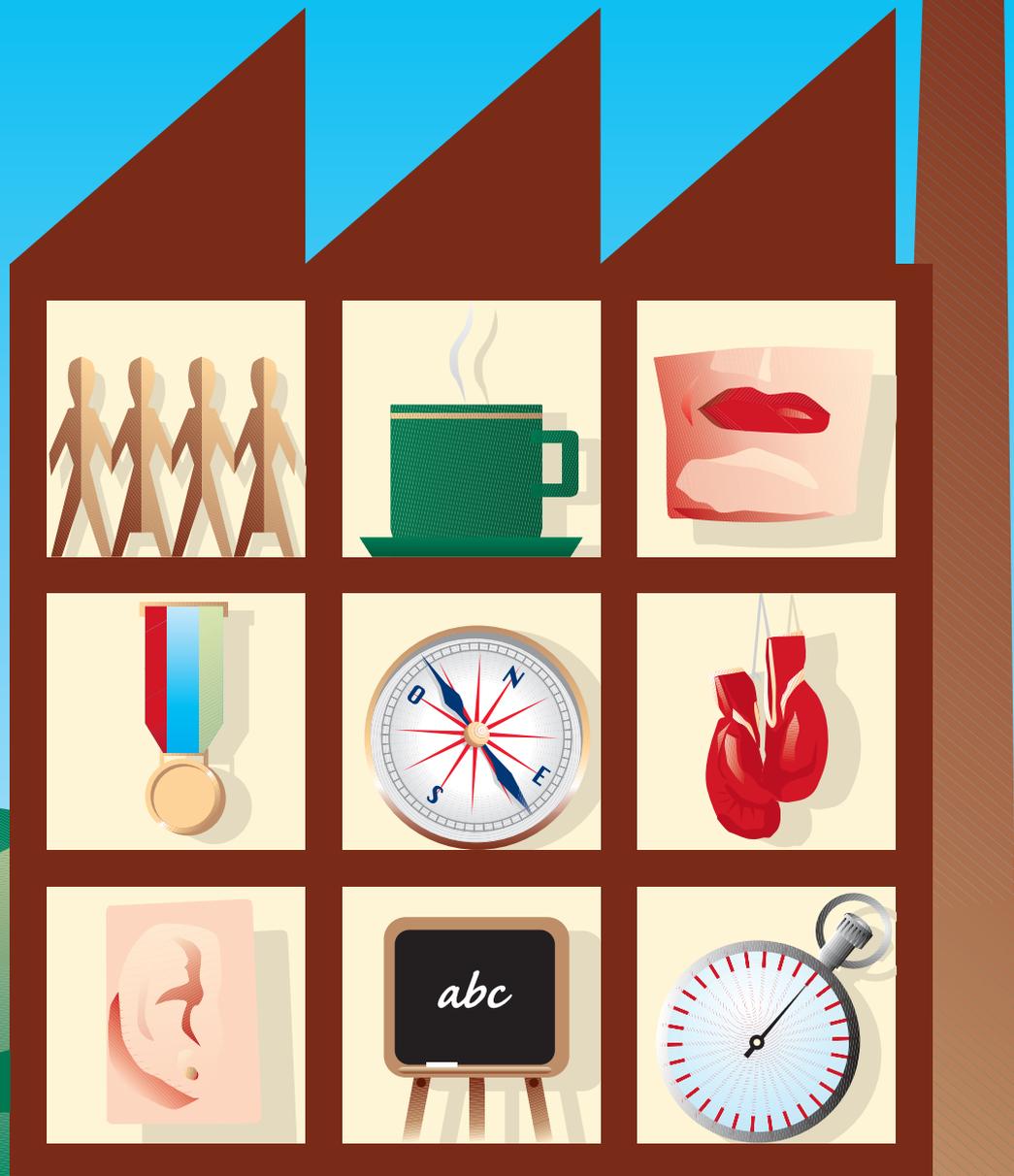


FACTORES PSICOSOCIALES

IDENTIFICACIÓN DE SITUACIONES DE RIESGO



FACTORES PSICOSOCIALES

IDENTIFICACIÓN DE SITUACIONES DE RIESGO

2ª Edición: 2005

Título: Factores Psicosociales.
Identificación de situaciones de riesgo

Autores: Matilde Lahera Martín
Juan José Góngora Yerro

© GOBIERNO DE NAVARRA
Instituto Navarro de Salud Laboral, 2005

1ª edición: 2002
2ª edición: 2005

Diseño Gráfico: Cockburn Apestegui
Impresión: Imagraf

ISBN: 84-235-2789-1
Depósito Legal: Na-2338/2005

Promociona y distribuye:
Fondo de Publicaciones del Gobierno de Navarra
Dirección General de Comunicación
Calle Navas de Tolosa, 21
31002 Pamplona
Teléfono: 848 427 121 Fax: 848 427 123
Correo electrónico: fondo.publicaciones@cfnavarra.es
www.cfnavarra.es/publicaciones

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	5
OBJETIVOS DEL MÉTODO	6
DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES	7
INSTRUCCIONES PREVIAS	8
HOJA DE DATOS DE EMPRESA	9
CUESTIONARIO	10
TABLA DE VALORACIÓN DE RESPUESTAS	16
DIAGNÓSTICO POR VARIABLES	18
GUÍA DE RECOMENDACIONES	20
FUENTES CONSULTADAS	22

INTRODUCCIÓN

La evolución de la actividad laboral ha traído consigo una mejora de la calidad de vida de los trabajadores, pero además es también responsable de la aparición de una serie de efectos negativos en la salud de éstos.

La relación entre trabajo y salud puede abordarse desde distintos ámbitos. Desde la perspectiva psicosocial, los riesgos a los que están expuestos los trabajadores en el transcurso de su jornada laboral tienen su origen en el terreno de la organización del trabajo y aunque sus consecuencias no son tan evidentes como las de los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales, no por ello son menos reales, éstas se manifiestan a través de indicadores diversos como absentismo, defectos de calidad, estrés, ansiedad,...

Aunque el concepto de factores de riesgo psicosocial es ambiguo y puede abarcar distintos aspectos, podemos definirlos como *“aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que se presentan con capacidad para afectar tanto al desarrollo del trabajo como a la salud (física, psíquica o social) del trabajador”*.

Desde la aparición de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales se hace obligatorio evaluar los riesgos presentes en todas y cada una de las situaciones de trabajo. Esto debe incluir la evaluación de los riesgos de carácter psicosocial.

Este instrumento de trabajo está diseñado para identificar situaciones que por sus características puedan entrañar algún riesgo para la salud del trabajador desde el punto de vista psicosocial. Aquellas áreas donde surjan deficiencias serán el punto de arranque para evaluaciones de riesgo más exhaustivas, realizadas con los instrumentos

específicos que a tal fin existen en el campo de la psicología.

