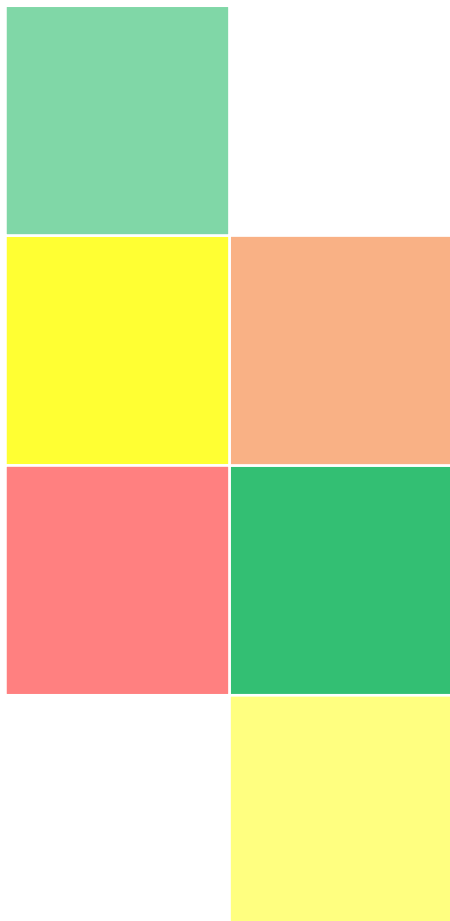


2014

Factores de riesgo psicosocial



Con la financiación de la



**FUNDACIÓN
PARA LA
PREVENCIÓN
DE RIESGOS
LABORALES**

Acción promovida por



Fundación Laboral del Cemento
y el Medio Ambiente

Entidad consultora



Centro Tecnológico
del mármol, piedra y materiales



ÍNDICE

1

- 1. OBJETIVO**
- 2. METODOLOGÍA**
- 3. POBLACION DE ESTUDIO**
- 4. RESULTADOS OBTENIDOS**
- 5. ESTUDIO DETALLADO – ANÁLISIS COMPARATIVO ENTRE GRUPOS vs TOTAL**
- 6. RECOMENDACIONES GENERALES POR FACTOR**
- 7. CONCLUSIONES**

Apéndices (documentos adjuntos):

1. Análisis detallado de todas las encuestas.
2. Análisis detallado de las encuestas relativas a los operarios de producción.
3. Análisis detallado de las encuestas relativas a los operarios de administración.
4. Análisis detallado de las encuestas relativas a los operarios con algún tipo de mando (personal a su cargo).

1. OBJETIVO

Este estudio pretende dar a conocer las condiciones psicosociales en el trabajo de los trabajadores del sector cementero en España en base a la acción IS-0038/2013 financiada por la Fundación para la prevención de riesgos laborales, con el fin de promover actuaciones concretas para el control y mejora de las condiciones de trabajo en base a los factores de riesgo psicosocial que pueden incidir negativamente en la seguridad y salud en el trabajo (SST).

2. METODOLOGÍA

Por medio de la metodología FPSICO 3.0¹ del INSHT se han estudiado diversos factores de riesgo que tienen incidencia sobre las condiciones de trabajo en relación a la psicología. Estos factores de riesgo se estudian y analizan gracias a la participación de los trabajadores del sector cementero tras rellenar el cuestionario² propio de la metodología indicada. Este cuestionario evalúa los siguientes factores de riesgo:

1. Tiempo de trabajo (TT)

Este factor hace referencia a distintos aspectos que tienen que ver con la **ordenación y estructuración temporal de la actividad laboral a lo largo de la semana y de cada día de ésta**. El factor 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.

2. Autonomía (AU)

Bajo este factor se acogen aspectos de las condiciones de trabajo referentes a la **capacidad y posibilidad individual del trabajador para gestionar y tomar decisiones** tanto sobre aspectos de la estructuración temporal de la actividad

¹ Más detalles del método FPSICO 3.0 en el siguiente link:
<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/NTP/NTP/926a937/926w.pdf>

² Se adjunta al final del presente informe en el APÉNDICE 5.

laboral como **sobre cuestiones de procedimiento y organización del trabajo**.

La autonomía se proyecta en dos grandes bloques:

3

- *Autonomía temporal.*

Se refiere a la discreción 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, su capacidad para distribuir descansos durante la jornada y de disfrutar de tiempo libre para atender a cuestiones personales.

- *Autonomía decisional.*

La autonomía decisional hace referencia a la capacidad de un trabajador para influir en el desarrollo cotidiano de su trabajo, que se manifiesta en la posibilidad de **tomar decisiones sobre las tareas a realizar, su distribución, la elección de procedimientos y métodos, la resolución de incidencias, etc.**

3. Carga de trabajo (CT)

Por carga de trabajo se entiende el nivel de **demanda de trabajo a la que el trabajador ha de hacer frente**, es decir, el grado de movilización requerido **para resolver lo que exige la actividad laboral**, con independencia de la naturaleza de la carga de trabajo (cognitiva, emocional). Se entiende que la carga de trabajo es elevada cuando hay mucha cantidad (componente cuantitativo) y es difícil (componente cualitativo).

Este factor valora la carga de trabajo a partir de las siguientes cuestiones:

- *Presiones de tiempos.*

La presión de tiempos se valora a partir de los **tiempos asignados** a las tareas, la velocidad que requiere la ejecución del trabajo y la necesidad de acelerar el **ritmo de trabajo en momentos puntuales**.

- *Esfuerzo de atención.*

Con independencia de la naturaleza de la tarea, ésta requiere que se le preste una cierta atención que viene determinada tanto por la **intensidad y el esfuerzo 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**.

4

4. 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 o intelectual y de naturaleza emocional**.

Las **exigencias cognitivas** vienen **definidas por** el grado de **presión o 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, 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 clientes, proveedores, etc.

El esfuerzo de ocultación de emociones puede también, en ocasiones, ser realizado dentro del propio entorno de trabajo, hacia los superiores, subordinados...

Las exigencias emocionales pueden derivarse también del nivel de implicación, compromiso o involucración en las situaciones emocionales que se derivan de las relaciones interpersonales que se producen en el trabajo y, de forma especial, de trabajos o tareas puntuales en que tal relación tiene un componente emocional importante.

Otra fuente de exigencia emocional es la exposición a situaciones de alto impacto emocional, aun cuando no necesariamente exista contacto con

clientes.

5. Variedad / Contenido del trabajo (VC)

Este factor comprende la **sensación de que el trabajo tiene un significado y utilidad en sí mismo**, para el trabajador, en el conjunto de la empresa y para la sociedad en general, siendo, además, reconocido y apreciado y ofertando al trabajador un sentido más allá de las contraprestaciones económicas.

Este factor es medido 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.

6. Participación / Supervisión (PS)

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

Así, la "**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.

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**.

7. Interés por el trabajador / Compensación (ITC)

El **interés** por el trabajador hace referencia al grado en **que la empresa muestra** una preocupación de carácter **personal y a largo plazo por el trabajador**. Estas cuestiones se manifiestan en la preocupación de la organización por la promoción, formación, desarrollo de carrera de sus trabajadores, por mantener informados a los trabajadores sobre tales cuestiones así como por la percepción tanto de seguridad en el empleo como de la existencia de un equilibrio entre lo que el trabajador aporta y la compensación que por ello obtiene.

8. Desempeño de rol (DR)

Este factor considera los **problemas** que pueden derivarse de la definición de los cometidos de cada puesto de trabajo. Comprende dos aspectos fundamentales:

- *La claridad de rol.*

Ésta tiene que ver con la definición de **funciones y responsabilidades** (qué debe hacerse, cómo, cantidad de trabajo esperada, calidad del trabajo, tiempo asignado y responsabilidad del puesto).

- *El conflicto de rol.*

Hace referencia a las **tareas incongruentes, incompatibles o contradictorias** entre sí o que pudieran suponer un conflicto de carácter ético para el trabajador.

9. Relaciones y apoyo social (RAS)

Este factor se refiere a aquellos aspectos de las condiciones de trabajo que se derivan de las relaciones que se establecen entre las personas en los entornos de trabajo.

Recoge el concepto de "apoyo social", entendido como factor moderador del estrés, y estudiando la posibilidad de contar con **apoyo instrumental o ayuda proveniente de otras personas del entorno de trabajo** (jefes, compañeros...) **para poder realizar adecuadamente el trabajo**, y por la calidad de tales relaciones.

Igualmente, las relaciones entre personas pueden ser origen, con distintas frecuencias e intensidades, 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.

3. POBLACION DE ESTUDIO

El sector cementero está formado por 10 grupos empresariales que dan empleo a cerca de 4.400³ trabajadores. Cabe destacar el alto porcentaje de encuestas recibidas sobre el total de trabajadores del sector, lo que avala la representatividad de la muestra. En la tabla siguiente se resumen los índices de

³ Datos estadísticos de Oficemen del año 2013: 4.382 trabajadores

participación:

EMPRESA	Trabajadores participantes
A.G. CEMENTOS BALBOA, S.A.	40
CEMENTOS MOLINS INDUSTRIAL, S.A.	131
CEMENTOS PORTLAND VALDERRIVAS, S.A.	315
CEMENTOS TUDELA VEGUÍN, S.A.U.	94
CEMEX ESPAÑA OPERACIONES, S.L.U.	246
HOLCIM ESPAÑA, S.A.	153
LAFARGE CEMENTOS, S.A.	149
CEMENTOS COSMOS, S.A. (VOTORANTIM)	69
TOTAL	1.197

7

Para poder conocer de manera segmentada los resultados en función de diversos grupos de interés, en la encuesta se solicitó que las personas participantes identificaran su puesto atendiendo al grupo al que pertenecían: operarios de producción, personal de administración o mando (trabajadores con personas a su cargo).

Las 1.197 encuestas válidas se reparten, por lo tanto, en los siguientes grupos:

Grupo	Nº de cuestionarios
Producción	783
Mando	276
Administración	138
Total	1.197

Partiendo que el método FPSICO 3.0 es un método validado⁴ y que la estadística nos arroja que con las 1.197 encuestas tenemos un nivel de confianza del 99% con un margen de error del 3.25%, esta alta representatividad de la muestra, sin duda puede ayudarnos a establecer políticas y estrategias que mejoren las condiciones de trabajo del sector en relación a los factores de riesgo psicosocial.

⁴ Para comprobar fiabilidad del método consultar el siguiente link:
<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/NOVEDADES%20EDITORIALES/FPsico/Informe%20justificaci%C3%B3n.pdf>

4. RESULTADOS OBTENIDOS

En el presente apartado se realizará un estudio general del sector, así como para cada uno de los diferentes grupos interés analizados. Para ello se utilizarán diversos tipos de gráficos que permitirán visualmente realizar una valoración sencilla a simple vista.

4.1. Representación gráfica de los resultados

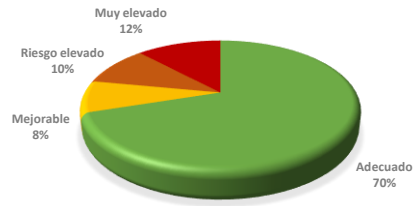
El perfil resultante del sector por factor de riesgo psicosocial, tras analizar todos los cuestionarios correspondientes a todos los grupos de interés formado por trabajadores de producción, personal de administración y mando, es el que se muestra a continuación:

Resumen de los resultados obtenidos de todas las encuestas recopiladas.

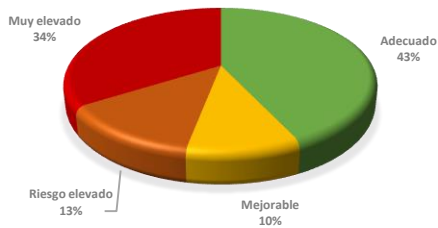
TIEMPO DE TRABAJO



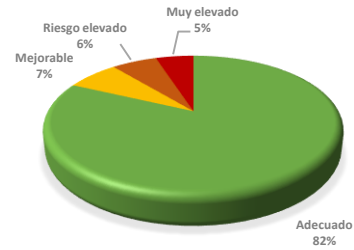
AUTONOMÍA



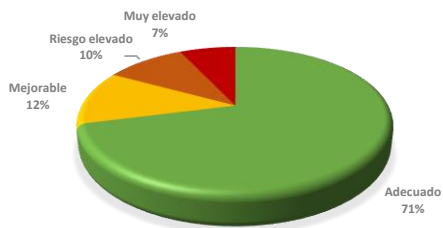
CARGA DE TRABAJO



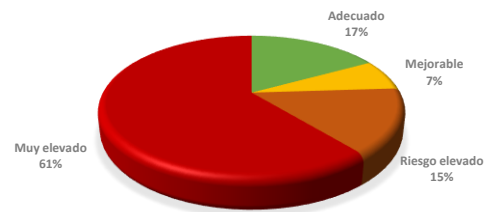
DEMANDAS PSICOLÓGICAS



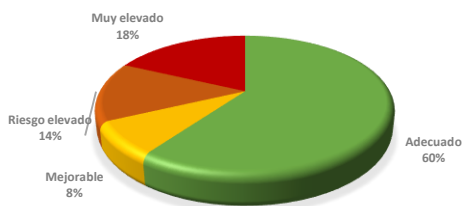
VARIEDAD / CONTENIDO DEL TRABAJO



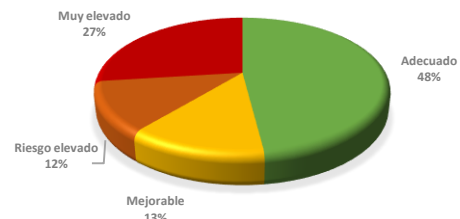
PARTICIPACIÓN / SUPERVISIÓN



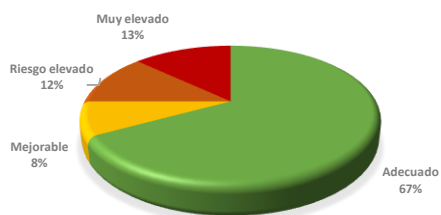
INTERÉS POR EL TRAB. / COMPENSACIÓN



DESEMPEÑO DE ROL



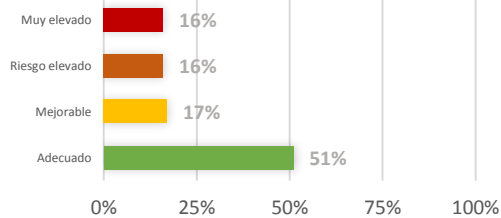
RELACIONES Y APOYO SOCIAL



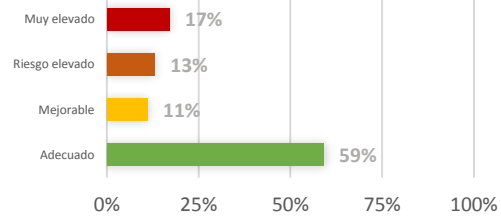
4.2. Representación gráfica de la situación de los trabajadores de producción

El perfil resultante tras analizar exclusivamente los cuestionarios de los trabajadores de producción, es el que se muestra a continuación:

