



Universidad
Zaragoza

Trabajo Fin de Máster

Evaluación de riesgos psicosociales en una
empresa hotelera

Autor/es

María Lucía Ramos Mañas

Director/es

María Carmen Aguilar

Facultad de Derecho
2021 – 2022

ÍNDICE:

RESUMEN.....	5
ABSTRACT.....	5
CAPÍTULO I. PRESENTACIÓN.....	6
1.1- INTRODUCCIÓN Y JUSTIFICACIÓN DEL TRABAJO.....	6
1.2- OBJETIVOS	8
1.3- ESTRUCTURA DEL TRABAJO.....	9
1.4- ELECCIÓN DE LA EMPRESA Y DESCRIPCIÓN DEL ÁMBITO DE APLICACIÓN DEL TFM.....	9
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	11
2.1. FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL.....	11
2.2. RIESGO PSICOSOCIAL.....	15
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA.....	16
3.1. ELECCIÓN DE LA METODOLOGÍA.....	16
3.2. ACUERDO DE UTILIZACIÓN DEL MÉTODO.....	18
CAPÍTULO IV. EVALUACIÓN DE RIESGOS.....	20
4.1. TRABAJO PREVIO A LA EVALUACIÓN.....	20
4.2. EVALUACIÓN DE RIESGOS.....	24
4.3. DISEÑO DE LA DISTRIBUCIÓN, RESPUESTA, RECOGIDA DEL CUESTIONARIO	25
CAPÍTULO V. PROCESO DE INTERVENCIÓN Y PLANIFICACIÓN DE LA ACTIVIDAD PREVENTIVA.....	27
5.1. INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS Y ACUERDO DE MEDIDAS PREVENTIVAS	27
5.2. INFORMATIZACIÓN DE LOS DATOS Y GENERACIÓN DE INFORME PRELIMINAR	30
5.3. PROBLEMÁTICA OBTENIDA	30
5.4. PLANIFICACIÓN DE LA ACTIVIDAD PREVENTIVA	32
CAPÍTULO VI. CONTROL DE LAS MEDIDAS PREVENTIVAS.....	39
CAPÍTULO VII. APORTACIONES NOVEDOSAS	42
CAPÍTULO VIII. CONCLUSIONES.....	43

BIBLIOGRAFÍA.....	45
ANEXOS.....	46

Tablas:

Tabla 1: Plantilla del hotel.

Tabla 2: Los factores de riesgo psicosocial.

Tabla 3: El proceso de evaluación de riesgos.

Tabla 4: Ítems del cuestionario FPSICO 4.0.

Tabla 5: Percentiles del cuestionario FPSICO 4.0.

Tabla 6: Preguntas entrevista cualitativa.

Tabla 7. Resumen de las respuestas de las entrevistas cualitativas.

Tabla 8: Leyenda de la clasificación de riesgos del cuestionario FPSICO 4.0.

Tabla 9: Planificación de la actividad preventiva.

Tabla 10: Seguimiento de la planificación prevista.

Tabla 11: Resumen del proceso de evaluación de riesgos.

RESUMEN

Con motivo de un requerimiento de la inspección de trabajo se ha realizado una evaluación de riesgos psicosociales en un hotel. El método elegido para llevarla a cabo ha sido el FPSICO 4.0 acompañado de entrevistas cualitativas que refuerzan los resultados obtenidos. Este estudio describe el trabajo de campo realizado para llegar a conocer cómo es la situación psicosocial entre los trabajadores del hotel. Se analizan los resultados obtenidos y se proponen medidas preventivas para minimizar los efectos negativos sobre la salud de los trabajadores.

Palabras clave: Prevención de riesgos laborales, riesgos psicosociales, métodos de evaluación de riesgos laborales, FPSICO 4.0.

ABSTRACT

Due to a requirement of the labor inspection, an evaluation of psychosocial risks has been carried out in a hotel. The method chosen to carry it out has been the FPSICO 4.0 accompanied by qualitative interviews that reinforce the results obtained. This study describes the fieldwork carried out to get to know what the psychosocial situation is like among hotel workers. The results obtained are analyzed and preventive measures are proposed to minimize the negative effects on the health of workers.

Keywords: Occupational risk prevention, psychosocial risks, occupational risk assessment methods, FPSICO 4.0.

CAPÍTULO I. PRESENTACIÓN

1.1- INTRODUCCIÓN Y JUSTIFICACIÓN DEL TRABAJO

La política de protección de salud de los trabajadores desarrollada en la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales (en adelante LPRL) tiene como objeto promover la seguridad y la salud de los trabajadores mediante la aplicación de medidas y el desarrollo de las actividades necesarias para la prevención de riesgos derivados del trabajo.

Esta ley define riesgo laboral como la posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño derivado del trabajo (art. 4 LPRL), por lo que, en esta definición, además de los riesgos de seguridad, higiene o ergonomía, también entran los riesgos psicosociales, ya que pueden surgir en el trabajo y pueden provocar determinados daños sobre el trabajador.

El estudio de los aspectos psicosociales en relación con la salud laboral ha ido haciéndose cada vez más frecuente e intenso, debido sobre todo a los importantes cambios en las organizaciones y también a la globalización, la cual ha ido modificando muchos de los aspectos de nuestra vida cotidiana, así como de la forma de trabajar en las organizaciones. Por ello surge la necesidad de identificar, evaluar y controlar estos riesgos, con el fin de evitar daños asociados para la salud y la seguridad en el trabajo (EU-OSHA, 2007).

Los estudios orientados a los factores psicosociales y su relación con la salud laboral tienen su origen en la década de 1970, fechas a partir de las cuales la referencia a ellos y la importancia otorgada ha ido creciendo, al mismo tiempo que el tema ha ganado amplitud, diversificación y complejidad.

El concepto teórico de factores psicosociales fue definido por el comité mixto OIT/OMS en 1984 como “aquellas condiciones presentes en una situación de trabajo, relacionadas con la organización, el contenido y la realización del trabajo susceptibles de afectar tanto al bienestar y la salud (física, psíquica o social) de los trabajadores como al desarrollo del trabajo.” Esta definición ha sufrido diversas revisiones, pero se ha mantenido siempre el concepto de interacción entre trabajo y persona.

La LPRL recoge la obligación del empresario de evaluar los riesgos que no se puedan evitar, el cual es uno de los principios de la prevención de riesgos laborales (art. 15 LPRL), y aquí es donde aparecen las evaluaciones psicosociales.

La evaluación de los factores psicosociales es definida por el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (en adelante, INSST) como una herramienta cuyo principal objetivo es aportar información que permita el diagnóstico psicosocial de una empresa o de áreas parciales de la misma, a fin de poder establecer actuaciones de mejora adecuadas a los riesgos detectados y al entorno en el que éstas deban ser llevadas a cabo.

Debemos tener en cuenta qué es una evaluación de riesgos psicosocial y qué no: en primer lugar, en psicología aplicada no se evalúan los problemas psicológicos de las personas, ni el tipo de personalidad, sino la probabilidad de que determinadas condiciones de trabajo puedan producirlos. La evaluación de los daños producidos sobre los trabajadores compete a la vigilancia de la salud, por lo que tampoco es el objetivo de una evaluación psicosocial; lo que evalúa el técnico es el nivel de riesgo psicosocial del puesto, no del trabajador. Además, las evaluaciones de riesgos psicosociales se encuentran dentro del área técnica y no en el área de la salud del trabajador.

Por otra parte, el técnico no puede evaluar aquello que no tenga una relación directa con los factores del trabajo o laborales (salvo las obligaciones de la empresa en materia de compatibilidad laboral-familiar, reguladas por la Ley de Igualdad y los Planes de Igualdad implementados por la empresa).

El papel del técnico debe caracterizarse por un rigor en el procedimiento a seguir, las funciones y competencias del técnico de prevención, orientadas únicamente a hacer la evaluación psicosocial, fomentando siempre la participación y la colaboración de todas las partes implicadas e imponiendo transparencia y coherencia en esta evaluación.

Por último, es importante tener en cuenta que puede haber variables que interfieran en la evaluación; por lo que lo deseable sería identificarlos para que no perjudiquen la evaluación: conflictos entre empresa y representantes de los trabajadores: si estamos en medio de una huelga o en un momento de conflicto interno, no hay que hacer la evaluación en este momento, conflictos sobre la elección del cuestionario a utilizar y confundirlo con la finalidad de la evaluación. No hay que realizar cuestionarios con fines distintos en una misma evaluación, por ejemplo, una evaluación sobre riesgo psicosocial, y otra de escala salarial, negociaciones colectivas o elecciones sindicales próximas.

En el caso que se va a analizar, el motivo de la realización de la evaluación de riesgos psicosociales en la empresa hotelera fue debido a un requerimiento de la inspección de trabajo en una carta recibida (anexo I) por el servicio de prevención ajeno con el que esta empresa tenía concertadas sus actividades de prevención.

La actuación de la Inspección de trabajo podemos encontrarla en casos como:

- a. Con motivo de campañas de prevención de riesgos psicosociales.
- b. Denuncia específica de falta de prevención y otras actuaciones.
- c. Iniciativa de la ITSS:

Mientras que también pueden darse situaciones que hagan necesaria la puesta en marcha de una evaluación:

- Conflictos en la gestión de horarios y jornada o en el reparto de tareas
- Falta de ocupación efectiva por problemas de organización del trabajo

- Asignación de tareas monótonas o repetitivas
- Accidentes laborales en los que alguna de sus causas pueda ser un factor de riesgo psicosocial como podría ser el caso en los suicidios, accidentes por infarto o derrame cerebral, errores por excesiva carga de trabajo, malas comunicaciones...
- En bajas laborales que se conozca que sean debidas a cuadros de ansiedad, depresión u otras patologías que pudieran estar relacionadas con los riesgos psicosociales.

La Inspección de Trabajo comprobará que se haya llevado a cabo la evaluación de riesgos psicosociales y verificará su calidad. Para ello reunirá la información de que la empresa cuente con trabajadores designados o Servicio de Prevención Propio o Ajeno con capacitación suficiente para llevar a cabo la evaluación o si el propio empresario asume personalmente las actividades preventivas. También se informará sobre los grupos de trabajadores existentes en la empresa y que pueden constituir unidades de análisis, así como de la posible exposición de algunos trabajadores a riesgos psicosociales específicos (trabajos solitarios, teletrabajo, fatiga informática, etc.). En el caso de que no la Inspección observe deficiencias y no se subsanen, se iniciará el procedimiento sancionador que proceda (LISOS).

1.2- OBJETIVOS

El presente trabajo tiene como objeto la descripción y análisis de la puesta en marcha de una evaluación de riesgos psicosociales llevada a cabo por un servicio de prevención ajeno en una empresa hotelera con motivo de un requerimiento de la inspección de trabajo.

El objetivo principal de este trabajo es analizar el estado psicosocial en el que se encuentran los trabajadores de la empresa en estudio, en aras de identificar la existencia o ausencia de una situación de riesgo en la organización, además de adoptar las medidas preventivas necesarias y establecer un sistema de control del riesgo. Como consecuencia, podremos encontrar la mejora del estado de salud de los trabajadores, así como la disminución de conflictos, mejora de la comunicación en la empresa o aumento de la eficacia en los puestos de trabajo.

Como objetivos secundarios tenemos dar cumplimiento a una obligación legal recogida en la LPRL como es evaluar los riesgos laborales, y a su vez, cumplir con el requerimiento de la Inspección de Trabajo.

Igualmente, el servicio de prevención ajeno está cumpliendo con las obligaciones de servir a la empresa cliente en cuanto a las actividades de prevención de riesgos laborales que le corresponden, pues la empresa tenía concertada la especialidad de psicología aplicada entre sus servicios.

1.3- ESTRUCTURA DEL TRABAJO

La estructura del trabajo se compone de una presentación al tema, introduciendo y justificando el trabajo y describiendo la empresa que se va a evaluar.

A continuación aparece el marco teórico, en el que se definen los conceptos de factor de riesgos psicosocial y riesgos psicosocial.

Después quedará delimitada la metodología que se aplica en la evaluación.

Posteriormente se centra en la evaluación de riesgos como tal, describiendo el trabajo de campo y los resultados que se obtienen de él, para después explicar el proceso de intervención y planificación de la actividad preventiva, en el que a través de la problemática obtenida se plantean distintas medidas preventivas.