De entre todas aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral, con este CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE FACTORES PSICOSOCIALES pretendemos estudiar cuatro variables relacionadas con el entorno laboral y que afectan a la salud del trabajador y al desarrollo de la tarea a realizar.

Estas variables son:

- PARTICIPACIÓN, IMPLICACIÓN, RESPONSABILIDAD
- FORMACIÓN, INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN
- GESTIÓN DEL TIEMPO
- COHESIÓN DE GRUPO

Este método de evaluación tiene como objetivo obtener información, respecto a las cuatro variables anteriores, que permita detectar situaciones en la organización desfavorables o muy inadecuadas, que pueden ser fuente de riesgo para la salud de los trabajadores desde el punto de vista psicosocial.

Con el análisis de los resultados obtenidos se adquiere una visión general de la empresa respecto a los factores de riesgo psicosocial.

Pretendemos que esto sea el punto de partida para una evaluación específica más concreta en aquellas áreas en las que aparezcan aspectos deficitarios.

Además de los cuatro factores mencionados anteriormente, se han incluido tres preguntas con el objetivo de reconocer la vulnerabilidad de la empresa a la existencia de acoso psicológico en el trabajo.

La metodología a utilizar se basa en la obtención de información a través de la aplicación del cuestionario a los trabajadores.

Recomendamos que la aplicación incluya, siempre que sea técnicamente

posible, al 100 % de la plantilla. Si esto no es posible, se deberá elegir una muestra representativa del volumen total (consultar criterios estadísticos por ejemplo NTP 283) y asegurar que todas las condiciones de trabajo existentes en la organización quedan incluidas en el estudio.

Los resultados obtenidos en cada cuestionario se trasladan a una hoja de valoración y de categorización que permite diagnosticar en un continuo (de óptima adecuación a máxima inadecuación) el estado de la organización respecto a estos cuatro factores.

La existencia de puntuaciones dispares en el cuestionario puede deberse a:

- Las respuestas están siendo falseadas por alguna de las partes.
- Existen problemas de comprensión en cuanto al significado de algunas preguntas.
- Una misma situación está siendo valorada desde distintos puntos de vista.

Se recomienda, en este caso, un análisis más exhaustivo de la situación. Es preciso identificar si hay intencionalidad de respuesta, un error de comprensión o una interpretación subjetiva de la realidad. Cada caso será tratado de forma diferente.

El tratamiento de los datos obtenidos en las distintas encuestas debe garantizar en todo momento el anonimato del emisor. Este aspecto debe ser comentado cada vez que se pase la prueba.

El cuestionario lo componen 30 preguntas, con varias alternativas de respuesta y una opción de respuesta cualitativa (OBSERVACIONES) que posibilita una aclaración de la respuesta aportada.

Tiene a su disposición la aplicación informática de este método que puede solicitar a este Instituto Navarro de Salud Laboral.

OBJETIVOS DEL MÉTODO

Este cuestionario de evaluación nace con el objetivo de obtener una primera aproximación al estado general de la organización respecto a los factores de riesgo de tipo psicosocial.

Los objetivos perseguidos son los siguientes:

- 1. Identificación y evaluación inicial** de los Factores de Riesgo Psicosocial que puedan existir en la empresa.
- 2. Identificar situaciones de riesgo** en estas cuatro áreas de referencias:
 - Participación, implicación, responsabilidad.
 - Formación, información, comunicación.
 - Gestión del tiempo.
 - Cohesión de grupo.
- 3. Aportar una serie de primeras medidas preventivas**, que deben servir como recomendaciones o sugerencias de mejora, siempre y cuando se adapten al contexto real y a las características diferenciales de la organización a la que van destinadas.

DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES

Se han agrupado los distintos factores a evaluar en cuatro variables:

1. PARTICIPACIÓN, IMPLICACIÓN, RESPONSABILIDAD

Especifica el grado de libertad e independencia que tiene el trabajador para controlar y organizar su propio trabajo y para determinar los métodos a utilizar, teniendo en cuenta siempre los principios preventivos. Define el grado de autonomía del trabajador para tomar decisiones. Se entiende que un trabajo saludable debe ofrecer a las personas la posibilidad de tomar decisiones.

En la dimensión PARTICIPACIÓN, IMPLICACIÓN, RESPONSABILIDAD se han integrado estos factores:

- Autonomía
- Trabajo en equipo
- Iniciativa
- Control sobre la tarea
- Control sobre el trabajador
- Rotación
- Supervisión
- Enriquecimiento de tareas

Las preguntas del cuestionario que se refieren a esta variable son: **1, 2, 9, 13, 18, 19, 20 y 25**

2. FORMACIÓN, INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN

Se refiere al grado de interés personal que la organización demuestra por los trabajadores, facilitando el flujo de informaciones necesarias para el correcto desarrollo de las tareas. Las funciones y/o atribuciones de cada persona dentro de la organización tienen que estar bien definidas para garantizar la adaptación óptima entre los puestos de trabajo y las personas que los ocupan.

En el área de FORMACIÓN, INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN se

han incorporado los siguientes aspectos:

- Flujos de comunicación
- Acogida
- Adecuación persona - trabajo
- Reconocimiento
- Adiestramiento
- Descripción de puesto de trabajo
- Aislamiento

Las preguntas del cuestionario que se refieren a esta variable son: **4, 5, 11, 16, 17, 24 y 26**

3. GESTIÓN DEL TIEMPO

Establece el nivel de autonomía concedida al trabajador para determinar la cadencia y ritmo de su trabajo, la distribución de las pausas y la elección de las vacaciones de acuerdo a sus necesidades personales.

En la dimensión GESTIÓN DEL TIEMPO se han integrado estos factores:

- Ritmo de trabajo
- Apremio de tiempo
- Carga de trabajo
- Autonomía temporal
- Fatiga

Las preguntas del cuestionario que se refieren a esta variable son: **3, 8, 10, 14, 15 y 22**

4. COHESIÓN DE GRUPO

Definimos cohesión como el patrón de estructura del grupo, de las relaciones que emergen entre los miembros del grupo. Este concepto incluye aspectos como solidaridad, atracción, ética, clima o sentido de comunidad.

La influencia de la cohesión en el grupo se manifiesta en una mayor o menor participación de sus miembros y en la conformidad hacia la mayoría.

La variable COHESIÓN contiene los siguientes aspectos:

- Clima social
- Manejo de conflictos
- Cooperación
- Ambiente de trabajo

Las preguntas del cuestionario que se refieren a esta variable son: **6, 7, 12, 21, 23 y 27**

ACOSO LABORAL

El acoso psicológico en el trabajo hace referencia a aquellas situaciones en las que una persona o un grupo de personas ejerce un conjunto de comportamientos caracterizados por una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y durante un tiempo prolongado, sobre otra persona en el lugar de trabajo.

El efecto que se pretende alcanzar es el de intimidar, apocar, reducir y consumir emocional e intelectualmente a la víctima, con vistas a eliminarla de la organización.

