



UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS
DE GRAN CANARIA



UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA
Estructura de Teleformación

EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN UN HOTEL DE CANARIAS, TRAS EL INCREMENTO TURÍSTICO DE LOS ÚLTIMOS AÑOS

TRABAJO DE FIN DE GRADO

Antonia Cruz Quintana

Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos (No Presencial)

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, 31 de julio de 2017

Tutores: José Carlos Rodríguez Trueba y Heriberto Javier Mateo Rodríguez

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar quiero agradecer a mis tutores José Carlos y Heriberto, por estar siempre a mi disposición para todo lo que he necesitado, y ayudarme y resolverme todas las dudas surgidas durante la realización de este Trabajo de Fin de Grado, sin ellos no hubiera sido posible.

En segundo lugar agradecer a mi madre y a mi hijo, por estar siempre a mi lado apoyándome y haciendo que pueda cumplir todos mis proyectos y sueños.

En tercer lugar agradecer a Héctor, Jaci y Yanira, por su apoyo incondicional y por no dejar que me rinda.

Gracias también a esos compañeros del Grado de la 1ª Promoción, por sus ánimos y a todos los compañeros de trabajo, que durante años han soportado los cambios de turno y días libres, para que pudiera conseguir mi meta.

Y, Por último, gracias a todos los profesores del Grado de Relaciones Laborales y Recursos Humanos (Teleformación), de la ULPGC.

RESUMEN

El presente Trabajo de Fin de Grado, (TFG), aborda el tema de los riesgos psicosociales en el Sector de los Servicios, (HOSTELERÍA), el objetivo principal del mismo es el de identificar, medir y evaluar, los riesgos psicosociales a los que están expuestos los trabajadores de diferentes departamentos de un hotel del sur de Gran Canaria, tras el incremento turístico de los últimos años, mediante la aplicación del método F-PSICO, versión 3.1. (INSHT, 2014), así como, la de proponer posibles medidas de actuación ante dichos riesgos para eliminarlos o minimizarlos si no se pueden evitar.

En la primera parte se ha establecido un Marco teórico en lo que respecta a los riesgos psicosociales, (definiciones, cobertura legal, algunos de los métodos existentes para su evaluación tanto a nivel general como específicos), además de la inclusión de otros estudios existentes en el Sector Servicios.

En la segunda parte se describe el estudio empírico realizado en el que se incluyen: datos de la organización, muestra estudiada, método elegido, instrumento, descripción del trabajo de campo realizado, resultados y análisis de éstos, así como la discusión con otros estudios existentes tratados en el marco teórico, para finalizar con las conclusiones.

PALABRAS CLAVE

Riesgos psicosociales, prevención de riesgos laborales, organización, individuo, condiciones de trabajo, métodos.

ABSTRACT

The purpose of this Final Degree Paper (TFG) is to address the issue of psychosocial risks in the Services Sector (Hotel Industry), the main objective of which is to identify, measure and evaluate the psychosocial risks to which The workers of different departments of a hotel in the south of Gran Canaria, after the tourist increase of the last years, are exposed by the application of the F-PSICO method, version 3.1, (INSHT, 2014), as well as to

propose possible measures Actions to eliminate or minimize them if they can not be avoided.

In the first part, a theoretical framework has been established with regard to psychosocial risks, (definitions, legal coverage, some of the existing methods for evaluation at both the general and specific levels), in addition to the inclusion of other existing studies in the Services Sector.

The second part describes the empirical study carried out, which includes: data of the organization, sample studied, method chosen, instrument, description of the field work performed, results and analysis of these, as well as discussion with other existing studies Treated in the theoretical framework, to conclude with the conclusions.

KEYWORDS

Psychosocial risks, prevention of occupational risks, organization, individual, working conditions, methods.

ÍNDICE DE ABREVIATURAS

AESST	Agencia Europea de la Salud y Seguridad en el Trabajo
AIP	Aplicación informática de Prevención
art.	Artículo
AU	Autonomía
CE	Constitución Española
CEE	Comunidad Económica Europea
CL	Colectivo de todos los trabajadores encuestados
CO	Cocinero/a
CP	Camarera/o de Pisos
CR	Camarero/a de Restaurante
CT	Carga de trabajo
DP	Demandas Psicológicas
DR	Desempeño de Rol
INSHT	Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo
INSL	Instituto Navarro de Salud Laboral
ISTAS	Instituto Sindical de Ambiente, Trabajo y Salud
ITC	Interés por el trabajador/Compensación
ÍTEMS	Preguntas
LPRL	Ley de Prevención de Riesgos Laborales
OIT	Organización Internacional del Trabajo
OMS	Organización Mundial de la Salud
OSHA	Agencia Europea de la Salud y Seguridad en el Trabajo
PS	Supervisión/Participación
RAS	Relaciones y apoyo social
RC	Recepcionista
RE	Riesgo Elevado
RM	Riesgo Moderado
RME	Riesgo muy Elevado
RR. PP	Relaciones Públicas
RSP	Reglamento de los Servicios de Prevención
SA	Situación Adecuada
TFG	Trabajo de Fin de Grado

TT	Tiempo de Trabajo
UGT	Unión General de Trabajadores
VC	Variedad/Contenido del Trabajo

ÍNDICE

1. MARCO TEÓRICO	1
1.1. Introducción.....	1
1.2. Riesgos psicosociales	2
1.3. Estudios empíricos existentes sobre los riesgos psicosociales en empresas del sector servicios	5
2. ESTUDIO EMPÍRICO	9
2.1. Introducción.....	9
2.2. Método.....	9
2.3. Muestra	10
2.4. Descripción de sub- factores.....	10
2.5. Instrumento.....	11
2.6. Variables que mide. Factores.....	12
2.7. Procedimiento que se siguió.....	17
3. RESULTADOS DE LA ENCUESTA.....	19
3.1. Resumen de resultados encuesta: Perfil Valorativo de los departamentos estudiados	19
3.1.1. Colectivo de todos los trabajadores encuestados	20
3.1.1.1. Colectivo: Seleccionados 157 cuestionarios	20
3.1.2. Departamento de Recepción	21
3.1.2.1. Recepcionista: seleccionados 24 cuestionarios	21
3.1.3. Departamento de Pisos.....	22
3.1.3.1. Camarera/o de Pisos: Seleccionados 44 cuestionarios.....	22
3.1.4. Departamento de Restaurante	23
3.1.4.1. Camarero/a de Restaurante: Seleccionados 51 cuestionarios	23
3.1.5. Departamento de Cocina.....	24
3.1.5.1. Cocinero/a: Seleccionados 32 cuestionarios	24
3.1.6. Departamento de Relaciones Públicas (RR. PP).....	25
3.1.6.1. RR. PP: Seleccionados 6 cuestionarios	25
3.2. Resumen de resultados encuesta por factores de riesgo analizados	26
3.3. Propuestas de medidas según el Método F- PSICO	37
4. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	41
5. BIBLIOGRAFÍA.....	47
6. ANEXOS	i

ANEXO A	i
Cuestionario.....	i
ANEXO B.....	ii
VARIABLES	ii
ANEXO C.....	iii
Resumen de resultados encuesta por factores de riesgo analizados	iii
Factor: Tiempo de Trabajo.....	iv
Factor: Autonomía	vi
Factor: Carga de Trabajo	ix
Factor: Demandas Psicológicas	xiv
Factor: Variedad / Contenido del Trabajo	xix
Factor: Participación / Supervisión.....	xxi
Factor: Interés por el Trabajador / Compensación.....	xxiv
Factor: Desempeño de Rol.....	xxvii
Factor: Relaciones y Apoyo Social.....	xxix

CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO

1. MARCO TEÓRICO

1.1. Introducción

En la actualidad, los riesgos psicosociales en el ámbito laboral están cada vez más presentes y, los trabajadores, empresas, sindicatos, y la sociedad en general, van tomando conciencia de los mismos, motivo por el cual cada vez se investiga más. No obstante, pese a la importancia de estos, aún no se hace lo suficiente por parte de los agentes implicados, ya que, en los últimos años, el índice se ha visto incrementado.

Con el fin de indagar más en el tema de los riesgos psicosociales, tras el salto a los medios de comunicación de la denuncia de la precariedad laboral, de un colectivo muy importante en el Sector Servicios, como son las Camareras de Pisos, apodadas como las Kellys, (las que limpian los hoteles), surgió la idea de realizar el Trabajo de Fin de Grado (TFG), sobre dichos riesgos, concretamente queriendo investigar a través de una evaluación de riesgos psicosociales, las condiciones de trabajo de este colectivo y de otros trabajadores de diferentes departamentos, para analizar en que situación se encuentran realmente, tras el incremento turístico de los últimos años y poder comparar los resultados con otros estudios existentes del Sector Servicios.

En la primera parte en el Marco Teórico se hizo una aproximación al tema de los riesgos psicosociales, para luego pasar a examinar otros estudios similares.

En la segunda parte de este trabajo se realizó un estudio empírico, concretamente una evaluación de riesgos psicosociales, de las condiciones de trabajo, en un hotel del sur de Gran Canaria, aplicando el método F- PSICO 3.1. del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT), para determinar el porqué surgen, y que se podría hacer para evitar o al menos reducir lo posible dichos riesgos, tras los resultados obtenidos.

Por otro lado, con los resultados obtenidos podremos conocer cuál es la verdadera situación de las camareras de pisos en el hotel objeto de estudio y, si es tan precaria su situación laboral como en el resto de España.

Para finalizar nuestro trabajo se realizó una discusión de los resultados, comparándolos con los estudios analizados en el marco teórico y elaborando unas conclusiones.

EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN UN HOTEL DE CANARIAS, TRAS EL INCREMENTO TURÍSTICO DE LOS ÚLTIMOS AÑOS

1.2. Riesgos psicosociales

A lo largo de la historia desde que el trabajo se conoce como tal, muchas han sido las leyes que se han dictado para regular las relaciones laborales. Sin lugar a duda, el desempeño de todo trabajo entraña unos riesgos para la persona, en mayor o menor medida, y, con el fin de evitar o disminuir éstos, en el trabajo por cuenta ajena, surgieron las leyes de prevención de riesgos laborales. En España la ley que representó un cambio en dicha prevención fue la Ley de Accidentes de Trabajo, conocida también como Ley Dato, aprobada en el año 1900, que incorporó un cambio significativo puesto que, estableció desde ese momento que es el empresario el responsable de los accidentes ocurridos a sus trabajadores como consecuencia del trabajo, pero dicha ley no tenía en cuenta a los riesgos de tipo psicosocial, ya que, el estudio de los mismos en el ámbito laboral, se inicia a partir de la década de los 60, es a partir de ese momento cuando se comienzan a tomar en cuenta y se demuestra cómo afectan estos a la salud de los trabajadores.

Hoy día en España, del mandato de la Constitución Española (CE), que en su art.40.2., encomienda a los poderes públicos, como uno de los principios rectores de la política social y económica, velar por la seguridad e higiene en el trabajo, como consecuencia de este mandato se promulga la Ley que regula la Prevención de Riesgos Laborales, que fue dictada en 1995, fruto de la transposición de varias Directivas de la Comunidad Europea, siendo la más significativa la Directiva 89/391/CEE, relativa a la aplicación de las medidas para promover la mejora de la seguridad y de la salud de los trabajadores en el trabajo, que contiene el marco jurídico general en el que opera la política de prevención comunitaria.

Como en la Ley de Accidentes de Trabajo de 1900, la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL), establece en su art.14.2. “el empresario deberá garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores a su servicio en todos los aspectos relacionados con el trabajo”. (Ley 31 /1995), por tanto los riesgos psicosociales quedan encuadrados en dicha LPRL. En este punto queda claro las obligaciones del empresario, en cuanto a la seguridad y salud de los trabajadores a su cargo y las leyes donde tienen su principal cobertura los riesgos psicosociales, pero no quedan claros los conceptos principales del tema de estudio, que se hacen muchos trabajadores, representantes de los mismos, y personas en

EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN UN HOTEL DE CANARIAS, TRAS EL INCREMENTO TURÍSTICO DE LOS ÚLTIMOS AÑOS

general, en algún momento de sus vidas cuando escuchan estos términos: ¿Qué es un riesgo psicosocial? La contestación a esta pregunta la podemos encontrar en la definición dada por la Agencia Europea de la Salud y Seguridad en el Trabajo (AESST), en el documento de la Dirección General de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social (2012; 11), como: “aquellos aspectos del diseño, organización y dirección del trabajo y de su entorno social que pueden causar daños psíquicos, sociales o físicos en la salud de los trabajadores”, ¿Qué son los factores psicosociales? “son aquellas condiciones presentes en una situación de trabajo, relacionadas con la organización, el contenido y la realización del trabajo susceptibles de afectar tanto el bienestar y la salud, (física, psíquica o social) de los trabajadores como el desarrollo del trabajo”, Comité mixto OIT/OMS, 1984, esta definición ha sido revisada a lo largo del tiempo por varios autores e investigadores diferentes, pero se ha mantenido en este tiempo el concepto de interacción entre persona y trabajo. Por citar a algunos autores de tales revisiones, encontramos la de Cox y Griffiths, (2005), que definen a los factores psicosociales como: "aquellos aspectos del diseño y la organización del trabajo, y sus contextos sociales y organizativos, que pueden causar daño psicológico o físico".