Por último, se ofrecen aportaciones novedosas y conclusiones de los resultados que se han obtenido.

En adicción, aparece la bibliografía consultada para la realización de este trabajo, así como los anexos de especial interés.

1.4- ELECCIÓN DE LA EMPRESA Y DESCRIPCIÓN DEL ÁMBITO DE APLICACIÓN DEL TFM

El presente trabajo surge a raíz de una inspección de trabajo en una de las empresas clientes del Servicio de Prevención Ajeno en el que realicé mis prácticas curriculares.

La empresa cliente encuadrada en el sector servicios ofrece un servicio de alojamiento y comidas (hotel) a sus clientes.

La naturaleza de su actividad requiere del registro de las personas que entran y salen del hotel las 24 horas del día, por lo que el trabajo a turnos tendrá lugar, así como la atención continua al cliente.

Debemos entender que el sector al que se dirige este estudio se fundamenta especialmente en la atención al cliente, los horarios en el sector son muy amplios y se trabaja a turnos (en horarios partidos y/o nocturnos), dificultando la conciliación de la vida laboral y la familiar.

No obstante, debemos alcanzar en las empresas, el objetivo del mayor bienestar posible de los trabajadores.

Entre los encuestados se encuentran trabajadores de diferentes puestos: personal de recepción, administrativo/compras, comercial, mantenimiento, cocina, restaurante, limpieza zonas nobles.

En la siguiente tabla se muestra la plantilla total con la que cuenta la empresa hotelera:

Tabla 1: Plantilla del hotel

DEPARTAMENTO:	PUESTO:
RECEPCION – 8	JEFE RECEPCION
	RECEPCIONISTA
BOTONES-2	BOTONES
	BOTONES
COMERCIAL – 2	CONVENCIONES
	COMERCIAL
ADMINISTRACION - 1	JEFE ADMON./ COMPRAS
MANTENIMIENTO - 1	JEFE MMTO.
RESTAURANTE – 4	MAITRE
	CAMARERO
	CAMARERO
	CAMARERO
CAMARERO ZONAS NOBLES 2	CAMARERA
	CAMARERA
COCINA – 4	JEFE COCINA
	COCINERO
	AUX. COCINA
	AUX. COCINA

Fuente: elaboración propia.

Se trata de un sector con épocas de grandes picos de trabajo. Las actividades se caracterizan por un manejo continuado de las interacciones sociales y emocionales, ya que fundamentalmente se trata de un servicio de atención al cliente. Es decir, tiene lugar un trabajo emocional; “un esfuerzo, planificación y control necesario para expresar emociones deseables por parte de la organización durante las interacciones en el trabajo” (Morris y Feldman 1996). Los tiempos de trabajo contendrán trabajo a turnos rotativos debido a la necesidad de registro de clientes las 24 horas del día.

Estas características del trabajo que se lleva a cabo son fundamentales para analizar los factores de riesgo psicosocial que pueden tener lugar en el hotel.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL

Los factores psicosociales son aquellas condiciones de trabajo (art. 4.7.d LPRL) o características del mismo relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen la capacidad de afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo (INSST NTP 443, 1997), especialmente aquellas condiciones que por una configuración deficiente o un diseño inadecuado presentan la probabilidad de afectar negativamente a la salud y el bienestar del trabajador (INSST, 2015).

En primer lugar, nos encontramos con la necesidad de delimitar cuáles son los principales factores de riesgo que pueden afectar a los trabajadores del hotel.

Los factores de riesgo psicosocial que se van a analizar son: tiempo de trabajo, autonomía, carga de trabajo, demandas psicológicas, variedad / contenido, participación / supervisión, interés por el trabajador / compensación, desempeño de rol y, relaciones y apoyo social.

En la siguiente tabla se describe con mayor precisión a qué se refiere cada uno de estos factores de riesgo psicosocial:

Tabla 2: Los factores de riesgo psicosocial

FACTORES DE RIESGO	DESCRIPCIÓN
TIEMPO DE TRABAJO (TT)	Orientado a la ordenación y estructuración temporal de la actividad laboral a lo largo de la semana y de cada día de la semana. Evalúa el impacto del tiempo de trabajo desde la consideración de los periodos de descanso que permite la actividad, de su cantidad y calidad y del efecto del tiempo de trabajo en la vida social.
AUTONOMÍA (AU)	Referido a la capacidad y posibilidad individual del trabajador para gestionar y tomar decisiones tanto sobre aspectos de la estructuración temporal de la actividad laboral como sobre cuestiones de procedimiento y organización del trabajo. - Autonomía temporal: libertad concedida al trabajador sobre la gestión de algunos aspectos de la organización temporal de la carga de trabajo y de los descansos, tales como la elección del ritmo, las posibilidades de alterarlo si fuera necesario, la distribución de los descansos durante la jornada y el disfrute del tiempo libre para atender a cuestiones personales. - Autonomía decisional: la capacidad de un trabajador para influir en el desarrollo cotidiano de su trabajo, que se manifiesta en la posibilidad de tomar decisiones

	sobre las tareas a realizar, su distribución, la elección de procedimientos y métodos, la resolución de incidencias, etc.
CARGA DE TRABAJO (CT)	<p>Por carga de trabajo se entiende el nivel de demanda de trabajo a la que el trabajador ha de hacer frente, es decir, el grado de movilización requerido para resolver lo que exige la actividad laboral, con independencia de la naturaleza de la carga de trabajo (cognitiva o emocional). Se entiende que la carga de trabajo es elevada cuando hay mucha carga (componente cuantitativo) y es difícil (componente cualitativo). Este factor valora la carga de trabajo a partir de las siguientes cuestiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presiones de tiempos. La presión de tiempos se valora a partir de los tiempos asignados a las tareas, la velocidad que requiere la ejecución del trabajo y la necesidad de acelerar el ritmo de trabajo en momentos puntuales. • Esfuerzo de atención. Con independencia de la naturaleza de la tarea, ésta requiere que se la preste una cierta atención. Ésta viene determinada tanto por la intensidad y el esfuerzo de atención requeridos para procesar las informaciones que se reciben en el curso de la actividad laboral y para elaborar respuestas adecuadas como por la constancia con que debe ser mantenido dicho esfuerzo. Los niveles de esfuerzo atencional pueden verse incrementados en situaciones en que se producen interrupciones frecuentes, cuando las consecuencias de las interrupciones son relevantes, cuando se requiere prestar atención a múltiples tareas en un mismo momento y cuando no existe previsibilidad en las tareas. • Cantidad y dificultad de la tarea. La cantidad de trabajo que los trabajadores deben hacer frente y resolver diariamente es un elemento esencial de la carga de trabajo, así como la dificultad que supone para el trabajador el desempeño de las diferentes tareas.
DEMANDAS PSICOLÓGICAS (DP)	Las demandas psicológicas se refieren a la naturaleza de las distintas exigencias a las que se ha de hacer frente en el trabajo. Tales demandas suelen ser de naturaleza cognitiva y de naturaleza emocional. Las exigencias cognitivas se definen según el grado de movilización y de esfuerzo intelectual al que debe hacer frente el trabajador en el desempeño de sus tareas (procesamiento de información del entorno o del sistema de trabajo a partir de conocimientos previos, actividades de memorización y recuperación de información de la memoria, de razonamiento y búsqueda de soluciones,

	<p>etc.). De esta forma, el sistema cognitivo se ve comprometido, en mayor o menor medida, en función de las exigencias del trabajo en cuanto a la demanda de manejo de información y conocimiento, demandas de planificación, toma de iniciativas, etc. Se producen exigencias emocionales en aquellas situaciones en las que el desempeño de la tarea conlleva un esfuerzo que afecta a las emociones que el trabajador puede sentir. Con carácter general, tal esfuerzo va dirigido a reprimir los sentimientos o emociones y a mantener la compostura para dar respuesta a las demandas del trabajo, por ejemplo, en el caso de trato con pacientes, clientes, etc. El esfuerzo de ocultación de emociones puede también, en ocasiones, ser realizado dentro del propio entorno de trabajo; hacia los superiores, subordinados, etc. Las exigencias emocionales pueden derivarse también del nivel de implicación y compromiso con las situaciones emocionales que se derivan de las relaciones interpersonales que se producen en el trabajo y, de forma especial, de trabajos en que tal relación tiene un componente emocional importante (personal sanitario, docentes, servicios sociales, etc.). Otra fuente de exigencia emocional es la exposición a situaciones de alto impacto emocional, aun cuando no necesariamente exista contacto con clientes.</p>
<p>VARIEDAD/CONTENIDO (VC)</p>	<p>Este factor comprende la sensación de que el trabajo tiene un significado y utilidad en sí mismo, para el trabajador, en el conjunto de la empresa y para la sociedad en general, siendo, además, reconocido y apreciado y ofertando al trabajador un sentido más allá de las contraprestaciones económicas. Este factor se evalúa mediante una serie de ítems que estudian en qué medida el trabajo está diseñado con tareas variadas y con sentido, se trata de un trabajo importante y goza del reconocimiento del entorno del trabajador.</p>
<p>PARTICIPACIÓN/SUPERVISIÓN (PS)</p>	<p>Este factor recoge dos formas de las posibles dimensiones del control sobre el trabajo: el que ejerce el trabajador a través de su participación en diferentes aspectos del trabajo, y el que ejerce la organización sobre el trabajador a través de la supervisión de sus quehaceres. Así, la “participación” explora los distintos niveles de implicación, intervención y colaboración que el trabajador mantiene con distintos aspectos de su trabajo y de la organización. La “supervisión” se refiere a la valoración que el trabajador hace del nivel de control que sus superiores inmediatos ejercen sobre aspectos diversos de la ejecución del trabajo.</p>
<p>INTERÉS POR EL TRABAJADOR</p>	<p>El interés por el trabajador hace referencia al grado en que la empresa muestra una preocupación de carácter</p>

/COMPENSACIÓN (ITC)	<p>personal y a largo plazo por el trabajador. Estas cuestiones se manifiestan en la preocupación de la organización por la promoción, formación, desarrollo de carrera de sus trabajadores, por mantener informados a los trabajadores sobre tales cuestiones, así como por la percepción tanto de seguridad en el empleo como de la existencia de un equilibrio entre lo que el trabajador aporta y la compensación que por ello obtiene.</p>
DESEMPEÑO DE ROL (DR)	<p>Este factor considera los problemas que pueden derivarse de la definición de los cometidos de cada puesto de trabajo. Comprende tres aspectos fundamentales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La claridad de rol: ésta tiene que ver con la definición de funciones y responsabilidades (qué debe hacerse, cómo, cantidad de trabajo esperada, calidad del trabajo, tiempo asignado y responsabilidad del puesto). • El conflicto de rol: hace referencia a las demandas incongruentes, incompatibles o contradictorias entre sí o que pudieran suponer un conflicto de carácter ético para el trabajador. • La sobrecarga de rol: se refiere a la asignación de cometidos y responsabilidades que no forman parte de las funciones del puesto de trabajo pero que se añaden a ellas.
RELACIONES Y APOYO SOCIAL	<p>El factor relaciones y apoyo social se refiere a aquellos aspectos de las condiciones de trabajo que se derivan de las relaciones que se establecen entre las personas en el entorno de trabajo. Recoge este factor el concepto de “apoyo social”, entendido como factor moderador del estrés, y que el método concreta estudiando la posibilidad de contar con apoyo instrumental o ayuda proveniente de otras personas del entorno de trabajo (jefes, compañeros, etc.) para poder realizar adecuadamente el trabajo, y la calidad de tales relaciones. Igualmente, las relaciones entre personas pueden ser origen, con distinta frecuencia e intensidad, de situaciones conflictivas de distinta naturaleza (distintas formas de violencia, conflictos personales, etc.), ante las cuales, las organizaciones pueden o no haber adoptado ciertos protocolos de actuación.</p>

Fuente: adaptado de NTP 926 (INSST).

Se debe tener en cuenta, como indica el criterio 104, que estos factores no actúan de forma independiente unos de otros, sino que se ha comprobado en la práctica que frecuentemente se da una concatenación e interacción entre ellos, por lo que se habla de un origen multicausal de los riesgos psicosociales. Por ello, el proceso de gestión preventiva no debe tratarlos por separado sino de manera unificada.