Las preguntas del cuestionario que se refieren a esta variable son: **28, 29 y 30**

IMPORTANTE:

En el supuesto de obtener puntuaciones en estas tres preguntas se debe, a criterio del técnico en prevención de riesgos laborales, realizar un análisis más exhaustivo de la situación, con el objeto de descartar la posibilidad de que se esté dando esta circunstancia, por sus nefastas consecuencias.

Recordamos que en ningún caso se podrá concluir la existencia o no de acoso con la obtención de respuestas afirmativas en estos 3 ítems. Se debe realizar un posterior análisis cualitativo para determinar el motivo de esas respuestas afirmativas, ya que la utilidad de estos ítems debe ser entendida a nivel de indicadores.

INSTRUCCIONES PREVIAS

Recordamos que de manera previa a la aplicación del cuestionario en la empresa se deben tener en cuenta los siguientes puntos:

- 1.** Informar a todas las partes implicadas de la empresa de la utilidad, finalidad y significado tanto de la evaluación de riesgos psicosociales como de la puesta en marcha de medidas preventivas consensuadas entre todas las partes.
- 2.** Recogida y análisis de toda aquella información que sea relevante en el estudio sobre factores de riesgo psicosocial.
- 3.** Pasar la prueba al 100% de la plantilla. En el caso de no ser posible, asegurar una estrategia de muestreo representativa de todas las condiciones de trabajo existentes en la organización.
- 4.** En la recogida de datos se debe garantizar el anonimato y la confidencialidad de la información recogida. Los cuestionarios deben ser administrados en mano por el técnico y recogidos por él mismo.
- 5.** Con el objetivo de garantizar el anonimato en colectivos reducidos se tenderá a realizar un análisis global de los datos.
- 6.** La redacción del informe de evaluación y la planificación de las medidas preventivas deberán adaptarse y ajustarse a las posibilidades y a la realidad de cada empresa en particular.
- 7.** Es importante que se recuerde al colectivo que está cumplimentando la prueba que conteste a todos los items; para su correcta valoración.

Para profundizar y clarificar cualquier duda surgida en el proceso de evaluación de riesgos psicosociales, se recomienda la lectura del "**Procedimiento general de evaluación de riesgos psicosociales**", documento publicado por este Instituto Navarro de Salud Laboral.

HOJA DE DATOS DE EMPRESA (A cumplimentar por el Técnico de Prevención)

CCC NIF

Razón social

Dirección Código Postal

Población Provincia

Teléfono Fax

E-mail

CNAE Plantilla

Centro de trabajo

Modalidad preventiva: SPA SPP Trabajador designado SP mancomunado Mixto**Personal con responsabilidades y funciones en prevención:**

• Delegado de prevención

• Coordinador de prevención y/o trabajador designado

La empresa facilita la conciliación de la vida familiar y laboral mediante: Medidas de protección a la maternidad. Excedencias por cuidado de hijos. Reducciones de jornadas. Ayudas sociales (guarderías, seguros médicos, gastos escolares, etc.) Otras medidas: No existen medidasTipo de actuación: Inicial Seguimiento y/o control ActualizaciónFecha inicio del estudio Fecha de entrega del estudio

CUESTIONARIO

Esta prueba pretende obtener una primera impresión de su empresa/organización en cuanto a las condiciones de trabajo desde el punto de vista psicosocial.

A continuación le presentamos una serie de preguntas con varias alternativas de respuesta. Elija la opción que más se acerque a su situación actual en la empresa, centrándose únicamente en lo que ocurre en su puesto de trabajo o en la actividad que desarrolla en él.

Le informamos que cualquier dato que usted aporte en el cuestionario será tratado de manera CONFIDENCIAL.

En cada pregunta le ofrecemos un apartado denominado OBSERVACIONES. Utilícelo siempre que desee hacer alguna aclaración/puntualización al respecto o cuando necesite explicar alguna de sus opciones. La información que usted añade en este apartado es de gran importancia para el análisis posterior de los datos.

Para la correcta valoración de su cuestionario, asegúrese de que todas las preguntas han sido respondidas.

Ante cualquier duda que le surja durante la ejecución de la encuesta, no dude en pedir cualquier aclaración o información adicional.

Muchas gracias por su colaboración.

DATOS RELATIVOS AL TRABAJADOR**Sexo:** Hombre Mujer **Edad:** < 25 años 25 - 35 años 36 - 44 años 45 - 55 años > 56 años

	< 6 meses	6 meses - 2 años	2 - 5 años	5 - 10 años	+ de 10 años
Antigüedad en la empresa	<input type="checkbox"/>				
Antigüedad en el puesto	<input type="checkbox"/>				

Jornada Laboral: Jornada partida 1 turno: Mañana Tarde Noche 2 turnos: Mañana y tarde 3 turnos: Mañana, tarde y noche 4º turno: Fin de semana y festivos 5º turno: Lunes a domingo y festivos Horario flexible Otra:**Duración de la jornada:** A tiempo parcial Jornada completa **Tipo de contrato:** Indefinido Eventual En prácticas, becario Fijo discontinuo Otros **Nivel de estudios:** Sin estudios Estudios primarios, E.G.B. o equivalentes Bachiller superior, B.U.P. o equivalentes FP I o equivalentes FP II o equivalentes Estudios Universitarios Otros estudios no reglados. Indique cuales:**Centro de trabajo****Sección / departamento:****Puesto / ocupación:****¿Cómo calificas tu estado de salud actual?**Excelente Muy buena Buena Regular Mala **¿Cuántas veces has estado de baja en el último año?:**

Pregunta 1

¿Tienes libertad para decidir cómo hacer tu propio trabajo?

- A. No.
- B. Sí, ocasionalmente.
- C. Sí, cuando la tarea me lo permite.
- D. Sí, es la práctica habitual.

A B C D

OBSERVACIONES

Pregunta 2

¿Existe un procedimiento de atención a las posibles sugerencias y/o reclamaciones planteadas por los trabajadores?

- A. No, no existe.
- B. Sí, aunque en la práctica no se utiliza.
- C. Sí, se utiliza ocasionalmente.
- D. Sí, se utiliza habitualmente.

A B C D

OBSERVACIONES

Pregunta 3

¿Tienes la posibilidad de ejercer el control sobre tu ritmo de trabajo?

- A. No.
- B. Sí, ocasionalmente.
- C. Sí, habitualmente.
- D. Sí, puedo adelantar trabajo para luego tener más tiempo de descanso.

A B C D

OBSERVACIONES

Pregunta 4

¿Dispones de la información y de los medios necesarios (equipo, herramientas, procedimientos, instrucciones, etc.) para realizar tu tarea?

- A. No.
- B. Sí, algunas veces.
- C. Sí, habitualmente.
- D. Sí, siempre.

A B C D

OBSERVACIONES

Pregunta 5

Ante la incorporación de nuevos trabajadores, ¿se informa de los riesgos generales y específicos del puesto?