O la definición de La Agencia Europea de la Salud y Seguridad en el Trabajo (OSHA, 2000) (citado en la Guía sobre los Factores y Riesgos Psicosociales, Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales. UGT, 2006), que define los factores de riesgo psicosocial como "todo aspecto de la concepción, organización y gestión del trabajo, así como de su contexto social y ambiental que tiene la potencialidad de causar daños físicos, sociales o psicológicos en los trabajadores".

¿Qué es una evaluación de riesgos? La definición de evaluación de riesgos viene recogida en el Reglamento de los Servicios de Prevención (RSP), Real Decreto 39/1997, concretamente en su art. 3.1. como “el proceso dirigido a estimar la magnitud de aquellos riesgos que no hayan podido evitarse, obteniendo la información necesaria para que el empresario esté en condiciones de tomar una decisión apropiada sobre la necesidad de adoptar medidas preventivas y, en tal caso, sobre el tipo de medidas que deben adoptarse". ¿Qué métodos existen para la identificación y evaluación de los factores de riesgos psicosocial?

Siguiendo la Guía de recomendaciones para la vigilancia específica de la salud de trabajadores expuestos a factores de riesgo psicosocial, (Protocolo PSICOVS2012) del, Instituto Vasco de Seguridad y Salud Laborales, los métodos se pueden clasificar en dos

EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN UN HOTEL DE CANARIAS, TRAS EL INCREMENTO TURÍSTICO DE LOS ÚLTIMOS AÑOS

categorías, según las variables que son objeto de evaluación: Metodologías generales para la identificación y evaluación de los factores de riesgo psicosocial y Metodologías específicas; sus objetivos son los siguientes:

En las Metodologías generales: realizar un diagnóstico de la organización, respecto a su posición relativa en una variedad de riesgos psicosociales más o menos amplia. Se realizan a través de cuestionarios. Se puede analizar todos los departamentos, un departamento concreto o a un colectivo determinado de trabajadores expuestos a dichos riesgos, debido a la actividad que realizan. Todo ello con el fin de poder diseñar una estrategia de prevención de los riesgos psicosociales de la empresa. A modo de ejemplo algunos de los cuestionarios son: F-PSICO, (INSHT). Método ISTAS21, (Instituto Sindical de Ambiente, Trabajo y Salud), Método del Instituto Navarro de Salud Laboral para la identificación y evaluación de factores psicosociales. (INSL), etc.

Las Metodologías específicas: son instrumentos que analizan una variable o conjunto de variables psicosociales mucho más específico. Como pueden ser el estrés laboral, el burnout o el acoso laboral. Su uso puede ser complementario al de los métodos generales, después de haber identificada una variable como relevante tras dicho estudio. A modo de ejemplo se muestran algunos de los métodos y sus autores: Cuestionario de Estrés Laboral JSS, (Job Stress Survey). Spielberger CD y Vagg PR. Adaptación española: Catalina C.; Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (CESQT). Gil-Monte P.; Acoso psicológico en el trabajo Diario de incidentes. Ferrer Puig R, Fidalgo Vega M, Gallego Fernández Y, García Maciá R, Nogareda, Cuixart C, Pérez Zambrana G., (INSHT), etc. ¿Es obligatoria para la empresa realizar la evaluación de riesgos psicosociales? Sí, aunque no viene específicamente regulado, la LPRL y el RSP vigentes, reconocen la obligatoriedad empresarial de intervenir en los factores de riesgo cuyo origen son determinadas características de la organización del trabajo, por tanto, se puede concluir que existe la obligatoriedad de intervención de la misma manera que ante los demás tipos de riesgo.

Como se puede ver el tema de los riesgos psicosociales es un tema de estudio muy amplio y, sin duda alguna quedan por delante muchos años de estudios e investigaciones. En el siguiente apartado se muestran algunos estudios sobre los mismos existentes enfocados al sector Servicios como el estudio empírico que se pretende realizar en la segunda parte de este trabajo.

EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN UN HOTEL DE CANARIAS, TRAS EL INCREMENTO TURÍSTICO DE LOS ÚLTIMOS AÑOS

1.3. Estudios empíricos existentes sobre los riesgos psicosociales en empresas del sector servicios

Como antecedente a nuestro estudio, podemos citar otros estudios empíricos existentes sobre los riesgos psicosociales en empresas del Sector Servicios, que se analizarán seguidamente. Una vez que obtengamos los resultados de nuestra evaluación, se procederá a comparar los mismos con dichos trabajos, con la finalidad de ver sus diferencias y sus semejanzas, para estar en disposición de llegar a unas conclusiones.

1. “Variables predictoras del desgaste profesional entre trabajadores de la hostelería en Aragón: demandas, control y apoyo social”. Masluk, B. Universidad de Zaragoza, España, (ORP 2014).

Dicho estudio está basado en las interacciones entre las demandas del trabajo, control de trabajo y el apoyo social con los tres componentes del burnout.

La muestra fue de 390 trabajadores de la industria de la hostelería en Aragón (España), se aplicó el cuestionario "Áreas de la Vida Laboral", en su versión validada en español y la versión en español de "Maslach Burnout Inventory - Estudio General".

Los Factores que se estudiaron fueron: la carga de trabajo manejable, el control, el sentido de comunidad, las recompensas, la congruencia de los valores y la equidad. (demandas del trabajo, control de trabajo y el apoyo social), con los tres componentes del burnout (agotamiento, cinismo y eficacia).

Algunas de las conclusiones de este trabajo fueron:

Todas las variables estaban significativamente correlacionadas, excepto la carga de trabajo y la eficacia; La variable de control amortigua el burnout; El apoyo social en el trabajo de hostelería parece ser un factor de protección contra el agotamiento junto al control de las tareas; Las consecuencias del burnout, como la falta de interés y la pérdida de sentido, así como la indiferencia hacia el trabajo de uno, pueden ser moderadas por el aumento del control de uno sobre el trabajo. (Masluk, B., 2014).

EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN UN HOTEL DE CANARIAS, TRAS EL INCREMENTO TURÍSTICO DE LOS ÚLTIMOS AÑOS

2. “Efectos psicosociales de la crisis laboral y la precarización del trabajo”, (Evaluación e intervención sobre riesgos psicosociales en empleados y directivos de hostelería). Albesa, A., Marqués, A., Masluk, B., Asensio, A., Aguilar, C., Montero, J., et al. *Capítulo 2.1.pág,64.Evaluación e intervención sobre riesgos psicosociales en empleados y directivos de hostelería*. UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA-XOCHIMI, 2015, México.

Dicho estudio está basado en la evaluación de los riesgos psicosociales en trabajadores de hostelería con la finalidad de la de obtención de información para realizar diseños de intervención y la posterior aplicación de tales programas de mejora.

La muestra fue de 535 trabajadores, de la Comunidad Autónoma de Aragón, del sector hotelero que completaron una encuesta que contenía varios cuestionarios analizando factores diferentes: Ficha de datos demográficos con información personal, familiar y laboral; Maslach Burnout Inventory-General Survey; Areas of Worklife Scale; Cuestionario de Ajuste en la Relación Profesional-cliente; Listado de síntomas: no tiene pretensión diagnóstica, sino de autoinforme sobre la frecuencia con que el trabajador padece algunos síntomas: Dolores de cabeza, de espalda, depresión, hipertensión, problemas con el tabaco, alcohol u otras sustancias; Cuestionario sobre necesidad de formación, de elaboración propia; y Preguntas cualitativas abiertas sobre aspectos que el profesional considere de relevancia.

Los factores que se estudiaron fueron: Cansancio Emocional, Despersonalización, Realización Personal en el trabajo, Energía, Implicación, Eficacia, sobrecarga manejable, posibilidad de control, recompensas intrínsecas del trabajo, sentimiento de comunidad, de justicia y congruencia de valores, información sobre dos dimensiones relacionadas con el ajuste entre los profesionales y sus clientes: temor a que el cliente denuncie o dé parte de una atención inadecuada por sentirse herido, molesto o incómodo y, temor ante clientes molestos, violentos o demasiado exigentes, etc.

EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN UN HOTEL DE CANARIAS, TRAS EL INCREMENTO TURÍSTICO DE LOS ÚLTIMOS AÑOS

Algunas de las conclusiones de este trabajo fueron:

Las variables que contribuyen a buenos niveles de “Energía” son: una carga manejable, la posibilidad de cierto control sobre la tarea, sentimiento de comunidad y de justicia. Respecto a la “Eficacia”, es nuevamente el control y la congruencia de valores. La carga de trabajo no manejable contribuye a un descenso de la eficacia. La “Implicación” en el trabajo es explicada por el sentimiento de Comunidad.

Como aspecto común en hoteles y restaurantes, se resalta la mayor necesidad de comunicación, la coordinación entre estamentos y la posibilidad de mayor formación y promoción interna.

La sobrecarga laboral y la ausencia de control sobre las tareas se constituyen como principales factores de riesgo psicosocial, el riesgo se incrementa en el caso de que el trabajador perciba una falta de justicia, de recompensas o de conflicto de valores, (Albesa, A., Marqués, A., Masluk, B., Asensio, A., Aguilar, C., Montero, J., et al, 2015).

3. “Riesgos Psicosociales en el Sector de la Hostelería”. Ibáñez, N. Trabajo de Fin de Máster en Prevención de Riesgos Laborales, (curso 2015/2016), Universitas Miguel Hernández.

Este estudio está basado en la medición de los riesgos psicosociales en la población de trabajadores de un restaurante en Murcia, (España), con la finalidad de cuantificar la exposición a dichos riesgos de estos trabajadores.

La muestra fue de 20 trabajadores, y el método utilizado fue la versión corta del cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo ISTAS21, adaptación española del CoPsoQ.

Se estudian las siguientes dimensiones: Exigencias psicológicas cuantitativas, ritmo de trabajo, exigencias psicológicas emocionales, doble presencia, influencia, posibilidad de desarrollo, sentido del trabajo, calidad de liderazgo, previsibilidad, claridad de rol, conflicto de rol, inseguridad sobre el empleo, inseguridad en las condiciones de trabajo, confianza vertical y justicia.

EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN UN HOTEL DE CANARIAS, TRAS EL INCREMENTO TURÍSTICO DE LOS ÚLTIMOS AÑOS

Los principales resultados de este trabajo fueron los siguientes:

Los trabajadores se encontraban en una situación desfavorable para su salud en un alto porcentaje en las dimensiones de Exigencias cuantitativas, Ritmo de trabajo, Posibilidades de desarrollo, Inseguridad sobre las condiciones de trabajo e Inseguridad sobre el trabajo. (Ibáñez, N., 2015).

Las conclusiones de este trabajo fueron:

La exposición del personal hostelero a los riesgos psicosociales debería tener una consideración especial, debido a su efecto negativo sobre la salud de los trabajadores.

Si se instaurasen las medidas preventivas propuestas en el estudio, la exposición a los riesgos psicosociales podrían disminuir considerablemente, mejorando la salud tanto física como mental de los trabajadores. (Ibáñez, N., 2015).

CAPÍTULO II. MARCO EMPÍRICO

2. ESTUDIO EMPÍRICO

2.1. Introducción

Tras el análisis del marco teórico de los riesgos psicosociales y de los antecedentes empíricos existentes, se ha llevado a cabo un estudio en un hotel del sur de Gran Canaria, consistente en la realización de una evaluación de riesgos psicosociales de las condiciones de trabajo, con los objetivos de:

- Conocer la percepción que tienen los trabajadores sobre los riesgos psicosociales.
- Determinar el grado de exposición de los profesionales de la hostelería a una serie de riesgos psicosociales.
- Proponer medidas y recomendaciones de actuación para la prevención, eliminación o minimización de dichos riesgos.
- Conocer si las empresas dan la importancia a la evaluación de dichos riesgos psicosociales.
- Comparar resultados con los de otros estudios existentes en el Sector Servicios.
- Elaboración de conclusiones.

2.2. Método

El método elegido para nuestra investigación es el F-PSICO versión 3.1. (2014) del INSHT, ya que dicho método permite realizar un diagnóstico de la situación psicosocial de la empresa en general o de departamentos concretos. El INSHT en su página web facilita de forma gratuita y accesible a todo el mundo, una aplicación informática del método, dicha aplicación se presenta como una herramienta para la evaluación de los factores psicosociales, a partir de la utilización de la técnica del cuestionario, que consta de 44 preguntas con un total de 89 ítems, es de aplicación individual, de la cual se obtiene información a partir de las percepciones de los trabajadores sobre 9 factores, que representan distintos aspectos del trabajo, que permiten valorar las condiciones psicosociales existentes.

EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN UN HOTEL DE CANARIAS, TRAS EL INCREMENTO TURÍSTICO DE LOS ÚLTIMOS AÑOS

2.3. Muestra

Para la realización de esta investigación, se contó con la participación voluntaria y anónima de 175 trabajadores, de distintos departamentos y categorías profesionales, de una empresa del sector servicios, (HOSTELERÍA), concretamente el estudio se realizó en un hotel de 4 estrellas del sur de la isla de Gran Canaria.

La aplicación del cuestionario se realizó durante los meses de abril y mayo de 2017, en diferentes horarios. La duración media estimada para la realización del cuestionario es de 30 minutos. De los 175 cuestionarios cumplimentados, 18 de ellos quedaron invalidados por no encontrarse cumplimentados en su totalidad o por contener datos personales, por lo que para la realización real de dicho estudio se contó con 157 cuestionarios.