2.2. RIESGO PSICOSOCIAL

Los riesgos psicosociales son aquellos hechos, acontecimientos, situaciones o estados que son consecuencia de trabajo y tienen una alta probabilidad de afectar negativamente a la salud del trabajador (INSST, 2010).

Los riesgos psicosociales son consecuencia de aquellos aspectos del diseño, organización y dirección del trabajo y de su entorno social que pueden causar daños psíquicos, sociales o físicos en la salud de los trabajadores (Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo). Es decir, a partir de los factores de riesgo psicosocial surgen los riesgos psicosociales. Los riesgos psicosociales, a diferencia de los factores psicosociales, no son condiciones organizacionales sino hechos, situaciones o estados del organismo que pueden dañar la salud de los trabajadores.

Algunos ejemplos de riesgos psicosociales son el estrés, el burnout o el acoso laboral.

Los efectos negativos de origen psicosocial sobre la salud de los trabajadores se manifiestan a distintos niveles, no se restringe exclusivamente a la esfera emocional o psicológica. La prevalencia de afectación a un nivel u otro, así como la latencia en la aparición de daños y síntomas y su intensidad y duración, está mediatizada por las características personales y los recursos organizativos y personales disponibles, teniendo un papel modulador el apoyo social (INSST).

Una peculiaridad de estos riesgos es que no se pueden establecer límites de corte como ocurre en seguridad o higiene, sino que se debe estimar la probabilidad de que se los diferentes factores de riesgo psicosocial puedan producir daños sobre los trabajadores expuestos a ellos.

Para evaluar los riesgos psicosociales, igual que para cualquier otro tipo de riesgo, se deben seguir una serie de fases englobadas en un proceso complejo de actuaciones interrelacionadas, como se pueden apreciar en la siguiente tabla:

Tabla 3: El proceso de evaluación de riesgos

PROCESO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS
<ol style="list-style-type: none">1. Identificación de los factores de riesgo.2. Elección de la metodología y técnicas de investigación que se han de aplicar.3. Planificación y realización del trabajo de campo.4. Análisis de los resultados y elaboración de un informe.5. Elaboración y puesta en marcha de un programa de intervención.6. Seguimiento y control de las medidas adoptadas.

Fuente: adaptado de NTP 702 (INSST).

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

3.1. ELECCIÓN DE LA METODOLOGÍA

Para este apartado se deben tener en cuenta las particularidades que presenta una evaluación de riesgos psicosociales.

En primer lugar, la protección de la intimidad y confidencialidad de los datos. La legislación española obliga, en un principio a preservar el anonimato de los cuestionarios de evaluación de riesgos psicosociales, a pesar de que el técnico de prevención por el mero hecho de serlo debe garantizar la confidencialidad.

Cuando los datos recogidos en el proceso de evaluación de riesgos psicosociales puedan estar sujetos a la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (en adelante, LOPD), en cuyo caso se atenderá a lo dispuesto en dicha norma.

Los cuestionarios o escalas que se utilicen en la evaluación pueden ser anónimos o no, siempre que se garantice la confidencialidad de los datos, si bien hay que tener en cuenta que el anonimato puede contribuir a aumentar la tasa de respuesta y la sinceridad en la misma. Resulta beneficioso para este tipo de puestos porque, aunque se pueda intuir quien ha contestado cada respuesta, no se evidencia realmente.

El técnico siempre garantiza la confidencialidad y es el que a través de la información a la empresa y trabajadores debe manifestar claramente que el anonimato en los cuestionarios o entrevistas siempre se preserva en el informe entregable y los datos siempre son confidenciales, otras opciones se deben justificar en base al fomento activo de la participación.

En segundo lugar, encontramos particularidades en cuanto a la elección del procedimiento y el método de evaluación.

El técnico evaluador es el que debe tomar la decisión sobre el procedimiento a seguir para la evaluación de forma justificada técnicamente y previa consulta de la empresa a los delegados de prevención, como indica el Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención (en adelante RSP) en su artículo 3.3.

Es responsabilidad del técnico la toma de decisiones sobre el procedimiento a seguir. En todos los casos, es ineludible que el procedimiento de evaluación utilizado debe proporcionar confianza sobre su resultado (art. 5.2 RSP), y siempre deben justificarse técnicamente las propuestas de dicho técnico.

Los criterios de calidad deben cumplirse en el procedimiento: acreditar los aspectos que se indican, como implicación, información, formación, cualificación, alcance, identificación, calificación, medidas y consulta y participación.

No son válidas técnicas de recursos humanos o consultoría cuya finalidad no sea la identificación y valoración de los riesgos psicosociales, por ejemplo, encuestas sobre

satisfacción laboral cuya finalidad es conocer el grado de sintonía y bienestar del trabajador con la empresa, pero no detectar factores de riesgo psicosocial.

Se debe tener en cuenta que no se pueden modificar o adaptar los métodos, no es que no se puedan añadir complementarias o aclaraciones que nunca modifican las propiedades del instrumento, sino que no se pueden introducir o modificar las escalas cuando el método validado no lo permite. El FPSICO no permite ni modificar ninguna pregunta, ni añadir ninguna más, y si la inspección lo detecta, anularía toda la evaluación.

Las técnicas cualitativas son válidas, pero más apropiadas para llevar a cabo la evaluación de riesgos en empresas pequeñas o en las que el número de trabajadores afectados sea reducido. También pueden servir para complementar la evaluación que se haya hecho previamente usando técnicas cuantitativas con el fin de profundizar en la valoración de los resultados, como es el caso.

La elección de la metodología y técnicas a aplicar depende del problema concreto a evaluar, colectivo sobre el que se va a aplicar, objetivos que se persigan, etc. (NTP 702, INSST).

La metodología puede tener su base en normas UNE, guías del INSST y afines (no existe una guía oficial en España sobre los riesgos psicosociales, solo recomendaciones para su evaluación, a pesar de que existe la obligación de elaborar guías técnicas sobre todos los riesgos), normas internacionales (como la nueva ISO 45003 sobre salud y seguridad psicológica en el trabajo). En ausencia de lo anterior, guías de otras entidades de reconocido prestigio en la materia, u otros métodos o criterios profesionales descritos documentalmente que cumplan con lo descrito y den un nivel de confianza equivalente.

No existe ningún método oficial para el estudio de los factores de riesgo psicosocial, pero los dos más utilizados en la actualidad son el ISTAS21 y el FPSICO. Ambos métodos se encuentran avalados por organismos oficiales: el FPSICO por el INSST y el ISTAS 21 por el AMI (Instituto Nacional de Salud Laboral de Dinamarca).

Existen otros métodos como el Inermap, el cuestionario RED, el método de evaluación de los riesgos psicosociales y comportamentales MARC-UV, Prevenlab, etc.

En este caso, se optó por el método FPSICO (versión 4.0), el cual se recomienda cuando la cantidad de trabajadores supera la veintena.

El FPSICO 4.0 es un método de evaluación psicosocial que se basa en una aplicación informática que desarrolla una evaluación de los factores psicosociales del método INSST que facilita la identificación y evaluación de los factores de riesgo psicosocial.

3.2. ACUERDO DE UTILIZACIÓN DEL MÉTODO

Dada la naturaleza del estudio y atendiendo al número de trabajadores sobre los que se va a aplicar nuestro estudio, se ha optado por el uso combinado de métodos cuantitativos (un cuestionario precodificado) y cualitativos (entrevistas en profundidad), de tal manera que los resultados que se vayan a analizar sobre el cuestionario queden ratificados por las entrevistas cualitativas y a su vez éstas sirvan para complementar la información recogida en los cuestionarios.

Esta elección debe consultarse con los trabajadores o sus representantes, de tal manera que el procedimiento de evaluación que se va a utilizar proporcione confianza sobre su resultado (art. 3.2 RSP).

3.2. METODOLOGÍA APLICADA

Para llevar a cabo esta evaluación de riesgos se ha tenido en cuenta el criterio técnico 104/2021, sobre actuaciones de la inspección de trabajo y seguridad social en riesgos psicosociales.

El Criterio Técnico 104/2021 describe los requisitos que debe reunir la metodología para la identificación y evaluación de los riesgos psicosociales para ser considerada fiable, la forma para diseñar y adoptar las medidas preventivas que procedan, previa consulta a los trabajadores, y los mecanismos de revisión de su eficacia.

Fue aprobado el 14 de abril de 2021 por la Inspección de Trabajo y Seguridad Social, con el objetivo de orientar sus actuaciones en relación con los riesgos psicosociales.

La gestión de estos riesgos debe estar integrada en la gestión ordinaria de la empresa de tal forma que la toma en consideración de estos riesgos debe preceder a las decisiones empresariales que se adopten y no ser un mero examen a posteriori de las medidas ya implantadas.

El método de evaluación de riesgos psicosociales que se ha utilizado es el FPSICO 4.0.

Este método se utiliza para evaluar las condiciones psicosociales en las organizaciones, y de esta manera identificar riesgos.

El método se compone por 9 factores desglosados en 86 Ítems. Estos factores son:

- Tiempo de trabajo.
- Autonomía.
- Carga de trabajo.
- Demandas psicológicas.

- Variedad/contenido del trabajo.
- Participación/supervisión.
- Interés por el trabajador/compensación.
- Desempeño de rol.
- Relaciones y apoyo social

Los resultados se presentan, en primer lugar, con las probabilidades de riesgo junto con las medias aritméticas del colectivo analizado para cada factor de riesgo, y en segundo lugar con el porcentaje de contestación de cada pregunta.

La puntuación de cada trabajador se transforma en percentil para poder contabilizar luego el porcentaje de trabajadores situado en cada una de las categorías.

La instalación de este programa es libre y se encuentra en la página del INSST. Una vez descargado se crea el estudio que se quiere llevar a cabo.

El método garantiza los requisitos de validez y fiabilidad en sus mediciones.

La validez viene referida a que la herramienta está midiendo lo que realmente quiere medir. Es el grado en que la interpretación y el uso de las puntuaciones de la evaluación son coherentes con los propósitos de la evaluación y se apoyan en la teoría y en los datos empíricos requeridos (UNE-ISO 1066877: 2013).

La fiabilidad se refiere a la precisión de las mediciones del método. Es incorrecto el uso de instrumentos de medidas que no han sido puestos a prueba en cuanto a su grado de eficacia; que no hayan demostrado su precisión y validez como instrumento de medida (INSST, 2015).

Tampoco pueden utilizarse herramientas cuya finalidad no es la identificación y valoración de los riesgos psicosociales, como encuesta de clima o satisfacción laboral.

No se pueden modificar o adaptar estos cuestionarios cuando el método no lo permita o no cuente con la autorización de sus autores, ya que según la STS 101/2016, de 16 de febrero, cualquier cambio puede alterar sus propiedades psicométricas.

CAPÍTULO IV. EVALUACIÓN DE RIESGOS

4.1. TRABAJO PREVIO A LA EVALUACIÓN

4.1.1. Preparación y realización del trabajo de campo

El trabajo de campo se ha llevado a cabo durante las prácticas curriculares en el servicio de prevención ajeno que recibió el requerimiento de llevar a cabo esta evaluación psicosocial, con el acompañamiento de otro técnico superior de prevención de riesgos laborales de la empresa.

En primer lugar, se deben celebrar las reuniones de coordinación, en este caso, entre el Servicio de Prevención Ajeno y la dirección de la empresa hotelera. En ella se realiza una labor informativa y formativa sobre la evaluación que se quiere realizar, se explica el procedimiento que se va a seguir y se solicita colaboración y participación en el proceso.

Durante la visita al hotel, se les explicó en qué consistía la evaluación que iba a tener lugar, se repartieron los cuestionarios y se solventaron las dudas que surgieron al respecto.

4.1.2. Diseño y adaptación del cuestionario

A continuación, se prepara el cuestionario que van a responder los trabajadores del hotel (Anexo II) y se preparan sobres que puedan cerrarse para que ellos lo entreguen de manera anónima.

La parte fija del cuestionario está conformada por las 44 preguntas que desarrollan los factores de riesgo que se han descrito anteriormente. En la parte variable añadimos una pregunta sobre sexo y otra sobre edad, dado el requerimiento de la inspección de desglosar los datos. Se decidió no añadir más preguntas, ya que romperían el anonimato de la evaluación.