- A. No.
- B. Sí, oralmente.
- C. Sí, por escrito.
- D. Sí, por escrito y oralmente.

A B C D

OBSERVACIONES

Pregunta 6

Cuando necesitas ayuda y/o tienes cualquier duda acudes a:

- A. Un compañero de otro puesto.
- B. Una persona cualificada técnicamente, mantenimiento, informático, calidad, refuerzo,...
- C. Un encargado y/o jefe superior.
- D. No tengo esa opción por cualquier motivo.

A B C D

OBSERVACIONES

Pregunta 7

Las situaciones de conflictividad entre trabajadores, ¿se intentan solucionar de manera abierta y clara?

- A. No.
- B. Sí, por medio de la intervención del mando.
- C. Sí, entre todos los afectados.
- D. Sí, mediante otros procedimientos.

A B C D

OBSERVACIONES

Pregunta 8

¿Puedes elegir tus días de vacaciones?

- A. No, la empresa cierra por vacaciones en periodos fijos.
- B. No, la empresa distribuye periodos vacacionales, sin tener en cuenta las necesidades de los trabajadores.
- C. Sí, la empresa concede o no a demanda del trabajador.
- D. Sí, los trabajadores nos organizamos entre nosotros, teniendo en cuenta la continuidad de la actividad.

A B C D

OBSERVACIONES

Pregunta 9

¿Intervienes y/o corriges los incidentes en tu puesto de trabajo (equipo, máquina, relación con paciente/cliente, etc.)?

- A. No, es función del jefe superior o persona encargada.
- B. Sí, sólo incidentes menores.
- C. Sí, cualquier incidente.

A B C

OBSERVACIONES

Pregunta 10

¿Tienes posibilidad de realizar pausas dependiendo del esfuerzo (físico y/o mental) requerido por la actividad?

- A.** No, por la continuidad del proceso o actividad.
- B.** No, por otras causas.
- C.** Sí, las establecidas.
- D.** Sí, según necesidades.

A **B** **C** **D**

OBSERVACIONES

Pregunta 11

¿Se utilizan medios formales para transmitir informaciones y comunicaciones a los trabajadores?

- A.** No.
- B.** Charlas, asambleas.
- C.** Comunicados escritos.
- D.** Sí, medios orales y escritos.

A **B** **C** **D**

OBSERVACIONES

Pregunta 12

En términos generales, ¿el ambiente de trabajo posibilita relaciones amistosas?

- A.** No.
- B.** Sí, a veces.
- C.** Sí, habitualmente.
- D.** Sí, siempre.

A **B** **C** **D**

OBSERVACIONES

Pregunta 13

La actuación del mando intermedio respecto a sus subordinados es:

- A.** Únicamente marca los objetivos individuales a alcanzar por el trabajador.
- B.** Colabora con el trabajador en la consecución de fines.
- C.** Fomenta la consecución de objetivos en equipo.

A **B** **C**

OBSERVACIONES

Pregunta 14

¿Se recuperan los retrasos?

- A.** No.
- B.** Sí, durante las pausas.
- C.** Sí, incrementando el ritmo de trabajo.
- D.** Sí, alargando la jornada.

A **B** **C** **D**

OBSERVACIONES

Pregunta 15

¿Cuál es el criterio de retribución?

- A.** Salario por hora (fijo).
- B.** Salario más prima colectiva.
- C.** Salario más prima individual.

A **B** **C**

OBSERVACIONES

Pregunta 16

¿Se te facilitan las instrucciones precisas sobre el modo correcto y seguro de realizar las tareas?

- A.** No.
- B.** Sí, de forma oral.
- C.** Sí, de forma escrita (instrucciones).
- D.** Sí, de forma oral y escrita.

A **B** **C** **D**

OBSERVACIONES

Pregunta 17

¿Tienes posibilidad de hablar durante la realización de tu tarea?

- A.** No, por mi ubicación.
- B.** No, por el ruido.
- C.** No, por otros motivos.
- D.** Sí, algunas palabras.
- E.** Sí, conversaciones más largas.

A **B** **C** **D** **E**

OBSERVACIONES

Pregunta 18

¿La empresa está preparando a sus mandos intermedios con formación e instrucciones para un adecuado desempeño de sus funciones?

- A.** No sabe
- B.** No.
- C.** Sí, aunque no ha habido cambios significativos en el estilo de mando.
- D.** Sí, algunos mandos han modificado sus estilos significativamente.

A **B** **C** **D**

OBSERVACIONES

Pregunta 19

¿Existe la posibilidad de organizar el trabajo en equipo?

- A. No.
- B. Cuando la tarea me lo permite.
- C. Sí, en función del tiempo disponible.
- D. Sí, siempre se hace en equipo.

A B C D

OBSERVACIONES _____

Pregunta 20

¿Controlas el resultado de tu trabajo y puedes corregir los errores cometidos o defectos?

- A. No.
- B. Sí, ocasionalmente.
- C. Sí, habitualmente.
- D. Sí, cualquier error.

A B C D

OBSERVACIONES _____

Pregunta 21

¿Se organizan, de forma espontánea, celebraciones o actividades de grupo en las que participa la mayoría de la gente?

- A. No.
- B. Sí, una o dos veces al año.
- C. Sí, varias veces al año, según surja el motivo.

A B C

OBSERVACIONES _____

Pregunta 22

¿Puedes detener el trabajo o ausentarte de tu puesto?

- A. No, por el proceso productivo o la actividad.
- B. No, por otros motivos.
- C. Sí, con un sustituto.
- D. Sí, sin que nadie me sustituya.

A B C D

OBSERVACIONES _____

Pregunta 23

¿Existe, en general, un ambiente de apoyo y colaboración en el lugar de trabajo?

- A. No.
- B. Sí, a veces.
- C. Sí, habitualmente.
- D. Sí, siempre.

A B C D

OBSERVACIONES _____

Pregunta 24

¿Recibes información suficiente sobre los resultados de tu trabajo?

- A. Sólo se me informa de la tarea a desempeñar (cantidad y calidad).
- B. Se me informa de los resultados alcanzados con relación a los objetivos que tengo asignados.
- C. Se me informa de los objetivos alcanzados por la organización.
- D. Además se me anima a participar en el establecimiento de metas.

A B C D

OBSERVACIONES _____

Pregunta 25

¿Tienes la opción de cambiar de puesto y/o de tarea a lo largo de tu jornada laboral?

- A. No.
- B. Cambio de manera excepcional de puesto o tarea.
- C. Sí, rotamos entre compañeros de forma habitual.
- D. Sí, cambio de tarea según lo considero oportuno.

A B C D

OBSERVACIONES _____

Pregunta 26

Ante la incorporación de nuevas tecnologías, maquinaria y/o métodos de trabajo ¿se instruye al trabajador para adaptarlo a esas nuevas situaciones?

- A. No.
- B. Sí, oralmente.
- C. Sí, por escrito.
- D. Sí, oralmente y por escrito.