2.4. Descripción de sub- factores

El organigrama del hotel objeto de estudio es el que se muestra a continuación:



La plantilla total del hotel del año anterior al estudio está compuesta entre trabajadores con contrato fijo y temporal por 573 trabajadores, de los cuales: 307 son mujeres y 266 son hombres.

En la tabla II.1. se muestra la distribución de la plantilla por tramos de edades, que es la siguiente:

TABLA II.1.: DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA POR TRAMOS DE EDADES

TRAMOS DE EDADES	MUJERES	HOMBRES	TOTAL
Menores de 19 años	0	0	0
De 19 a 30 años	31	57	88
De 31 a 45 años	117	136	253
De 46 a 55 años	76	62	138
De 56 a 60 años	26	18	44
De 61 a 65 años	6	7	13
Mayores de 65 años	0	0	0
TOTAL	256	280	536

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos disponibles

EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN UN HOTEL DE CANARIAS, TRAS EL INCREMENTO TURÍSTICO DE LOS ÚLTIMOS AÑOS

De la tabla anterior se desprende que la plantilla mayoritariamente está comprendida entre 31 a 55 años, con un total de 391 trabajadores, donde 193 son mujeres y 198 son hombres. El tiempo de las jornadas mayoritario es a jornada completa: 40 horas semanales, con dos días libres consecutivos, según el Convenio de Hostelería para la Provincia de Las Palmas vigente en el momento del estudio. Un dato que se considera importante es que las jornadas suelen ser a turno seguido en casi todos los departamentos, salvo en el departamento de restaurante que mayoritariamente suele ser a turno partido, donde existe el mayor número de trabajadores con reducciones de jornada por guarda legal de menores, que trabajan a turno seguido mayoritariamente de mañana. En la tabla II.2. se puede observar la distribución de la plantilla por departamentos.

TABLA II.2.: DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA POR DEPARTAMENTOS

DEPARTAMENTO	MUJERES	HOMBRES	TOTAL
DIRECCIÓN	0	3	0
RECEPCIÓN	16	28	44
RR. PP.	4	2	6
PISOS	142	23	165
COCINA	26	56	82
STEWART	8	22	30
RESTAURANTE	63	57	120
BARES	21	44	65
MANTENIMIENTO	0	21	21
TOTAL	280	256	536

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos disponibles

Como se puede observar 2 son los departamentos más numerosos donde se concentran el mayor número de trabajadores: Pisos y Restaurante.

2.5. Instrumento

El instrumento utilizado fue la cumplimentación de un cuestionario¹, Para cada uno de los factores, así como para la escala en su conjunto, se ha obtenido el coeficiente α de Cronbach, indicador de la fiabilidad como consistencia interna del instrumento. El coeficiente alfa de Cronbach relativo a la escala global presenta un valor de 0,895 ($n =$

¹ Ver cuestionario en el Anexo A.

EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN UN HOTEL DE CANARIAS, TRAS EL INCREMENTO TURÍSTICO DE LOS ÚLTIMOS AÑOS

1108), lo que indica una fiabilidad excelente a nivel global. Muñiz, (2005; 6); Prieto y Muñiz, (2000; 7).

La estructura de este instrumento de medida es la siguiente:

La presentación de los resultados agrupa las respuestas a los ítems (preguntas) del cuestionario en cuatro rangos: situación adecuada, riesgo moderado, riesgo elevado y riesgo muy elevado. El cuestionario del método de factores psicosociales está compuesto por 44 preguntas con la que se obtiene información acerca de 9 factores

2.6. Variables que mide. Factores

El cuestionario, en su versión 3.1., está compuesto por 44 ítems. Con estos ítems se pretende obtener información sobre los nueve factores que este método estudia. Las preguntas son de naturaleza cerrada y las respuestas están prefijadas, casi siempre en un rango numérico, que representa a la variable que estudia.

Los 9 factores que evalúa el cuestionario son los siguientes:

- Tiempo de Trabajo (TT): La AIP del Método F- PSICO del INSHT (2014), define este factor como sigue: 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 la semana. 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.

- Autonomía (AU). El método recoge todos estos aspectos en dos componentes de la autonomía: Autonomía temporal y Autonomía decisional. La AIP del Método F- PSICO del INSHT (2014), define este factor como sigue: 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.

EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN UN HOTEL DE CANARIAS, TRAS EL INCREMENTO TURÍSTICO DE LOS ÚLTIMOS AÑOS

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.

- **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.

- **Carga de trabajo (CT).** La AIP del Método F- PSICO del INSHT (2014), define este factor como sigue: 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.

- **Esfuerzo de atención.**

Con independencia de la naturaleza de la tarea, ésta requiere que se le preste una cierta atención, Esta atención viene determinada tanto por la intensidad y el esfuerzo de atención requeridos para procesar las informaciones que se reciben en el curso de la actividad laboral y para elaborar respuestas adecuadas como por la constancia con que debe ser mantenido dicho esfuerzo. Los niveles de esfuerzo atencional pueden verse incrementados en situaciones en que se producen interrupciones frecuentes, cuando las

EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN UN HOTEL DE CANARIAS, TRAS EL INCREMENTO TURÍSTICO DE LOS ÚLTIMOS AÑOS

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 suponen para el trabajador el desempeño de las diferentes tareas.

- Demandas Psicológicas (DP). Se subdivide en: Exigencias cognitivas y Exigencias emocionales. La AIP del Método F- PSICO del INSHT (2014), define este factor como sigue: 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.

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

EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN UN HOTEL DE CANARIAS, TRAS EL INCREMENTO TURÍSTICO DE LOS ÚLTIMOS AÑOS

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.

- Variedad/Contenido del Trabajo (VC). La AIP del Método F- PSICO del INSHT (2014), define este factor como sigue: 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.

- Supervisión/Participación (PS). La AIP del Método F- PSICO del INSHT (2014), define este factor como sigue: 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.

EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN UN HOTEL DE CANARIAS, TRAS EL INCREMENTO TURÍSTICO DE LOS ÚLTIMOS AÑOS

- Interés por el trabajador/Compensación (ITC). La AIP del Método F- PSICO del INSHT (2014), define este factor como sigue: 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.

- Desempeño de Rol (DR). Comprende dos aspectos fundamentales: Claridad del rol y Conflicto de rol. La AIP del Método F- PSICO del INSHT (2014), define este factor como sigue: 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.

- Relaciones y apoyo social (RAS). La AIP del Método F- PSICO del INSHT (2014), define este factor como sigue: El factor Relaciones Interpersonales 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 este factor el concepto de “apoyo social”, entendido como factor moderador del estrés, y que el método concreta estudiando la posibilidad de contar con apoyo instrumental o ayuda proveniente de otras personas del entorno de trabajo (jefes, compañeros, ...) para poder realizar adecuadamente el trabajo, y por la calidad de tales relaciones.

EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN UN HOTEL DE CANARIAS, TRAS EL INCREMENTO TURÍSTICO DE LOS ÚLTIMOS AÑOS

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, ..., ante las cuales, las organizaciones pueden o no haber adoptado ciertos protocolos de actuación.

2.7. Procedimiento que se siguió

Una vez que se eligió el hotel u hoteles, de 4 estrellas que podrían ser objeto de nuestro estudio, para la realización de una evaluación de riesgos psicosociales en el Sur de la isla de Gran Canaria, que se delimitaron los departamentos que iban a formar parte de éste (Recepción, Relaciones Públicas, Pisos, Restaurante y Cocina), y que se eligió el método que se iba a utilizar, en este caso el F-PSICO 3.1, (INSHT, 2014), el siguiente paso fue contactar con varias empresas hoteleras elegidas previamente, solicitando el permiso correspondiente para distribuir el cuestionario entre los trabajadores y a su vez informándoles de los objetivos de dicho estudio, en este caso académicos (TFG), así como de la confidencialidad de los datos y la garantía del anonimato de los participantes, ninguna de las empresas contactadas aceptó, por lo que la alternativa que quedaba era distribuir el cuestionario impreso, entre los trabajadores de uno de los hoteles, personalmente, a la entrada o salida de sus jornadas laborales y la recogida se realizaría de igual forma. A cada trabajador que se le entregó el cuestionario, al que se le añadió una página adicional al modelo oficial, con una serie de variables², por parte del investigador, que les informó la finalidad de dicho cuestionario, su carácter completamente anónimo y su forma sencilla de cumplimentar, además del tiempo estimado para su realización y cuando iban a ser recogidos, para lo que se contó con varios trabajadores que prestaron su ayuda voluntariamente. Los cuestionarios fueron distribuidos y recogidos entre los meses de abril y mayo de 2017.

² Variables, hoja adicional que se añadió al cuestionario oficial del INSHT, (ver en Anexo B).

EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN UN HOTEL DE CANARIAS, TRAS EL INCREMENTO TURÍSTICO DE LOS ÚLTIMOS AÑOS

Una vez recogidos todos los cuestionarios, de la hoja adicional de variables que se le añadió a éste, se decidió valorar solamente la variable, departamento en que trabajaban, para garantizar el anonimato total, después de hablarlo con los trabajadores, que mostraban ciertas reservas a la hora de contestar a las que inicialmente se habían propuesto, ya que muchos manifestaban que con tantos datos se podía saber de quién se trataba, según el ratio de trabajadores por departamento, si el estudio llegaba a hacerse público.

De una muestra de 175 trabajadores respondieron correctamente al cuestionario 157 de ellos, el resto de cuestionarios fueron invalidados por no estar debidamente cumplimentados o por contener datos personales.

Posteriormente una vez clasificados dichos cuestionarios por departamentos, se procedió a la introducción manualmente uno a uno en la AIP del INSHT, la cual arrojó los resultados que se exponen seguidamente.

EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN UN HOTEL DE CANARIAS, TRAS EL INCREMENTO TURÍSTICO DE LOS ÚLTIMOS AÑOS

3. RESULTADOS DE LA ENCUESTA

A continuación, se presenta un resumen de los resultados obtenidos en el estudio y las conclusiones más importantes. Este resumen contempla los tres apartados siguientes:

- Resumen de resultados encuesta: perfil valorativo de los puestos de trabajo estudiados.
- Resumen de resultados encuesta por factores de riesgo analizados: tiempo de trabajo, autonomía, carga trabajo, demandas psicológicas, variedad/contenido, participación/supervisión, interés por el trabajador/ compensación, desempeño del rol, relaciones y apoyo social.
- Resumen de los resultados cualitativos del estudio: cuestionarios individuales³.

3.1. Resumen de resultados encuesta: Perfil Valorativo de los departamentos estudiados

Las puntuaciones obtenidas en los diferentes factores de riesgo estudiados se clasifican en:

- Colectivo de todos los trabajadores encuestados, (CL)
- Recepcionista, (RC)
- Camarera/o de Pisos, (CP)
- Camarero/a de Restaurante, (CR)
- Cocinero/a, (CO)
- Relaciones Públicas, (RR. PP)

Dichas puntuaciones y resultados del Perfil Valorativo pueden verse en las figuras y cuadros siguientes: Figuras desde II.1. a II.6. y cuadros desde II.1. a II.6.

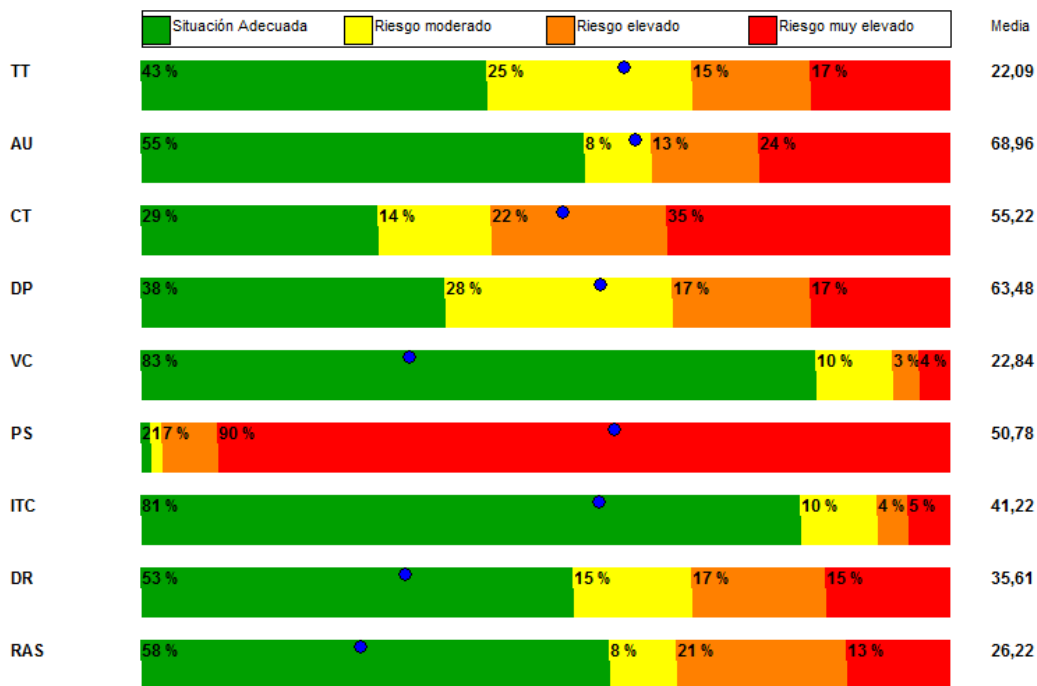
³ Por su extensión (ver en detalle en Anexo C).

EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN UN HOTEL DE CANARIAS, TRAS EL INCREMENTO TURÍSTICO DE LOS ÚLTIMOS AÑOS

3.1.1. Colectivo de todos los trabajadores encuestados

3.1.1.1. Colectivo: Seleccionados 157 cuestionarios

FIGURA II.1. RESULTADOS COLECTIVO TRABAJADORES ENCUESTADOS



Fuente: A partir de los resultados obtenidos de la AIP del INSHT

CUADRO II.1. RESULTADOS COLECTIVO TRABAJADORES ENCUESTADOS

FACTOR	VALORACIÓN
TIEMPO DE TRABAJO	S.A.
AUTONOMÍA	S.A.
CARGA DE TRABAJO	S.A.
DEMANDA PSICOLÓGICA	S.A.
VARIEDAD / CONTENIDO DEL TRABAJO	S.A.
PARTICIPACIÓN / SUPERVISIÓN	R.M.E.
INTERÉS POR EL TRABAJADOR / COMPENSACIÓN	S.A.
DESEMPEÑO DE ROL	S.A.
RELACIONES Y APOYO SOCIAL	S.A.

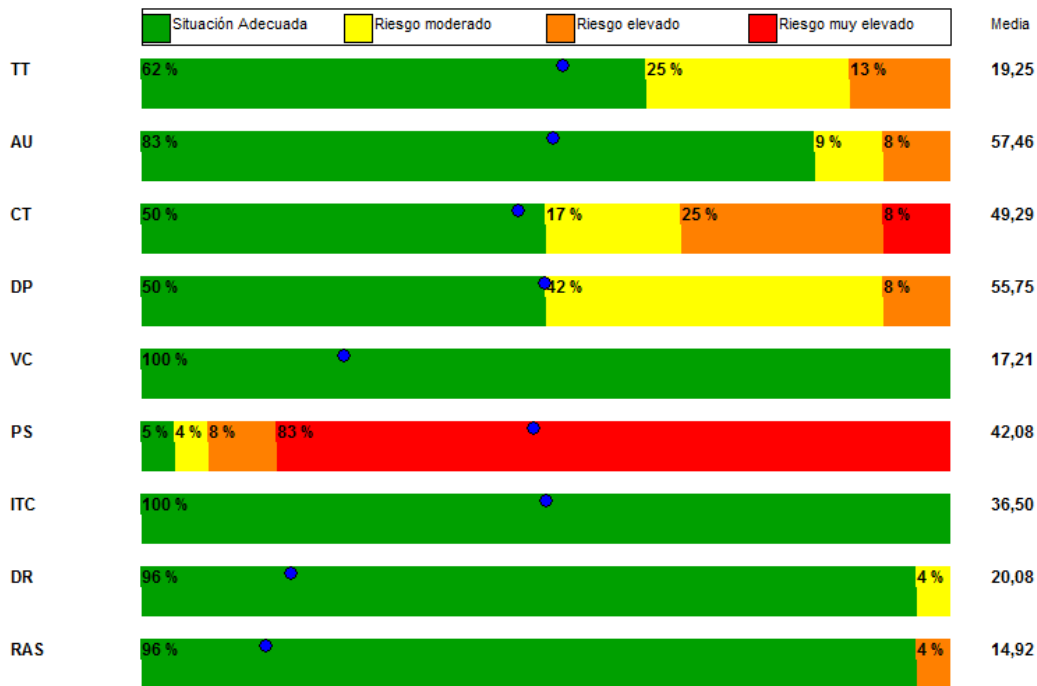
Fuente: A partir de los resultados obtenidos de la AIP del INSHT

EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN UN HOTEL DE CANARIAS, TRAS EL INCREMENTO TURÍSTICO DE LOS ÚLTIMOS AÑOS

3.1.2. Departamento de Recepción

3.1.2.1. Recepcionista: seleccionados 24 cuestionarios

FIGURA II.2. RESULTADOS DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN



Fuente: A partir de los resultados obtenidos de la AIP del INSHT

CUADRO II.2. RESULTADOS DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN

FACTOR	VALORACIÓN
TIEMPO DE TRABAJO	S.A.
AUTONOMÍA	S.A.
CARGA DE TRABAJO	S.A.
DEMANDA PSICOLÓGICA	S.A.
VARIEDAD / CONTENIDO DEL TRABAJO	S.A.
PARTICIPACIÓN / SUPERVISIÓN	R.M.E.
INTERÉS POR EL TRABAJADOR / COMPENSACIÓN	S.A.
DESEMPEÑO DE ROL	S.A.
RELACIONES Y APOYO SOCIAL	S.A.

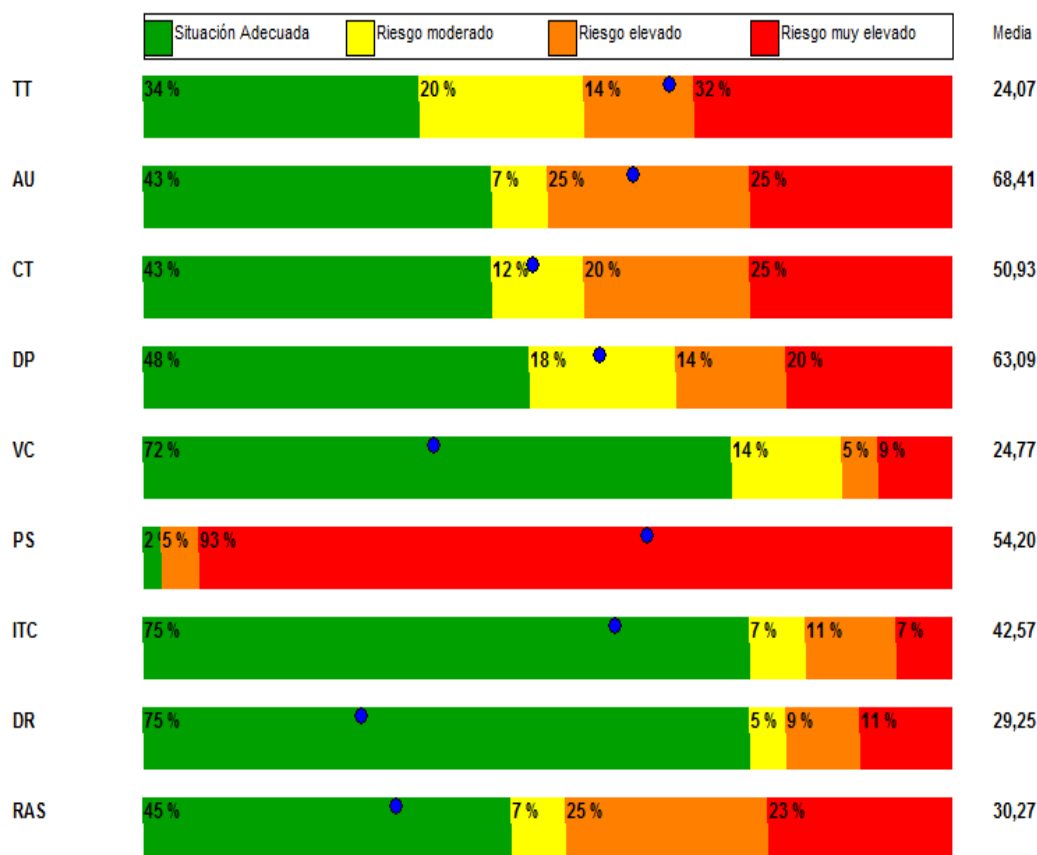
Fuente: A partir de los resultados obtenidos de la AIP del INSHT

EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN UN HOTEL DE CANARIAS, TRAS EL INCREMENTO TURÍSTICO DE LOS ÚLTIMOS AÑOS

3.1.3. Departamento de Pisos

3.1.3.1. Camarera/o de Pisos: Seleccionados 44 cuestionarios

FIGURA II.3. RESULTADOS DEPARTAMENTO DE PISOS



Fuente: A partir de los resultados obtenidos de la AIP del INSHT

CUADRO II.3. RESULTADOS DEPARTAMENTO DE PISOS

FACTOR	VALORACIÓN
TIEMPO DE TRABAJO	S.A.
AUTONOMÍA	S.A.
CARGA DE TRABAJO	S.A.
DEMANDA PSICOLÓGICA	S.A.
VARIEDAD / CONTENIDO DEL TRABAJO	S.A.
PARTICIPACIÓN / SUPERVISIÓN	R.M.E.
INTERÉS POR EL TRABAJADOR / COMPENSACIÓN	S.A.
DESEMPEÑO DE ROL	S.A.
RELACIONES Y APOYO SOCIAL	S.A.

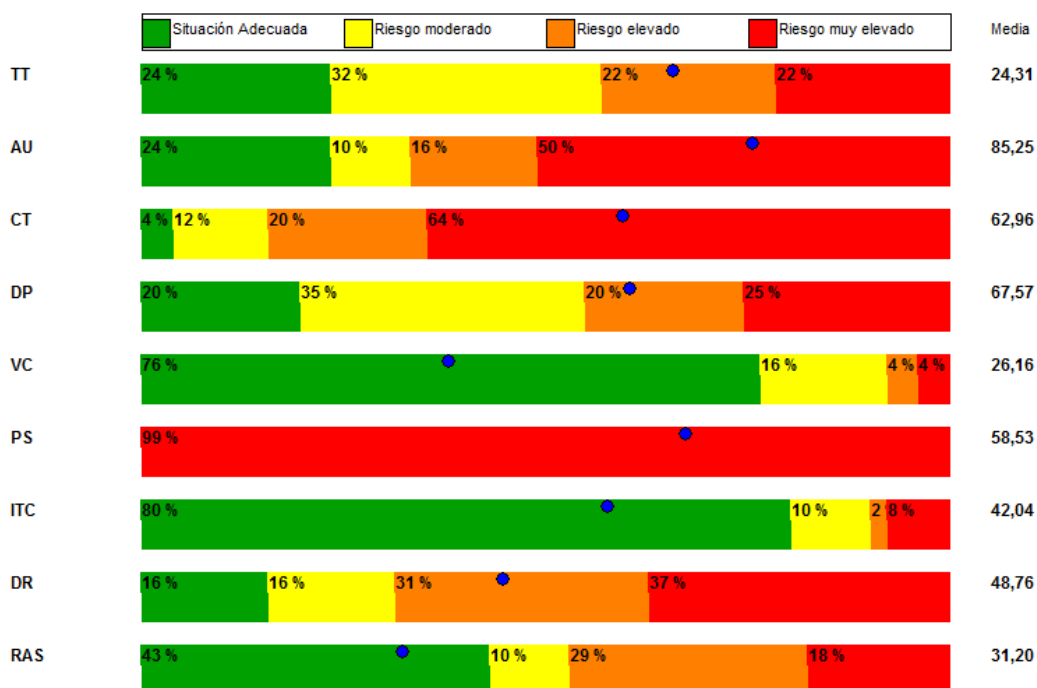
Fuente: A partir de los resultados obtenidos de la AIP del INSHT

EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN UN HOTEL DE CANARIAS, TRAS EL INCREMENTO TURÍSTICO DE LOS ÚLTIMOS AÑOS

3.1.4. Departamento de Restaurante

3.1.4.1. Camarero/a de Restaurante: Seleccionados 51 cuestionarios

FIGURA II.4. RESULTADOS DEPARTAMENTO DE RESTAURANTE



Fuente: A partir de los resultados obtenidos de la AIP del INSHT

CUADRO II.4. RESULTADOS DEPARTAMENTO DE RESTAURANTE

FACTOR	VALORACIÓN
TIEMPO DE TRABAJO	R.M.
AUTONOMÍA	R.M.E.
CARGA DE TRABAJO	R.M.E.
DEMANDA PSICOLÓGICA	R.M.
VARIEDAD / CONTENIDO DEL TRABAJO	S.A.
PARTICIPACIÓN / SUPERVISIÓN	R.M.E.
INTERÉS POR EL TRABAJADOR / COMPENSACIÓN	S.A.
DESEMPEÑO DE ROL	R.M.E.
RELACIONES Y APOYO SOCIAL	S.A.