En la siguiente tabla se recogen los aspectos que desarrolla cada pregunta en relación con el factor de riesgo que se analiza:

Tabla 4: Ítems del cuestionario FPSICO 4.0

FACTOR DE RIESGO	ÍTEM EN CUESTIONARIO FPSICO 4.0
TIEMPO DE TRABAJO (TT)	Trabajo en sábados (Ítem 1)
	Trabajo en domingos y festivos (Ítem 2)
	Tiempo de descanso semanal (Ítem 5)
	Compatibilidad vida laboral-vida social (Ítem 6)
AUTONOMÍA (AU)	Autonomía temporal: Posibilidad de atender asuntos personales (Ítem 3)
	Autonomía temporal: Distribución de pausas

	reglamentarias (Ítem 7)
	Autonomía temporal: Adopción de pausas no reglamentarias (Ítem 8)
	Autonomía temporal: Determinación del ritmo de trabajo (Ítem 9)
	Autonomía decisional: Actividades y tareas (Ítem 10 a)
	Autonomía decisional: Distribución de tareas (Ítem 10 b)
	Autonomía decisional: Distribución del espacio de trabajo (Ítem 10 c)
	Autonomía decisional: Métodos, procedimientos y protocolos (Ítem 10 d)
	Autonomía decisional: Cantidad de trabajo (Ítem 10 e)
	Autonomía decisional: Calidad del trabajo (Ítem 10 f)
	Autonomía decisional: Resolución de incidencias (Ítem 10 g)
	Autonomía decisional: Distribución turnos (Ítem 10h)
CARGA DE TRABAJO (CT)	Presiones de tiempos: Tiempo asignado a la tarea (Ítem 23)
	Presiones de tiempos: Tiempo de trabajo con rapidez (Ítem 24)
	Presiones de tiempos: Aceleración del ritmo de trabajo (Ítem 25)
	Esfuerzo de atención: Tiempo de atención (Ítem 21)
	Esfuerzo de atención: Intensidad de la atención (Ítem 22)
	Esfuerzo de atención: Atención sobre múltiples tareas (Ítem 27)
	Esfuerzo de atención: Interrupciones (Ítem 30)
	Esfuerzo de atención: Efecto de las interrupciones (Ítem 31)
	Esfuerzo de atención: Previsibilidad de las tareas (Ítem 32)
	Cantidad y dificultad de la tarea: Cantidad de trabajo (Ítem 26)
	Cantidad y dificultad de la tarea: Dificultad del trabajo (Ítem 28)
	Cantidad y dificultad de la tarea: Necesidad de ayuda (Ítem 29)
	Cantidad y dificultad de la tarea: Trabajo fuera del horario habitual (Ítem 4)
DEMANDAS PSICOLÓGICAS (DP)	Exigencias cognitivas: Capacidades requeridas (p 33 a- 33 e)
	Exigencias emocionales: Requerimientos de trato

	con personas (Ítem 33 f)
	Exigencias emocionales: Ocultación de emociones ante superiores (Ítem 34)
	Exigencias emocionales: Exposición a situaciones de impacto emocional (Ítem 35)
	Exigencias emocionales: Demandas de respuesta emocional (Ítem 36)
VARIEDAD/CONTENIDO (VC)	Trabajo rutinario (Ítem 37)
	Sentido del trabajo (Ítem 38)
	Contribución del trabajo (Ítem 39)
	Reconocimiento del trabajo (Ítem 40)
PARTICIPACIÓN/SUPERVISIÓN (PS)	Grado de participación (Ítem 11)
	Control ejercido por el inmediato superior (Ítem 12)
INTERÉS POR EL TRABAJADOR /COMPENSACIÓN (ITC)	Información proporcionada al trabajador (Ítem 13)
	Facilidades para el desarrollo profesional (Ítem 41)
	Valoración de la formación (Ítem 42)
	Equilibrio entre esfuerzo y recompensas (Ítem 43)
	Satisfacción con el salario (Ítem 44)
DESEMPEÑO DE ROL (DR)	Ambigüedad de rol (Ítem 14)
	Conflicto de rol (Ítems 15 a - 15 d)
	Sobrecarga de rol (Ítem 15 e)
RELACIONES Y APOYO SOCIAL (RAS)	Apoyo social instrumental de distintas fuentes (Ítem 16)
	Calidad de las relaciones (Ítem 17)
	Exposición a conflictos interpersonales (Ítem 18a)
	Exposición a situaciones de violencia (Ítems 18 b-18d)
	Gestión de la empresa de las situaciones de conflicto (Ítem 19)
	Exposición a discriminación (Ítem 20)

Fuente: adaptado de NTP 926.

Las respuestas del cuestionario se traducirán después en un determinado porcentaje que nos indicará la existencia o no, de riesgo de carácter psicosocial en la organización, de la siguiente manera:

Tabla 5: Percentiles del cuestionario FPSICO 4.0

PERCENTIL OBTENIDO	RIESGO
Percentil > P85	Muy elevado
P75 < Percentil > P85	Elevado
P65 < Percentil > P75	Moderado
Percentil < P65	Situación adecuada

Fuente: recuperado de NTP 926 (INSST).

Para las entrevistas cualitativas se prepararon 6 preguntas que agrupan los 9 factores estudiados. Las preguntas no se hicieron textualmente, sino que se intentaba que el trabajador comentara cada uno de los factores que se estaban analizando, siendo más una charla que unas preguntas que responder.

Tabla 6: Preguntas entrevista cualitativa

Preguntas para entrevista cualitativa:

1. **¿Consideras excesivo el tiempo que requiere tu trabajo? ¿Dispones de autonomía para organizarte?** (descansos suficientes, libertad en tiempo y decisiones)
2. **¿Consideras que tienes demasiada carga de trabajo? ¿Se trata de tareas variadas o monótonas?** (presiones de tiempos, esfuerzo de atención, tareas difíciles)
3. **¿Sientes que las demandas psicológicas requeridas pueden sobrepasarte?** (mantener la compostura, trato con clientes, implicación emocional)
4. **¿Sientes que puedes participar en las decisiones o te sientes más bien supervisado?**
5. **¿Consideras que tienes un rol claro y marcado en la empresa?** (sin demandas incongruentes, sin responsabilidades que no te corresponden, etc.)
6. **¿Cómo valoras el interés y apoyo que se te ofrece?** (empresa/jefes y relaciones con compañeros de trabajo)

Fuente: elaboración propia.

4.1.3. Sensibilización de la plantilla

A los trabajadores se les explicó la naturaleza de la evaluación que iba a realizarse, tanto por parte de sus directivos como por parte del servicio de prevención, quedando resueltas todas las inquietudes que pudieran tener.

Todos los trabajadores se mostraron dispuestos a responder al cuestionario, si bien es verdad que varios trabajadores preguntaron sobre la confidencialidad de las respuestas antes de cumplimentarlo, pero sin poner ninguna objeción al realizarlo.

Los trabajadores comprendieron la importancia de realizar este tipo de evaluaciones y entendieron la peligrosidad de los riesgos psicosociales y los daños que pueden ocasionar en su salud.

El cuestionario ha sido cumplimentado por 21 trabajadores de un total de 24 que son los que constituyen la plantilla de trabajadores en régimen general, lo que arroja una tasa de respuesta por parte de los trabajadores del 87,5%, se estima que es un porcentaje altamente representativo.

Se escogieron aleatoriamente a 6 trabajadores para estas entrevistas cualitativas, las cuales se realizaron cuando los trabajadores terminaron de responder a los cuestionarios y todos los hubieron entregado en un sobre cerrado. Los sobres cerrados se recogieron y no se abrieron hasta el momento de registrar las respuestas en el

programa, de manera que resultara imposible saber qué cuestionario corresponde a cada trabajador y quedando garantizado el anonimato en las respuestas.

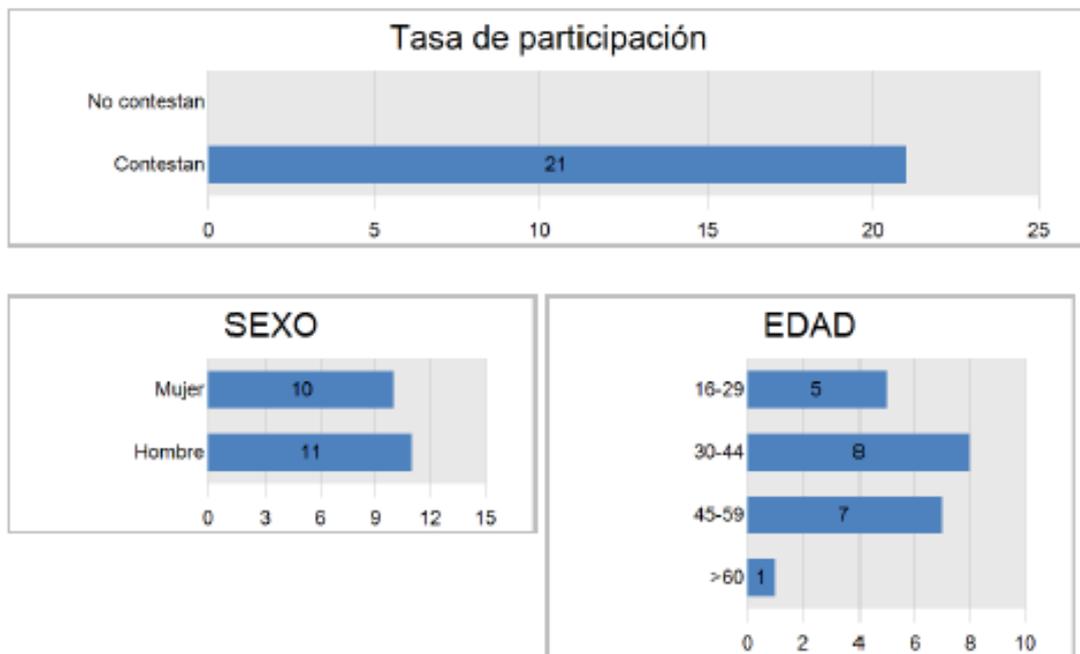
4.2. EVALUACIÓN DE RIESGOS

A continuación, se pasa a describir los resultados de la evaluación de riesgos que se han obtenido tras la aplicación del método.

Se han tenido en cuenta datos demográficos de población, siendo por sexo y edad.

Asimismo, se muestran gráficos en los que se refleja la tasa de participación general:

Figura 1: Gráficos de participación en la evaluación psicosocial.



Fuente: Resultados FPSICO 4.0

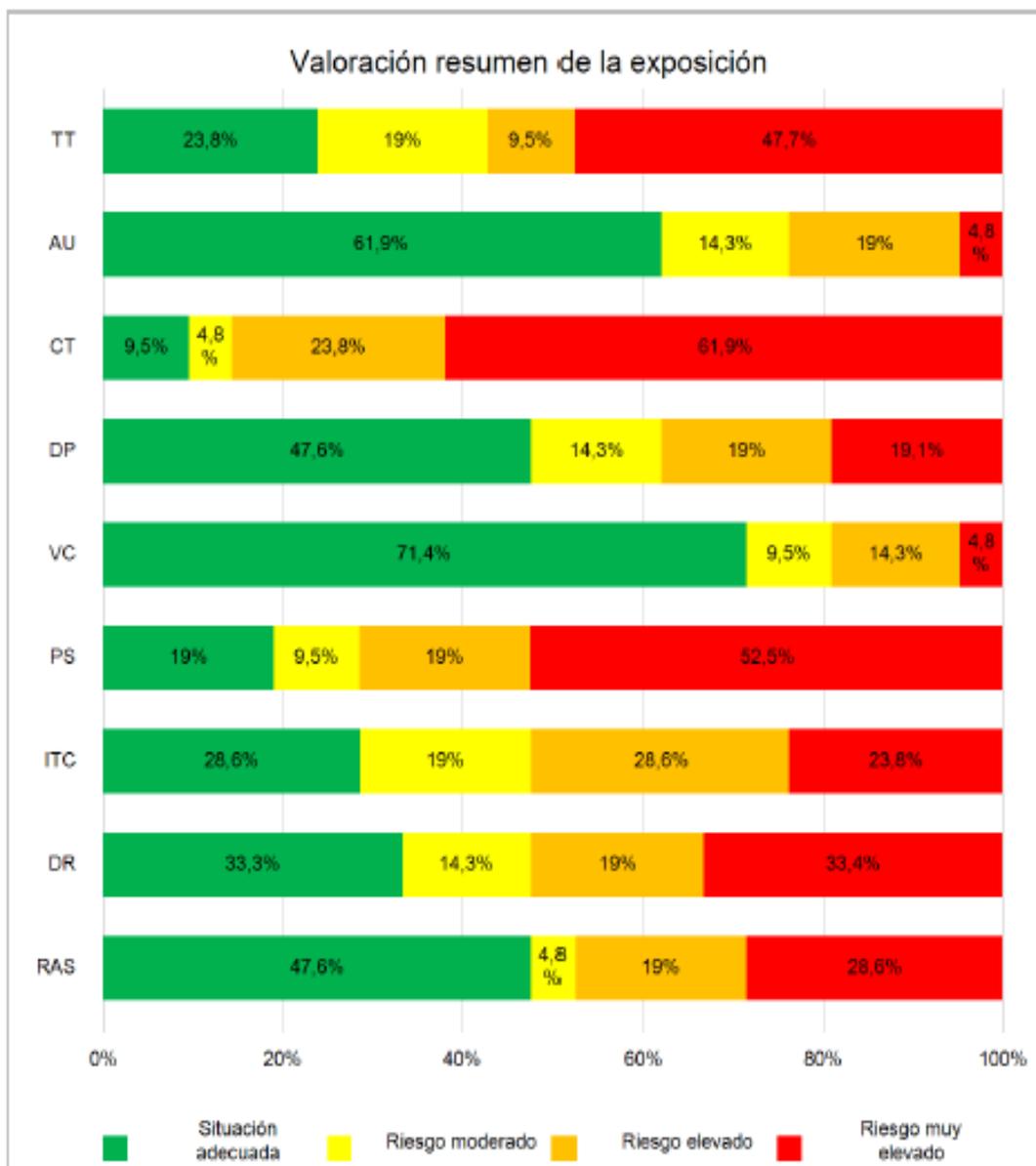
Podemos ver como todos los trabajadores presentes quisieron responder al cuestionario.