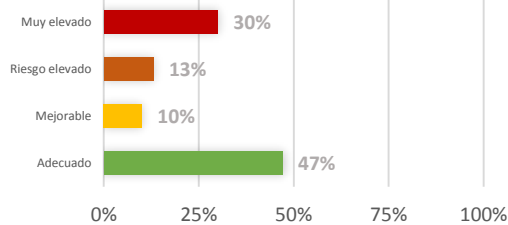
TIEMPO DE TRABAJO



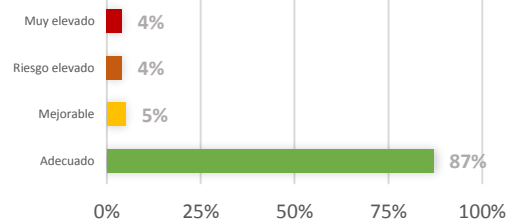
AUTONOMÍA



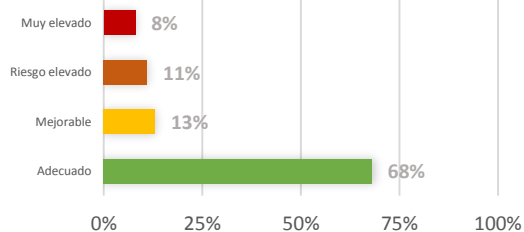
CARGA DE TRABAJO



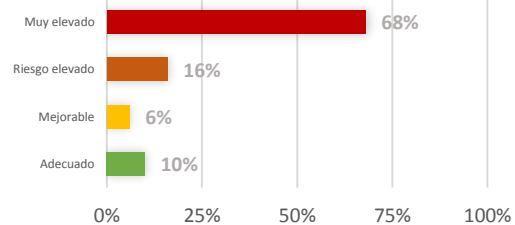
DEMANDAS PSICOLÓGICAS



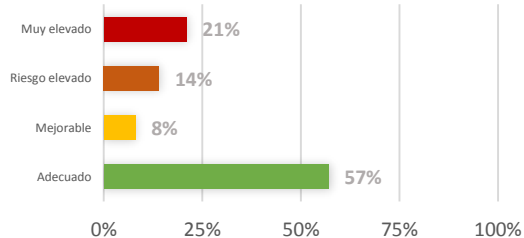
VARIEDAD / CONTENIDO DEL TRABAJO



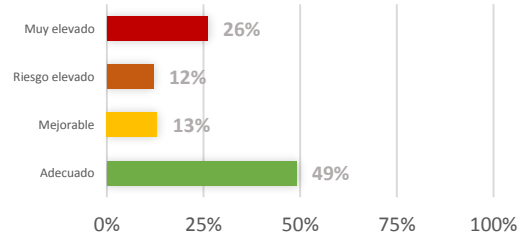
PARTICIPACIÓN / SUPERVISIÓN



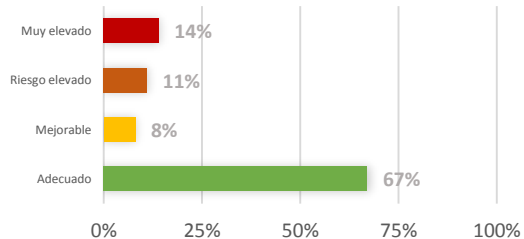
INTERÉS POR EL TRAB. / COMPENSACIÓN



DESEMPEÑO DE ROL



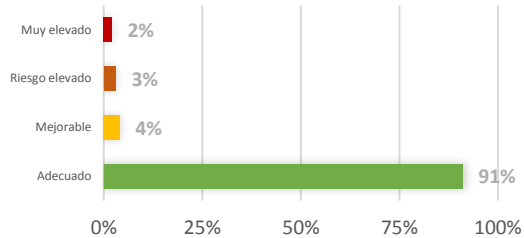
RELACIONES Y APOYO SOCIAL



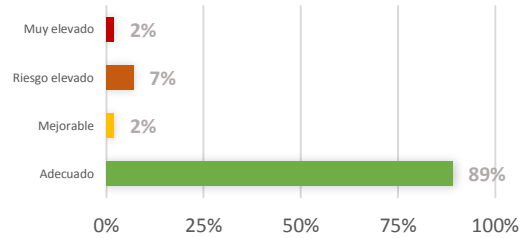
4.3. Representación gráfica de la situación del personal de administración

El perfil resultante tras analizar todos los cuestionarios realizados por personal de administración, es el siguiente:

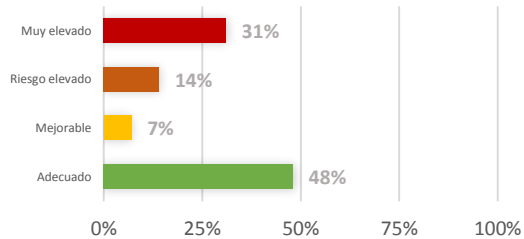
TIEMPO DE TRABAJO



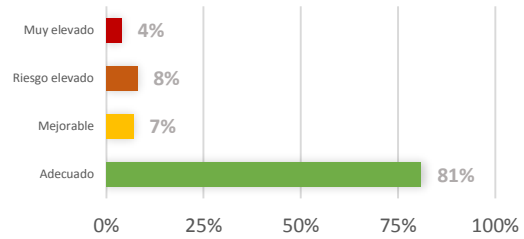
AUTONOMÍA



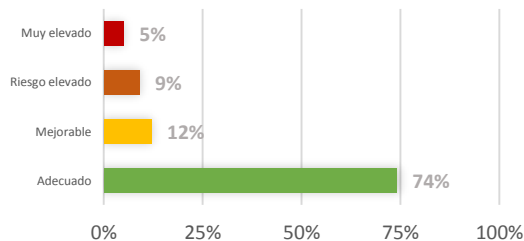
CARGA DE TRABAJO



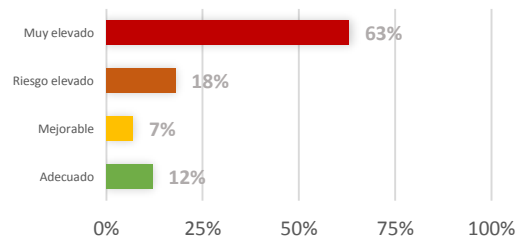
DEMANDAS PSICOLÓGICAS



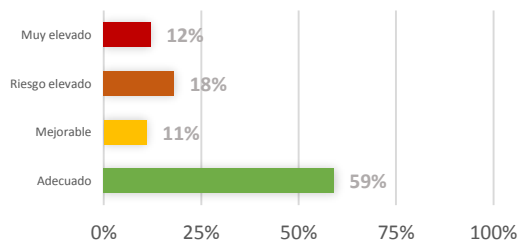
VARIEDAD / CONTENIDO DEL TRABAJO



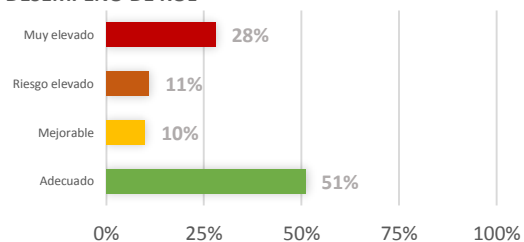
PARTICIPACIÓN / SUPERVISIÓN



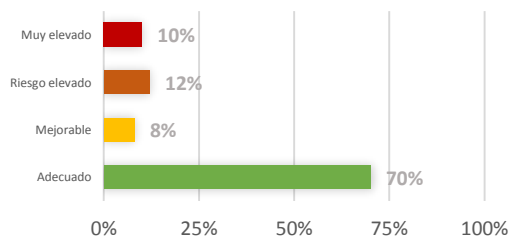
INTERÉS POR EL TRAB. / COMPENSACIÓN



DESEMPEÑO DE ROL



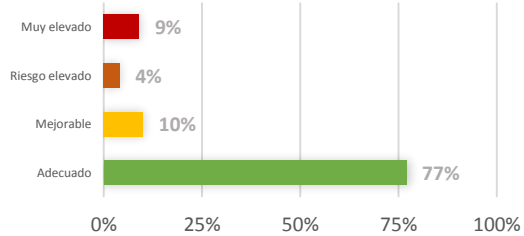
RELACIONES Y APOYO SOCIAL



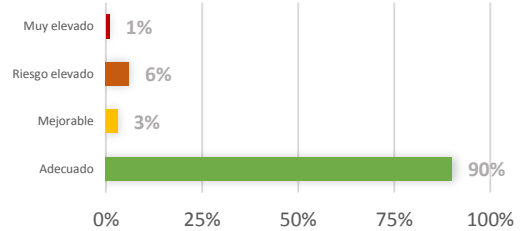
4.4. Representación gráfica de la situación de los mandos

El perfil resultante tras analizar todos los cuestionarios de los "mandos" (personal con trabajadores a cargo) es el siguiente:

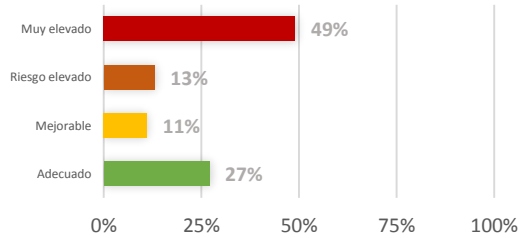
TIEMPO DE TRABAJO



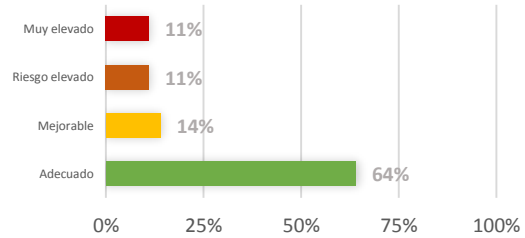
AUTONOMÍA



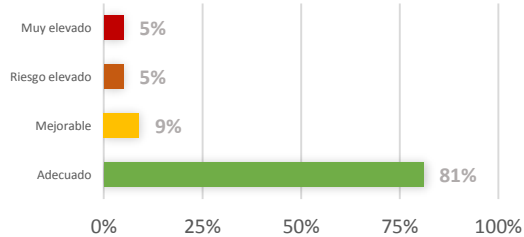
CARGA DE TRABAJO



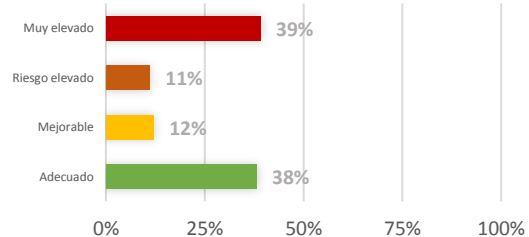
DEMANDAS PSICOLÓGICAS



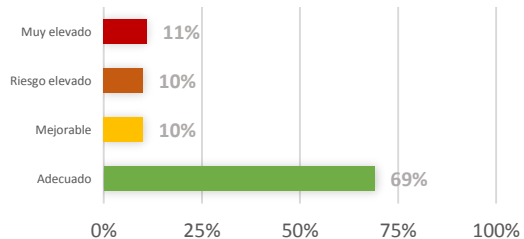
VARIEDAD / CONTENIDO DEL TRABAJO



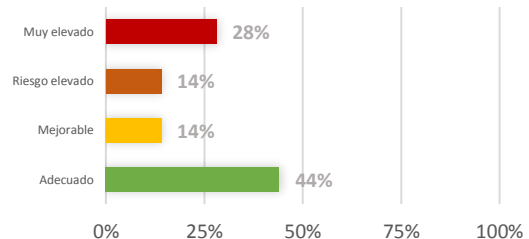
PARTICIPACIÓN / SUPERVISIÓN



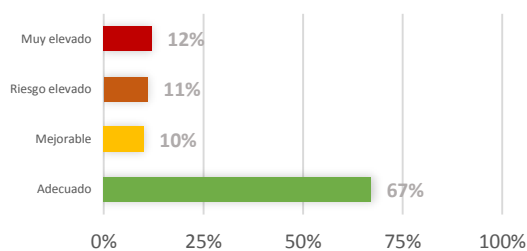
INTERÉS POR EL TRAB. / COMPENSACIÓN



DESEMPEÑO DE ROL



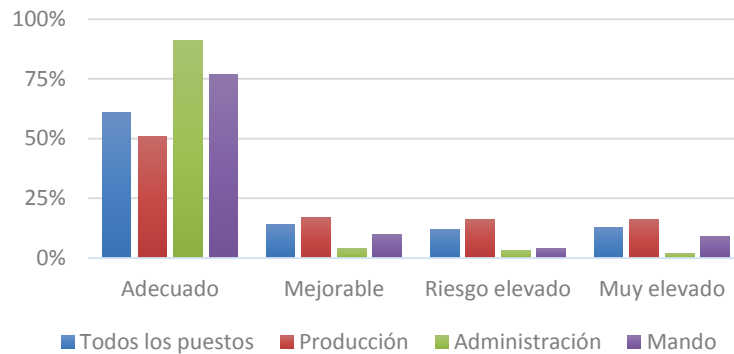
RELACIONES Y APOYO SOCIAL



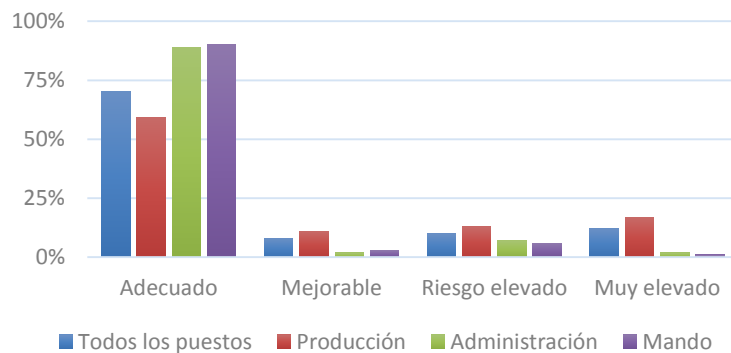
5. ESTUDIO DETALLADO – ANÁLISIS COMPARATIVO ENTRE GRUPOS vs TOTAL

A continuación se realiza una comparación entre los distintos factores del estudio según los grupos de interés referidos a los resultados sectoriales agrupado en “Todos los puestos”.

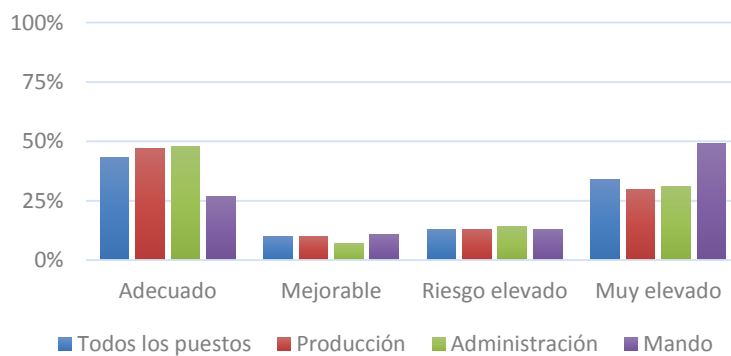
Tiempo de trabajo



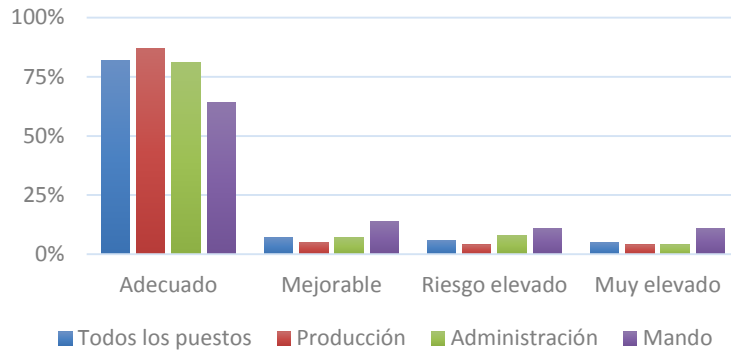
Autonomía



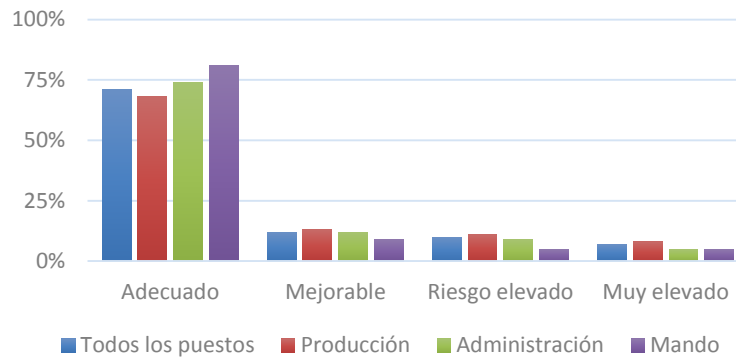
Carga de trabajo



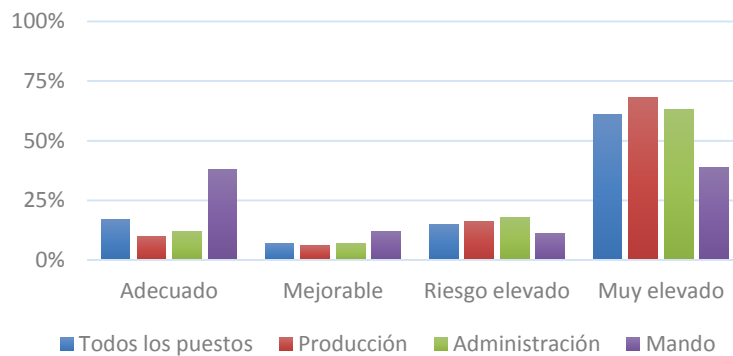
Demandas psicológicas



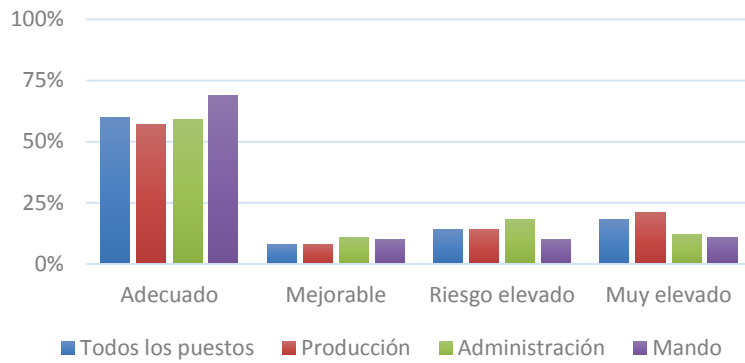
Variedad / contenido del trabajo



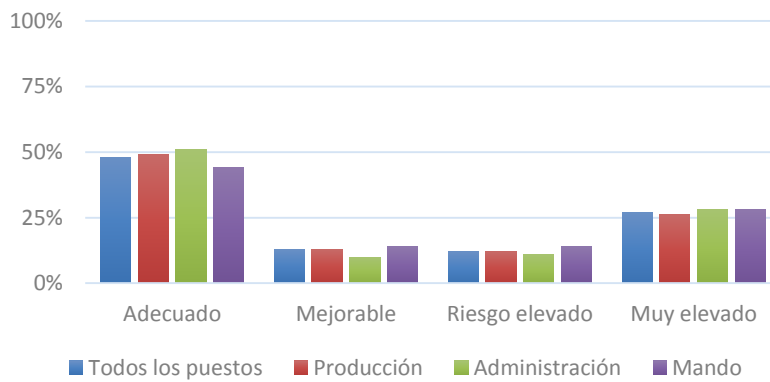
Participación / Supervisión



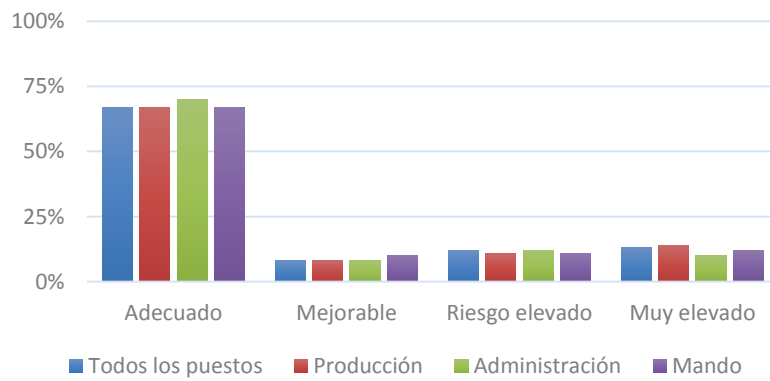
Interés por el trab./Compensación



Desempeño de rol



Relaciones y apoyo social



6. RECOMENDACIONES GENERALES POR FACTOR

16

A continuación se presentan una serie de propuestas, recomendaciones y puntos de reflexión referentes a cada uno de los factores de riesgo contemplados, de forma que sirvan de ayuda en la fase de análisis e intervención a partir de los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario.