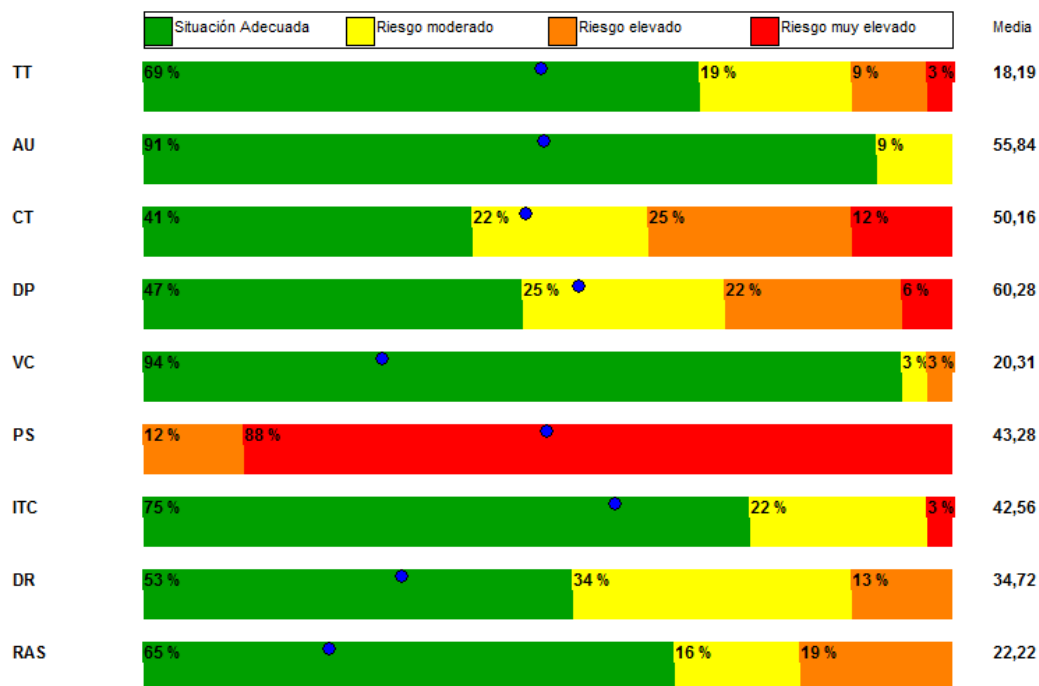
Fuente: A partir de los resultados obtenidos de la AIP del INSHT

EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN UN HOTEL DE CANARIAS, TRAS EL INCREMENTO TURÍSTICO DE LOS ÚLTIMOS AÑOS

3.1.5. Departamento de Cocina

3.1.5.1. Cocinero/a: Seleccionados 32 cuestionarios

FIGURA II.5. RESULTADOS DEPARTAMENTO DE COCINA



Fuente: A partir de los resultados obtenidos de la AIP del INSHT

CUADRO II.5. RESULTADOS DEPARTAMENTO DE COCINA

FACTOR	VALORACIÓN
TIEMPO DE TRABAJO	S.A.
AUTONOMÍA	S.A.
CARGA DE TRABAJO	S.A.
DEMANDA PSICOLÓGICA	S.A.
VARIEDAD / CONTENIDO DEL TRABAJO	S.A.
PARTICIPACIÓN / SUPERVISIÓN	R.M.E.
INTERÉS POR EL TRABAJADOR / COMPENSACIÓN	S.A.
DESEMPEÑO DE ROL	S.A.
RELACIONES Y APOYO SOCIAL	S.A.

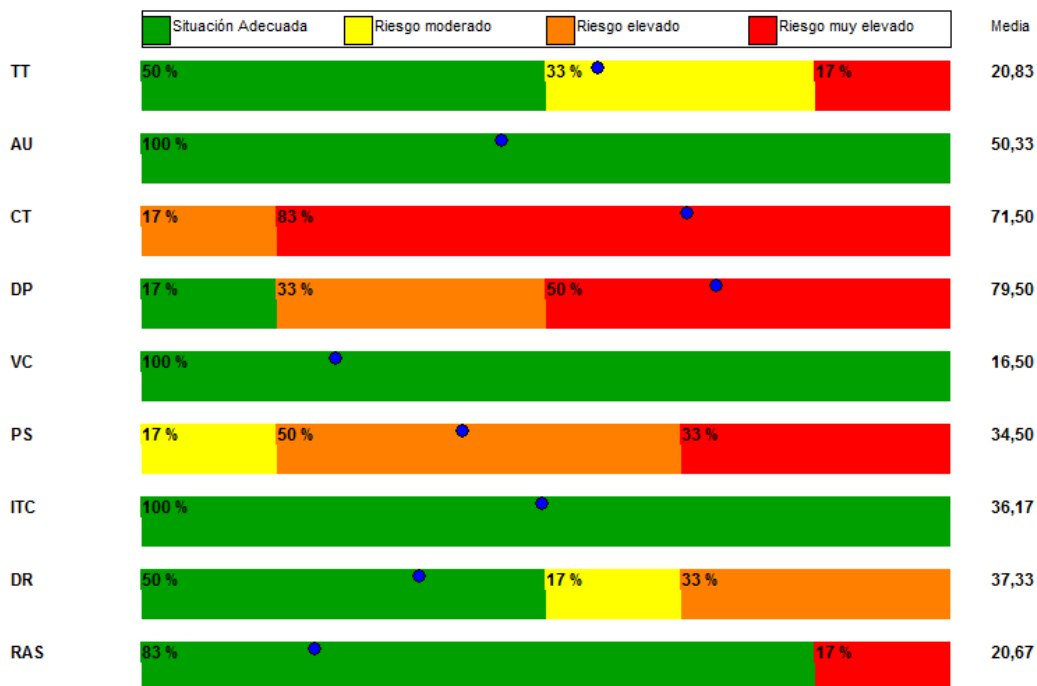
Fuente: A partir de los resultados obtenidos de la AIP del INSHT

EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN UN HOTEL DE CANARIAS, TRAS EL INCREMENTO TURÍSTICO DE LOS ÚLTIMOS AÑOS

3.1.6. Departamento de Relaciones Públicas (RR. PP)

3.1.6.1. RR. PP: Seleccionados 6 cuestionarios

FIGURA II.6. RESULTADOS DEPARTAMENTO DE RR. PP



Fuente: A partir de los resultados obtenidos de la AIP del INSHT

CUADRO II.6. RESULTADOS DEPARTAMENTO DE RR. PP

FACTOR	VALORACIÓN
TIEMPO DE TRABAJO	S.A.
AUTONOMÍA	S.A.
CARGA DE TRABAJO	R.M.E.
DEMANDA PSICOLÓGICA	R.M.E.
VARIEDAD / CONTENIDO DEL TRABAJO	S.A.
PARTICIPACIÓN / SUPERVISIÓN	R.E.
INTERÉS POR EL TRABAJADOR / COMPENSACIÓN	S.A.
DESEMPEÑO DE ROL	S.A.
RELACIONES Y APOYO SOCIAL	S.A.

Fuente: A partir de los resultados obtenidos de la AIP del INSHT

EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN UN HOTEL DE CANARIAS, TRAS EL INCREMENTO TURÍSTICO DE LOS ÚLTIMOS AÑOS

3.2. Resumen de resultados encuesta por factores de riesgo analizados

- Situación Adecuada, (SA)
- Riesgo Moderado, (RM)
- Riesgo Elevado, (RE)
- Riesgo muy Elevado, (RME)

A continuación se presenta una tabla para cada factor analizado, con la siguiente información complementaria: posible rango de puntuación de cada factor, la media, la desviación típica, la mediana, y el número de personas de la muestra que se hallan en cada percentil de riesgo psicosocial, a su vez debajo de cada tabla y factor se presentan los ítems que se han evaluado y que han dado lugar a dichos resultados.

Factor: Tiempo de Trabajo, (sus resultados se muestran agrupados en la tabla II.3.):

TABLA II.3. TIEMPO DE TRABAJO

TIEMPO DE TRABAJO								
Resultados Perfil Valorativo								
Trabajadores que se posiciona en cada uno de los tramos								
Departamento/ Categoría	Rango	Media	Desviación típica	Mediana	SA	RM	RE	RME
Colectivo	0-37	22,09	6,53	23,00	67	40	23	27
Recepcionista	0-37	19,25	5,05	19,00	15	6	3	0
Camarera/o de Pisos	0-37	24,07	6,91	24,00	15	9	6	14
Camarero/a de Restaurante	0-37	24,31	5,80	24,00	12	17	11	11
Cocinero/a	0-37	18,19	5,54	17,00	22	6	3	1
RR. PP	0-37	20,83	7,33	20,50	3	2	0	1

Fuente: A partir de los resultados obtenidos de la AIP del INSHT

EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN UN HOTEL DE CANARIAS, TRAS EL INCREMENTO TURÍSTICO DE LOS ÚLTIMOS AÑOS

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:

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

Factor: Autonomía, (sus resultados se muestran agrupados en la tabla II.4.):

TABLA II.4. AUTONOMÍA

AUTONOMÍA								
Resultados Perfil Valorativo								
Trabajadores que se posiciona en cada uno de los tramos								
Departamento / Categoría	Rango	Media	Desviación típica	Mediana	SA	RM	RE	RME
Colectivo	0-113	68,96	22,08	68,00	86	13	21	37
Recepcionista	0-113	57,46	14,07	59,00	20	2	2	0
Camarera/o de Pisos	0-113	68,41	27,49	79,50	19	3	11	11
Camarero/a de Restaurante	0-113	85,25	14,37	90,00	12	5	8	26
Cocinero/a	0-113	55,84	11,23	56,00	29	3	0	0
RR. PP	0-113	50,33	9,46	53,00	6	0	0	0

Fuente: A partir de los resultados obtenidos de la AIP del INSHT

La evaluación de la autonomía temporal se hace a partir de los siguientes 4 ítems:

- Ítem 3: Posibilidad de atender asuntos personales.
- Ítem 7: Distribución de pausas reglamentarias.
- Ítem 8: Adopción de pausas no reglamentarias.
- Ítem 9: Determinación del ritmo.

EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN UN HOTEL DE CANARIAS, TRAS EL INCREMENTO TURÍSTICO DE LOS ÚLTIMOS AÑOS

En cuanto a la autonomía decisional el método aborda la evaluación de estos aspectos a partir del ítem 10, el cual contempla, a su vez, siete aspectos concretos:

- Ítem 10 a: Actividades y tareas.
- Ítem 10 b: Distribución de tareas.
- Ítem 10 c: Distribución del espacio de trabajo.
- Ítem 10 d: Métodos, procedimientos y protocolos.
- Ítem 10 e: Cantidad de trabajo.
- Ítem 10 f: Calidad del trabajo.
- Ítem 10 g: Resolución de incidencias.
- Ítem 10 h: Distribución turnos.

Factor: Carga de Trabajo, (sus resultados se muestran agrupados en la tabla II.5.):

TABLA II.5. CARGA DE TRABAJO

CARGA DE TRABAJO								
Resultados Perfil Valorativo								
Trabajadores que se posiciona en cada uno de los tramos								
Departamento/ Categoría	Rango	Media	Desviación típica	Mediana	SA	RM	RE	RME
Colectivo	0-106	55,22	13,54	55,00	46	22	34	55
Recepcionista	0-106	49,29	9,08	49,00	12	4	6	2
Camarera/o de Pisos	0-106	50,93	16,24	51,50	19	5	9	11
Camarero/a de Restaurante	0-106	62,96	10,00	64,00	2	6	10	33
Cocinero/a	0-106	50,16	9,46	51,00	13	7	8	4
RR. PP	0-106	71,50	9,59	68,00	0	0	1	5

Fuente: A partir de los resultados obtenidos de la AIP del INSHT

EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN UN HOTEL DE CANARIAS, TRAS EL INCREMENTO TURÍSTICO DE LOS ÚLTIMOS AÑOS

Lo ítems del método que recogen los aspectos relacionados con las presiones de tiempos son los siguientes:

- Ítem 23: Tiempo asignado a la tarea.
- Ítem 24: Tiempo de trabajo con rapidez.
- Ítem 25: Aceleración del ritmo de trabajo.

Lo ítems del método que recogen los aspectos relacionados con el esfuerzo de atención son los siguientes:

- Ítem 21: Tiempo de atención, (Sólo a título descriptivo).
- Ítem 22: Intensidad de la atención, (Sólo a título descriptivo).
- Ítem 27: Atención múltiples tareas.
- Ítem 30: Interrupciones en la tarea.
- Ítem 31: Efecto de las interrupciones.
- Ítem 32: Previsibilidad de las tareas.

Los ítems del método que recogen los aspectos relacionados con la cantidad y dificultad de la tarea son los siguientes:

- Ítem 26: Cantidad de trabajo.
- Ítem 28: Dificultad del trabajo.
- Ítem 29: Necesidad de ayuda.
- Ítem 4: Trabajo fuera del horario habitual.

EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN UN HOTEL DE CANARIAS, TRAS EL INCREMENTO TURÍSTICO DE LOS ÚLTIMOS AÑOS

Factor: Demandas Psicológicas, (sus resultados se muestran agrupados en la tabla II.6.):

TABLA II.6. DEMANDAS PSICOLÓGICAS

DEMANDAS PSICOLÓGICAS								
Resultados Perfil Valorativo								
Trabajadores que se posiciona en cada uno de los tramos								
Departamento/ Categoría	Rango	Media	Desviación Típica	Mediana	SA	RM	RE	RME
Colectivo	10- 112	63,48	13,70	62,00	59	44	27	27
Recepcionista	10- 112	55,75	8,42	58,00	12	10	2	0
Camarera/o de Pisos	10- 112	63,09	17,22	60,50	21	8	6	9
Camarero/a de Restaurante	10- 112	67,57	11,89	64,00	10	18	10	13
Cocinero/a	10- 112	60,28	8,90	59,00	15	8	7	2
RR. PP	10- 112	79,50	15,69	78,50	1	0	2	3

Fuente: A partir de los resultados obtenidos de la AIP del INSHT

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

- Ítem 33 a: Requerimientos de aprendizajes.
- Ítem 33 b: Requerimientos de adaptación.
- Ítem 33 c: Requerimientos de iniciativas.
- Ítem 33 d: Requerimientos de memorización.
- Ítem 33 e: Requerimientos de creatividad.

EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN UN HOTEL DE CANARIAS, TRAS EL INCREMENTO TURÍSTICO DE LOS ÚLTIMOS AÑOS

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

- Ítem 33 f: Requerimientos de trato con personas.
- Ítem 34 a: Ocultación de emociones ante superiores.
- Ítem 34 b: Ocultación de emociones ante subordinados.
- Ítem 34 c: Ocultación de emociones ante compañeros.
- Ítem 34 d: Ocultación de emociones ante clientes.
- Ítem 35: Exposición a situaciones de impacto emocional.
- Ítem 36: Demandas de respuesta emocional.

Factor: Variedad / Contenido del Trabajo, (sus resultados se muestran agrupados en la tabla II.7.):

TABLA II.7. VARIEDAD / CONTENIDO DEL TRABAJO

VARIEDAD / CONTENIDO DEL TRABAJO								
Resultados Perfil Valorativo								
Trabajadores que se posiciona en cada uno de los tramos								
Departamento/ Categoría	Rango	Media	Desviación típica	Mediana	SA	RM	RE	RME
Colectivo	0-69	22,84	9,63	23,00	131	15	5	6
Recepcionista	0-69	17,21	6,32	17,00	24	0	0	0
Camarera/o de Pisos	0-69	24,77	11,70	24,50	32	6	2	4
Camarera/o de Restaurante	0-69	26,16	7,95	26,00	39	8	2	2
Cocinero/a	0-69	20,31	8,92	21,00	30	1	1	0
RR. PP	0-69	16,50	4,68	16,50	6	0	0	0

Fuente: A partir de los resultados obtenidos de la AIP del INSHT

EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN UN HOTEL DE CANARIAS, TRAS EL INCREMENTO TURÍSTICO DE LOS ÚLTIMOS AÑOS

Los ítems que comprenden este factor son:

- Ítem 37: Trabajo rutinario.
- Ítem 38: Sentido del trabajo.
- Ítem 39: Contribución del trabajo.
- Ítem 40 a: Reconocimiento del trabajo por superiores.
- Ítem 40 b: Reconocimiento del trabajo por compañeros.
- Ítem 40 c: Reconocimiento del trabajo por clientes.
- Ítem 40 d: Reconocimiento del trabajo por familia.

Factor: Participación / Supervisión, (sus resultados se muestran agrupados en la tabla II.8.):

TABLA II.8. PARTICIPACIÓN / SUPERVISIÓN

PARTICIPACIÓN/SUPERVISIÓN								
Resultados Perfil Valorativo								
Trabajadores que se posiciona en cada uno de los tramos								
Departamento/ Categoría	Rango	Media	Desviación típica	Mediana	SA	RM	RE	RME
Colectivo	4-87	50,78	12,12	50,00	2	2	11	142
Recepcionista	4-87	42,08	8,20	42,00	1	1	2	20
Camarera/o de Pisos	4-87	54,20	14,28	50,50	1	0	2	41
Camarero/a de Restaurante	4-87	58,53	7,20	59,00	0	0	0	51
Cocinero/a	4-87	43,28	5,91	43,50	0	0	4	28
RR. PP	4-87	34,50	5,17	32,00	0	1	3	2

Fuente: A partir de los resultados obtenidos de la AIP del INSHT

EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN UN HOTEL DE CANARIAS, TRAS EL INCREMENTO TURÍSTICO DE LOS ÚLTIMOS AÑOS

Los ítems que comprenden este factor son:

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

Factor: Interés por el trabajador / Compensación, (sus resultados se muestran agrupados en la tabla II.9.):

TABLA II.9. INTERÉS POR EL TRABAJADOR / COMPENSACIÓN

INTERÉS POR EL TRABAJADOR / COMPENSACIÓN								
Resultados Perfil Valorativo								
Trabajadores que se posiciona en cada uno de los tramos								
Departamento/ Categoría	Rango	Media	Desviación típica	Mediana	SA	RM	RE	RME
Colectivo	0-73	41,22	10,22	41,00	128	15	6	8
Recepcionista	0-73	36,50	8,92	36,50	24	0	0	0
Camarera/o de Pisos	0-73	42,57	11,50	41,00	33	3	5	3
Camarero/a de Restaurante	0-73	42,04	9,91	41,00	41	5	1	4
Cocinero/a	0-73	42,56	9,61	42,00	24	7	0	1
RR. PP	0-73	36,17	5,42	36,00	6	0	0	0

Fuente: A partir de los resultados obtenidos de la AIP del INSHT

EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN UN HOTEL DE CANARIAS, TRAS EL INCREMENTO TURÍSTICO DE LOS ÚLTIMOS AÑOS

Los ítems que comprenden este factor son:

- Ítem 13 a: Información sobre la formación.
- Ítem 13 b: Información sobre las posibilidades de promoción.
- Ítem 13 c: Información sobre requisitos para la promoción.
- Ítem 13 d: Información sobre la situación de la empresa.
- Ítem 41: Facilidades para el desarrollo profesional.
- Ítem 42: Valoración de la formación.
- Ítem 43: Equilibrio entre esfuerzo y recompensas.
- Ítem 44: Satisfacción con el salario.

Factor: Desempeño de Rol, (sus resultados se muestran agrupados en la tabla II.10.):

TABLA II.10. DESEMPEÑO DE ROL

DESEMPEÑO DE ROL								
Resultados Perfil Valorativo								
Trabajadores que se posiciona en cada uno de los tramos								
Departamento/ Categoría	Rango	Media	Desviación típica	Mediana	SA	RM	RE	RME
Colectivo	1-109	35,61	16,77	35,00	84	23	26	24
Recepcionista	1-109	20,08	5,83	19,00	23	1	0	0
Camarera/o de Pisos	1-109	29,25	20,08	21,50	33	2	4	5
Camarero/a de Restaurante	1-109	48,76	11,65	50,00	8	8	16	19
Cocinero/a	1-109	34,72	8,34	36,00	17	11	4	0
RR. PP	1-109	37,33	8,94	39,50	3	1	2	0

Fuente: A partir de los resultados obtenidos de la AIP del INSHT

EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN UN HOTEL DE CANARIAS, TRAS EL INCREMENTO TURÍSTICO DE LOS ÚLTIMOS AÑOS

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

- Ítem 14 a: Especificaciones de los cometidos.
- Ítem 14 b: Especificaciones de los procedimientos.
- Ítem 14 c: Especificaciones de la cantidad de trabajo.
- Ítem 14 d: Especificaciones de la calidad de trabajo.
- Ítem 14 e: Especificaciones de los tiempos de trabajo.
- Ítem 14 f: Especificaciones de la responsabilidad del puesto.
- Ítem 15 a: Tareas irrealizables.
- Ítem 15 b: Procedimientos de trabajo incompatibles con objetivos.
- Ítem 15 c: Conflictos morales.
- Ítem 15 d: Instrucciones contradictorias.
- Ítem 15 e: Asignación de tareas que exceden el cometido del puesto.

EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN UN HOTEL DE CANARIAS, TRAS EL INCREMENTO TURÍSTICO DE LOS ÚLTIMOS AÑOS

Factor: Relaciones y apoyo social, (sus resultados se muestran agrupados en la tabla II.11.):

TABLA II.11. RELACIONES Y APOYO SOCIAL

RELACIONES Y APOYO SOCIAL								
Resultados Perfil Valorativo								
Trabajadores que se posiciona en cada uno de los tramos								
Departamento/ Categoría	Rango	Media	Desviación típica	Mediana	SA	RM	RE	RME
Colectivo	0-97	26,22	13,40	24,00	91	13	33	20
Recepcionista	0-97	14,92	7,59	14,00	23	0	1	0
Camarera/o de Pisos	0-97	30,27	15,92	30,00	20	3	11	10
Camarero/a de Restaurante	0-97	31,20	11,64	31,00	22	5	15	9
Cocinero/a	0-97	22,22	8,68	23,00	21	5	6	0
RR. PP	0-97	20,67	13,65	16,00	5	0	0	1

Fuente: A partir de los resultados obtenidos de la AIP del INSHT

Los ítems con que el método aborda estas cuestiones son:

- Ítem 16 a: Apoyo social instrumental de distintas fuentes ¿puedes contar con tus jefes?
- Ítem 16 b: Apoyo social instrumental de distintas fuentes ¿puedes contar con tus compañeros?
- Ítem 16 c: Apoyo social instrumental de distintas fuentes ¿puedes contar con tus subordinados?
- Ítem 16 d: Apoyo social instrumental de distintas fuentes ¿puedes contar con otras personas que trabajan en la empresa?
- Ítem 17: Calidad de las relaciones.
- Ítem 18 a: Exposición a conflictos interpersonales.

EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN UN HOTEL DE CANARIAS, TRAS EL INCREMENTO TURÍSTICO DE LOS ÚLTIMOS AÑOS

- Ítem 18 b: Exposición a violencia física.
- Ítem 18 c: Exposición a violencia psicológica.
- Ítem 18 d: Exposición a acoso sexual.
- Ítem 19: Gestión de la empresa de las situaciones de conflicto.
- Ítem 20: Exposición a discriminación. (Sólo a título descriptivo).

3.3. Propuestas de medidas según el Método F- PSICO

Una vez identificados los factores de riesgo de todos los puestos de trabajo evaluados, a partir de los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario, se recomienda que la empresa organice un grupo de trabajo, compuesto por la Dirección de la misma, Representantes de los trabajadores y miembros del Comité de Seguridad y Salud Laboral, con el fin de analizar las causas que dan origen a dichos riesgos y determinar las posibles medidas preventivas a desarrollar e implantar, para erradicar o minimizar al máximo los mismos y las fechas previstas para la implantación de las mismas, así como las fechas de revisión de resultados de las medidas adoptadas, para evaluar si han sido las correctas o hay que modificarlas o cambiarlas si persisten los mismos riesgos, para ello se puede volver a hacer la evaluación por el mismo método.

Se recomienda que se atiendan las siguientes medidas, clasificadas por Factor, que vienen facilitadas en la propia AIP del método F- PSICO, versión 3.1., del INSHT 2014, (sólo se han tomado las medidas que se considera que pueden ser aplicadas en dicho hotel,) por considerar que pueden ser el punto de partida para el grupo de trabajo, que deberá concretar en todo caso, mediante acuerdo, las soluciones para cada uno de los factores de riesgo con valoración de Riesgo Moderado, Riesgo Elevado y Riesgo Muy Elevado. Según muestra el cuadro II.7. (Resultados de la Evaluación por departamentos), los departamentos en peor situación son los de Restaurante y Relaciones Públicas, seguidos del resto.

EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN UN HOTEL DE CANARIAS, TRAS EL INCREMENTO TURÍSTICO DE LOS ÚLTIMOS AÑOS

CUADRO II.7. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN POR DEPARTAMENTOS

FACTOR	TT	AU	CT	DP	VC	PS	ITC	DR	RAS
DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN	SA	SA	SA	SA	SA	RME	SA	SA	SA
DEPARTAMENTO DE PISOS	SA	SA	SA	SA	SA	RME	SA	SA	SA
DEPARTAMENTO DE RESTAURANTE	RM	RME	RME	RM	SA	RME	SA	RME	SA
DEPARTAMENTO DE COCINA	SA	SA	SA	SA	SA	RME	SA	SA	SA
DEPARTAMENTO DE RRPP	SA	SA	RME	RME	SA	RE	SA	SA	SA

Fuente: A partir de los resultados obtenidos de la AIP del INSHT

El riesgo puede ser clasificado como:

– Situación Adecuada, (SA)
– Riesgo Moderado, (RM)
– Riesgo Elevado, (RE)
– Riesgo muy Elevado, (RME)

Factor: Tiempo Trabajo

- Favorecer las medidas que faciliten la flexibilidad horaria, especialmente para aquellos trabajadores que tienen personas a su cargo (niños, ancianos, personas dependientes...)
- Limitar el trabajo en fines de semana y festivos; cuando sea inevitable, compensarlo con tiempo de descanso.
- Establecer mecanismos que permitan la participación de los trabajadores en la organización de horarios y días de descanso, favoreciendo su autonomía.
- Evitar las horas extra y la prolongación de jornada más allá de lo establecido en la normativa específica correspondiente.
- Evitar los cambios repentinos de horario; organizar el tiempo de trabajo de manera que el trabajador disponga de la información lo antes posible.

EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN UN HOTEL DE CANARIAS, TRAS EL INCREMENTO TURÍSTICO DE LOS ÚLTIMOS AÑOS

Factor: Autonomía

- Potenciar un mayor control del trabajador acerca del orden y cantidad de tareas y ritmo de trabajo, así como del tiempo de descanso.
- 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.
- 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 público, el tráfico, etc.... En estos casos, deben 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.
- Favorecer la autonomía en cuanto a las decisiones sobre la distribución y planificación de las tareas, el método de trabajo a seguir, la distribución del espacio y mobiliario, etc....

Factor: Carga de trabajo

- Programar el volumen de trabajo y el tiempo necesario para su desarrollo.
- Estructurar y distribuir la asignación de tareas de manera equilibrada entre los trabajadores, evitando los esfuerzos intensos y continuados.
- Investigar, y corregir, las causas por las que los tiempos asignados para la realización de la tarea son escasos: dificultad de la tarea, cantidad excesiva, inadecuación de los recursos (materiales, humanos, económicos, etc....)
- Tan negativo es un exceso de información en calidad o cantidad, como un defecto de la misma. Detectar el origen del problema y buscar un punto de equilibrio.