La cantidad de hombres y mujeres que trabajan en el hotel se encuentra bastante equilibrada, siendo 10 mujeres y 11 hombres.

Respecto a la edad, encontramos a la mayoría entre los 30 y 60 años, habiendo 5 trabajadores menores de 30 años y 1 trabajador mayor de 60.

Respecto a los resultados del cuestionario, el programa nos ofrece las respuestas de los trabajadores traducidas en el siguiente gráfico, en función el ítem y su nivel de riesgo:

Figura 2: Resultados del cuestionario



Fuente: Resultados FPSICO 4.0

4.3. DISEÑO DE LA DISTRIBUCIÓN, RESPUESTA, RECOGIDA DEL CUESTIONARIO

Los trabajadores respondieron al cuestionario en la hora que se les había habilitado para ello, en una sala especialmente preparado para esta reunión y dentro del horario de su jornada laboral.

Cuando todos hubieron acabado, metieron los cuestionarios en el sobre que se les facilitó, quedó cerrado y se recogieron todos los cuestionarios, tras lo cual se realizaron las entrevistas cualitativas.

Las entrevistas se realizaban siguiendo las preguntas como guion, pero buscando que los encuestados comentaran sus sensaciones sobre cada factor de riesgos psicosocial.

El técnico superior de prevención de riesgos y yo nos repartimos las entrevistas a realizar (3 trabajadores cada uno).

Las respuestas de los trabajadores en las entrevistas pueden resumirse de la siguiente manera:

Tabla 7. Resumen de las respuestas de las entrevistas cualitativas

FACTOR:	RESPUESTAS:
TIEMPO DE TRABAJO	Existen picos de trabajo en determinadas épocas de año en las que las horas de trabajo aumentan. Los trabajadores encuestados perciben tiempo de trabajo excesivo. Sienten que trabajan demasiado. Los empleados tienen dificultades para conciliar su vida laboral con la personal y familiar. El trabajo en festivos repercute negativamente en sus posibilidades de vida social.
AUTONOMÍA	Los métodos de trabajo no funcionan por órdenes directas, sino que hay determinadas tareas que deben cumplirse en los plazos estipulados. Los trabajadores cuentan con gran autonomía a la hora de realizar su trabajo.
CARGA DE TRABAJO	La carga de trabajo es percibida como excesiva, hay grandes picos de trabajo. Los empleados opinan que son necesarias más personas cuando el trabajo es demasiado para la plantilla actual.
VARIEDAD/CONTENIDO	Las tareas son variadas, no existe monotonía. Los trabajadores no muestran inconformidades con el contenido de sus tareas.
DEMANDAS PSICOLÓGICAS	A pesar de que los empleados están en constante relación con los clientes, no perciben como negativa esta situación. No tienen ningún problema con su función de cara al público.
PARTICIPACIÓN/SUPERVISIÓN	Los trabajadores sienten que no pueden participar en la toma de decisiones. Perciben que las decisiones se toman sin contar con ellos por parte de la dirección de la organización. No existe una supervisión directa hacia su trabajo.
DESEMPEÑO DE ROL	Los trabajadores tienen sus roles bien definidos a pesar de que en ocasiones pueden realizar tareas que no son las de su puesto de trabajo.
INTERÉS POR EL TRABAJADOR/COMPENSACIÓN	Los trabajadores sienten que su trabajo es compensado. Algunos trabajadores no perciben interés de la empresa hacia ellos.
RELACIONES Y APOYO SOCIAL	Buenas relaciones con los compañeros. Los trabajadores se sienten apoyados entre ellos y que forman un buen equipo de trabajo.

Fuente: elaboración propia.

CAPÍTULO V. PROCESO DE INTERVENCIÓN Y PLANIFICACIÓN DE LA ACTIVIDAD PREVENTIVA

5.1. INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS Y ACUERDO DE MEDIDAS PREVENTIVAS

Algunas aclaraciones de especial interés antes de empezar con el análisis de los resultados. Es importante tener en cuenta que la clasificación como moderado no se corresponde con la clasificación de riesgo deficiente del INSST. Por otro lado, las barras no tienen por qué sumar 100 ya que cada factor tiene una medida, por ejemplo, la autonomía va de 0 a 113.

A continuación, se exponen detalladamente los distintos factores de riesgo psicosocial y los resultados de estos:

⊛ TIEMPO DE TRABAJO

Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo			
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
5	4	2	10

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-37	24,67	9,66	28,00

El factor de tiempo de trabajo se encuentra en situación de riesgo muy elevado.

⊛ AUTONOMÍA:

Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo			
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
13	3	4	1

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-113	59,86	24,77	60,00

El factor de autonomía se encuentra en una situación adecuada.

⊛ CARGA DE TRABAJO

Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo			
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
2	1	5	13

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-106	64,86	14,35	67,00

El factor de carga de trabajo se encuentra en riesgo muy elevado.

⊛ DEMANDAS PSICOLOGICAS

Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo			
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
10	3	4	4

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
10-112	59,52	14,73	59,00

El factor de demandas psicológicas se encuentra en una situación adecuada.

⊛ VARIACION Y CONTENIDO

Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo			
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
15	2	3	1

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-69	26,86	9,74	27,00

El factor de variación y contenido de las tareas se encuentra en una situación adecuada.

⊛ PARTICIPACIÓN/ SUPERVISIÓN

Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo			
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
4	2	4	11

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
4-87	41,38	16,36	44,00

El factor de participación / supervisión se encuentra en riesgo muy elevado.

⊛ INTERES POR EL TRABAJADOR / COMPENSACIÓN

Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo			
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
6	4	6	5

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-73	49,57	17,21	56,00

El factor de interés por el trabajador se encuentra en riesgo moderado (empate de situación adecuada y riesgo elevado).

⊛ DESEMPEÑO DEL ROL

Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo			
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
7	3	4	7

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
1-109	47,29	18,07	51,00

El factor de desempeño de rol se encuentra en riesgo moderado – elevado (empate de situación adecuada y riesgo muy elevado).

✪ RELACIONES Y APOYO SOCIAL

Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo			
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
10	1	4	6

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-97	26,67	16,66	31,00

El factor de relaciones y apoyo social se encuentra en una situación adecuada.

Por tanto, podemos concluir a partir del estudio realizado en el hotel, lo siguiente:

Con motivo de los resultados de las encuestas, encontramos 3 factores a tener en cuenta para analizar con detenimiento por la dirección de la empresa y planificar mejoras.

Desde el punto de vista de la prevención, los factores MEJORABLES donde debemos trabajar y planificar mejoras que reduzcan el discomfort entre los trabajadores son:

- TIEMPO DE TRABAJO
- CARGA DE TRABAJO
- PARTICIPACIÓN Y SUPERVISIÓN

La situación es satisfactoria para el resto de los factores evaluados.

Por tanto, teniendo en cuenta las valoraciones de los encuestados sobre los factores psicosociales analizados, se valoran como RIESGO MODERADO, para los que la empresa ha de establecer las propuestas de mejora establecidas.

No se observaron anomalías o incongruencias entre el análisis del cuestionario y las respuestas de las entrevistas, sino que confirmaron los resultados obtenidos.

Si observamos los resultados, según los trabajadores encuestados (más el análisis de los resultados entrevistados), los resultados son de 4 factores ADECUADOS (autonomía, demandas psicológicas, variación y contenido, relaciones y apoyo social) y 3 factores MEJORABLES (tiempo de trabajo, carga de trabajo, participación y supervisión).

Los factores de interés por el trabajador/ compensación y desempeño del rol, observamos que la plantilla teniendo en cuenta los porcentajes de riesgo moderado y

riesgo elevado encontramos solo 4 puntos de diferencia entre riesgo muy elevado y situación adecuada.

5.2. INFORMATIZACIÓN DE LOS DATOS Y GENERACIÓN DE INFORME PRELIMINAR

Una vez recogidos todos los cuestionarios, se registran manualmente en la aplicación FPSICO 4.0, asignando a cada pregunta el número de su respuesta. Cuando ya están todas las respuestas de todos los cuestionarios, se emite el informe de resultados que ofrece el método. En él, podemos sacar los datos agrupados o comparativos, en este caso, por sexo y edad.

Se procede al proceso de baremación para interpretar las puntuaciones obtenidas en la administración de la escala a un grupo determinado. Para facilitar la interpretación de los resultados, el programa proporciona finalmente la puntuación baremada. El objetivo fundamentalmente es ubicar al colectivo evaluado en los diferentes niveles de riesgo definidos. Estos niveles de riesgos se han establecido en función de los resultados obtenidos en el estudio psicométrico del cuestionario.

Así pues, a mayor nivel de riesgo existiría una mayor probabilidad de consecuencias negativas sobre la salud global y la satisfacción de los trabajadores reflejando para cada nivel una diferencia significativa en esta probabilidad. La puntuación baremada se otorga de manera automática a partir de la aplicación informática (AIP), en la función de respuestas que se da a cada cuestionario, no estando disponibles para terceros. Esto permite determinar los distintos niveles de riesgo que se presentan gráficamente en distintos tonos de color. Estos se sitúan en 4 niveles:

Tabla 8: Leyenda de la clasificación de riesgos del cuestionario FPSICO 4.0

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

Fuente: Resultados FPSICO 4.0.

5.3. PROBLEMÁTICA OBTENIDA

Es necesario hacer especial mención en los 3 factores MEJORABLES (tiempo de trabajo, carga de trabajo, participación y supervisión) para trabajar en aspectos relacionados y mejorar circunstancias. A continuación, se desarrollan en mayor profundidad estos factores y cómo se podrían mejorar:

TIEMPO DE TRABAJO

23% adecuado – 19 % mejorable – 9,5% riesgo elevado – 47,7 % riesgo muy elevado

Se ha detectado, tanto en las encuestas como en las entrevistas, manifestaciones que

indican, sobre todo, problemas para conciliar la vida social con la vida laboral.

- Trabajo en sábados (Ítem 1) • Trabajo en domingos y festivos (Ítem 2) • Tiempo de descanso semanal (Ítem 5) • Compatibilidad vida laboral-vida social (Ítem 6)

PROPUESTAS DE MEJORA

- Consultar a los trabajadores horarios y turnos la última semana del mes anterior al que va a tener lugar.
- Antes de fijarlos, consultar preferencias y tener en cuenta posibles cambios entre los trabajadores de mismo puesto de trabajo.
- Favorecer las medidas que faciliten la flexibilidad horaria, especialmente trabajadores que tienen personas a su cargo (menores de edad, ancianos, personal dependiente).