A B C D

OBSERVACIONES _____

Pregunta 27

¿Qué tipo de relaciones son las habituales en la empresa?

- A. Relaciones de colaboración para el trabajo y relaciones personales positivas.
- B. Relaciones personales positivas, sin relaciones de colaboración.
- C. Relaciones sólo de colaboración para el trabajo.
- D. Ni relaciones personales, ni de colaboración para el trabajo.

A B C D

OBSERVACIONES _____

TABLA DE VALORACIÓN DE RESPUESTAS

A continuación se presenta la matriz de puntuaciones asignada a cada una de las distintas opciones de respuesta.

PARTICIPACIÓN, IMPLICACIÓN, RESPONSABILIDAD			FORMACIÓN, INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN			GESTIÓN DEL TIEMPO			COHESIÓN DE GRUPO		
PREG.	OPCIÓN	VALOR	PREG.	OPCIÓN	VALOR	PREG.	OPCIÓN	VALOR	PREG.	OPCIÓN	VALOR
1	A	5	4	A	5	3	A	5	6	A	0
	B	3		B	3		B	3		B	1
	C	3		C	1		C	1		C	3
	D	0		D	0		D	0		D	5
2	A	5	5	A	5	8	A	3	7	A	5
	B	5		B	3		B	4		B	3
	C	3		C	3		C	1		C	0
	D	0		D	0		D	0		D	0
9	A	5	11	A	5	10	A	5	12	A	5
	B	3		B	3		B	5		B	3
	C	0		C	3		C	2		C	1
13	A	5		D	0		D	0		D	0
	B	2	16	A	5	14	A	0	21	A	4
	C	0		B	3		B	5		B	2
18	A	5		C	3		C	5		C	0
	B	5		D	0		D	5	23	A	5
	C	3	17	A	5	15	A	0		B	3
D	0	B		5	B		0	C	1		
19	A	5		C	5		C	5	D	5	D
	B	3	D	2	22	A	5	27	A	0	
	C	3	E	0		B	5		B	3	
	D	0	24	A		5	C		3	C	3
20	A	5		B	2	D	0		D	5	
	B	3	C	2	Puntuación			Puntuación			
	C	1	D	0							
	D	0	26	A	5						
25	A	5		B	3						
	B	3		C	3						
	C	1	D	0							
	D	0	Puntuación								

**MOBBING
ACOSO LABORAL**

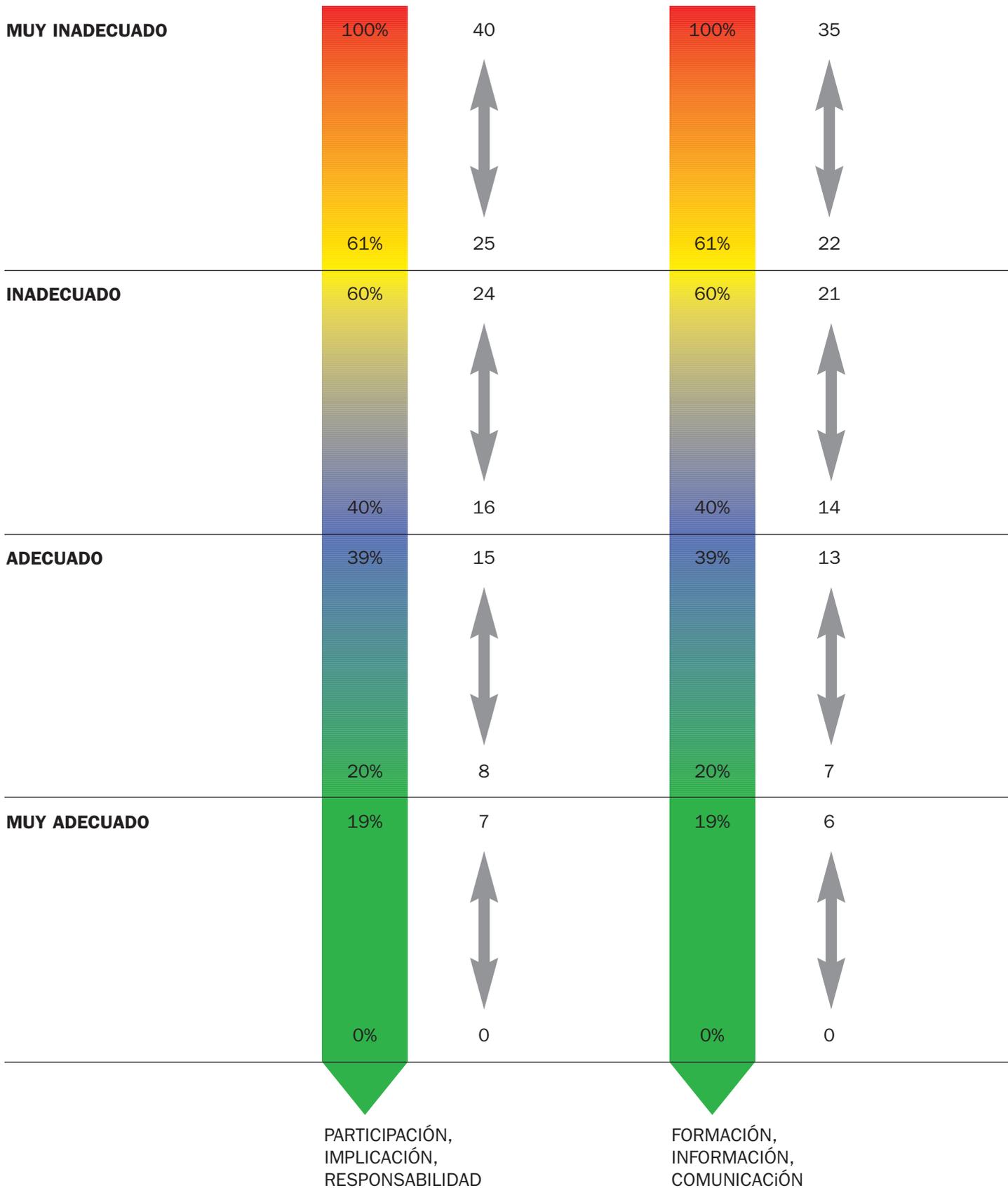
PREG.	OPCIÓN	VALOR
28	A	1
	B	0
29	A	1
	B	0
30	A	1
	B	0