6.1. Tiempo de trabajo (TT)

A la vista de los resultados obtenidos de las encuestas, el personal de administración y los mandos, con un 91% y un 77% respectivamente, creen que su tiempo de trabajo está bien distribuido. En este sentido se recomienda mejorar la ordenación y estructuración del tiempo para los operarios de producción ya que un 49% de estos trabajadores piensan que no es el adecuado. Para ello se recomienda que, siempre que fuera posible:

- Establecer mecanismos que permitan la participación de los trabajadores en la organización de horarios y días de descanso, favoreciendo su autonomía.
- Evitar los cambios repentinos de horario; organizar el tiempo de trabajo de manera que el trabajador disponga de la información lo antes posible.
- Favorecer las medidas que faciliten la flexibilidad horaria, prioritariamente para aquellos trabajadores que tienen personas a su cargo (niños, ancianos, personas dependientes...).

6.2. Autonomía (AU)

En relación a este factor de riesgo y de manera similar al de tiempo de trabajo, son 4 de cada 10 trabajadores de producción los que requieren de una mejora en relación a la autonomía, ya que para el personal de administración con un 89% y los mandos con un 90% exponen que las condiciones de trabajo en referencia a la autonomía son adecuadas. Para ello se recomienda adoptar, entre otras, las siguientes políticas:

- Prestar especial atención a aquellos puestos en que el ritmo de trabajo viene impuesto externamente: por la máquina, la tecnología, el proceso de trabajo, el tráfico, etc. En estos casos, debe limitarse la exposición a este factor de riesgo, mejorar el apoyo social de compañeros y superiores, disponer de los recursos adecuados para realizar el trabajo.

- El conocimiento claro de los objetivos a alcanzar y los ya logrados en cada momento permiten al trabajador establecer su ritmo de trabajo e introducir variaciones en el mismo dentro del margen que sea posible.

6.3. Carga de trabajo (CT)

La situación de crisis actual ha provocado que muchos trabajadores responsables de ciertas funciones tengan que asumir nuevas responsabilidades y desarrollo de otros quehaceres. Estas nuevas tareas tienen relación directa con la carga de trabajo a la que deben de hacer frente. Esta circunstancia se ha trasladado a los resultados recopilados, de esta manera 1 de cada 2 mandos ha indicado que se encuentra en una situación de riesgo muy elevado, mientras que para el personal de administración y producción la situación se distribuye en diferentes escalas. Con el objetivo de mejorar este factor de riesgo, es recomendable considerar alguna de las siguientes medidas:

- Evaluar si los tiempos asignados para la realización de las tareas son adecuados en función de su dificultad, cantidad y asignación de recursos (materiales, humanos, económicos).
- Estructurar y distribuir la asignación de tareas de manera equilibrada entre los trabajadores, evitando los esfuerzos (físicos y/o mentales) intensos y continuados en durante toda la jornada laboral.
- Favorecer la formación en nuevas tecnologías y equipos de trabajo más modernos con el fin de que se puedan resolver tareas en un menor tiempo y con mayor agilidad.

6.4. Demandas psicológicas (DP)

La situación de mayor riesgo en lo que a este factor se refiere puede encontrarse en los trabajadores de mando, siendo el porcentaje obtenido para las situaciones de riesgo de un 36% (14% situación mejorable +11% riesgo elevado +11% riesgo muy elevado).

Por el contrario, se observa que los trabajadores de producción con un 87% y de administración con un 81%, presentan un porcentaje muy favorable en este factor, cuyo valor en lo que respecta a una situación adecuada es bastante elevado.

Para mejorar este factor de riesgo, prioritariamente en los mandos, se recomienda:

- Proporcionar los medios y recursos adecuados para realizar el trabajo. Estableciendo para ello mecanismos o aplicaciones informáticas que faciliten al mando tomar decisiones sobre el ritmo, la cantidad de trabajo, el método de trabajo o el momento de realizar las pausas.
- Potenciar el trabajo en equipo y la comunicación, formando a los mandos en liderazgo participativo, equipos de trabajo, asertividad, etc. Además, proporcionar entrenamiento en habilidades de autocontrol, afrontamiento de conflictos, etc.

6.5. Variedad/Contenido (VC)

La situación de mayor riesgo en lo que a este factor se refiere, puede encontrarse en los trabajadores de producción, aunque los valores obtenidos para cada perfil son bastante similares y no corresponden a porcentajes elevados en los que se deba de priorizar medidas preventivas en este sentido. En cualquier caso, se podría:

- Proporcionar tareas que impliquen retos. Por ejemplo favoreciendo la utilización de habilidades y conocimientos diversos, la oportunidad de nuevos aprendizajes a través del trabajo.
- Evitar los trabajos estrictamente controlados o pautados, así como los trabajos monótonos y repetitivos.
- Reconocer adecuadamente el trabajo realizado, proporcionar "feedback" sobre el proceso y los resultados.

6.6. Participación/Supervisión (PS)

En este factor la mayor situación de riesgo se observa en los trabajadores de producción con un 68% y en los de administración con un 63%, siendo a su vez, muy diferentes a los obtenidos para los puestos de mando con un 39%.

Esto indica que este factor de riesgo ha de ser mejorado con la mayor prioridad posible frente al resto de factores. Para ello pueden considerarse las siguientes recomendaciones:

- En muchas ocasiones el sistema de trabajo está *procedimentado* dejando poco margen para fomentar la participación de los trabajadores en el día a día. Aprovechando que la mayoría de empresas dispone de sistemas de gestión normalizados (calidad, medio ambiente o prevención) sería interesante tratar de potenciar la participación de los trabajadores en los procesos de implantación

mantenimiento y mejora de los mismos.

- En caso de no estar ya implantadas se recomienda la utilización de indicadores de desempeño que reconozcan el trabajo realizado por las diferentes unidades de trabajo.
- Analizar los medios actuales existentes en cada organización para canalizar la participación (buzones, paneles, reuniones periódicas, órganos de representación, encuestas, etc.); ¿son adecuados, ágiles, eficaces?, ¿qué aspectos podrían mejorarse?, ¿sería preciso crear nuevos canales de participación?
- Evitar que los sistemas de control (de trabajo, tiempo, horarios...) generen una supervisión excesiva.
- Flexibilizar progresivamente la supervisión promoviendo la delegación en los trabajadores y la responsabilidad individual.

19

6.7. Interés por el trabajador/Compensación (ITC)

Este factor de riesgo en términos generales no plantea un riesgo especial, ya que un alto porcentaje de todos los puestos lo han valorado como una situación adecuada. Para el resto podrían plantearse algunas acciones como por ejemplo:

- Mantener al trabajador informado sobre las políticas estratégicas de la empresa, además de establecer o revisar los planes de carrera y las posibilidades de promoción, garantizando la información, transparencia e igualdad de oportunidades. Mantener una oferta de formación continua adecuada a cada colectivo profesional.
- Establecer una política de personal sensible a las necesidades y circunstancias individuales (facilitando traslados de personal, planes de conciliación, etc.).
- Establecer compensaciones económicas o complementarias (ayudas por hijos, gastos médicos, para transporte o para estudios, etc.).

6.8. Desempeño de rol (DR)

Los valores obtenidos de los perfiles para cada puesto son prácticamente iguales, siendo la situación algo más favorable con un 51% en los puestos de administración. En puestos de mando y producción, más de la mitad de los casos presentan una situación de riesgo, siendo incluso muy elevado el porcentaje de las situaciones de riesgo muy elevado. En cualquier caso se recomienda:

- Definir claramente las funciones, competencias y atribuciones de cada puesto de trabajo, los procedimientos a seguir, los objetivos de cantidad y calidad, el tiempo asignado, la responsabilidad, y el ámbito de autonomía disponible.
- Procurar que la información e instrucciones lleguen a los trabajadores, y comprobar que son entendidas, clarificadoras y útiles. Revisar los mecanismos y responsables que tienen un papel clave en ese proceso.

6.9. Relaciones y apoyo social (RAS)

Los valores obtenidos de los perfiles para cada puesto son prácticamente iguales. Puede observarse que el porcentaje de casos que manifiestan que están ante una situación adecuada es mayor que el de situaciones de riesgo.

Esto indica que este factor, con una distribución bastante uniforme entre los distintos puestos de trabajo, no constituye un riesgo para casi 7 de 10 trabajadores. Aun así, de ser necesario se podría valorar la implantación de alguna de las siguientes recomendaciones:

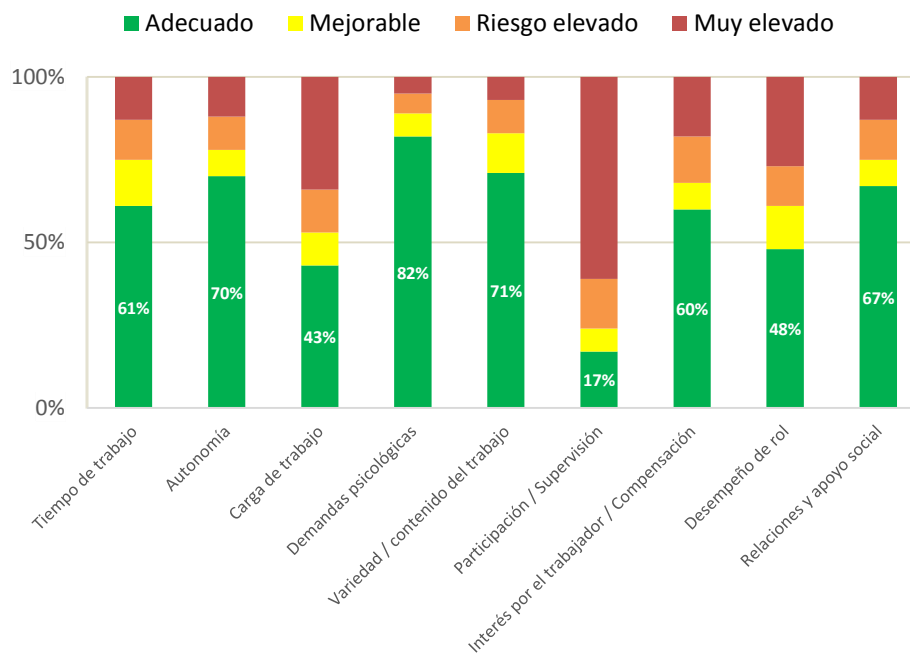
- Garantizar un trato justo y no discriminatorio. Establecer medidas que impidan conductas competitivas entre compañeros (sistemas de remuneración, acceso a información y formación, sistemas de promoción, etc.).
- Difundir, por parte de la dirección, una declaración pública que rechace explícitamente conductas de acoso o violencia, y establecer procedimientos internos para gestionar los posibles casos que se produzcan.

7. CONCLUSIONES

Tras el análisis de los datos obtenidos podemos destacar las siguientes conclusiones:

1.- **Éxito de participación:** la participación de los trabajadores (1.197 de 4.400 trabajadores), y la implicación de las empresas (8 de 10 grupos cementeros), garantiza la representatividad de este estudio, siendo un fiel reflejo de la situación actual del sector cementero en lo que riesgos psicosociales se refiere.

2.- **8 de los 9 factores psicosociales estudiados son considerados como “adecuados” por la mayoría de los trabajadores encuestados.**



3.- Es preciso considerar que este estudio se ha realizado en un momento en el que **el sector cementero español atraviesa la mayor crisis de producción de su historia**, con una bajada en el consumo de cemento superior al 80% en los últimos 6 años. Pese a ello, y a la luz de los resultados obtenidos, **podemos valorar positivamente la situación de los riesgos psicosociales en el sector en términos generales.**

4.- Los factores de riesgo analizados presentan una distribución uniforme en función del grupo de estudio salvo en **Participación / Supervisión y en Carga de Trabajo:**

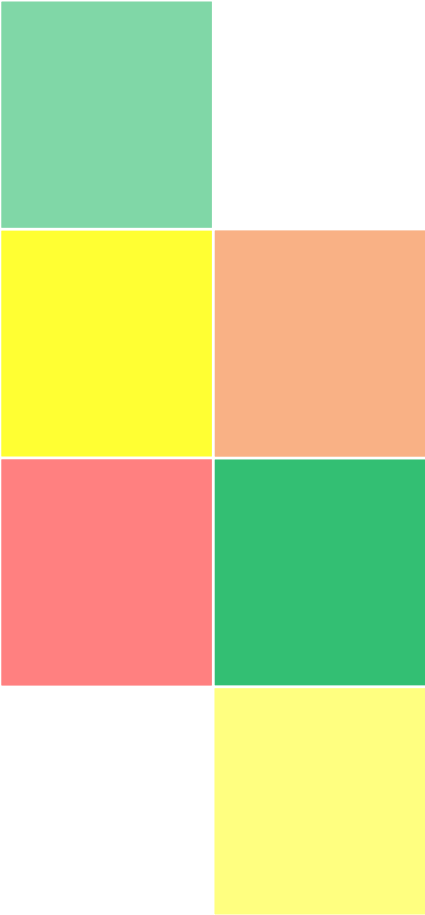
a) **Participación / Supervisión (PS)**: aparece en las encuestas como de “riesgo elevado” o “muy elevado”, en especial en administración y producción, siendo considerablemente menor su afección en los mandos.

Se ha comprobado que la “Supervisión” ha sido considerada como adecuada por la mayoría de los trabajadores encuestados, mientras que **la “Participación” es el elemento de este factor de riesgo a mejorar.**

b) **Carga de Trabajo (CT)**: a nivel global es considerado un “riesgo elevado” o “muy elevado” en el 47% de los casos. En los 3 grupos de estudio se plantea como un riesgo a mejorar y de manera más significativa en el grupo formado por los mandos

5.- El estudio puede ser una herramienta muy adecuada para definir **medidas preventivas específicas en los centros de trabajo.**

6.- Se recomienda **volver a realizar este estudio pasado unos años**, para evaluar cómo han evolucionado las condiciones de trabajo en relación a los factores de riesgo psicosociales.