CARGA DE TRABAJO

9,5% adecuado – 4,8 % mejorable – 23,8% riesgo elevado – 61,9 % riesgo muy elevado

Como podemos comprobar, la exposición de los trabajadores/-as a la dimensión CARGA DE TRABAJO, arrojan unos resultados mejorables. Para este factor, se valoran las siguientes dimensiones: presiones de tiempos, esfuerzo de atención, cantidad y dificultad de la tarea.

- Presiones de tiempos - Tiempo asignado a la tarea (Ítem 23) - Tiempo de trabajo con rapidez (Ítem 24) - Aceleración del ritmo de trabajo (Ítem 25) • Esfuerzo de atención - Tiempo de atención (Ítem 21) - _Intensidad de la atención (Ítem 22) - _Atención sobre múltiples tareas (Ítem 27) - _Interrupciones (Ítem 30) - _Efecto de las interrupciones (Ítem 31) - _Previsibilidad de las tareas (Ítem 32) • Cantidad y dificultad de la tarea - _Cantidad de trabajo (Ítem 26) - _Dificultad del trabajo (Ítem 28) - _Necesidad de ayuda (Ítem 29) - _Trabajo fuera del horario habitual (Ítem 4)

PROPUESTAS DE MEJORA

- Programar el volumen de trabajo y el tiempo necesario para su desarrollo
- Estructurar y distribuir en la medida de lo posible la asignación de tareas de manera equilibrada entre los trabajadores evitando los esfuerzos intensos y continuados.
- Investigar, y corregir, las causas por las que los tiempos asignados para la realización de las tareas son escasos: dificultad, cantidad excesiva, inadecuación de los recursos (falta de personal, materiales, económicos, etc.).
- Prestar atención a aquellos puestos donde los errores pueden tener consecuencias graves para la producción o el servicio que se presta.
- Tan negativo es un exceso de información en calidad o cantidad, como defecto de la misma. Detectar el origen del problema y buscar un punto de equilibrio.

PARTICIPACIÓN/ SUPERVISIÓN

19% adecuado – 9,5 % mejorable – 19% riesgo elevado –52,5 % riesgo muy elevado

Este factor recoge dos formas de posibles dimensiones del control sobre el trabajo; el que ejerce el trabajador a través de su participación en diferentes aspectos del trabajo y el que ejerce la organización sobre el trabajador a través de la supervisión de sus quehaceres.

A nivel de supervisión sobre el nivel de control que sus superiores inmediatos ejercen sobre aspectos diversos de la ejecución del trabajo, se observa analizando los Ítem correspondientes un nivel ADECUADO, en las respuestas de los trabajadores.

Es a nivel de participación donde los resultados pueden mejorarse. Analizando los Ítem correspondientes de la participación, el personal de la empresa manifiesta que solo recibe información o no tiene ninguna participación.

Participación en la introducción de cambios en equipos y materiales (Ítem 11 a) • participación en la introducción de métodos de trabajo (Ítem 11 b) • participación en el lanzamiento de nuevos productos (Ítem 11 c) • participación en la reorganización de áreas de trabajo (Ítem 11 d) • participación en la introducción e cambios en la dirección (Ítem 11 e) • participación en contrataciones de personal (Ítem 11 f) • participación en la elaboración de normas de trabajo (Ítem 11 g) • supervisión en los métodos (Ítem 12 a) • supervisión sobre la planificación (Ítem 12 b) • supervisión sobre el ritmo (Ítem 12 c) • supervisión sobre la calidad (Ítem 12 d)

PROPUESTAS DE MEJORA

- Definir, clasificar, comunicar claramente el nivel de participación que se otorga a los diferentes agentes de la organización (recepción, camareros, cocina, administración, etc.); en qué aspectos el ámbito de su capacidad de participación está limitado, la propuesta, en cuales se dispone también consulta etc.
- Analizar los medios actuales existentes en su organización para analizar la participación (buzones de sugerencias, reuniones periódicas, encuestas ¿son adecuados, ágiles, eficaces?, ¿Qué aspectos podrías mejorarse? ¿sería preciso crear nuevos canales de participación?
- Para limitar la exposición a este factor es fundamental mejorar el apoyo social entre compañeros y con los superiores, así como disponer de los recursos adecuados para realizar el trabajo.

5.4. PLANIFICACIÓN DE LA ACTIVIDAD PREVENTIVA

5.4.1. Implementación de las medidas preventivas

Es responsabilidad de la empresa garantizar la seguridad y salud de los trabajadores a su servicio en todos los aspectos relacionados con el trabajo, considerando en el marco de sus responsabilidades la adopción de cuantas medidas sean necesarias para la protección de la seguridad y salud de los trabajadores (Art. 14.2 LPRL).

Tras haber obtenido los resultados de la evaluación llevada a cabo, el siguiente punto es intentar mejorar la situación obtenida. Para ello, se debe planificar un

programa de intervención que llevar a cabo. En este caso, la intervención debe ser para los factores sobre los que se han obtenido resultados insatisfactorios y, por tanto, de riesgo psicosocial.

A continuación, se detallan las medidas desarrolladas para cada uno de estos factores:

- Tiempo de trabajo:

- Consultar a los trabajadores horarios y turnos con la mayor antelación posible. Reuniones mensuales y planificaciones de trabajo inesperado son imprescindibles para que los tiempos de trabajo no se alarguen para algunos trabajadores y las horas extraordinarias no sean excesivas. Prever los picos de trabajo y cubrir las bajas correctamente son acciones que también aliviarán el tiempo de trabajo excesivo.
- Antes de fijarlos, consultar preferencias y tener en cuenta posibles cambios entre los trabajadores de mismo puesto de trabajo. Las situaciones personales o familiares de cada trabajador pueden tenerse en cuenta, en la medida de lo posible.
- Los turnos de trabajo deben diseñarse de forma ergonómica, siempre que estos no hayan podido ser evitados. Deben ser turnos de corta duración y con el suficiente tiempo para la recuperación entre cada ciclo, en particular después del turno de noche.
- Establecer políticas de desconexión digital que garanticen los tiempos de descanso fuera de la jornada laboral, como los sistemas restrictivos de desconexión automática que inhabilitan el envío y recepción de correos electrónicos.

- Carga de trabajo:

- Programar el volumen de trabajo y el tiempo necesario para su desarrollo. La CARGA DE TRABAJO, debe adecuarse al tiempo disponible para su ejecución.

Una buena planificación y programación como base de la asignación de tareas, pueden ser elementos que contribuyan a mejorar el efecto de la carga de trabajo. En esta planificación debe tenerse en cuenta la posibilidad de contar con trabajo extra o por encima de lo normal.

También deben considerarse las capacidades de cada trabajador, especialmente la antigüedad o experiencia con la que cuentan en ese puesto de trabajo.

- Investigar, corregir las causas por las que los tiempos asignados para la realización de la tarea son escasos: dificultad de la tarea, cantidad excesiva, inadecuación de los recursos y por qué hay que atender varias tareas a la vez.

- Fijar prioridades en caso de tareas no esperadas que eviten la sobrecarga de trabajo.

- Evitar a los trabajadores sensaciones de urgencia y apremio de tiempo.

- Transmitir claramente el contenido del trabajo, además de las responsabilidades asociadas.
- Sustitución adecuada de las bajas.
- Proporcionar a los trabajadores formación específica en gestión del tiempo y uso del correo electrónico u otros medios de comunicación digital.
- Participación/Supervisión:
 - Las descripciones de las tareas de cada puesto deben ser claras y la responsabilidad debe estar bien definida, los trabajadores deben tener control sobre su trabajo y poder participar en la toma de decisiones en los asuntos que les afectan.
 - Definir, clasificar, comunicar claramente el nivel de participación que se otorga a los diferentes agentes de la organización; en qué aspectos el ámbito de su capacidad de participación está limitado, la propuesta, en cuales se dispone también consulta etc.
 - Analizar los medios actuales existentes en su organización para analizar la participación (buzones de sugerencias, reuniones periódicas, encuestas ¿son adecuados, ágiles, eficaces?, ¿Qué aspectos podrías mejorarse? ¿sería preciso crear nuevos canales de participación?
 - Para limitar la exposición a este factor es fundamental mejorar el apoyo social entre compañeros y con los superiores, así como disponer de los recursos adecuados para realizar el trabajo.
- Formación e información:
 - Información a los trabajadores de los resultados de la Evaluación de Riesgos Psicosociales.

Las tareas de los puestos de trabajo deben diseñarse y organizarse en función de las capacidades y conocimientos de los trabajadores, pues todos los trabajadores deberían tener el suficiente tiempo dentro de su jornada de trabajo ordinaria para poder realizar sus tareas. Esta distribución debe ser equitativa y deben existir las pausas y descansos precisos para evitar el riesgo de fatiga.

Estas funciones deben estar claras en su contenido y asignación. Para ello, las reuniones de empresa son el instrumento para organizarlas y hacer un seguimiento regular de ellas.

Por otro lado, la empresa debe limitar el uso de las tecnologías de la información y asegurar el derecho a la desconexión digital. Para ello, la herramienta necesaria es una política interna y un uso razonable de las tecnologías que evite el riesgo de fatiga informática (art. 88.3 LO 3/2018 y art. 20 bis ET).

También debe la empresa asegurar la separación entre la vida personal y profesional, evitando los excesos de horas extras. Las sobrecargas de trabajo deben ser detectadas mediante un seguimiento y control regular de los puestos de trabajo.

Además, todos los trabajadores deben ser conscientes e informados sobre las causas y consecuencias del estrés laboral.

Para la puesta en marcha de estas medidas se debe llevar a cabo una planificación de la actividad preventiva.

La planificación de la actividad preventiva debe recoger las fechas en las que deben llevarse a cabo determinadas medidas a aplicar, así como quién debe encargarse de ello y los recursos necesarios para ello.

Atendiendo a la clasificación de medidas del criterio 104 anteriormente mencionado, todas las medidas propuestas son primarias (sobre la organización).

Por otro lado, si la empresa conociera o sospechara de un daño a la salud del trabajador debido a algún factor de riesgo psicosocial, tiene el deber de llevar a cabo una investigación al respecto para detectar las causas de ello (Art. 16.3 LPRL).

El inspector es quien valora el plazo adecuado para la realización de las medidas acorde a las dificultades que tenga la empresa para llevarlas a cabo, para intentar evitar un cumplimiento meramente formal.

Además, debe existir una implicación efectiva de la dirección en todas las fases del proceso a través de un compromiso explícito con la prevención de riesgos laborales.

Por tanto, la planificación de las medidas preventivas quedaría de la siguiente manera:

Tabla 9: Planificación de la actividad preventiva.

Fecha de planificación:	Seguimiento de planificación previsto:	
Factor/es sobre los que se actúa	Acciones y destinatarios	Fechas:
1. Tiempo de Trabajo	Consultar a los trabajadores horarios y turnos con la mayor antelación posible.	1ª mitad de noviembre 2022
	Antes de fijarlos, consultar preferencias y tener en cuenta posibles cambios entre los trabajadores de mismo puesto de trabajo.	2ª mitad de noviembre 2022
2. Carga de Trabajo	Programar el volumen de trabajo y el tiempo necesario para su desarrollo. La CARGA DE TRABAJO, debe adecuarse al tiempo disponible para su ejecución. Una buena planificación y programación como base de la asignación de tareas, pueden ser elementos que contribuyan a mejorar el efecto de la carga de trabajo.	1ª mitad de noviembre 2022

Fecha de planificación:	Seguimiento de planificación previsto:	
Factor/es sobre los que se actúa	Acciones y destinatarios	Fechas:
	Investigar, corregir las causas por las que los tiempos asignados para la realización de la tarea son escasos: dificultad de la tarea, cantidad excesiva, inadecuación de los recursos y porqué hay que atender varias tareas a la vez.	1ª mitad de diciembre 2022
	Evitar a los trabajadores sensaciones de urgencia y apremio de tiempo. Transmitir claramente el contenido del trabajo, además de las responsabilidades asociadas.	2ª mitad de noviembre 2022
3. Participación/ supervisión	Definir, clasificar, comunicar claramente el nivel de participación que se otorga a los diferentes agentes de la organización; en qué aspectos el ámbito de su capacidad de participación está limitado, la propuesta, en cuales se dispone también consulta etc.	1ª mitad de noviembre 2022
	Analizar los medios actuales existentes en su organización para analizar la participación (buzones de sugerencias, reuniones periódicas, encuestas ¿son adecuados, ágiles, eficaces?, ¿Qué aspectos podrías mejorarse? ¿sería preciso crear nuevos canales de participación?	2ª mitad de diciembre 2022
FORMACIÓN E INFORMACIÓN	Información a los trabajadores de los resultados de la Evaluación de Riesgos Psicosociales.	Octubre 2022

Fuente: elaboración propia.

