaciones
1,00 % sin respuesta	3,00 % sin respuesta
62. COSAS EN DESACUERDO	74. RELACIONES CON LOS CLIENTES O PÚBLICO
8,00 % frecuentemente	41,00 % no tengo clientes o público
12,00 % a menudo	24,00 % buenas
47,00 % a veces	7,00 % regulares
32,00 % casi nunca	2,00 % malas
1,00 % sin respuesta	23,00 % sin relaciones
63. PROMOCIÓN	3,00 % sin respuesta
10,00 % mucha	75. RELACIONES DE GRUPO
23,00 % bastante	53,00 % relaciones de colaboración para el trabajo y relaciones personales positivas
32,00 % poca	12,00 % relaciones personales positivas, sin relaciones de colaboración
34,00 % ninguna	20,00 % relaciones solamente de colaboración para el trabajo
1,00 % sin respuesta	2,00 % ni relaciones personales ni colaboración para el trabajo
64. FORMACIÓN	8,00 % relaciones personales negativas (rivalidad, enemistad, ...)
2,00 % muy adecuada	5,00 % sin respuesta
18,00 % suficiente	
52,00 % insuficiente en algunos aspectos	
27,00 % totalmente insuficiente	
1,00 % sin respuesta	
65. CHARLAS CON JEFES	

## PERFILES DEL MÉTODO DE EVALUACIÓN DE FACTORES PSICOSOCIALES

- PERFILES: Todos
- POBLACIÓN: 100