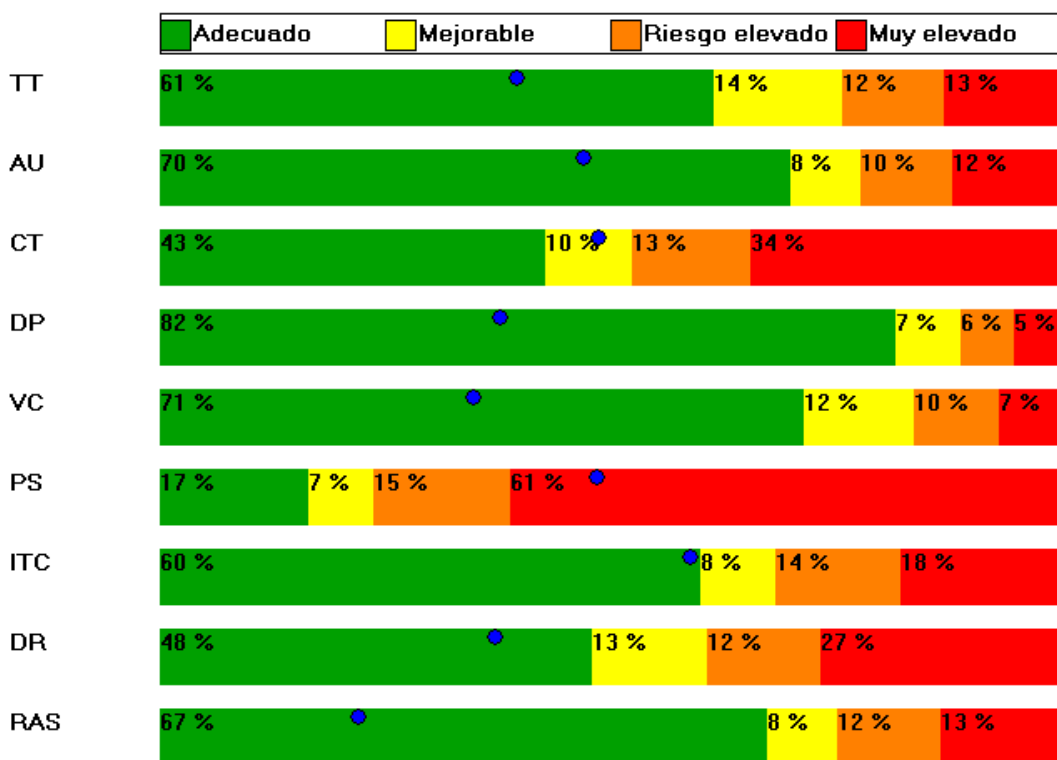


Apéndice 1
Análisis de todas las encuestas

Alcance

Los datos que contiene el presente apéndice se ha realizado sin considerar distinción alguna entre ocupaciones (producción, mando o administración). Por lo tanto contiene los resultados y análisis de las 1.197 encuestas recopiladas.

Cuadro resumen



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

Análisis

1. Tiempo de trabajo (TT)

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0 – 37	14.63	11.38	15.00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
736	170	136	155

Este factor hace referencia a distintos aspectos que tienen que ver con la ordenación y estructuración temporal de la actividad laboral a lo largo de la semana y de cada día de ésta. Este factor 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.

La evaluación de la adecuación y de la calidad del tiempo de trabajo y tiempo de ocio se hace a partir de los siguientes 4 ítems:

- Trabajo en sábados (Ítem 1)

Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
36 %	24 %	20 %	18 %

- Trabajo en domingos y festivos (Ítem 2)

Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
39 %	22 %	20 %	17 %

- Tiempo de descanso semanal (Ítem 5)

Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
6 %	11 %	11 %	70 %

- Compatibilidad vida laboral-vida social (Ítem 6)

Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
36 %	24 %	20 %	18

2. Autonomía (AU)

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0 – 113	53.07	29.05	54.00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
838	93	123	143

Bajo este factor se acogen aspectos de las condiciones de trabajo referentes a la capacidad y posibilidad individual del trabajador para gestionar y tomar decisiones tanto sobre aspectos de la estructuración temporal de la actividad laboral como sobre cuestiones de procedimiento y organización del trabajo. El método recoge estos aspectos sobre los que se proyecta la autonomía en dos grandes bloques:

El método recoge estos aspectos sobre los que se proyecta la autonomía en dos grandes bloques:

- *Autonomía temporal*

Se refiere a la discreción 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, su capacidad para distribuir descansos durante la jornada y de disfrutar de tiempo libre para atender a cuestiones personales. Abordan estas cuestiones los ítems siguientes:

- Posibilidad de atender asuntos personales (Ítem 3)

Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
19 %	38 %	13 %	29 %

- Distribución de pausas reglamentarias (Ítem 7)

Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
17 %	20 %	22 %	39 %

- Adopción de pausas no reglamentarias (Ítem 8)

Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
15 %	36 %	17 %	30 %

- Determinación del ritmo (Ítem 9)

Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
19 %	34 %	24 %	21 %

- **Autonomía decisional**

La autonomía decisional hace referencia a la capacidad de un trabajador para influir en el desarrollo cotidiano de su trabajo, que se manifiesta en la posibilidad de tomar decisiones sobre las tareas a realizar, su distribución, la elección de procedimientos y métodos, la resolución de incidencias, etc. El método aborda la evaluación de estos aspectos a partir del ítem 10, el cual contempla, a su vez, siete aspectos concretos sobre los que se proyecta la autonomía decisional:

- Actividades y tareas (Ítem 10 a)

Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
16 %	29 %	29 %	24 %

- Distribución de tareas (Ítem 10 b)

Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
18 %	29 %	29 %	23 %

- Distribución del espacio de trabajo (Ítem 10 c)

Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
25 %	31 %	21 %	21 %

- Métodos, procedimientos y protocolos (Ítem 10 d)

Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
13 %	28 %	30 %	27 %

- Cantidad de trabajo (Ítem 10 e)

Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
31 %	34 %	20 %	13 %

- Calidad del trabajo (Ítem 10 f)

Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
19 %	30 %	28 %	21 %

- Resolución de incidencias (Ítem 10 g)

Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
14 %	31 %	31 %	22 %

- Distribución turnos (ítem 10 h)

No trabajo a turnos	Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
51 %	35 %	7 %	2 %	2 %

3. Carga de trabajo (CT)

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0 – 106	51.68	19.01	52.00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
511	116	158	412

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, emocional). Se entiende que la carga de trabajo es elevada cuando hay mucha carga (componente cuantitativo) y es difícil (componente cualitativo).

Este factor valora la carga de trabajo a partir de las siguientes cuestiones:

- **Presiones de tiempos**

La presión de tiempos se valora a partir de los tiempos asignados a las tareas, la velocidad que requiere la ejecución del trabajo y la necesidad de acelerar el ritmo de trabajo en momentos puntuales. Abordan estas cuestiones los ítems siguientes:

- Tiempo asignado a la tarea (Ítem 23)

Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
9 %	29 %	31 %	29 %

- Tiempo de trabajo con rapidez (Ítem 24)

Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
5 %	39 %	35 %	19 %

- Aceleración del ritmo de trabajo (Ítem 25)

Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
2 %	44 %	40 %	12 %

- **Esfuerzo de atención**

Con independencia de la naturaleza de la tarea, ésta requiere que se la preste una cierta atención. Esta atención viene determinada tanto por la intensidad y el esfuerzo 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. Los ítems del método que recogen estos aspectos son los siguientes:

- Tiempo de atención (Ítem 21) Sólo a título descriptivo

Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
14 %	33 %	29 %	21 %

- Intensidad de la atención (Ítem 22) Sólo a título descriptivo

Muy baja	Baja	Media	Alta	Muy alta
0 %	0 %	11 %	52 %	34 %

- Atención múltiples tareas (Ítem 27)

Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
3 %	24 %	39 %	31 %

- Interrupciones en la tarea (Ítem 30)

Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
5 %	41 %	40 %	12 %

- Efecto de las interrupciones (Ítem 31)

Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
19 %	48 %	21 %	10 %

- Previsibilidad de las tareas (Ítem 32)

Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
10 %	37 %	32 %	19 %

- **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. El método valora estos aspectos en los ítems siguientes:

- Cantidad de trabajo (Ítem 26)

Muy escasa	Escasa	Adecuada	Elevada	Excesiva
0 %	0 %	35 %	49 %	14 %

- Dificultad del trabajo (Ítem 28)

Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
30 %	55 %	11 %	2 %

- Necesidad de ayuda (Ítem 29)

Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
26 %	63 %	8 %	1 %

- Trabajo fuera del horario habitual (Ítem 4)

Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
41 %	36 %	13 %	8 %

4. Demandas psicológicas (DP)

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
10 – 112	42.35	18.03	41.00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
978	86	70	63

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 vienen definidas por el grado de presión o 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, 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.

La evaluación de las **exigencias psicológicas** se hace a partir de los siguientes ítems:

- Requerimientos de aprendizajes (Ítem 33 a)

Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
8 %	40 %	37 %	13 %

- Requerimientos de adaptación (Ítem 33 b)

Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
7 %	38 %	38 %	15 %

- Requerimientos de iniciativas (Ítem 33 c)

Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
10 %	29 %	39 %	21 %

- Requerimientos de memorización (Ítem 33 d)

Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
4 %	21 %	40 %	32 %

- Requerimientos de creatividad (Ítem 33 e)

Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
16 %	34 %	32 %	15 %

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...

Las exigencias emocionales pueden derivarse también del nivel de implicación, compromiso o involucración en 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.

La evaluación de las **exigencias emocionales** se hace a partir de los siguientes ítems:

- Requerimientos de trato con personas (Ítem 33 f)

Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
41 %	27 %	17 %	13 %

- Ocultación de emociones ante superiores (Ítem 34 a)

No tengo, no trato	Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
2 %	35 %	29 %	20 %	12 %

- Ocultación de emociones ante subordinados (Ítem 34 b)

No tengo, no trato	Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
33 %	27 %	22 %	11 %	5 %

- Ocultación de emociones ante compañeros (Ítem 34 c)

No tengo, no trato	Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
1 %	45 %	37 %	11 %	4 %

- Ocultación de emociones ante clientes (Ítem 34 d)

No tengo, no trato	Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
30 %	35 %	17 %	7 %	9 %

- Exposición a situaciones de impacto emocional (Ítem 35)

Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
42 %	37 %	14 %	5 %

- Demandas de respuesta emocional (Ítem 36)

Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
76 %	15 %	5 %	2 %

5. Variedad / Contenido del trabajo (VC)

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0 – 69	23.96	12.24	24.00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
856	145	115	81

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 es medido 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.

Los ítems que comprende este factor son:

- Trabajo rutinario (Ítem 37)

Mucho	Bastante	A veces	No
8 %	11 %	43 %	37 %

- Sentido del trabajo (Ítem 38)

Mucho	Bastante	A veces	No
0 %	7 %	50 %	41 %

- Contribución del trabajo (Ítem 39)

Mucho	Bastante	A veces	No
10 %	31 %	54 %	3 %

- Reconocimiento del trabajo por superiores (Ítem 40 a)

No tengo, no trato	Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
1 %	20 %	38 %	21 %	17 %

- Reconocimiento del trabajo por compañeros (Ítem 40 b)

No tengo, no trato	Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
1 %	10 %	38 %	30 %	18 %

- Reconocimiento del trabajo por clientes (Ítem 40 c)

No tengo, no trato	Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
47 %	9 %	18 %	16 %	7 %

- Reconocimiento del trabajo por familia (Ítem 40 d)

No tengo, no trato	Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
6 %	10 %	19 %	28 %	34 %

6. Participación / Supervisión (PS)

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
4 – 87	42.16	16.31	41.00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
198	85	183	731

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 “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.

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.

Los ítems que comprenden este factor son:

- Participación en la introducción de cambios en equipos y materiales (Ítem 11 a)

Ninguna participación	Sólo recibo información	Se me consulta	Puedo decidir
25 %	33 %	26 %	14 %

- Participación en la introducción de métodos de trabajo (Ítem 11 b)

Ninguna participación	Sólo recibo información	Se me consulta	Puedo decidir
19 %	31 %	27 %	21 %

- Participación en el lanzamiento de nuevos productos (Ítem 11 c)

Ninguna participación	Sólo recibo información	Se me consulta	Puedo decidir
37 %	36 %	18 %	7 %

- Participación en la reorganización de áreas de trabajo (Ítem 11 d)

Ninguna participación	Sólo recibo información	Se me consulta	Puedo decidir
47 %	32 %	14 %	5 %

- Participación en la introducción de cambios en la dirección (Ítem 11 e)

Ninguna participación	Sólo recibo información	Se me consulta	Puedo decidir
64 %	30 %	2 %	1 %

- Participación en contrataciones de personal (Ítem 11 f)

Ninguna participación	Sólo recibo información	Se me consulta	Puedo decidir
68 %	21 %	6 %	3 %

- Participación en la elaboración de normas de trabajo (Ítem 11 g)

Ninguna participación	Sólo recibo información	Se me consulta	Puedo decidir
48 %	28 %	16 %	6 %

- Supervisión sobre los métodos (Ítem 12 a)

Excesiva	Adecuada	Insuficiente	No interviene
6 %	71 %	9 %	12 %

- Supervisión sobre la planificación (Ítem 12 b)

Excesiva	Adecuada	Insuficiente	No interviene
6 %	67 %	15 %	10 %

- Supervisión sobre el ritmo (Ítem 12 c)

Excesiva	Adecuada	Insuficiente	No interviene
12 %	66 %	8 %	12 %

- Supervisión sobre la calidad (Ítem 12 d)

Excesiva	Adecuada	Insuficiente	No interviene
5 %	73 %	13 %	7 %

7. Interés por el trabajador / Compensación (ITC)

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0 – 73	42.97	18.38	46.00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
718	101	165	213

El interés por el trabajador hace referencia al grado en que la empresa muestra una preocupación de carácter personal y a largo plazo por el trabajador. Estas cuestiones se manifiestan en la preocupación de la organización por la promoción, formación, desarrollo de carrera de sus trabajadores, por mantener informados a los trabajadores sobre tales cuestiones así como por la percepción tanto de seguridad en el empleo como de la existencia de un equilibrio entre lo que el trabajador aporta y la compensación que por ello obtiene.

Los ítems que comprenden este factor son:

- Información sobre la formación (Ítem 13 a)

Es adecuada	Insuficiente	No hay información
38 %	43 %	17 %

- Información sobre las posibilidades de promoción (Ítem 13 b)

Es adecuada	Insuficiente	No hay información
22 %	43 %	33 %

- Información sobre requisitos para la promoción (Ítem 13 c)

Es adecuada	Insuficiente	No hay información
24 %	41 %	33 %

- Información sobre la situación de la empresa (Ítem 13 d)

Es adecuada	Insuficiente	No hay información
40 %	37 %	22 %

- Facilidades para el desarrollo profesional (Ítem 41)

No existe posibilidad de desarrollo profesional	Insuficientemente	Regular	Adecuadamente
23 %	37 %	24 %	14 %

- Valoración de la formación (Ítem 42)

Totalmente insuficiente	Insuficiente en algunos casos	Suficiente	Muy adecuada
18 %	44 %	28 %	8 %

- Equilibrio entre esfuerzo y recompensas (Ítem 43)

Totalmente insuficiente	Insuficiente en algunos casos	Suficiente	Muy adecuada
23 %	38 %	30 %	6 %

- Satisfacción con el salario (Ítem 44)

Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
13 %	38 %	43 %	5 %

8. Desempeño de rol (DR)

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
1 – 109	40.47	21.17	38.00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
575	153	149	320

Este factor considera los problemas que pueden derivarse de la definición de los cometidos de cada puesto de trabajo. Comprende dos aspectos fundamentales:

La **claridad de rol**: ésta tiene que ver con la definición de funciones y responsabilidades (qué debe hacerse, cómo, cantidad de trabajo esperada, calidad del trabajo, tiempo asignado y responsabilidad del puesto).

El **conflicto de rol**: hace referencia a las demandas incongruentes, incompatibles o contradictorias entre sí o que pudieran suponer un conflicto de carácter ético para el trabajador.

El método aborda este factor a partir de los siguientes ítems:

- Especificaciones de los cometidos (Ítem 14 a)

Nada clara	Poco clara	Clara	Muy clara
5 %	22 %	57 %	13 %

- Especificaciones de los procedimientos (Ítem 14 b)

Nada clara	Poco clara	Clara	Muy clara
4 %	24 %	59 %	12 %

- Especificaciones de la cantidad de trabajo (Ítem 14 c)

Nada clara	Poco clara	Clara	Muy clara
6 %	25 %	54 %	13 %

- Especificaciones de la calidad e trabajo (Ítem 14 d)

Nada clara	Poco clara	Clara	Muy clara
4 %	21 %	57 %	16 %

- Especificaciones de los tiempos de trabajo (Ítem 14 e)

Nada clara	Poco clara	Clara	Muy clara
10 %	26 %	51 %	11 %

- Especificaciones de la responsabilidad del puesto (Ítem 14 f)

Nada clara	Poco clara	Clara	Muy clara
11 %	26 %	47 %	14 %

- Tareas irrealizables (Ítem 15 a)

Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
35 %	45 %	16 %	2 %

- Procedimientos de trabajo incompatibles con objetivos (Ítem 15 b)

Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
51 %	38 %	9 %	1 %

- Conflictos morales (Ítem 15 c)

Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
61 %	28 %	7 %	1 %

- Instrucciones contradictorias (Ítem 15 d)

Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
38 %	40 %	16 %	4 %

- Asignación de tareas que exceden el cometido del puesto (Ítem 15 e)

Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
35 %	41 %	17 %	5 %

9. Relaciones y apoyo social (RAS)

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0 – 97	21.42	15.56	19.00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
806	94	138	159

Este factor se refiere a aquellos aspectos de las condiciones de trabajo que se derivan de las relaciones que se establecen entre las personas en los entornos de trabajo. Recoge el concepto de “apoyo social”, entendido como factor moderador del estrés, y estudiando la posibilidad de contar con apoyo instrumental o ayuda proveniente de otras personas del entorno de trabajo (jefes, compañeros...) para poder realizar adecuadamente el trabajo, y por la calidad de tales relaciones.