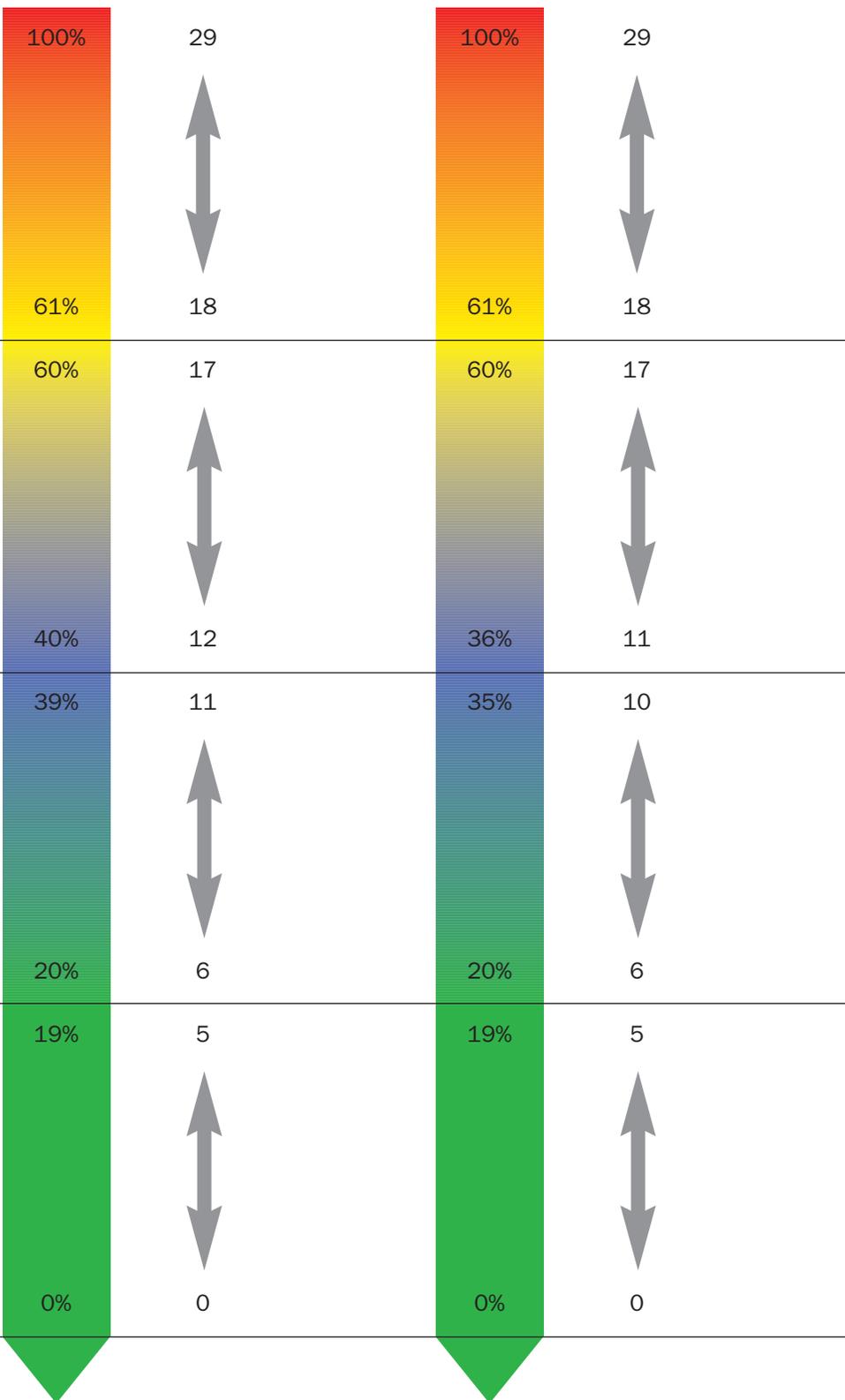
Puntuación

Cuando los valores obtenidos se aproximen a 3 se **recomienda analizar la situación con mayor exhaustividad**. Para ello se han de utilizar instrumentos y metodologías que permitan un adecuado análisis de las condiciones específicas de trabajo.

Recordamos la importancia de realizar un análisis pormenorizado de la información cualitativa recogida en el apartado OBSERVACIONES, que permitirá enriquecer y guiar las posibles medidas preventivas a proponer como mejora de la situación concreta objeto de estudio.

DIAGNÓSTICO POR VARIABLES





MUY INADECUADO

Existen puntos críticos que deben ser atendidos de manera urgente. Se recomienda realizar una evaluación exhaustiva que sea punto de arranque a cambios organizacionales.

INADECUADO

Existen una serie de problemas que están dificultando un adecuado desarrollo de la organización desde el punto de vista psicosocial. Sería necesario una evaluación de mayor profundidad que permita identificar los puntos críticos y aportar las medidas correctoras para mejorar la situación.

ADECUADO

Indica una situación favorable desde el punto de vista psicosocial. Se recomienda investigar puntos de mejora que lleven a una situación de mayor adecuación.

MUY ADECUADO

Sugiere que existen una serie de condiciones muy favorables en la empresa en cuanto a factores de riesgo psicosocial. Se recomienda seguir trabajando en esa dirección y realizar evaluaciones periódicas para garantizar la continuidad de esta situación.

GESTIÓN DEL TIEMPO

COHESIÓN DE GRUPO

GUÍA DE RECOMENDACIONES

Tras la aplicación del cuestionario pueden aparecer aspectos susceptibles de ser mejorados. A continuación le ofrecemos una serie de recomendaciones que pueden servir como guía general sobre los aspectos importantes a mejorar en cada factor. Estas sugerencias o indicadores de mejora no tienen únicamente que ponerse en práctica ante situaciones muy inadecuadas, sino que también han de tenerse en cuenta en las situaciones de adecuación. Siempre partiendo desde una visión más amplia y global de cada factor.

Estas recomendaciones pretenden ser orientativas, no deben ser entendidas como universalmente válidas y de aplicación unívoca, y su implantación dentro de la empresa estará vinculada a las características específicas de cada organización. Estas recomendaciones no deben suponer, en ningún caso, la omisión de las condiciones mínimas de seguridad y salud para el trabajador.

El camino desde la recomendación genérica a la aplicación práctica no puede hacerse sino desde el conocimiento concreto, sobre el terreno, de la realidad directa y cotidiana del ámbito sobre el que se quiera intervenir. Para ello es preciso ayudarse, no sólo de la puntuación global de cada factor, sino de la información que nos puede proporcionar el análisis, pregunta a pregunta, de todos los ítems de que consta cada factor.

1. PARTICIPACIÓN- IMPLICACIÓN-RESPONSABILIDAD

La mejora de esta variable supone un incremento del grado de libertad e independencia que tienen los trabajadores para controlar y organizar su propio trabajo y para determinar los métodos a utilizar. Un trabajo que posibilite la toma de decisiones por parte de las personas que intervienen en él, será saludable y esto repercutirá en una mayor eficacia y eficiencia de los trabajadores, un menor número de accidentes y errores y un aumento de la calidad en todos los niveles.