5.4.2. Seguimiento de la implementación y evaluación de las medidas preventivas

Todas las medidas que se adopten deben acompañarse de un seguimiento de estas, donde aparezcan los plazos en los que se deben implementar las acciones propuestas, los agentes encargados de ello, y los recursos asignados para llevarla a cabo.

Para ello se puede utilizar una herramienta como la siguiente, en la que cada acción que se va a realizar tiene un plazo que seguir.

Las columnas de la derecha (agentes implicados y recursos asignados) se dejan para que la empresa pueda rellenarlo con sus datos, así como posibles observaciones.

Tabla 10: Seguimiento de la planificación prevista.

Grupo de análisis:							
Fecha de planificación:		Seguimiento de planificación previsto:					
Acciones:	Plazos implementación	Agentes implicados		Recursos asignados			Observaciones
		Responsables	Otros participantes	Materiales	Temporales	Económicos	
1. FORMACIÓN E INFORMACIÓN A LOS TRABAJADORES DE LOS RESULTADOS	OCTUBRE 2022						
2. CONSULTA DE PROGRAMACIÓN DE TIEMPOS DE TRABAJO	NOVIEMBRE 2022						
3. LLEVAR A CABO PRÁCTICAS TALES COMO FACILITAR EL CAMBIO DE TURNOS ENTRE COMPAÑEROS.	NOVIEMBRE 2022						
4. DISEÑO ERGONÓMICO DE TURNOS DE TRABAJO	NOVIEMBRE 2022						
5. INSTAURAR POLÍTICAS DE DESCONEXIÓN DIGITAL	DICIEMBRE 2022						
6. PROGRAMACIÓN DE LA CARGA DE TRABAJO	NOVIEMBRE 2022 (MENSUAL)						
7. INVESTIGACIÓN DE SITUACIONES DE CARGA DE TRABAJO EXCESIVA	DICIEMBRE 2022						
8. FORMACIÓN CONTÍNUA: PLANIFICACIÓN	OCTUBRE 2022						
9. INFORMAR CLARAMENTE EN EL MOMENTO DE LA CONTRATACIÓN QUÉ SE ESPERA DE LA PERSONA CONTRATADA.	EN LAS ENTREVISTAS DE TRABAJO						
10. DEFINIR CON CONCRECIÓN FUNCIONES Y	NOVIEMBRE 2022						

Grupo de análisis:							
Fecha de planificación:		Seguimiento de planificación previsto:					
Acciones:	Plazos implementación	Agentes implicados		Recursos asignados			Observaciones
		Responsables	Otros participantes	Materiales	Temporales	Económicos	
COMPETENCIAS DE LOS TRABAJADORES, TENIENDO EN CUENTA MATICES Y EVITANDO LA SOBRECARGA.							
11. EQUIPARAR LA CATEGORÍA PROFESIONAL A LA RESPONSABILIDAD Y TAREAS QUE ASUME EL TRABAJADOR	NOVIEMBRE 2022						
12. DEFINICIÓN DE NIVELES DE PARTICIPACIÓN, SUPERVISIÓN Y RESPONSABILIDADES ORGADAS	DICIEMBRE 2022						
13. CREAR UN BUZON DE SUGERENCIAS/ PARTICIPACION O BIEN UN EMAIL DONDE LOS TRABAJADORES PUEDAN MANIFESTAR SUS IDEAS	DICIEMBRE 2022						
14. DIFUNDIR POR PARTE DE LA DIRECCIÓN/ ORGANIZACIÓN ACTITUDES DE MOTIVACIÓN HACIA LOS TRABAJADORES (ejemplo: felicitar al equipo por sus éxitos)	DICIEMBRE 2022						

Fuente: elaboración propia.

De esta manera, se puede controlar si las medidas que deben corregir las deficiencias encontradas en los tres factores de riesgo con resultados negativos están teniendo lugar y están funcionando correctamente. De igual manera, se puede detectar si los recursos asignados para llevarlas a cabo, o los agentes implicados, no están siendo suficientes o es necesario aumentarlos.

CAPÍTULO VI. CONTROL DE LAS MEDIDAS PREVENTIVAS

Los factores de riesgo detectados se pueden valorar y priorizar en función de los resultados que se han obtenido, de manera que se traten con mayor urgencia los que han obtenido peores resultados.

Atendiendo a los resultados obtenidos, el más urgente sería el de la carga de trabajo (1), seguido de la participación/supervisión (2) y el tiempo de trabajo (3).

Por ello, los plazos deben ajustarse a la urgencia y gravedad de los riesgos.

Se proponen los siguientes plazos:

- Carga de trabajo: 6 meses
- Participación/supervisión: 9 meses
- Tiempo de trabajo: 12 meses

Además, deben utilizarse herramientas de detección de mejora de estos factores de riesgo.

Por ejemplo, para la detección del estado del factor de riesgo carga de trabajo, se pueden realizar reuniones semanales en las que se recogie la cantidad de carga de trabajo de cada trabajador, de manera que se detecten picos o situaciones de carga excesiva.

Además, para detectar posibles irregularidades en el reparto de tareas se deben responder a las preguntas de:

¿El volumen de información, la cantidad de tareas y su complejidad es adecuada para el empleado? ¿Los trabajadores cuentan con el tiempo suficiente para hacerlas? ¿El perfil del empleado (formación, antigüedad, aptitudes, etc.) es el adecuado para las tareas que se le asignan? ¿El trabajador atraviesa problemas personales que influyen en su rendimiento? ¿Cuál es el estado de su salud emocional de los trabajadores? (pueden sufrir de estrés, burnout, etc.)

Mediante una plataforma digital o un software de control de horario puede quedar registrada la distribución de la carga de trabajo entre todos los trabajadores que conforman la empresa hotelera, de manera que se contemple si la planificación del trabajo es correcta o está necesitando de horas extras para cumplir las tareas asignadas.

Para la detección del estado del factor de riesgo de participación y supervisión se pueden revisar todas las aportaciones del buzón de sugerencias, además de las reuniones semanales o la comunicación directa con los trabajadores. Igualmente, debe revisarse el grado de supervisión y delegación de la responsabilidad individual entre los trabajadores. Y para la detección del estado del factor de riesgo de tiempo de trabajo se puede realizar un análisis y revisión de los turnos de trabajo que está realizando cada trabajador, mediante un registro tal y como se ha comentado en el factor de carga de

trabajo, así como una revisión continua de los turnos de trabajo que están teniendo lugar entre los empleados.

Si se detectara una ineficacia de estas medidas, incidentes o cambios sustanciales en las condiciones de trabajo, deberá revisarse la evaluación de riesgos (art.6 RSP, art.16.2.a LPRL).

Por último, la Inspección de Trabajo, al ser quién motivó esta evaluación de riesgos, realizará una comprobación de su efectiva ejecución y verificará su calidad, especialmente los siguientes puntos:

- La implicación de la empresa en la evaluación.
- La cualificación del evaluador.
- Si abarca a todos los trabajadores.
- La consulta a los trabajadores de su percepción de los factores psicosociales mediante cuestionarios, entrevistas, grupos de discusión, etc.
- Si se ha estructurado por unidades de análisis homogéneas.
- Si se han contemplado todos los factores de riesgo psicosocial presentes en la actividad de la empresa.
- Si se han valorado los factores de riesgo en función de su gravedad.
- La adopción de medidas preventivas y su planificación.
- Si se ha efectuado o previsto un seguimiento y control de la eficacia de las medidas preventivas.
- La información y formación a los trabajadores sobre los riesgos que se afrontan en su puesto de trabajo.
- La consulta y participación de los delegados de prevención.

Cabe destacar que la empresa se ha implicado en conocer todos los aspectos que iban a tener lugar en esta evaluación psicosocial, quedando informada y solucionando sus dudas en la reunión inicial entre la dirección y el servicio de prevención.

Además, la responsable del hotel estuvo presente al inicio de la evaluación y, junto con los dos técnicos de prevención, explicaron a los trabajadores en qué iba a consistir la evaluación.

De igual manera, la empresa ha recibido las propuestas de medidas preventivas para, en la medida de lo posible, ir implantándolas y los riesgos sean reducidos.

En suma, se ha llevado a cabo esta evaluación de riesgos psicosociales en un hotel siguiendo las fases que recomienda el INSST para evaluar un riesgo.

A continuación, se recoge un resumen de la evaluación de riesgos psicosociales que se ha llevado a cabo:

Tabla 11: Resumen del proceso de evaluación de riesgos.

1. Identificación de los factores de riesgo:	Recopilación de información mediante la observación del trabajo mientras éste se está llevando a cabo. Toma de datos.
2. Elección de la metodología, técnicas e instrumentos que se han empleado	Se optó el Método FPISCO versión 4.0. por tratarse de una herramienta oficial, editado por el INSST, de fácil aplicación y que se ajusta a las características de la evaluación a realizar.
3. Planificación y realización del trabajo de campo.	Explicación del método y el procedimiento de trabajo a los trabajadores (REUNIÓN) Entrega de cuestionarios a los trabajadores para su cumplimentación. <ul style="list-style-type: none">- Se les informa, entre otros, de que los cuestionarios son anónimos, y se garantiza la confidencialidad.- La cumplimentación se realiza en horario de trabajo y sin límite de tiempo establecido. Realización de entrevistas personales (un total de 6).
4. Análisis de los resultados y elaboración de informe.	Esta fase de análisis permite encontrar la/s causa/s del problema/s.
5. Elaboración y puesta en marcha de un programa de intervención.	Adopción de propuestas de mejora.
6. Seguimiento y control de las medidas adoptadas.	Planificación y herramientas de control.

Fuente: elaboración propia

CAPÍTULO VII. APORTACIONES NOVEDOSAS

El presente trabajo presenta como aportación novedosa una idea de desconexión para un sector tan cambiante y de atención constante al cliente como es el caso de esta empresa hotelera.

La idea es habilitar una sala aislada de descanso para los trabajadores. Los trabajadores podrán disfrutar de su tiempo de descanso reglamentado sin sus dispositivos de trabajo digitales ni trato con los clientes.

Este tipo de sala puede habilitarse con sofás, agua, máquinas de vending y mesas para que los trabajadores puedan almorzar o descansar sin pensar en el trabajo. El objetivo de esta sala es que se encuentre 100% desconectada y aislada del trabajo.

La hiperconectividad puede provocar fatiga, ansiedad y estrés, por lo que una buena administración de los tiempos es esencial para el bienestar de los trabajadores.

Es importante que, a pesar de que exista una gran carga de trabajo, los descansos con desconexión total del trabajo estén teniendo lugar, ya que un descanso o almuerzo atendiendo al teléfono o respondiendo correos no es un descanso correcto.

De esta manera se pretende evitar el estrés o agobio que puede causar el constante servicio al cliente y se refuerza el equilibrio en las cargas y tiempos de trabajo, dos de los factores que peor resultados han tenido en la evaluación.

CAPÍTULO VIII. CONCLUSIONES

Tras haber realizado la evaluación de riesgos psicosociales mediante el método FPSICO 4.0 entre los trabajadores del hotel, hemos encontrado que, de los 9 factores de riesgo causantes de riesgo psicosocial, hay tres que se encuentran en una situación de riesgo. Estos son la carga de trabajo, el tiempo de trabajo, y la participación y supervisión. Este mismo resultado se ha observado en las entrevistas cualitativas que se realizaron a la par que el cuestionario psicosocial.

Los principales motivos que pueden causar la existencia de riesgo psicosocial en el hotel podemos encontrar, principalmente, la naturaleza de la actividad del sector servicios. Las exigencias que aparecen en un servicio como el de la hostelería provocan la existencia del trabajo a turnos, largas jornadas, un alto ritmo de trabajo y una constante atención al público.

A pesar de este mal resultado en cuanto a situación psicosocial, nos encontramos con un aspecto positivo en la evaluación: no se aprecian diferencias por sexo en los resultados obtenidos. Esto es un aspecto importante, y que no se debe dejar de evaluar, ya que por eso mismo es por lo que la inspección de trabajo requiere un desglose de los resultados entre hombres y mujeres.