Igualmente, las relaciones entre personas pueden ser origen, con distintas frecuencias e intensidades, 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.

Los ítems con que el método aborda estas cuestiones son:

Apoyo social instrumental de distintas fuentes (Ítem 16 a- 16 d):

16 a ¿puedes contar con tus jefes?

No tengo, no hay otras personas	Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
0 %	10 %	25 %	23 %	39 %

16 b ¿puedes contar con tus compañeros?

No tengo, no hay otras personas	Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
1 %	3 %	18 %	27 %	49 %

16 c ¿puedes contar con tus subordinados?

No tengo, no hay otras personas	Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
35 %	4 %	11 %	15 %	32 %

16 d ¿puedes contar con otras personas que trabajan en la empresa?

No tengo, no hay otras personas	Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
9 %	17 %	31 %	20 %	20 %

- Calidad de las relaciones (Ítem 17)

No tengo compañeros	Malas	Regulares	Buenas
9 %	1 %	16 %	81 %

- Exposición a conflictos interpersonales (Ítem 18 a)

No existen	Constantemente	Con frecuencia	Raras veces
19 %	2 %	14 %	63 %

- Exposición a violencia física (Ítem 18 b)

No existen	Constantemente	Con frecuencia	Raras veces
80 %	0 %	1 %	18 %

- Exposición a violencia psicológica (Ítem 18 c)

No existen	Constantemente	Con frecuencia	Raras veces
49 %	2 %	9 %	39 %

- Exposición a acoso sexual (Ítem 18 d)

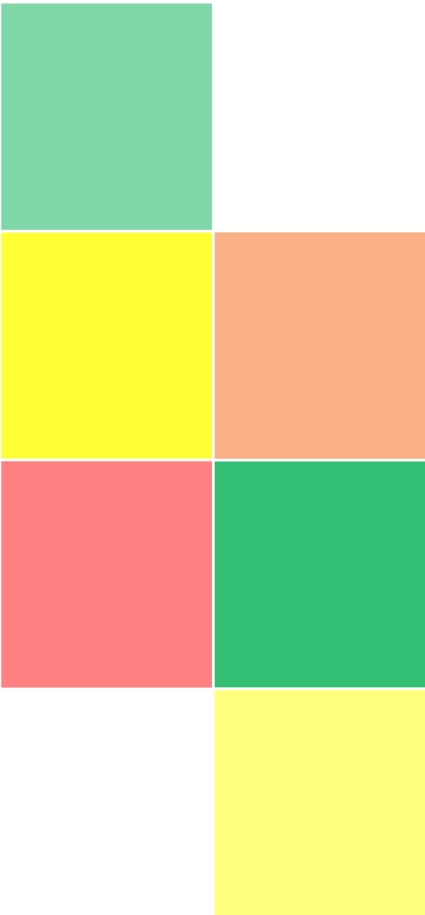
No existen	Constantemente	Con frecuencia	Raras veces
89 %	0 %	0 %	8 %

- Gestión de la empresa de las situaciones de conflicto (Ítem 19) Sólo a título descriptivo

No lo se	Tiene establecido un procedimiento formal de actuación	Pide a los mandos de los afectados que traten de buscar una solución al problema	Deja que sean los implicados quienes solucionen el tema
48 %	12 %	24 %	14 %

- Exposición a discriminación (Ítem 20)

Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
74 %	16 %	5 %	3 %



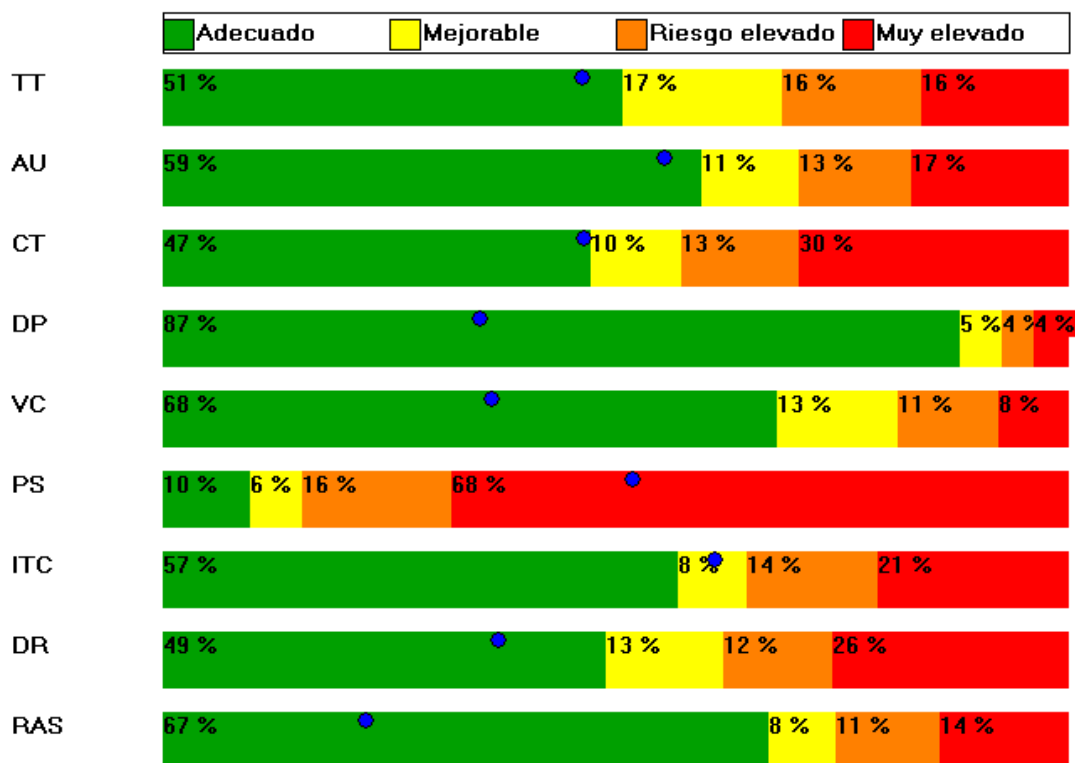
Apéndice 2
Análisis de las encuestas
relativas a los operarios de
producción



Alcance

Los datos que contiene el presente apéndice se ha realizado considerando únicamente los cuestionarios de los operarios de producción. Por lo tanto contiene los resultados y análisis de las 783 encuestas recopiladas.

Cuadro resumen



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

Análisis

1. Tiempo de trabajo (TT)

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0 – 37	17.16	11.39	20.00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
398	137	121	127

Este factor hace referencia a distintos aspectos que tienen que ver con la ordenación y estructuración temporal de la actividad laboral a lo largo de la semana y de cada día de ésta. Este factor 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.

La evaluación de la adecuación y de la calidad del tiempo de trabajo y tiempo de ocio se hace a partir de los siguientes 4 ítems:

- Trabajo en sábados (Ítem 1)

Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
28 %	20 %	26 %	25 %

- Trabajo en domingos y festivos (Ítem 2)

Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
29 %	19 %	26 %	24 %

- Tiempo de descanso semanal (Ítem 5)

Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
8 %	12 %	10 %	69 %

- Compatibilidad vida laboral-vida social (Ítem 6)

Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
23 %	31 %	18 %	25 %

2. Autonomía (AU)

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0 – 113	62.57	26.66	65.00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
466	83	98	136

Bajo este factor se acogen aspectos de las condiciones de trabajo referentes a la capacidad y posibilidad individual del trabajador para gestionar y tomar decisiones tanto sobre aspectos de la estructuración temporal de la actividad laboral como sobre cuestiones de procedimiento y organización del trabajo. El método recoge estos aspectos sobre los que se proyecta la autonomía en dos grandes bloques:

- **Autonomía temporal**

Se refiere a la discreción 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, su capacidad para distribuir descansos durante la jornada y de disfrutar de tiempo libre para atender a cuestiones personales. Abordan estas cuestiones los ítems siguientes:

- Posibilidad de atender asuntos personales (Ítem 3)

Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
26 %	42 %	10 %	21 %

- Distribución de pausas reglamentarias (Ítem 7)

Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
21 %	24 %	21 %	32 %

- Adopción de pausas no reglamentarias (Ítem 8)

Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
19 %	41 %	15 %	23 %

- Determinación del ritmo (Ítem 9)

Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
23 %	37 %	21 %	16 %

- **Autonomía decisional**

La autonomía decisional hace referencia a la capacidad de un trabajador para influir en el desarrollo cotidiano de su trabajo, que se manifiesta en la posibilidad de tomar decisiones sobre las tareas a realizar, su distribución, la elección de procedimientos y métodos, la resolución de incidencias, etc. El método aborda la evaluación de estos aspectos a partir del ítem 10, el cual contempla, a su vez, siete aspectos concretos sobre los que se proyecta la autonomía decisional:

- Actividades y tareas (Ítem 10 a)

Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
22 %	34 %	25 %	16 %

- Distribución de tareas (Ítem 10 b)

Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
26 %	34 %	24 %	14 %

- Distribución del espacio de trabajo (Ítem 10 c)

Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
31 %	36 %	18 %	13 %

- Métodos, procedimientos y protocolos (Ítem 10 d)

Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
17 %	33 %	25 %	22 %

- Cantidad de trabajo (Ítem 10 e)

Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
39 %	33 %	16 %	10 %

- Calidad del trabajo (Ítem 10 f)

Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
25 %	34 %	23 %	16 %

- Resolución de incidencias (Ítem 10 g)

Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
20 %	37 %	26 %	15 %

- Distribución turnos (ítem 10h)

No trabajo a turnos	Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
35 %	49 %	9 %	2 %	2 %

3. Carga de trabajo (CT)

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0 – 106	49.28	18.59	49.00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
370	78	102	233

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, emocional). Se entiende que la carga de trabajo es elevada cuando hay mucha carga (componente cuantitativo) y es difícil (componente cualitativo).

Este factor valora la carga de trabajo a partir de las siguientes cuestiones:

- **Presiones de tiempos**

La presión de tiempos se valora a partir de los tiempos asignados a las tareas, la velocidad que requiere la ejecución del trabajo y la necesidad de acelerar el ritmo de trabajo en momentos puntuales. Abordan estas cuestiones los ítems siguientes:

- Tiempo asignado a la tarea (Ítem 23)

Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
7 %	28 %	30 %	33 %

- Tiempo de trabajo con rapidez (Ítem 24)

Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
6 %	39 %	33 %	20 %

- Aceleración del ritmo de trabajo (Ítem 25)

Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
2 %	45 %	38 %	12 %

- **Esfuerzo de atención**

Con independencia de la naturaleza de la tarea, ésta requiere que se la preste una cierta atención. Esta atención viene determinada tanto por la intensidad y el esfuerzo 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. Los ítems del método que recogen estos aspectos son los siguientes:

- Tiempo de atención (Ítem 21) Sólo a título descriptivo

Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
14 %	32 %	29 %	22 %

- Intensidad de la atención (Ítem 22) Sólo a título descriptivo

Muy baja	Baja	Media	Alta	Muy alta
0 %	1 %	9 %	50 %	38 %

- Atención múltiples tareas (Ítem 27)

Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
5 %	27 %	37 %	29 %

- Interrupciones en la tarea (Ítem 30)

Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
6 %	44 %	37 %	11 %

- Efecto de las interrupciones (Ítem 31)

Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
20 %	47 %	19 %	11 %

- Previsibilidad de las tareas (Ítem 32)

Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
9 %	36 %	30 %	23 %

- **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. El método valora estos aspectos en los ítems siguientes:

- Cantidad de trabajo (Ítem 26)

Muy escasa	Escasa	Adecuada	Elevada	Excesiva
0 %	0 %	38 %	47 %	13 %

- Dificultad del trabajo (Ítem 28)

Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
32 %	54 %	11 %	1 %

- Necesidad de ayuda (Ítem 29)

Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
29 %	60 %	8 %	1 %

- Trabajo fuera del horario habitual (Ítem 4)

Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
53 %	36 %	6 %	3 %

4. Demandas psicológicas (DP)

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
10 – 112	29.28	16.85	38.00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
689	36	28	30

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 vienen definidas por el grado de presión o 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, 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.

La evaluación de las **exigencias psicológicas** se hace a partir de los siguientes ítems:

- Requerimientos de aprendizajes (Ítem 33 a)

Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
10 %	43 %	33 %	12 %

- Requerimientos de adaptación (Ítem 33 b)

Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
9 %	43 %	33 %	14 %

- Requerimientos de iniciativas (Ítem 33 c)

Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
13 %	32 %	36 %	17 %

- Requerimientos de memorización (Ítem 33 d)

Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
6 %	25 %	36 %	31 %

- Requerimientos de creatividad (Ítem 33 e)

Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
21 %	37 %	27 %	12 %

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...

Las exigencias emocionales pueden derivarse también del nivel de implicación, compromiso o involucración en 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.

La evaluación de las **exigencias emocionales** se hace a partir de los siguientes ítems:

- Requerimientos de trato con personas (Ítem 33 f)

Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
54 %	25 %	11 %	8 %

- Ocultación de emociones ante superiores (Ítem 34 a)

No tengo, no trato	Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
3 %	38 %	26 %	18 %	13 %

- Ocultación de emociones ante subordinados (Ítem 34 b)

No tengo, no trato	Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
39 %	28 %	18 %	7 %	5 %

- Ocultación de emociones ante compañeros (Ítem 34 c)

No tengo, no trato	Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
1 %	48 %	35 %	9 %	4 %

- Ocultación de emociones ante clientes (Ítem 34 d)

No tengo, no trato	Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
38 %	37 %	12 %	4 %	7 %

- Exposición a situaciones de impacto emocional (Ítem 35)

Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
47 %	35 %	11 %	5 %

- Demandas de respuesta emocional (Ítem 36)

Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
83 %	12 %	3 %	1 %

5. Variedad / Contenido del trabajo (VC)

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0 – 69	25.07	12.43	25.00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
530	105	87	61

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 es medido 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.

Los ítems que comprendes este factor son:

- Trabajo rutinario (Ítem 37)

Mucho	Bastante	A veces	No
10 %	13 %	44 %	31 %

- Sentido del trabajo (Ítem 38)

Mucho	Bastante	A veces	No
1 %	8 %	50 %	39 %

- Contribución del trabajo (Ítem 39)

Mucho	Bastante	A veces	No
12 %	29 %	53 %	4 %

- Reconocimiento del trabajo por superiores (Ítem 40 a)

No tengo, no trato	Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
2 %	24 %	39 %	19 %	14 %

- Reconocimiento del trabajo por compañeros (Ítem 40 b)

No tengo, no trato	Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
1 %	11 %	38 %	30 %	18 %

- Reconocimiento del trabajo por clientes (Ítem 40 c)

No tengo, no trato	Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
58 %	9 %	14 %	11 %	5 %

- Reconocimiento del trabajo por familia (Ítem 40 d)

No tengo, no trato	Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
7 %	12 %	21 %	24 %	33 %

6. Participación / Supervisión (PS)

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
4 – 87	45.07	15.62	43.00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
76	44	129	534

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 “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.

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.