Le sugerimos:

- Fomentar la participación de los trabajadores en las distintas áreas que integran el trabajo, desde la propia organización, distribución y planificación de las tareas a realizar, hasta aspectos como pueden ser la distribución del espacio o del mobiliario, por ejemplo.
 - Definir, comunicar y clarificar el nivel de participación que se otorga a los distintos componentes de la organización; cuando éste se limita a la emisión de opiniones y/o cuando se dispone también de capacidad decisoria.
 - Analizar si los medios actuales con los que cuenta la organización para canalizar la participación de los distintos agentes son adecuados, ágiles y eficaces. Analizar qué aspectos pueden mejorarse, y si fuese preciso, crear nuevos canales de participación.
 - Adecuar los distintos niveles de participación (buzones, paneles, reuniones, escritos, trato directo,...) al objeto y al contenido de los aspectos sobre los que se regula la participación. Si no existen tales medios, considere la posibilidad de crearlos, teniendo en cuenta que el mero hecho de crearlos no va a suponer un aumento efectivo de la participación, si no lleva aparejado un procedimiento ágil de atención y contestación.
- Evitar una supervisión excesiva por parte de los sistemas de control (de trabajo, tiempo, horarios,...). Eliminar los sistemas de control inoperante que generan una ausencia total de control.
 - Flexibilizar progresivamente aquellos estilos de mando que puedan parecer autoritarios, promoviendo la delegación en los trabajadores y la responsabilidad individual. Ello supondrá fomentar la implicación de los distintos agentes de la empresa.
 - Sensibilizar a todas las personas acerca del significado y la importancia de las tareas que realizan.
 - Proporcionar al trabajador, en la medida de lo posible, un mayor control sobre su tarea (capacidad de decisión sobre ritmo, organización, etc.).
 - La supervisión adecuada debe estar orientada a ser una ayuda al trabajador de forma que potencie su crecimiento en el trabajo, desarrolle sus capacidades y no sea vivida como una intrusión y control excesivos.
 - Otras

2. FORMACIÓN- INFORMACIÓN-COMUNICACIÓN

El desarrollo de este factor incrementa el grado de interés personal que la organización demuestra por los trabajadores, a la vez que se facilita el flujo de informaciones necesarias para el correcto desarrollo de las distintas tareas. Es necesario que dentro de la organización las funciones y/o atribuciones de cada persona estén bien definidas con el fin de garantizar la adaptación óptima entre los puestos de trabajo y las personas que los ocupan.

Le proponemos:

- Proporcionar a los trabajadores una información clara y precisa de lo que deben hacer.
- Comunicar a los trabajadores sus funciones, competencias, atribuciones, los métodos que deben seguir, así como los objetivos de cantidad y calidad, el tiempo asignado, su responsabilidad y su autonomía.
- Perfeccionar los medios de información a los trabajadores (más ágiles, más claros,...) para evitar sesgos o distorsiones.
- Establecer los planes formativos conforme a las necesidades de la organización y de los trabajadores.
- Fomentar una sensibilización a la formación continuada en los trabajadores a todos los niveles.
- Favorecer el manejo de habilidades cognitivas, la oportunidad de nuevos aprendizajes a través del trabajo que permitan aumentar las competencias del trabajador.
- Otras

3. GESTIÓN DEL TIEMPO

La mejora de este factor lleva asociado el incremento del nivel de autonomía concedida al trabajador para determinar la cadencia y ritmo de su trabajo, la distribución de las pausas y la elección de las vacaciones de acuerdo a sus necesidades personales.

Le aconsejamos:

- Adecuar el volumen de trabajo a realizar al tiempo necesario para su correcta ejecución.
- Evitar al trabajador sensaciones de urgencia y apremio de tiempo.
- Procurar que la tarea permita al trabajador unos márgenes de tiempo que le posibiliten tener un cierta autonomía acerca de su tiempo.
- Aportar un conocimiento claro de los objetivos a alcanzar y un sistema de autorregistro de los ya logrados en cada momento. Esto permite al trabajador establecer su ritmo de trabajo y ser capaz de introducir variaciones en el mismo.
- Prestar atención a aquellos puestos en que, por razones de la tarea, exista un riesgo elevado de no disponer de autonomía temporal (ritmo impuesto por una máquina, trabajo en cadena,...).
- Averiguar las causas por las que los tiempos asignados para la realización de las tareas son escasos e introducir los cambios oportunos para obtener un ajuste adecuado.
- Establecer sistemas que permitan al trabajador conocer las cotas de rendimiento, el trabajo pendiente y el tiempo disponible para realizarlo.

· Otras

4. COHESIÓN DE GRUPO

El desarrollo de las relaciones entre los miembros de la empresa influye en el mantenimiento del grupo, haciendo que sus miembros participen más en las actividades del grupo e incrementando la conformidad a la mayoría.

Le recomendamos:

- Prestar especial atención al apoyo social que los subordinados reciben por parte de sus superiores (reconocimiento del trabajo, asistencia técnica y material, relaciones personales no sólo formales, sensibilidad a problemáticas personales, etc.).
- Favorecer el contacto entre trabajadores atendiendo a la organización de los espacios y lugares de trabajo.
- Atender a los distintos niveles de relación que existen en la organización: verticales (trabajadores respecto a superiores jerárquicos), horizontales (entre compañeros) y con público/clientes.
- Conceder importancia al apoyo social (apoyo afectivo, instrumental, de ayuda, etc., que se dan entre sí las personas) en el diseño de la organización. Está comprobado que es un importante reductor del estrés percibido por las personas.
- Aportar pautas claras de resolución de conflictos entre trabajadores (tanto personales como laborales). El enquistamiento de estos conflictos conllevan, a medio y largo plazo, tensiones en el grupo, afectando al rendimiento y cohesión del mismo.
- Otras

LAS RECOMENDACIONES SUGERIDAS DEBEN SER ESPECIFICADAS EN MEDIDAS PREVENTIVAS CONCRETAS QUE LUEGO SE TRASLADARÁN A LA PLANIFICACIÓN DE LA ACTIVIDAD PREVENTIVA.

DE ACUERDO CON EL ARTÍCULO 16 DE LA LEY 31/1995 DE PREVENCIÓN RIESGOS LABORALES, SE DEBERÁ INCLUIR PARA CADA ACTIVIDAD PREVENTIVA EL PLAZO PARA LLEVARLA A CABO, LA DESIGNACIÓN DE RESPONSABLES Y RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES NECESARIOS PARA SU EJECUCIÓN. ADEMÁS, SE DEBERÁ CONTROLAR LA EFICACIA DE LAS MEDIDAS PREVENTIVAS IMPLANTADAS.