Factor: Demandas psicológicas

- Proporcionar los medios y recursos adecuados para realizar el trabajo (incluyendo la dotación de personal).
- Potenciar el trabajo en equipo y la comunicación.
- Reconocer y hacer visible el trabajo que realizan las personas.
- Formar a los mandos en liderazgo participativo, equipos de trabajo, asertividad, etc....

EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN UN HOTEL DE CANARIAS, TRAS EL INCREMENTO TURÍSTICO DE LOS ÚLTIMOS AÑOS

- Combinar tareas, evitando la exposición prolongada a las mismas exigencias (atención a usuarios, memorización, tareas de precisión, etc....)
- Establecer pausas que permitan la recuperación adecuada.
- Establecer mecanismos que faciliten al trabajador tomar decisiones sobre el ritmo, la cantidad de trabajo, el método de trabajo, el momento de realizar las pausas.
- Proporcionar entrenamiento en habilidades de autocontrol, manejo de la distancia emocional con el usuario, afrontamiento de usuarios conflictivos, etc.

Factor: Participación / Supervisión

- Definir, clarificar, comunicar claramente el nivel de participación que se otorga a los distintos agentes de la organización; en qué aspectos el ámbito de su capacidad de participación está limitado a la consulta, la propuesta, en cuales se dispone también de capacidad decisoria, de consulta, etc....
- Analizar los medios actuales existentes en su organización para canalizar la 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.

Factor: Desempeño de Rol

- 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.
- Asegurarse de que esa información e instrucciones han llegado efectivamente a los trabajadores, si son entendidas, clarificadoras y útiles. Revisar los mecanismos y agentes que tienen un papel clave en ese proceso.
- Algunas situaciones que producen gran ansiedad y que es preciso evitar son las siguientes: realización de tareas innecesarias o de tareas que no pueden realizarse por no disponer de los recursos necesarios; encomienda de tareas que, para llevarse a cabo, exigen saltarse los métodos establecidos; recepción de instrucciones incompatibles entre sí; realización de acciones que supongan un serio conflicto para el trabajador (moral, de sus creencias y valores, etc.

4. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Discusión

En este apartado se procede a hacer una comparativa de nuestros resultados con los de los otros estudios existentes, tratados en la primera parte de este trabajo en el marco teórico.

En primer lugar hay que hacer referencia a que en cada uno de los estudios se hizo una evaluación de los factores de riesgo con metodologías diferentes y que todos los puestos de trabajo tampoco son coincidentes, aunque todos pertenecen al Sector Servicios, (Hostelería).

Con respecto al estudio “Variables predictoras del desgaste profesional entre trabajadores de la hostelería en Aragón: demandas, control y apoyo social”, Masluk, B. Universidad de Zaragoza, España, ORP 2014, que está basado en las interacciones entre las demandas del trabajo, control de trabajo y el apoyo social con los tres componentes del burnout, una de sus conclusiones fue: “El control de las tareas en el trabajo de hostelería parece ser un factor de protección contra el agotamiento,” (Masluk, B., 2014), este punto si lo comparamos con los resultados que hemos obtenido con nuestro estudio, podemos decir que el control de las tareas está relacionado con el factor Autonomía y dentro de ésta concretamente a la Autonomía decisional, de nuestro trabajo, La autonomía decisional, hace referencia a la capacidad de un trabajador para influir en el desarrollo cotidiano de su trabajo (toma de decisiones sobre la tarea a realizar, distribución, elección de procedimientos.....).(AIP INSHT,2014).

Los resultados en este sentido han sido satisfactorios en todos los departamentos que presentan una Situación Adecuada, salvo en el departamento de Restaurante que muestra un Riesgo Muy Elevado, los resultados fueron: alrededor del 54% de los encuestados, afirman que nunca o casi nunca pueden tomar decisiones relativas a las actividades y tareas, la distribución de éstas, lo métodos y procedimientos y la calidad del trabajo. Por lo que podemos decir que en este departamento los trabajadores no tienen en absoluto ningún control sobre las tareas que realizan, por lo que seguramente sufren de agotamiento, para lo cual sería recomendable dar a los trabajadores mayor control sobre las tareas que realizan y hacer un estudio específico del burnout.

EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN UN HOTEL DE CANARIAS, TRAS EL INCREMENTO TURÍSTICO DE LOS ÚLTIMOS AÑOS

El segundo estudio que se analizó fue:

“Efectos psicosociales de la crisis laboral y la precarización del trabajo”, (Evaluación e intervención sobre riesgos psicosociales en empleados y directivos de hostelería). Albesa, A., Marqués, A., Masluk, B., Asensio, A., Aguilar, C., Montero, J. ,et al. Capítulo 2.1., pág, 64. UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA-XOCHIMI, 2015, México.

Dicho estudio está basado en la evaluación de los riesgos psicosociales en trabajadores de hostelería con la finalidad de la de obtención de información para realizar diseños de intervención y la posterior aplicación de tales programas de mejora.

Los factores que se estudiaron fueron: Cansancio Emocional, Despersonalización, Realización Personal en el trabajo, Energía, Implicación, Eficacia, sobrecarga manejable, posibilidad de control, recompensas intrínsecas del trabajo, sentimiento de comunidad, de justicia y congruencia de valores, información sobre dos dimensiones relacionadas con el ajuste entre los profesionales y sus clientes: temor a que el cliente denuncie o dé parte de una atención inadecuada por sentirse herido, molesto o incómodo y, temor ante clientes molestos, violentos o demasiado exigentes, etc.

Una de las conclusiones de este trabajo que podemos comparar con nuestro estudio es:

“La sobrecarga laboral y la ausencia de control sobre las tareas se constituyen como principales factores de riesgo psicosocial”, (Albesa, A., Marqués, A., Masluk, B., Asensio, A., Aguilar, C., Montero, J. ,et al., 2015).

La sobrecarga laboral está relacionada con el factor carga de trabajo de nuestro estudio, este factor a su vez se encuentra dividido entre Presiones de Tiempos, Esfuerzo de Atención y, Cantidad y Dificultad de la tarea. Este factor lo que trata de evaluar es el nivel de demanda de trabajo a la que el trabajador ha de hacer frente por la exigencia de la actividad laboral.

EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN UN HOTEL DE CANARIAS, TRAS EL INCREMENTO TURÍSTICO DE LOS ÚLTIMOS AÑOS

Análisis de los resultados obtenidos:

Presiones de Tiempos:

Una de las variables que nos permite evaluar la carga de trabajo es la “presión de tiempos”, determinando 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. Con referencia a esto se comprueba que el 60% de los encuestados deben acelerar con bastante frecuencia el ritmo de trabajo para finalizarlo ejecutando las tareas con mayor rapidez.

Esfuerzo de Atención:

Otro de los factores que se evalúa es el “esfuerzo de atención” y, en referencia a este factor, destaca que el tiempo de atención exclusiva a las tareas es bastante elevado y frecuente y, además, se deben atender a múltiples tareas a la vez, determinando el 53% de los encuestados que el nivel de atención es alto o muy alto.

Cantidad y Dificultad de la tarea:

El último factor que se evalúa dentro de este ítem es la “cantidad y dificultad de la tarea”. Para el 49 % de los encuestados la cantidad del trabajo es elevada y normalmente el 45 % manifiesta que, no suelen encontrar dificultades en el desarrollo de sus actividades.

Se puede decir que la conclusión del otro estudio es acertada, debido al alto porcentaje que ha arrojado nuestro estudio, en cuanto a la carga de trabajo y a la autonomía, existiendo dos departamentos con sobrecarga de trabajo encontrándose en Riesgo Muy Elevado como son: El Departamento de Restaurante y el Departamento de Relaciones Públicas, donde habría que tomar medidas a la mayor brevedad posible.

EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN UN HOTEL DE CANARIAS, TRAS EL INCREMENTO TURÍSTICO DE LOS ÚLTIMOS AÑOS

El último estudio que se examinó fue :“Riesgos Psicosociales en el Sector de la Hostelería”. Ibáñez, N. Trabajo de Fin de Máster en Prevención de Riesgos Laborales, (curso 2015/2016), Universitas Miguel Hernández.

Este estudio está basado en la medición de los riesgos psicosociales en la población de trabajadores de un restaurante en Murcia, (España), con la finalidad de cuantificar la exposición a dichos riesgos de estos trabajadores.

Se estudian las siguientes dimensiones: Exigencias psicológicas cuantitativas, ritmo de trabajo, exigencias psicológicas emocionales, doble presencia, influencia, posibilidad de desarrollo, sentido del trabajo, calidad de liderazgo, previsibilidad, claridad de rol, conflicto de rol, inseguridad sobre el empleo, inseguridad en las condiciones de trabajo, confianza vertical y justicia.

Los principales resultados de este trabajo fueron los siguientes:

Los trabajadores se encontraban en una situación desfavorable para su salud en un alto porcentaje en las dimensiones de:

- Exigencias cuantitativas: un 60 % de la plantilla se encuentra en situación desfavorable para su salud en esta dimensión. Este factor se corresponde con la dimensión Carga de Trabajo “presión de tiempos” en nuestro estudio donde los resultados del colectivo general fueron del 55% de los encuestados, siendo muy similar el porcentaje obtenido.
- Ritmo de trabajo: el 100% de los trabajadores se encuentra en situación desfavorable para su salud en esta dimensión. Este factor se corresponde con “Carga de trabajo” , aquí el porcentaje varía siendo en este caso el 78 % de los encuestados que considera como elevada o muy elevada la carga de trabajo.
- Inseguridad sobre las condiciones de trabajo: el 65% de los empleados se encuentra en situación desfavorable. Este factor se corresponde con “ Interés por el trabajador” de nuestro trabajo.

EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN UN HOTEL DE CANARIAS, TRAS EL INCREMENTO TURÍSTICO DE LOS ÚLTIMOS AÑOS

- Inseguridad sobre el trabajo: un 70% de los trabajadores se encuentra en situación desfavorable. Este factor se corresponde con la dimensión “ Interés por el trabajador
- Exigencias emocionales: un 50% se encuentran en el nivel de exposición intermedio, este factor se corresponde con “ Demandas Psicológicas”, aquí el resultado se posiciona en un 68% , siendo en este caso una situación desfavorable para los trabajadores.
- Sentido del trabajo: Al igual que en el anterior un 50% se encuentran en el nivel de exposición intermedio, este factor se corresponde con la “Variedad del trabajo”, donde los resultados fueron de un 58% donde los trabajadores se sitúan en una situación desfavorable.

Las conclusiones de este trabajo fueron:

La exposición del personal hostelero a los riesgos psicosociales debería tener una consideración especial, debido a su efecto negativo sobre la salud de los trabajadores.

Si se instaurasen las medidas preventivas propuestas en el estudio, la exposición a los riesgos psicosociales podrían disminuir considerablemente, mejorando la salud tanto física como mental de los trabajadores. (Ibáñez, N., 2015-16).

En este punto añadir de que a pesar que los métodos empleados para la identificación y medición no han sido los mismos casi todos los resultados son coincidentes, salvo en algunos puntos con poco índice de porcentaje de diferencia, por lo que se puede concluir que la mayoría de las organizaciones no le dan la importancia que tiene a la evaluación de los factores de riesgos psicosociales, en este punto el acuerdo es total con las conclusiones del último trabajo analizado.

EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN UN HOTEL DE CANARIAS, TRAS EL INCREMENTO TURÍSTICO DE LOS ÚLTIMOS AÑOS

Conclusiones

Una vez analizados los datos de nuestro estudio y de los estudios empíricos existentes, la conclusión principal a nivel general, es que a día de hoy la identificación, evaluación y toma de medidas en cuanto a los riesgos psicosociales sigue siendo un tema pendiente en nuestro país, sería conveniente que se elaboraran políticas eficientes en la prevención de riesgos psicosociales y que se divulgara la importancia de su identificación, de su evaluación, de los problemas en la salud de los trabajadores que acarrea el no tratarlos a tiempo, problemas que terminan repercutiendo en mayor o menor medida en las organizaciones, por lo que habría que hacer algo, para que éstas tomaran conciencia de ello. Por otro lado las patologías que generan dichos riesgos en la salud de los trabajadores cada día generan un alto nivel de absentismo, éste se ha visto incrementado en los últimos años, muchos de los trabajadores que enferman por dichos riesgos, no son tratados por las mutuas de accidentes de trabajo, sino por el servicio público de salud, repercutiendo su coste en la sociedad y no en la empresa que les ha generado el daño, esta es otra de las razones que podemos enumerar como la falta de políticas eficientes en el tema.

En cuanto al nivel económico las organizaciones deberían tomar conciencia en cómo afecta a la empresa el no identificar dichos riesgos, puesto que, las bajas laborales, suponen un coste anual elevado, seguramente mayor del que pueda tener una buena prevención de riesgos laborales completa, que incluya todos los riesgos.

Como último apunte a las conclusiones, señalar una alusión a una de las cuestiones que motivaron la realización del mismo y que fue el determinar la situación de las camareras de pisos, sorprendentemente en este estudio en todos los factores analizados la Situación es adecuada, salvo en el factor Supervisión / Participación que fue de Riesgo muy elevado.

5. BIBLIOGRAFÍA

Artículos de la Legislación aplicados:

Art. 14.2. de la Ley 31/1995, de 8 de Noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.

Artículo 3.1. del Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención, (RSP).

Artículo 40.2. de la Constitución Española, de 1978.