Los ítems que comprenden este factor son:

- Participación en la introducción de cambios en equipos y materiales (Ítem 11 a)

Ninguna participación	Sólo recibo información	Se me consulta	Puedo decidir
32 %	38 %	22 %	5 %

- Participación en la introducción de métodos de trabajo (Ítem 11 b)

Ninguna participación	Sólo recibo información	Se me consulta	Puedo decidir
25 %	36 %	24 %	13 %

- Participación en el lanzamiento de nuevos productos (Ítem 11 c)

Ninguna participación	Sólo recibo información	Se me consulta	Puedo decidir
45 %	37 %	12 %	4 %

- Participación en la reorganización de áreas de trabajo (Ítem 11 d)

Ninguna participación	Sólo recibo información	Se me consulta	Puedo decidir
57 %	32 %	7 %	1 %

- Participación en la introducción de cambios en la dirección (Ítem 11 e)

Ninguna participación	Sólo recibo información	Se me consulta	Puedo decidir
73 %	23 %	1 %	1 %

- Participación en contrataciones de personal (Ítem 11 f)

Ninguna participación	Sólo recibo información	Se me consulta	Puedo decidir
79 %	18 %	1 %	0 %

- Participación en la elaboración de normas de trabajo (Ítem 11 g)

Ninguna participación	Sólo recibo información	Se me consulta	Puedo decidir
60 %	27 %	10 %	2 %

- Supervisión sobre los métodos (Ítem 12 a)

Excesiva	Adecuada	Insuficiente	No interviene
7 %	74 %	9 %	7 %

- Supervisión sobre la planificación (Ítem 12 b)

Excesiva	Adecuada	Insuficiente	No interviene
7 %	71 %	16 %	4 %

- Supervisión sobre el ritmo (Ítem 12 c)

Excesiva	Adecuada	Insuficiente	No interviene
13 %	70 %	8 %	7 %

- Supervisión sobre la calidad (Ítem 12 d)

Excesiva	Adecuada	Insuficiente	No interviene
6 %	74 %	13 %	5 %

7. Interés por el trabajador / Compensación (ITC)

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0 – 73	44.48	18.46	48.00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
445	60	112	166

El interés por el trabajador hace referencia al grado en que la empresa muestra una preocupación de carácter personal y a largo plazo por el trabajador. Estas cuestiones se manifiestan en la preocupación de la organización por la promoción, formación, desarrollo de carrera de sus trabajadores, por mantener informados a los trabajadores sobre tales cuestiones así como por la percepción tanto de seguridad en el empleo como de la existencia de un equilibrio entre lo que el trabajador aporta y la compensación que por ello obtiene.

Los ítems que comprenden este factor son:

- Información sobre la formación (Ítem 13 a)

Es adecuada	Insuficiente	No hay información
37 %	44 %	17 %

- Información sobre las posibilidades de promoción (Ítem 13 b)

Es adecuada	Insuficiente	No hay información
20 %	45 %	33 %

- Información sobre requisitos para la promoción (Ítem 13 c)

Es adecuada	Insuficiente	No hay información
21 %	43 %	34 %

- Información sobre la situación de la empresa (Ítem 13 d)

Es adecuada	Insuficiente	No hay información
34 %	38 %	27 %

- Facilidades para el desarrollo profesional (Ítem 41)

No existe posibilidad de desarrollo profesional	Insuficientemente	Regular	Adecuadamente
27 %	37 %	21 %	13 %

- Valoración de la formación (Ítem 42)

Totalmente insuficiente	Insuficiente en algunos casos	Suficiente	Muy adecuada
19 %	42 %	28 %	9 %

- Equilibrio entre esfuerzo y recompensas (Ítem 43)

Totalmente insuficiente	Insuficiente en algunos casos	Suficiente	Muy adecuada
28 %	36 %	29 %	6 %

- Satisfacción con el salario (Ítem 44)

Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
15 %	36 %	42 %	4 %

8. Desempeño de rol (DR)

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
1 – 109	40.29	21.17	37.00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
383	101	94	205

Este factor considera los problemas que pueden derivarse de la definición de los cometidos de cada puesto de trabajo. Comprende dos aspectos fundamentales:

La **claridad de rol**: ésta tiene que ver con la definición de funciones y responsabilidades (qué debe hacerse, cómo, cantidad de trabajo esperada, calidad del trabajo, tiempo asignado y responsabilidad del puesto).

El **conflicto de rol**: hace referencia a las demandas incongruentes, incompatibles o contradictorias entre sí o que pudieran suponer un conflicto de carácter ético para el trabajador.

El método aborda este factor a partir de los siguientes ítems:

- Especificaciones de los cometidos (Ítem 14 a)

Nada clara	Poco clara	Clara	Muy clara
6 %	22 %	59 %	12 %

- Especificaciones de los procedimientos (Ítem 14 b)

Nada clara	Poco clara	Clara	Muy clara
4 %	23 %	60 %	11 %

- Especificaciones de la cantidad de trabajo (Ítem 14 c)

Nada clara	Poco clara	Clara	Muy clara
6 %	23 %	57 %	12 %

- Especificaciones de la calidad e trabajo (Ítem 14 d)

Nada clara	Poco clara	Clara	Muy clara
5 %	19 %	59 %	15 %

- Especificaciones de los tiempos de trabajo (Ítem 14 e)

Nada clara	Poco clara	Clara	Muy clara
9 %	25 %	54 %	11 %

- Especificaciones de la responsabilidad del puesto (Ítem 14 f)

Nada clara	Poco clara	Clara	Muy clara
12 %	24 %	49 %	13 %

- Tareas irrealizables (Ítem 15 a)

Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
37 %	43 %	16 %	2 %

- Procedimientos de trabajo incompatibles con objetivos (Ítem 15 b)

Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
51 %	37 %	10 %	1 %

- Conflictos morales (Ítem 15 c)

Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
63 %	26 %	8 %	2 %

- Instrucciones contradictorias (Ítem 15 d)

Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
35 %	40 %	17 %	5 %

- Asignación de tareas que exceden el cometido del puesto (Ítem 15 e)

Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
37 %	38 %	17 %	6 %

9. Relaciones y apoyo social (RAS)

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0 – 97	21.65	15.62	19.00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
524	57	90	112

Este factor se refiere a aquellos aspectos de las condiciones de trabajo que se derivan de las relaciones que se establecen entre las personas en los entornos de trabajo. Recoge el concepto de “apoyo social”, entendido como factor moderador del estrés, y estudiando la posibilidad de contar con apoyo instrumental o ayuda proveniente de otras personas del entorno de trabajo (jefes, compañeros...) para poder realizar adecuadamente el trabajo, y por la calidad de tales relaciones.

Igualmente, las relaciones entre personas pueden ser origen, con distintas frecuencias e intensidades, 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.

Los ítems con que el método aborda estas cuestiones son:

Apoyo social instrumental de distintas fuentes (Ítem 16 a- 16 d):

16 a ¿puedes contar con tus jefes?

No tengo, no hay otras personas	Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
0 %	10 %	28 %	22 %	37 %

16 b ¿puedes contar con tus compañeros?

No tengo, no hay otras personas	Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
1 %	3 %	18 %	27 %	49 %

16 c ¿puedes contar con tus subordinados?

No tengo, no hay otras personas	Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
41 %	5 %	10 %	14 %	27 %

16 d ¿puedes contar con otras personas que trabajan en la empresa?

No tengo, no hay otras personas	Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
12 %	20 %	30 %	17 %	18 %

- Calidad de las relaciones (Ítem 17)

No tengo compañeros	Malas	Regulares	Buenas
0 %	1 %	16 %	81 %

- Exposición a conflictos interpersonales (Ítem 18 a)

No existen	Constantemente	Con frecuencia	Raras veces
21 %	3 %	12 %	62 %

- Exposición a violencia física (Ítem 18 b)

No existen	Constantemente	Con frecuencia	Raras veces
79 %	0 %	1 %	18 %

- Exposición a violencia psicológica (Ítem 18 c)

No existen	Constantemente	Con frecuencia	Raras veces
50 %	2 %	9 %	37 %

- Exposición a acoso sexual (Ítem 18 d)

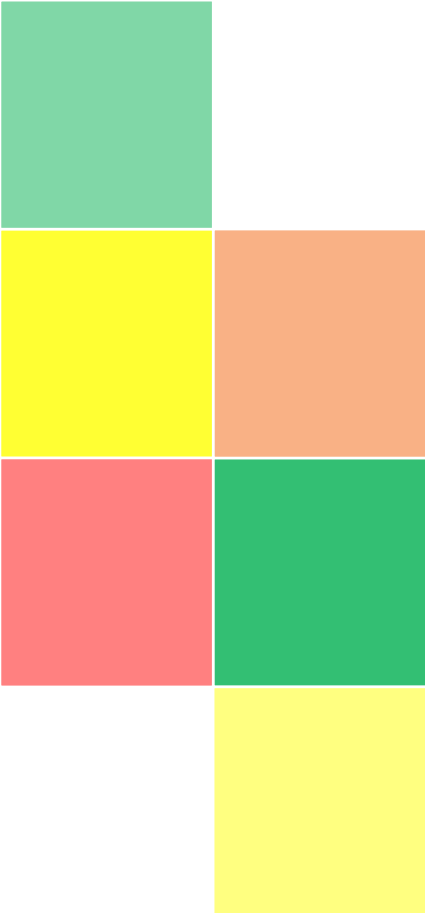
No existen	Constantemente	Con frecuencia	Raras veces
90 %	0 %	0 %	8 %

- Gestión de la empresa de las situaciones de conflicto (Ítem 19) Sólo a título descriptivo

No lo se	Tiene establecido un procedimiento formal de actuación	Pide a los mandos de los afectados que traten de buscar una solución al problema	Deja que sean los implicados quienes solucionen el tema
52 %	12 %	21 %	13 %

- Exposición a discriminación (Ítem 20)

Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
74 %	14 %	6 %	4 %



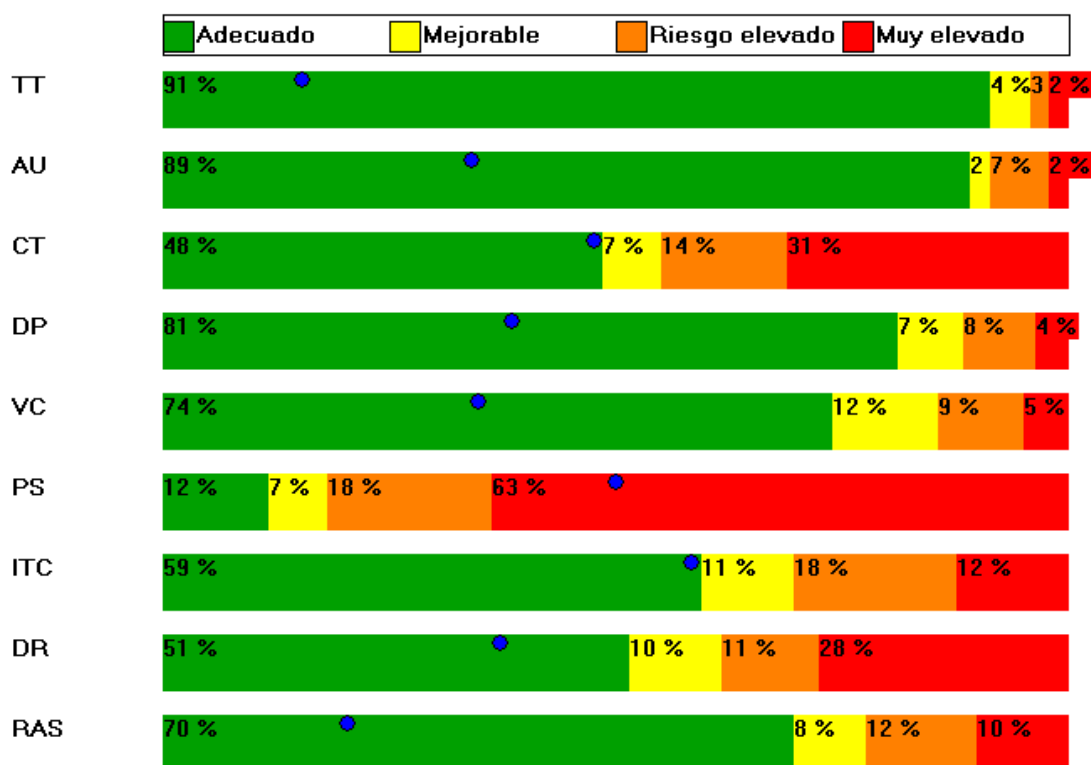
Apéndice 3
Análisis de las encuestas
relativas a los operarios de
administración



Alcance

Los datos que contiene el presente apéndice se ha realizado considerando únicamente los cuestionarios de los operarios de administración. Por lo tanto contiene los resultados y análisis de las 138 encuestas recopiladas.

Cuadro resumen



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

Análisis

1. Tiempo de trabajo (TT)

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0 – 37	5.69	7.73	2.00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
126	6	3	3

Este factor hace referencia a distintos aspectos que tienen que ver con la ordenación y estructuración temporal de la actividad laboral a lo largo de la semana y de cada día de ésta. Este factor 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.

La evaluación de la adecuación y de la calidad del tiempo de trabajo y tiempo de ocio se hace a partir de los siguientes 4 ítems:

- Trabajo en sábados (Ítem 1)

Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
32 %	13 %	1 %	2 %

- Trabajo en domingos y festivos (Ítem 2)

Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
82 %	13 %	1 %	2 %

- Tiempo de descanso semanal (Ítem 5)

Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
2 %	5 %	5 %	86 %

- Compatibilidad vida laboral-vida social (Ítem 6)

Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
5 %	24 %	29 %	40 %

2. Autonomía (AU)

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0 – 113	38.42	23.50	35.50

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
123	3	9	3

Bajo este factor se acogen aspectos de las condiciones de trabajo referentes a la capacidad y posibilidad individual del trabajador para gestionar y tomar decisiones tanto sobre aspectos de la estructuración temporal de la actividad laboral como sobre cuestiones de procedimiento y organización del trabajo. El método recoge estos aspectos sobre los que se proyecta la autonomía en dos grandes bloques:

El método recoge estos aspectos sobre los que se proyecta la autonomía en dos grandes bloques:

- **Autonomía temporal**

Se refiere a la discreción 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, su capacidad para distribuir descansos durante la jornada y de disfrutar de tiempo libre para atender a cuestiones personales. Abordan estas cuestiones los ítems siguientes:

- Posibilidad de atender asuntos personales (Ítem 3)

Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
4 %	39 %	15 %	40 %

- Distribución de pausas reglamentarias (Ítem 7)

Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
15 %	10 %	21 %	52 %

- Adopción de pausas no reglamentarias (Ítem 8)

Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
11 %	26 %	16 %	44 %

- Determinación del ritmo (Ítem 9)

Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
8 %	28 %	30 %	32 %

- **Autonomía decisional**

La autonomía decisional hace referencia a la capacidad de un trabajador para influir en el desarrollo cotidiano de su trabajo, que se manifiesta en la posibilidad de tomar decisiones sobre las tareas a realizar, su distribución, la elección de procedimientos y métodos, la resolución de incidencias, etc. El método aborda la evaluación de estos aspectos a partir del ítem 10, el cual contempla, a su vez, siete aspectos concretos sobre los que se proyecta la autonomía decisional:

- Actividades y tareas (Ítem 10 a)

Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
5 %	22 %	41 %	31 %

- Distribución de tareas (Ítem 10 b)

Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
6 %	17 %	42 %	34 %

- Distribución del espacio de trabajo (Ítem 10 c)

Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
12 %	27 %	21 %	38 %

- Métodos, procedimientos y protocolos (Ítem 10 d)

Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
7 %	21 %	42 %	28 %

- Cantidad de trabajo (Ítem 10 e)

Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
23 %	35 %	26 %	14 %

- Calidad del trabajo (Ítem 10 f)

Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
10 %	26 %	37 %	25 %

- Resolución de incidencias (Ítem 10 g)

Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
5 %	30 %	41 %	22 %

- Distribución turnos (ítem 10h)

No trabajo a turnos	Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
84 %	7 %	3 %	2 %	2 %

3. Carga de trabajo (CT)

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0 – 106	50.47	18.12	49.00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
67	9	19	43

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, emocional). Se entiende que la carga de trabajo es elevada cuando hay mucha carga (componente cuantitativo) y es difícil (componente cualitativo).

Este factor valora la carga de trabajo a partir de las siguientes cuestiones:

- Presiones de tiempos

La presión de tiempos se valora a partir de los tiempos asignados a las tareas, la velocidad que requiere la ejecución del trabajo y la necesidad de acelerar el ritmo de trabajo en momentos puntuales. Abordan estas cuestiones los ítems siguientes:

- Tiempo asignado a la tarea (Ítem 23)

Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
6 %	28 %	39 %	25 %

- Tiempo de trabajo con rapidez (Ítem 24)

Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
3 %	45 %	26 %	23 %

- Aceleración del ritmo de trabajo (Ítem 25)

Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
0 %	44 %	42 %	11 %

- **Esfuerzo de atención**

Con independencia de la naturaleza de la tarea, ésta requiere que se la preste una cierta atención. Esta atención viene determinada tanto por la intensidad y el esfuerzo 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. Los ítems del método que recogen estos aspectos son los siguientes:

- Tiempo de atención (Ítem 21) Sólo a título descriptivo

Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
12 %	36 %	32 %	18 %

- Intensidad de la atención (Ítem 22) Sólo a título descriptivo

Muy baja	Baja	Media	Alta	Muy alta
0 %	0 %	20 %	56 %	23 %

- Atención múltiples tareas (Ítem 27)

Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
0 %	26 %	45 %	27 %

- Interrupciones en la tarea (Ítem 30)

Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
3 %	43 %	38 %	14 %

- Efecto de las interrupciones (Ítem 31)

Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
21 %	55 %	17 %	5 %

- Previsibilidad de las tareas (Ítem 32)

Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
13 %	43 %	30 %	13 %

- *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. El método valora estos aspectos en los ítems siguientes:

- Cantidad de trabajo (Ítem 26)

Muy escasa	Escasa	Adecuada	Elevada	Excesiva
0 %	0 %	42 %	49 %	8 %

- Dificultad del trabajo (Ítem 28)

Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
36 %	51 %	8 %	2 %

- Necesidad de ayuda (Ítem 29)

Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
23 %	67 %	7 %	0 %

- Trabajo fuera del horario habitual (Ítem 4)

Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
32 %	38 %	18 %	10 %

4. Demandas psicológicas (DP)

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
10 – 112	43.18	16.95	42.00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
112	10	11	5

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 vienen definidas por el grado de presión o 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, 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.