FUENTES CONSULTADAS

En la elaboración de este instrumento de evaluación se han consultado las siguientes referencias bibliográficas:

- FERNÁNDEZ HERNÁNDEZ, M.
Psicología del trabajo.
INDEX, Madrid, 1987.
- FUNDACIÓN EUROPEA PARA LA MEJORA DE LAS CONDICIONES DE VIDA Y TRABAJO
Estrés en el trabajo: causas, efectos y prevención. Guía para pequeñas y medianas empresas.
Luxemburgo: Oficina de publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas, 1995.
- GUTIÉRREZ GARCÍA, J.M.
Ergonomía y psicopsicología de la empresa.
CISSPRAXIS, 2001.
- HIRIGOYEN, Marie France
El acoso moral.
PAIDOS, Barcelona, 1999.
- INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO
Mobbing, violencia física y acoso sexual. 2001.
- INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO
Factores psicosociales.
Método de evaluación (AIP Nº 20). 1998.
- INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO:
Psicosociología del trabajo, 1995.
- INSTITUTO NAVARRO DE SALUD LABORAL
Encuesta navarra de salud y condiciones de trabajo. 1997.
- INSTITUTO NAVARRO DE SALUD LABORAL, INSTITUTO NAVARRO DE LA MUJER:
Encuesta navarra de salud y condiciones de trabajo de las mujeres de Navarra. 1997.
- INSTITUTO NAVARRO DE SALUD LABORAL
I Encuesta navarra de salud y condiciones de trabajo. Salud y riesgos percibidos. 1997.
- KARASEK, R.A.
Job demands, job decision latitude and mental strain: implications for job redesign.
Admin. Sci. Quart. 24 (285-307), 1979.
- KARASEK, R.A. y THEORELL, T.
Healthy work.
Basic Books, N.Y, 1990.
- LINAZA ARTIÑANO, F
Causas psicosociales del accidente de trabajo. *Madrid, 1978.*
- MUCHINSKY, PAUL M.
Psicología aplicada al trabajo.
DDB, Bilbao, 1994
- NTP 15
Construcción de una escala de actitudes tipo Likert.
Ignacio Fernández de Pinedo. INSHT, 1982.
- NTP 179
La carga mental de trabajo: definición y evaluación.
Clotilde Nogareda Cuixart, 1986.
- NTP 212
Evaluación de la satisfacción laboral: métodos directos e indirectos.
F. Javier Cantera López. INSHT, 1988.
- NTP 213
Satisfacción laboral: encuesta de evaluación.
F. Javier Cantera López. INSHT, 1988.
- NTP 275
Carga mental en el trabajo hospitalario: guía para su valoración.
Clotilde Nogareda Cuixart, 1991.
- NTP 283
Encuestas: metodología para su realización.
Magarita Oncins de Frutos. INSHT, 1991.
- NTP 305
Tipos de indicadores para el balance social de la empresa.
Antonio Gil Fisa. INSHT, 1993.
- NTP 318
El estrés: proceso de generación en el ámbito laboral.
Félix Martín Daza. INSHT, 1993.
- NTP 349
Prevención del estrés: intervención sobre el individuo. *Félix Martín Daza. INSHT, 1994.*
- NTP 388
Ambigüedad y conflicto de rol.
M. Isabel de Arquer Félix Martín, Clotilde Nogareda. INSHT, 1995.
- NTP 394
Satisfacción laboral: escala general de satisfacción.
Jesús Pérez Bilbao. INSHT, 1995.
- NTP 405
Factor humano y siniestralidad: aspectos sociales.
José L. Espluga Trenc. INSHT, 1996.
- NTP 415
Actos inseguros en el trabajo: guía de intervención.
José L. Espluga Trenc. INSHT, 1996.
- NTP 416
Actitudes frente al cambio en trabajadores de edad avanzada.
Jesús Pérez Bilbao. INSHT, 1996.
- NTP 438
Prevención del estrés: intervención sobre la organización.
Félix Martín Daza, Clotilde Nogareda Cuixart. INSHT, 1997.
- NTP 439
El apoyo social.
Jesús Pérez Bilbao. INSHT, 1997,

- NTP 443
Factores Psicosociales: metodología de evaluación.
Félix Martín Daza, Jesús Pérez Bilbao. INSHT, 1997.
- NTP 444
Mejora del contenido del trabajo: rotación, ampliación y enriquecimiento de tareas.
M^a Isabel de Arquer, Margarita Oncins de Frutos. INSHT, 1997.
- NTP 445
Carga mental de trabajo: fatiga.
M^a Isabel de Arquer. INSHT, 1997.
- NTP 450
Factores psicosociales: fases para su evaluación.
Margarita Oncins de Frutos, Antonia Almodóvar Molina. INSHT, 1997.
- NTP 451
Evaluación de las condiciones de trabajo: métodos generales.
Inés Damau Pons, Siliva Nogareda Cuixart. INSHT, 1997.
- NTP 476
El hostigamiento psicológico en el trabajo: Mobbing.
Félix Martín Daza, Jesús Pérez Bilbao. INSHT, 1998.
- NTP 491
Actitudes y habilidades de los mandos frente al cambio.
Margarita Oncins de Frutos. INSHT, 1998.
- NTP 492
Cambios de actitud en la prevención de riesgos laborales (I): métodos y clasificación.
Anna Prades. INSHT, 1998.
- NTP 493
Cambios de actitud en la prevención de riesgos laborales (II): guía de intervención.
Anna Prades. INSHT, 1998.
- NTP 496
Nivel de "salud" y calidad de la empresa: autoevaluación simplificada según el modelo EFQM (I).
M^a Josefa Salido Tercero. INSHT, 1998.
- NTP 497
Nivel de "salud" y calidad de la empresa: autoevaluación simplificada según el modelo EFQM (II).
M^a Josefa Salido Tercero. INSHT, 1998.
- NTP 498
Nivel de "salud" y calidad de la empresa: cuestionario de autoevaluación (III).
M^a Josefa Salido Tercero. INSHT, 1998.
- NTP 499
Nuevas formas de organizar el trabajo: la organización que aprende.
Margarita Oncins de Frutos. INSHT, 1998.
- NTP 504.
Cambio de conducta y comunicación (I): introducción y elementos fundamentales del proceso.
Jaime Llacuna Morera. INSHT, 1998.
- NTP 534
Carga mental de trabajo: factores.
M^a Isabel de Arquer. INSHT, 1999.
- NTP 537
Gestión integral de riesgos y factor humano. Modelo simplificado de evaluación.
Manuel Bestratén Belloví, Ana Romero Cáliz. INSHT, 1999.
- NTP 544
Estimación de la carga mental en el trabajo: el método NASA TLX.
Isabel de Arquer, Clotilde Nogareda. INSHT, 2000.
- NTP 556
Nivel de "salud" y calidad de la empresa: el modelo de auditoría EFQM actualizado.
Manuel Bestratén Belloví, M^a Rocío Benita Hortelano. INSHT, 2000.
- NTP 575
Carga mental de trabajo: indicadores.
M^a Isabel de Arquer, Clotilde Nogareda. INSHT, 2000.
- ORDOÑEZ ORDOÑEZ, M.
Psicología del trabajo y gestión de recursos humanos.
Gestión 2000-AEDIPE, 1997.
- PEIRÓ SILLA, J.M.,
PRIETO ALONSO, F.
Tratado de psicología del trabajo, Vol. I y II. Síntesis Psicología.
Valencia, 1996-97.
- PIÑUEL Y ZABALA, I.
Mobbing: Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo.
Sal Terrae, 2001.

Instituto Navarro
de Salud Laboral