A lo largo de este trabajo hemos podido ver, desde el origen y causa de la necesidad de hacer una evaluación de riesgos psicosociales, cómo se lleva a cabo a través de un servicio de prevención ajeno encargado de la actividad preventiva en la empresa. Hemos podido observar cómo tiene lugar la toma de decisiones por parte del técnico a lo largo de la evaluación, decisiones que vienen acompañadas por una responsabilidad inherente a los técnicos de prevención en el desempeño de sus funciones.

Respecto al trabajo de campo realizado, puedo decir que me sorprendió la colaboración y el compromiso de los trabajadores al llevar a cabo la evaluación, con independencia de los resultados positivos o negativos que pudieran desprenderse de ella.

Se han cumplido los objetivos de identificación de la situación psicosocial en la plantilla de la empresa. Se ha comenzado el objetivo de adopción de medidas preventivas y seguimiento de las mismas.

Sin embargo, deben tomarse medidas correctivas para que esta situación de elevado riesgo psicosocial no persista, a partir de la planificación de las medidas preventivas que eviten que esto ocurra. Que hayan sido calificados como factores de alto riesgo muestra la peligrosidad de ellos y es un aviso para que la empresa tome medidas.

Además de tomar medidas, también debe realizarse un seguimiento de la situación, ya que arreglarlo en un determinado momento no significa que se vaya a mantener en corrección posteriormente.

En mi opinión, es bueno que la Inspección de Trabajo esté requiriendo cada vez a más empresas que lleven a cabo evaluaciones de riesgos, ya que son riesgos que muchas veces pasan inadvertidos por ser intangibles, pero que pueden llegar a tener graves consecuencias, que desencadenan en daños en su salud o a que en muchas ocasiones el trabajador que los sufre no trabaje a gusto en su puesto de trabajo e incluso pueden llevar a que abandone la empresa.

No obstante, más importante aún es la concienciación sobre la importancia de llevar a cabo este tipo de evaluaciones por parte de las empresas, y que no se centren únicamente en realizarla (o que la realicen los servicios de prevención que tienen concertados) por el mero cumplimiento de un requerimiento de la Inspección de Trabajo. En este caso, la empresa sí que mostró un interés y compromiso en evaluar los riesgos psicosociales, y solucionar las posibles irregularidades que estuvieran teniendo lugar.

Considero que muchas veces, los daños psicosociales, al no ser directamente visibles como ocurren en el caso de un accidente de trabajo, no son tratados con la importancia que deberían, por lo que es necesaria una mayor concienciación de ellos.

BIBLIOGRAFÍA

BILBAO, J. P., y CUIXAR, C. N. *NTP 926: Factores psicosociales: metodología de evaluación*. INSST, 2012.

DE FRUTOS, M. O., y MOLINA, A. A. *NTP 450: Factores psicosociales: fases para su evaluación*. INSST.

EU-OSHA, *Expert forecast on emerging psychosocial risks related to occupational safety and health*. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities, 2007.

I. LLUÍS, S. M., SERRANO, C. L., KRISTENSEN, T. S., y MARTÍNEZ, S. V. *NTP 703: El método COPSQQ (ISTAS21, PSQCAT21) de evaluación de riesgos psicosociales*. INSST.

MARTÍN, F., y PÉREZ, J., *NTP 443: Factores Psicosociales: metodología de evaluación*. Barcelona. INSST, 1997.

MORRIS, J. A., y FELDMAN, D. C. The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of management review*, 21(4), 986-1010, 1996.

NOGAREDA, C., y ALMODOVAR MOLINA, A. *NTP 702: El proceso de evaluación de los factores psicosociales*. Madrid: INSST, 2006.

Legislación:

Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de Riesgos Laborales.

Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención.

Real Decreto Legislativo 5/2000, de 4 de agosto, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre Infracciones y Sanciones en el Orden Social.

Real Decreto Legislativo 2/2025, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores.

DIRECCIÓN DEL ORGANISMO ESTATAL INSPECCIÓN DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL: Criterio Técnico núm. 104/2021, Sobre Actuaciones de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social en Riesgos Psicosociales, Madrid, Ministerio de Trabajo y Economía Social.

ANEXOS

Índice de anexos:

1. Extracto de la carta de la inspección de trabajo.
2. Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales

ANEXO I – EXTRACTO DE LA CARTA DE LA INSPECCIÓN DE TRABAJO

La Inspección de Trabajo y Seguridad Social en Aragón ha incluido en sus objetivos para 2022 la realización de actuaciones en materia de riesgos psicosociales, con la finalidad de verificar que determinadas empresas han realizado la evaluación de estos riesgos.

Los sectores de actividad en los que se va a desarrollar han sido coordinados a nivel estatal, estando su empresa incluida en los mismos.

Por otro lado, estas acciones han sido puestas en conocimiento de los interlocutores sociales de Aragón en el Grupo de Trabajo constituido por mandato de la Comisión Permanente del Consejo Aragonés de Seguridad y Salud Laboral, que viene desarrollando trabajos compartidos sobre riesgos psicosociales desde 2015.

Esta actuación tiene como finalidad impulsar que su empresa realice, actualice o complete la evaluación de los riesgos psicosociales, por lo que se le remite este requerimiento, dándole un **plazo de cumplimiento de 3 meses**, transcurridos los cuales será objeto de una actuación inspectora específica para **verificar la situación en que se encuentra el proceso de evaluación** y corregir, en su caso, las deficiencias que puedan detectarse.

De conformidad con lo dispuesto en el Art. 43 de la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales (LA LEY 3838/1995), **se requiere a la empresa para que en un plazo de 3 meses desde la recepción de este escrito lleve a cabo una evaluación completa de riesgos psicosociales de acuerdo con lo dispuesto en los Art. 15.1.b) y 16.2 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (LA LEY 3838/1995) y los Art. 3 a 9 del Reglamento de Servicios de Prevención (RD 39/1997), de acuerdo con los siguientes criterios:** *(En el caso de que ya la haya realizado deberá verificar que se adecúa a los mismos)*

1. Para realizar esta evaluación se debe **elegir un procedimiento avalado técnicamente y que proporcione confianza sobre su resultado** (Art. 5 apartados 2 y 3 del Reglamento de Servicios de

Prevención aprobado por RD 39/1997 de 31 de enero). El método elegido debe ser específico para la evaluación de esta clase de riesgos.

2. La evaluación debe **afectar a todos los puestos de trabajo sin distinción alguna** ya que en todos ellos hay factores psicosociales susceptibles de convertirse en factores de riesgo psicosocial ante determinadas circunstancias. El objeto de la evaluación es precisamente el de identificar dichos factores de riesgo y valorar, en el mismo proceso, su grado de probabilidad y gravedad.
3. **No se pueden utilizar** para la evaluación de factores psicosociales cuestionarios o escalas cuya finalidad no sea la detección de dichos riesgos como ocurre con las **encuestas de clima o satisfacción laboral**, cuyo fin es conocer el grado de sintonía y bienestar del trabajador con la empresa y la dirección del trabajo, ni tampoco se pueden mezclar los cuestionarios de la evaluación de riesgos con los de dichas encuestas.

Las encuestas de clima laboral pueden ser utilizadas como información complementaria pero las mismas no pueden sustituir a la evaluación de los factores psicosociales ni formar parte de ella.

4. A la hora de **diseñar las unidades de análisis** o agrupaciones de puestos de trabajo en los que se estructura la evaluación se ha de tener en cuenta que los puestos sean homogéneos y no se mezclen secciones con distintos responsables.

También es necesario **realizar evaluaciones adicionales** tomando como referencia o unidad de análisis el sexo (mujeres y hombres), los grupos de edad en la empresa (por ejemplo, haciendo una escala de 18 a 34 años, de 35 a 44, de 45 a 54 y de 55 en adelante), al colectivo de trabajadores con contrato temporal, al colectivo de trabajadores migrantes y al colectivo de trabajadores discapacitados para identificar posibles factores de riesgo que afecten en particular a dichos colectivos, siguiendo en este punto las recomendaciones del Comité Europeo de Altos Responsables de la Inspección de Trabajo (SLIC).

5. Si los **resultados** de los cuestionarios pusieran de manifiesto la **presencia real de factores de riesgo psicosocial** y resultara necesario clarificar y completar el contenido de dichos cuestionarios, se realizarán entrevistas o grupos de discusión con los trabajadores a fin de **adoptar posteriormente las medidas que considere más adecuadas** para reducir o evitar dichos factores de riesgo.

6. Para el diseño y adopción de dichas medidas la empresa deberá **consultar previamente a los delegados de prevención y, en su defecto, a los propios trabajadores afectados**. También puede servirse para este fin de guías, orientaciones o directrices publicadas por organizaciones o entidades dedicadas a la prevención de riesgos laborales.

A estos efectos puede **consultar la información elaborada en Aragón por el “grupo de riesgos psicosociales”** antes citado, constituido en Aragón por los interlocutores sociales y la Administración laboral, en la siguiente Dirección: <https://www.aragon.es/-/grupo-de-riesgos-psicosociales>

7. Las **medidas resultantes** de la evaluación han de contemplarse en la **planificación general de medidas preventivas** y su seguimiento y aplicación han de seguir las mismas pautas establecidas para

el resto de los riesgos laborales, incluida su supervisión periódica por los comités de seguridad y salud de la empresa.

8. Entre las medidas de prevención, la empresa deberá elaborar una **política interna dirigida a trabajadores**, incluidos los que ocupen puestos directivos, en la que definirán las modalidades de ejercicio del **derecho a la desconexión y las acciones de formación y de sensibilización del personal sobre un uso razonable de las herramientas tecnológicas** que evite el riesgo de fatiga informática. En particular, se preservará el derecho a la desconexión digital en los supuestos de realización total o parcial del trabajo a distancia, así como en el domicilio del empleado vinculado al uso con fines laborales de herramientas tecnológicas (Art. 88.3 LO 3/2018 y Art. 20 bis ET).

La empresa deberá dar traslado de una copia del presente requerimiento a los delegados de prevención.

Una vez realizada la evaluación o si ya la tiene realizada en el momento de recibir este escrito, se pondrá en conocimiento de esta inspección haciendo referencia a la campaña NH0030, con la finalidad de verificar el presente requerimiento.

El/a Inspector/a de Trabajo y Seguridad Social

(Firmado electrónicamente)

ANEXO II – CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

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

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

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

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

ES IMPRESCINDIBLE RESPONDER A TODAS LAS PREGUNTAS

1. SEXO

Mujer
Hombre

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

2. EDAD

16-29
30-44
45-59
>60

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

1. ¿Trabajas los sábados?

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

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

2. ¿Trabajas los domingos y festivos?

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- No interviene 1
- Insuficiente 2
- Adecuada 3
- Excesiva 4

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

- No interviene 1
- Insuficiente 2
- Adecuada 3
- Excesiva 4

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

- No interviene 1
- Insuficiente 2
- Adecuada 3
- Excesiva 4

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

- No interviene 1
- Insuficiente 2
- Adecuada 3
- Excesiva 4

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

No hay información

Insuficiente

Es adecuada

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

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

No hay información

Insuficiente

Es adecuada

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

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

No hay información

Insuficiente

Es adecuada

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

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

No hay información

Insuficiente

Es adecuada

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

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

Muy clara

Clara

Poco clara

Nada clara

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

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

Muy clara

Clara

Poco clara

Nada clara

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

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

Muy clara

Clara

Poco clara

Nada clara

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca
- No tengo, no hay otras personas

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

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

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca
- No tengo, no hay otras personas

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

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

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca
- No tengo, no hay otras personas

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

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

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca
- No tengo, no hay otras personas

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

33a. En qué medida tu trabajo requiere: aprender cosas o métodos nuevos

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

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

33b. En qué medida tu trabajo requiere: adaptarse a nuevas situaciones

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- No 1
- A veces 2
- Bastante 3
- Mucho 4

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

- Mucho 1
- Bastante 2
- Poco 3
- Nada 4

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

- No es muy importante 1
- Es importante 2
- Es muy importante 3
- No lo sé 4

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Adecuadamente 1
- Regular 2
- Insuficientemente 3
- No existe posibilidad de desarrollo profesional 4

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

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

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

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

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

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