La evaluación de las **exigencias psicológicas** se hace a partir de los siguientes ítems:

- Requerimientos de aprendizajes (Ítem 33 a)

Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
6 %	48 %	35 %	9 %

- Requerimientos de adaptación (Ítem 33 b)

Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
5 %	39 %	46 %	8 %

- Requerimientos de iniciativas (Ítem 33 c)

Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
7 %	36 %	45 %	10 %

- Requerimientos de memorización (Ítem 33 d)

Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
2 %	15 %	50 %	31 %

- Requerimientos de creatividad (Ítem 33 e)

Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
13 %	37 %	34 %	15 %

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...

Las exigencias emocionales pueden derivarse también del nivel de implicación, compromiso o involucración en 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.

La evaluación de las **exigencias emocionales** se hace a partir de los siguientes ítems:

- Requerimientos de trato con personas (Ítem 33 f)

Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
17 %	26 %	27 %	28 %

- Ocultación de emociones ante superiores (Ítem 34 a)

No tengo, no trato	Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
3 %	31 %	33 %	21 %	9 %

- Ocultación de emociones ante subordinados (Ítem 34 b)

No tengo, no trato	Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
47 %	21 %	22 %	7 %	0 %

- Ocultación de emociones ante compañeros (Ítem 34 c)

No tengo, no trato	Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
1 %	46 %	39 %	10 %	2 %

- Ocultación de emociones ante clientes (Ítem 34 d)

No tengo, no trato	Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
18 %	28 %	26 %	12 %	13 %

- Exposición a situaciones de impacto emocional (Ítem 35)

Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
44 %	36 %	13 %	4 %

- Demandas de respuesta emocional (Ítem 36)

Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
67 %	21 %	5 %	5 %

5. Variedad / Contenido del trabajo (VC)

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0 – 69	24.06	10.95	24.00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
102	16	13	7

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 es medido 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.

Los ítems que comprenden este factor son:

- Trabajo rutinario (Ítem 37)

Mucho	Bastante	A veces	No
7 %	7 %	51 %	34 %

- Sentido del trabajo (Ítem 38)

Mucho	Bastante	A veces	No
0 %	3 %	59 %	36 %

- Contribución del trabajo (Ítem 39)

Mucho	Bastante	A veces	No
6 %	27 %	62 %	3 %

- Reconocimiento del trabajo por superiores (Ítem 40 a)

No tengo, no trato	Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
0 %	15 %	43 %	23 %	17 %

- Reconocimiento del trabajo por compañeros (Ítem 40 b)

No tengo, no trato	Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
0 %	10 %	40 %	27 %	20 %

- Reconocimiento del trabajo por clientes (Ítem 40 c)

No tengo, no trato	Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
23 %	7 %	30 %	23 %	14 %

- Reconocimiento del trabajo por familia (Ítem 40 d)

No tengo, no trato	Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
2 %	7 %	18 %	36 %	36 %

6. Participación / Supervisión (PS)

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
4 – 87	43.57	15.39	41.00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
16	9	25	88

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 “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.

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.

Los ítems que comprenden este factor son:

- Participación en la introducción de cambios en equipos y materiales (Ítem 11 a)

Ninguna participación	Sólo recibo información	Se me consulta	Puedo decidir
24 %	39 %	24 %	10 %

- Participación en la introducción de métodos de trabajo (Ítem 11 b)

Ninguna participación	Sólo recibo información	Se me consulta	Puedo decidir
17 %	29 %	37 %	15 %

- Participación en el lanzamiento de nuevos productos (Ítem 11 c)

Ninguna participación	Sólo recibo información	Se me consulta	Puedo decidir
38 %	33 %	23 %	4 %

- Participación en la reorganización de áreas de trabajo (Ítem 11 d)

Ninguna participación	Sólo recibo información	Se me consulta	Puedo decidir
47 %	34 %	13 %	4 %

- Participación en la introducción de cambios en la dirección (Ítem 11 e)

Ninguna participación	Sólo recibo información	Se me consulta	Puedo decidir
65 %	31 %	2 %	0 %

- Participación en contrataciones de personal (Ítem 11 f)

Ninguna participación	Sólo recibo información	Se me consulta	Puedo decidir
67 %	21 %	5 %	5 %

- Participación en la elaboración de normas de trabajo (Ítem 11 g)

Ninguna participación	Sólo recibo información	Se me consulta	Puedo decidir
51 %	28 %	15 %	5 %

- Supervisión sobre los métodos (Ítem 12 a)

Excesiva	Adecuada	Insuficiente	No interviene
3 %	65 %	9 %	21 %

- Supervisión sobre la planificación (Ítem 12 b)

Excesiva	Adecuada	Insuficiente	No interviene
3 %	58 %	15 %	21 %

- Supervisión sobre el ritmo (Ítem 12 c)

Excesiva	Adecuada	Insuficiente	No interviene
6 %	56 %	10 %	26 %

- Supervisión sobre la calidad (Ítem 12 d)

Excesiva	Adecuada	Insuficiente	No interviene
2 %	70 %	11 %	15 %

7. Interés por el trabajador / Compensación (ITC)

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0 – 73	42.61	17.80	47.00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
82	14	25	17

El interés por el trabajador hace referencia al grado en que la empresa muestra una preocupación de carácter personal y a largo plazo por el trabajador. Estas cuestiones se manifiestan en la preocupación de la organización por la promoción, formación, desarrollo de carrera de sus trabajadores, por mantener informados a los trabajadores sobre tales cuestiones así como por la percepción tanto de seguridad en el empleo como de la existencia de un equilibrio entre lo que el trabajador aporta y la compensación que por ello obtiene.

Los ítems que comprenden este factor son:

- Información sobre la formación (Ítem 13 a)

Es adecuada	Insuficiente	No hay información
34 %	41 %	23 %

- Información sobre las posibilidades de promoción (Ítem 13 b)

Es adecuada	Insuficiente	No hay información
23 %	34 %	42 %

- Información sobre requisitos para la promoción (Ítem 13 c)

Es adecuada	Insuficiente	No hay información
26 %	34 %	39 %

- Información sobre la situación de la empresa (Ítem 13 d)

Es adecuada	Insuficiente	No hay información
52 %	34 %	13 %

- Facilidades para el desarrollo profesional (Ítem 41)

No existe posibilidad de desarrollo profesional	Insuficientemente	Regular	Adecuadamente
21 %	41 %	24 %	12 %

- Valoración de la formación (Ítem 42)

Totalmente insuficiente	Insuficiente en algunos casos	Suficiente	Muy adecuada
21 %	54 %	16 %	7 %

- Equilibrio entre esfuerzo y recompensas (Ítem 43)

Totalmente insuficiente	Insuficiente en algunos casos	Suficiente	Muy adecuada
15 %	40 %	37 %	5 %

- Satisfacción con el salario (Ítem 44)

Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
7 %	43 %	42 %	6 %

8. Desempeño de rol (DR)

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
1 – 109	40.54	21.37	35.00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
71	14	15	38

Este factor considera los problemas que pueden derivarse de la definición de los cometidos de cada puesto de trabajo. Comprende dos aspectos fundamentales:

La **claridad de rol**: ésta tiene que ver con la definición de funciones y responsabilidades (qué debe hacerse, cómo, cantidad de trabajo esperada, calidad del trabajo, tiempo asignado y responsabilidad del puesto).

El **conflicto de rol**: hace referencia a las demandas incongruentes, incompatibles o contradictorias entre sí o que pudieran suponer un conflicto de carácter ético para el trabajador.

El método aborda este factor a partir de los siguientes ítems:

- Especificaciones de los cometidos (Ítem 14 a)

Nada clara	Poco clara	Clara	Muy clara
5 %	25 %	56 %	12 %

- Especificaciones de los procedimientos (Ítem 14 b)

Nada clara	Poco clara	Clara	Muy clara
5 %	26 %	58 %	8 %

- Especificaciones de la cantidad de trabajo (Ítem 14 c)

Nada clara	Poco clara	Clara	Muy clara
4 %	31 %	54 %	10 %

- Especificaciones de la calidad e trabajo (Ítem 14 d)

Nada clara	Poco clara	Clara	Muy clara
2 %	25 %	58 %	13 %

- Especificaciones de los tiempos de trabajo (Ítem 14 e)

Nada clara	Poco clara	Clara	Muy clara
13 %	26 %	52 %	7 %

- Especificaciones de la responsabilidad del puesto (Ítem 14 f)

Nada clara	Poco clara	Clara	Muy clara
15 %	30 %	45 %	7 %

- Tareas irrealizables (Ítem 15 a)

Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
47 %	41 %	10 %	1 %

- Procedimientos de trabajo incompatibles con objetivos (Ítem 15 b)

Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
52 %	39 %	7 %	0 %

- Conflictos morales (Ítem 15 c)

Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
68 %	26 %	4 %	0 %

- Instrucciones contradictorias (Ítem 15 d)

Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
45 %	36 %	13 %	4 %

- Asignación de tareas que exceden el cometido del puesto (Ítem 15 e)

Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
31 %	47 %	16 %	4 %

9. Relaciones y apoyo social (RAS)

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0 – 97	19.83	15.47	16.50

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
96	11	17	14

Este factor se refiere a aquellos aspectos de las condiciones de trabajo que se derivan de las relaciones que se establecen entre las personas en los entornos de trabajo. Recoge el concepto de “apoyo social”, entendido como factor moderador del estrés, y estudiando la posibilidad de contar con apoyo instrumental o ayuda proveniente de otras personas del entorno de trabajo (jefes, compañeros...) para poder realizar adecuadamente el trabajo, y por la calidad de tales relaciones.

Igualmente, las relaciones entre personas pueden ser origen, con distintas frecuencias e intensidades, 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.

Los ítems con que el método aborda estas cuestiones son:

Apoyo social instrumental de distintas fuentes (Ítem 16 a- 16 d)

16 a ¿puedes contar con tus jefes?

No tengo, no hay otras personas	Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
0 %	10 %	25 %	20 %	44 %

16 b ¿puedes contar con tus compañeros?

No tengo, no hay otras personas	Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
3 %	3 %	16 %	27 %	48 %

16 c ¿puedes contar con tus subordinados?

No tengo, no hay otras personas	Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
54 %	4 %	13 %	8 %	19 %

16 d ¿puedes contar con otras personas que trabajan en la empresa?

No tengo, no hay otras personas	Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
6 %	14 %	30 %	26 %	21 %

- Calidad de las relaciones (Ítem 17)

No tengo compañeros	Malas	Regulares	Buenas
0 %	0 %	14 %	85 %

- Exposición a conflictos interpersonales (Ítem 18 a)

No existen	Constantemente	Con frecuencia	Raras veces
23 %	0 %	17 %	58 %

- Exposición a violencia física (Ítem 18 b)

No existen	Constantemente	Con frecuencia	Raras veces
85 %	0 %	0 %	14 %

- Exposición a violencia psicológica (Ítem 18 c)

No existen	Constantemente	Con frecuencia	Raras veces
52 %	0 %	8 %	37 %

- Exposición a acoso sexual (Ítem 18 d)

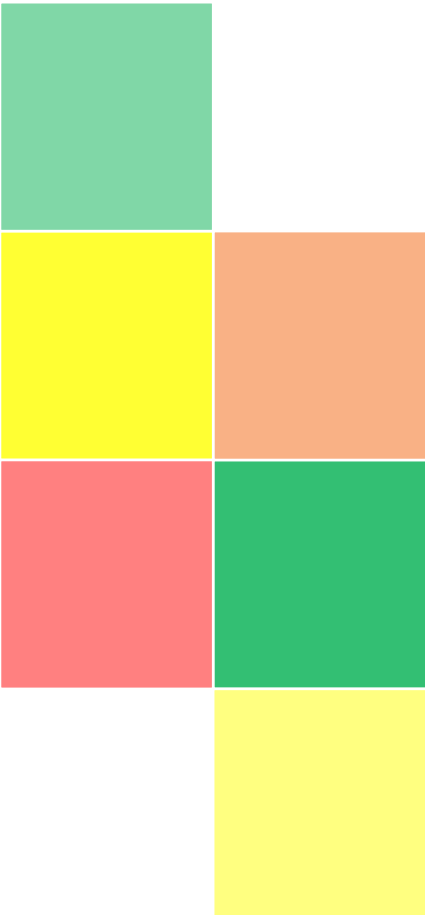
No existen	Constantemente	Con frecuencia	Raras veces
91 %	0 %	0 %	7 %

- Gestión de la empresa de las situaciones de conflicto (Ítem 19) Sólo a título descriptivo

No lo se	Tiene establecido un procedimiento formal de actuación	Pide a los mandos de los afectados que traten de buscar una solución al problema	Deja que sean los implicados quienes solucionen el tema
55 %	10 %	20 %	14 %

- Exposición a discriminación (Ítem 20)

Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
73 %	20 %	3 %	2 %

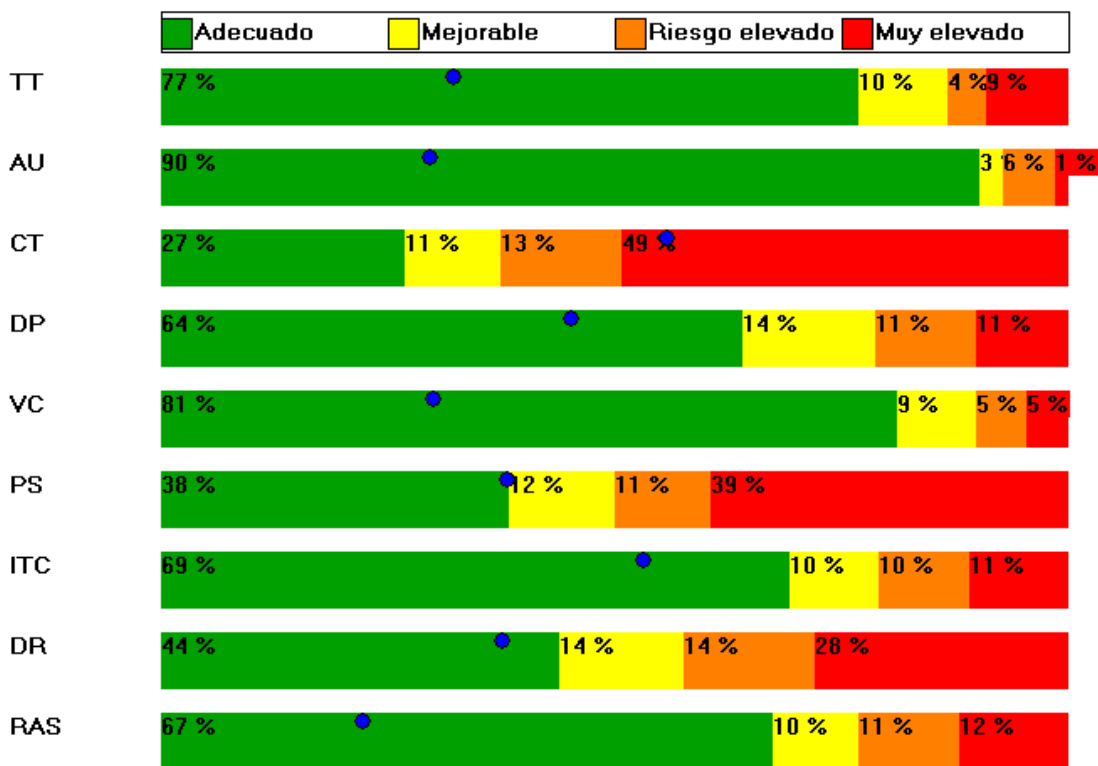


Apéndice 4
Análisis de las encuestas
relativas a los operarios con
algún tipo de mando
(personal a su cargo)

Alcance

Los datos que contiene el presente apéndice se ha realizado considerando únicamente los cuestionarios de las personas con mando, o dicho de otra manera, trabajadores con personal a su cargo. Por lo tanto contiene los resultados y análisis de las 276 encuestas recopiladas.

Cuadro resumen



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

Análisis

1. Tiempo de trabajo (TT)

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0 – 37	11.94	9.95	10.00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
212	27	12	25

Este factor hace referencia a distintos aspectos que tienen que ver con la ordenación y estructuración temporal de la actividad laboral a lo largo de la semana y de cada día de ésta. Este factor 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.

La evaluación de la adecuación y de la calidad del tiempo de trabajo y tiempo de ocio se hace a partir de los siguientes 4 ítems:

- Trabajo en sábados (Ítem 1)

Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
38 %	41 %	13 %	6 %

- Trabajo en domingos y festivos (Ítem 2)

Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
43 %	38 %	13 %	5 %

- Tiempo de descanso semanal (Ítem 5)

Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
4 %	10 %	18 %	67 %

- Compatibilidad vida laboral-vida social (Ítem 6)

Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
7 %	25 %	29 %	38 %

2. Autonomía (AU)

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0 – 113	33.43	24.95	27.00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
249	7	16	4

Bajo este factor se acogen aspectos de las condiciones de trabajo referentes a la capacidad y posibilidad individual del trabajador para gestionar y tomar decisiones tanto sobre aspectos de la estructuración temporal de la actividad laboral como sobre cuestiones de procedimiento y organización del trabajo.

El método recoge estos aspectos sobre los que se proyecta la autonomía en dos grandes bloques:

- Autonomía temporal

Se refiere a la discreción 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, su capacidad para distribuir descansos durante la jornada y de disfrutar de tiempo libre para atender a cuestiones personales. Abordan estas cuestiones los ítems siguientes:

- Posibilidad de atender asuntos personales (Ítem 3)

Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
6 %	26 %	20 %	46 %

- Distribución de pausas reglamentarias (Ítem 7)

Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
7 %	14 %	25 %	52 %

- Adopción de pausas no reglamentarias (Ítem 8)

Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
7 %	25 %	23 %	43 %

- Determinación del ritmo (Ítem 9)

Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
11 %	26 %	29 %	32 %

-Autonomía decisional

La autonomía decisional hace referencia a la capacidad de un trabajador para influir en el desarrollo cotidiano de su trabajo, que se manifiesta en la posibilidad de tomar decisiones sobre las tareas a realizar, su distribución, la elección de procedimientos y métodos, la resolución de incidencias, etc. El método aborda la evaluación de estos aspectos a partir del ítem 10, el cual contempla, a su vez, siete aspectos concretos sobre los que se proyecta la autonomía decisional:

- Actividades y tareas (Ítem 10 a)

Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
3 %	17 %	36 %	42 %

- Distribución de tareas (Ítem 10 b)

Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
2 %	19 %	35 %	42 %

- Distribución del espacio de trabajo (Ítem 10 c)

Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
13 %	21 %	27 %	37 %

- Métodos, procedimientos y protocolos (Ítem 10 d)

Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
5 %	15 %	37 %	41 %

- Cantidad de trabajo (Ítem 10 e)

Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
14 %	33 %	30 %	21 %

- Calidad del trabajo (Ítem 10 f)

Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
6 %	21 %	38 %	34 %

- Resolución de incidencias (Ítem 10 g)

Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
3 %	15 %	39 %	41 %

- Distribución turnos (Ítem 10h)

No trabajo a turnos	Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
78 %	12 %	3 %	2 %	2 %

3. Carga de trabajo (CT)

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0 – 106	59.08	18.79	60.00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
74	29	37	136

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, emocional). Se entiende que la carga de trabajo es elevada cuando hay mucha carga (componente cuantitativo) y es difícil (componente cualitativo).

Este factor valora la carga de trabajo a partir de las siguientes cuestiones:

- Presiones de tiempos

La presión de tiempos se valora a partir de los tiempos asignados a las tareas, la velocidad que requiere la ejecución del trabajo y la necesidad de acelerar el ritmo de trabajo en momentos puntuales. Abordan estas cuestiones los ítems siguientes:

- Tiempo asignado a la tarea (Ítem 23)

Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
16 %	31 %	32 %	19 %

- Tiempo de trabajo con rapidez (Ítem 24)

Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
2 %	39 %	42 %	15 %

- Aceleración del ritmo de trabajo (Ítem 25)

Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
1 %	41 %	44 %	12 %

- **Esfuerzo de atención**

Con independencia de la naturaleza de la tarea, ésta requiere que se la preste una cierta atención. Esta atención viene determinada tanto por la intensidad y el esfuerzo 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. Los ítems del método que recogen estos aspectos son los siguientes:

- Tiempo de atención (Ítem 21) Sólo a título descriptivo

Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
15 %	34 %	29 %	20 %

- Intensidad de la atención (Ítem 22) Sólo a título descriptivo

Muy baja	Baja	Media	Alta	Muy alta
0 %	0 %	11 %	57 %	29 %

- Atención múltiples tareas (Ítem 27)

Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
0 %	13 %	43 %	42 %

- Interrupciones en la tarea (Ítem 30)

Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
2 %	34 %	48 %	15 %

- Efecto de las interrupciones (Ítem 31)

Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
15 %	47 %	29 %	7 %

- Previsibilidad de las tareas (Ítem 32)

Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
8 %	38 %	39 %	13 %

- **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. El método valora estos aspectos en los ítems siguientes:

- Cantidad de trabajo (Ítem 26)

Muy escasa	Escasa	Adecuada	Elevada	Excesiva
0 %	0 %	24 %	56 %	18 %

- Dificultad del trabajo (Ítem 28)

Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
20 %	63 %	13 %	1 %

- Necesidad de ayuda (Ítem 29)

Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
16 %	71 %	10 %	0 %

- Trabajo fuera del horario habitual (Ítem 4)

Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
11 %	35 %	30 %	22 %

4. Demandas psicológicas (DP)

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
10 – 112	50.66	19.14	49.50

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
177	40	31	28

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 vienen definidas por el grado de presión o 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, 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.

La evaluación de las exigencias psicológicas se hace a partir de los siguientes ítems:

- Requerimientos de aprendizajes (Ítem 33 a)

Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
3 %	29 %	49 %	17 %

- Requerimientos de adaptación (Ítem 33 b)

Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
2 %	23 %	50 %	22 %

- Requerimientos de iniciativas (Ítem 33 c)

Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
0 %	16 %	45 %	37 %

- Requerimientos de memorización (Ítem 33 d)

Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
1 %	14 %	48 %	36 %

- Requerimientos de creatividad (Ítem 33 e)

Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
4 %	25 %	46 %	23 %

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...

Las exigencias emocionales pueden derivarse también del nivel de implicación, compromiso o involucración en 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.

La evaluación de las **exigencias emocionales** se hace a partir de los siguientes ítems:

- Requerimientos de trato con personas (Ítem 33 f)

Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
18 %	32 %	28 %	19 %

- Ocultación de emociones ante superiores (Ítem 34 a)

No tengo, no trato	Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
0 %	27 %	35 %	25 %	11 %

- Ocultación de emociones ante subordinados (Ítem 34 b)

No tengo, no trato	Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
8 %	26 %	35 %	23 %	7 %

- Ocultación de emociones ante compañeros (Ítem 34 c)

No tengo, no trato	Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
0 %	34 %	43 %	18 %	3 %

- Ocultación de emociones ante clientes (Ítem 34 d)

No tengo, no trato	Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
13 %	33 %	26 %	14 %	11 %

- Exposición a situaciones de impacto emocional (Ítem 35)

Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
27 %	43 %	23 %	5 %

- Demandas de respuesta emocional (Ítem 36)

Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
62 %	22 %	11 %	3 %

5. Variedad / Contenido del trabajo (VC)

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0 – 69	20.75	11.79	20.50

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
224	24	15	13

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 es medido 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.

Los ítems que comprende este factor son:

- Trabajo rutinario (Ítem 37)

Mucho	Bastante	A veces	No
1 %	7 %	38 %	53 %

- Sentido del trabajo (Ítem 38)

Mucho	Bastante	A veces	No
0 %	5 %	46 %	48 %

- Contribución del trabajo (Ítem 39)

Mucho	Bastante	A veces	No
6 %	39 %	52 %	1 %

- Reconocimiento del trabajo por superiores (Ítem 40 a)

No tengo, no trato	Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
0 %	13 %	33 %	28 %	24 %

- Reconocimiento del trabajo por compañeros (Ítem 40 b)

No tengo, no trato	Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
0 %	7 %	36 %	35 %	19 %

- Reconocimiento del trabajo por clientes (Ítem 40 c)

No tengo, no trato	Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
27 %	10 %	25 %	27 %	9 %

- Reconocimiento del trabajo por familia (Ítem 40 d)

No tengo, no trato	Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
2 %	6 %	15 %	37 %	38 %

6. Participación / Supervisión (PS)

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
4 – 87	33.20	15.47	30.50

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
106	32	29	109

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 “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.

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.

Los ítems que comprenden este factor son:

- Participación en la introducción de cambios en equipos y materiales (Ítem 11 a)

Ninguna participación	Sólo recibo información	Se me consulta	Puedo decidir
6 %	16 %	37 %	39 %

- Participación en la introducción de métodos de trabajo (Ítem 11 b)

Ninguna participación	Sólo recibo información	Se me consulta	Puedo decidir
3 %	18 %	30 %	47 %

- Participación en el lanzamiento de nuevos productos (Ítem 11 c)

Ninguna participación	Sólo recibo información	Se me consulta	Puedo decidir
16 %	33 %	30 %	19 %

- Participación en la reorganización de áreas de trabajo (Ítem 11 d)

Ninguna participación	Sólo recibo información	Se me consulta	Puedo decidir
19 %	30 %	34 %	15 %

- Participación en la introducción de cambios en la dirección (Ítem 11 e)

Ninguna participación	Sólo recibo información	Se me consulta	Puedo decidir
40 %	51 %	6 %	2 %

- Participación en contrataciones de personal (Ítem 11 f)

Ninguna participación	Sólo recibo información	Se me consulta	Puedo decidir
39 %	28 %	21 %	9 %

- Participación en la elaboración de normas de trabajo (Ítem 11 g)

Ninguna participación	Sólo recibo información	Se me consulta	Puedo decidir
15 %	30 %	33 %	20 %

- Supervisión sobre los métodos (Ítem 12 a)

Excesiva	Adecuada	Insuficiente	No interviene
5 %	63 %	9 %	22 %

- Supervisión sobre la planificación (Ítem 12 b)

Excesiva	Adecuada	Insuficiente	No interviene
5 %	60 %	13 %	21 %

- Supervisión sobre el ritmo (Ítem 12 c)

Excesiva	Adecuada	Insuficiente	No interviene
10 %	57 %	9 %	21 %

- Supervisión sobre la calidad (Ítem 12 d)

Excesiva	Adecuada	Insuficiente	No interviene
2 %	72 %	14 %	10 %

7. Interés por el trabajador / Compensación (ITC)

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0 – 73	38.86	17.85	41.00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
191	27	28	30

El interés por el trabajador hace referencia al grado en que la empresa muestra una preocupación de carácter personal y a largo plazo por el trabajador. Estas cuestiones se manifiestan en la preocupación de la organización por la promoción, formación, desarrollo de carrera de sus trabajadores, por mantener informados a los trabajadores sobre tales cuestiones así como por la percepción tanto de seguridad en el empleo como de la existencia de un equilibrio entre lo que el trabajador aporta y la compensación que por ello obtiene.

Los ítems que comprenden este factor son:

- Información sobre la formación (Ítem 13 a)

Es adecuada	Insuficiente	No hay información
43 %	42 %	14 %

- Información sobre las posibilidades de promoción (Ítem 13 b)

Es adecuada	Insuficiente	No hay información
28 %	41 %	29 %

- Información sobre requisitos para la promoción (Ítem 13 c)

Es adecuada	Insuficiente	No hay información
33 %	39 %	27 %

- Información sobre la situación de la empresa (Ítem 13 d)

Es adecuada	Insuficiente	No hay información
51 %	36 %	12 %

- Facilidades para el desarrollo profesional (Ítem 41)

No existe posibilidad de desarrollo profesional	Insuficientemente	Regular	Adecuadamente
10 %	37 %	31 %	20 %

- Valoración de la formación (Ítem 42)

Totalmente insuficiente	Insuficiente en algunos casos	Suficiente	Muy adecuada
15 %	44 %	32 %	6 %

- Equilibrio entre esfuerzo y recompensas (Ítem 43)

Totalmente insuficiente	Insuficiente en algunos casos	Suficiente	Muy adecuada
14 %	46 %	32 %	6 %

- Satisfacción con el salario (Ítem 44)

Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
8 %	40 %	45 %	5 %

8. Desempeño de rol (DR)

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
1 – 109	40.96	21.13	40.00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
121	38	40	77

Este factor considera los problemas que pueden derivarse de la definición de los cometidos de cada puesto de trabajo. Comprende dos aspectos fundamentales:

La **claridad de rol**: ésta tiene que ver con la definición de funciones y responsabilidades (qué debe hacerse, cómo, cantidad de trabajo esperada, calidad del trabajo, tiempo asignado y responsabilidad del puesto).

El **conflicto de rol**: hace referencia a las demandas incongruentes, incompatibles o contradictorias entre sí o que pudieran suponer un conflicto de carácter ético para el trabajador.

El método aborda este factor a partir de los siguientes ítems:

- Especificaciones de los cometidos (Ítem 14 a)

Nada clara	Poco clara	Clara	Muy clara
5 %	22 %	55 %	17 %

- Especificaciones de los procedimientos (Ítem 14 b)

Nada clara	Poco clara	Clara	Muy clara
4 %	24 %	55 %	15 %

- Especificaciones de la cantidad de trabajo (Ítem 14 c)

Nada clara	Poco clara	Clara	Muy clara
6 %	30 %	47 %	15 %

- Especificaciones de la calidad e trabajo (Ítem 14 d)

Nada clara	Poco clara	Clara	Muy clara
3 %	24 %	50 %	21 %

- Especificaciones de los tiempos de trabajo (Ítem 14 e)

Nada clara	Poco clara	Clara	Muy clara
12 %	30 %	42 %	14 %

- Especificaciones de la responsabilidad del puesto (Ítem 14 f)

Nada clara	Poco clara	Clara	Muy clara
6 %	28 %	43 %	21 %

- Tareas irrealizables (Ítem 15 a)

Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
23 %	52 %	20 %	3 %

- Procedimientos de trabajo incompatibles con objetivos (Ítem 15 b)

Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
51 %	40 %	7 %	0 %

- Conflictos morales (Ítem 15 c)

Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
52 %	36 %	9 %	1 %

- Instrucciones contradictorias (Ítem 15 d)

Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
41 %	40 %	15 %	1 %

- Asignación de tareas que exceden el cometido del puesto (Ítem 15 e)

Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
33 %	44 %	20 %	1 %

9. Relaciones y apoyo social (RAS)

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0 – 97	21.57	15.42	20.00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
186	26	31	33

Este factor se refiere a aquellos aspectos de las condiciones de trabajo que se derivan de las relaciones que se establecen entre las personas en los entornos de trabajo. Recoge el concepto de “apoyo social”, entendido como factor moderador del estrés, y estudiando la posibilidad de contar con apoyo instrumental o ayuda proveniente de otras personas del entorno de trabajo (jefes, compañeros...) para poder realizar adecuadamente el trabajo, y por la calidad de tales relaciones.

Igualmente, las relaciones entre personas pueden ser origen, con distintas frecuencias e intensidades, 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.

Los ítems con que el método aborda estas cuestiones son:

Apoyo social instrumental de distintas fuentes (Ítem 16 a- 16 d)

16 a ¿puedes contar con tus jefes?

No tengo, no hay otras personas	Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
0 %	9 %	18 %	27 %	44 %

16 b ¿puedes contar con tus compañeros?

No tengo, no hay otras personas	Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
1 %	3 %	18 %	27 %	50 %

16 c ¿puedes contar con tus subordinados?

No tengo, no hay otras personas	Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
9 %	2 %	13 %	21 %	53 %

16 d ¿puedes contar con otras personas que trabajan en la empresa?

No tengo, no hay otras personas	Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
3 %	10 %	34 %	27 %	23 %

· Calidad de las relaciones (Ítem 17)

No tengo compañeros	Malas	Regulares	Buenas
0 %	1 %	19 %	78 %

· Exposición a conflictos interpersonales (Ítem 18 a)

No existen	Constantemente	Con frecuencia	Raras veces
10 %	1 %	20 %	67 %

· Exposición a violencia física (Ítem 18 b)

No existen	Constantemente	Con frecuencia	Raras veces
78 %	0 %	1 %	19 %

· Exposición a violencia psicológica (Ítem 18 c)

No existen	Constantemente	Con frecuencia	Raras veces
44 %	2 %	8 %	44 %

· Exposición a acoso sexual (Ítem 18 d)

No existen	Constantemente	Con frecuencia	Raras veces
87 %	0 %	0 %	10 %

· Gestión de la empresa de las situaciones de conflicto (Ítem 19) Sólo a título descriptivo

No lo se	Tiene establecido un procedimiento formal de actuación	Pide a los mandos de los afectados que traten de buscar una solución al problema	Deja que sean los implicados quienes solucionen el tema
35 %	11 %	35 %	18 %

· Exposición a discriminación (Ítem 20)

Nunca o casi nunca	A veces	A menudo	Siempre o casi siempre
76 %	18 %	3 %	1 %