Fuentes electrónicas:

Albesa, A., Marqués, A., Masluk, B., Asensio, A., Aguilar, C., Montero, J. ,et al. *Efectos psicosociales de la crisis laboral y la precarización del trabajo, Capítulo 2.1.pág,64.Evaluación e intervención sobre riesgos psicosociales en empleados y directivos de hostelería.* UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA-XOCHIMI, 2015, México. Consultado el 20 de julio de 2017 en http://www.proverifica.com/documentos/EFFECTOS_PSICOSOCIALES_09FEB16.pdf

Ibáñez, N. *Riesgos Psicosociales en el Sector de la Hostelería.* Trabajo de Fin de Máster en Prevención de Riesgos Laborales, (curso 2015/2016), Universitat Miguel Hernández. Consultado el 20 de julio de 2017 en <http://dspace.umh.es/bitstream/11000/3282/1/Iba%C3%B1ez%20Nicol%C3%A1s%20Nuria%20TFM.pdf%20Hecho.pdf>

Masluk, B. *Variables predictoras del desgaste profesional entre trabajadores de la hostelería en Aragón: demandas, control y apoyo social.* Universidad de Zaragoza, España, ORP 2014. Consultado el 20 de julio de 2017. <https://www.preencionintegral.com/canal-orp/papers/orp-2014/variables-predictoras-desgaste-profesional-entre-trabajadores-hosteleria-en-aragon-demandas-control>

Guías electrónicas:

Instituto Vasco de Seguridad y Salud Laborales. *Guía de recomendaciones para la vigilancia específica de la salud de trabajadores expuestos a factores de riesgo psicosocial. Protocolo PSICOVS2012*, España, 2012. OSALAN, Consultado el 18 de julio de 2017 en http://www.aeemt.com/contenidos/Recursos/Guia_PSICOVS2012/guia_PSICOVS2012.pdf

Unión General de Trabajadores,(UGT), Observatorio Permanente Riesgos Psicosociales,2006. *Guía sobre los Factores y Riesgos Psicosociales*, Madrid, España. Consultado el 14 de junio de 2017 en http://portal.ugt.org/saludlaboral/observatorio/publicaciones/cuader_guias/2006_Guia_Factores_Psicosociales.pdf

Libros:

Cañada, E., (2015). *Las que limpian los Hoteles. Historias ocultas de precariedad laboral*, Barcelona, España. Icaria.

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2006. Nogareda, C.,(coord). *Psicosociología del trabajo*. (2ª edición), INSHT, Madrid. España.

Normativa Española y Europea consultada:

España, Constitución Española, de 27 de Diciembre, Boletín Oficial del Estado, 29 de Diciembre de 1978, 311: 29313- 29424.

España, Ley 54/2003, de 12 de diciembre, de reforma del marco normativo de la prevención de riesgos laborales. Boletín Oficial del Estado, 13 de Diciembre de 2003, 298: 44408-44415.

España, Ley de Accidentes de Trabajo de 30 de Enero de 1900. Gaceta de Madrid, antecedente del actual Boletín Oficial del Estado, 31 de enero de 1900.

España, Real Decreto 39/1997, de 17 de Enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención. Boletín Oficial del Estado, 31 de Enero de 1997, 27: 3032.

España, Real decreto legislativo 1/1995 de 24 de Marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la ley del estatuto de los trabajadores. Boletín Oficial del Estado, 29 de Marzo de 1995, 78: 1-78.

España. Ley 35/1995 de 8 de Noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales. Boletín Oficial del Estado, 10 de Noviembre de 1995, 269: 32596-32598.

Unión Europea, Directiva 89/391/CEE, de 12 de Junio de 1989, relativa a la aplicación de medidas para promover la mejora de la seguridad y de la salud de los trabajadores en el trabajo. Diario Oficial de las Comunidades Europeas, de 29 de Junio de 1989, 183:1-8.

Publicaciones Oficiales:

Agencia Europea para la seguridad y la salud en el trabajo. 2005. Cox, T; Griffiths, A. Rial-González, E. *Investigación sobre el estrés ligado al trabajo*. Luxemburgo: Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas.

Informe del Comité Mixto OIT/OMS de Medicina del Trabajo. Novena reunión. Ginebra, 18-24 septiembre, 1984. Consultado el 26 de junio de 2017 en http://staging.ilo.org/public/libdoc/ilo/GB/229/GB.229_IO_7_8.pdf

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 1997. Oncins de Frutos, M., Almodóvar Molina, A. **NTP 450**, *Factores psicosociales: fases para su evaluación*, España, (INSHT).
http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/401a500/ntp_450.pdf

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2005. Nogareda, C. **NTP 702**, *El proceso de evaluación de los factores psicosociales*, España, (INSHT),
http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp_702.pdf

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2012. Nogareda, C. **NTP 926**, *Factores psicosociales: metodología de evaluación*. España, (INSHT).
<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/NTP/NTP/926a937/926w.pdf>

Ministerio de Empleo y de la Seguridad Social, 2012. Documento elaborado por la Dirección General de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social con la colaboración del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo *Guía de Actuaciones de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social sobre Riesgos Psicosociales*. España. Consultado el http://www.empleo.gob.es/itss/ITSS/ITSS_Descargas/Atencion_ciudadano/Normativa_documentacion/Docum_ITSS/Guia_psicosociales.pdf

Ministerio de Empleo y de la Seguridad Social. Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo. Steven L. Sauter, Lawrence R. Murphy, Joseph J. Hurrell y Lennart Levi. *Factores psicosociales y de organización*. Consultado el 28 de mayo de 2017 en http://www.empleo.gob.es/es/publica/pub_electronicas/destacadas/enciclo/general/contenido/tomo2/34.pdf

6. ANEXOS

ANEXO A

Cuestionario

En las siguientes páginas se muestra el cuestionario, del INSHT, para la evaluación de riesgos psicosociales utilizado en el estudio realizado

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

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

Con el fin de que la información que se obtenga sea útil es necesario que contestes sinceramente a todas las preguntas.

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

1. ¿Trabajas los sábados?

siempre o casi siempre
a menudo
a veces
nunca o casi nunca

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

2. ¿Trabajas los domingos y festivos?

siempre o casi siempre
a menudo
a veces
nunca o casi nunca

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

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

siempre o casi siempre
a menudo
a veces
nunca o casi nunca

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

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

siempre o casi siempre
a menudo
a veces
nunca o casi nunca

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

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

siempre o casi siempre
a menudo
a veces
nunca o casi nunca

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

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

siempre o casi siempre
a menudo
a veces
nunca o casi nunca

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

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

siempre o casi siempre
a menudo
a veces
nunca o casi nunca

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

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

siempre o casi siempre
a menudo
a veces
nunca o casi nunca

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

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

siempre o casi siempre
a menudo
a veces
nunca o casi nunca

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

10. ¿Puedes tomar decisiones relativas a:

	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca
	1	2	3	4
Lo que debes hacer (actividades y tareas a realizar)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La distribución de tareas a lo largo de tu jornada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La distribución del entorno directo de tu puesto de trabajo (espacio, mobiliario, objetos personales, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cómo tienes que hacer tu trabajo (método, protocolos, procedimientos de trabajo...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La cantidad de trabajo que tienes que realizar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La calidad del trabajo que realizas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La resolución de situaciones anormales o incidencias que ocurren en tu trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La distribución de los turnos rotativos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
↳ No trabajo en turnos rotativos	<input type="checkbox"/>			

11. Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo:

	Puedo decidir	Se me consulta	Sólo recibo información	Ninguna participación
	1	2	3	4
Introducción de cambios en los equipos y materiales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Introducción de cambios en la manera de trabajar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lanzamiento de nuevos o mejores productos o servicios	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reestructuración o reorganización de departamentos o áreas de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cambios en la dirección o entre tus superiores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contratación o incorporación de nuevos empleados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Elaboración de las normas de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

12. ¿Cómo valoras la supervisión que tu jefe inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo?

	no interviene	insuficiente	adecuada	excesiva
	1	2	3	4
El método para realizar el trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La planificación del trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El ritmo de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La calidad del trabajo realizado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

	no hay información	insuficiente	es adecuada
	1	2	3
Las posibilidades de formación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las posibilidades de promoción	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Los requisitos para ocupar plazas de promoción	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La situación de la empresa en el mercado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

14. Para realizar tu trabajo ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos?

	muy clara	clara	poco clara	nada clara
	1	2	3	4
Lo que debes hacer (funciones, competencias y atribuciones)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cómo debes hacerlo (métodos, protocolos, procedimientos de trabajo)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La cantidad de trabajo que se espera que hagas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La calidad de trabajo que se espera que hagas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El tiempo asignado para realizar el trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La responsabilidad del puesto de trabajo (qué errores o defectos pueden achacarse a tu actuación y cuáles no)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

15. Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo

	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca
	1	2	3	4
Se te asignan tareas que no puedes realizar por no tener los recursos humanos o materiales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Para ejecutar algunas tareas tienes que saltarte los métodos establecidos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se te exige tomar decisiones o realizar cosas con las que no estás de acuerdo porque te suponen un conflicto moral, legal, emocional...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Recibes instrucciones contradictorias entre sí (unos te mandan una cosa y otros otra)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se te exigen responsabilidades, cometidos o tareas que no entran dentro de tus funciones y que deberían llevar a cabo otros trabajadores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca	no tengo, no hay otras personas
	1	2	3	4	5
Tus jefes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tus compañeros	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tus subordinados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Otras personas que trabajan en la empresa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

buenas	<input type="checkbox"/>	1
regulares	<input type="checkbox"/>	2
malas	<input type="checkbox"/>	3
no tengo compañeros	<input type="checkbox"/>	4

18. Con qué frecuencia se producen en tu trabajo:

	raras veces	con frecuencia	constante mente	no existen
	1	2	3	4
Los conflictos interpersonales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las situaciones de violencia física	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las situaciones de violencia psicológica (amenazas, insultos, hacer el vacío, descalificaciones personales...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las situaciones de acoso sexual	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

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

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

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

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

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

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

- | | | |
|----------|--------------------------|---|
| muy alta | <input type="checkbox"/> | 1 |
| alta | <input type="checkbox"/> | 2 |
| media | <input type="checkbox"/> | 3 |
| baja | <input type="checkbox"/> | 4 |
| muy baja | <input type="checkbox"/> | 5 |

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

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

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

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

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

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

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

excesiva
elevada
adecuada
escasa
muy escasa

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

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

siempre o casi siempre
a menudo
a veces
nunca o casi nunca

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

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

siempre o casi siempre
a menudo
a veces
nunca o casi nunca

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

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

siempre o casi siempre
a menudo
a veces
nunca o casi nunca

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

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

siempre o casi siempre
a menudo
a veces
nunca o casi nunca

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

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

siempre o casi siempre
a menudo
a veces
nunca o casi nunca

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

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

siempre o casi siempre
a menudo
a veces
nunca o casi nunca

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

33. En qué medida tu trabajo requiere:

	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca
	1	2	3	4
Aprender cosas o métodos nuevos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Adaptarse a nuevas situaciones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tomar iniciativas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tener buena memoria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ser creativo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tratar directamente con personas que no están empleadas en tu trabajo (clientes, pasajeros, alumnos, pacientes, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca	no tengo, no trato
	1	2	3	4	5
Tus superiores jerárquicos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tus subordinados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tus compañeros de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Personas que no están empleadas en la empresa (clientes, pasajeros, alumnos, pacientes, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

siempre o casi siempre	<input type="checkbox"/>	1
a menudo	<input type="checkbox"/>	2
a veces	<input type="checkbox"/>	3
nunca o casi nunca	<input type="checkbox"/>	4

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

siempre o casi siempre	<input type="checkbox"/>	1
a menudo	<input type="checkbox"/>	2
a veces	<input type="checkbox"/>	3
nunca o casi nunca	<input type="checkbox"/>	4

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

no	<input type="checkbox"/>	1
a veces bastante	<input type="checkbox"/>	2
bastante	<input type="checkbox"/>	3
mucho	<input type="checkbox"/>	4

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

mucho	<input type="checkbox"/>	1
bastante	<input type="checkbox"/>	2
poco	<input type="checkbox"/>	3
nada	<input type="checkbox"/>	4

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

no es muy importante	<input type="checkbox"/>	1
es importante	<input type="checkbox"/>	2
es muy importante	<input type="checkbox"/>	3
no lo sé	<input type="checkbox"/>	4

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

	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca	no tengo, no trato
	1	2	3	4	5
Tus superiores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tus compañeros de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El público, clientes, pasajeros, alumnos, pacientes, etc. (si los hay)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tu familia y tus amistades	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

adecuadamente	<input type="checkbox"/>	1
regular	<input type="checkbox"/>	2
insuficientemente	<input type="checkbox"/>	3
no existe posibilidad de desarrollo profesional	<input type="checkbox"/>	4

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

muy adecuada	<input type="checkbox"/>	1
suficiente	<input type="checkbox"/>	2
insuficiente en algunos casos	<input type="checkbox"/>	3
totalmente insuficiente	<input type="checkbox"/>	4

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

muy adecuada	<input type="checkbox"/>	1
suficiente	<input type="checkbox"/>	2
insuficiente en algunos casos	<input type="checkbox"/>	3
totalmente insuficiente	<input type="checkbox"/>	4

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

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

ANEXO B

Variables

Variables que se anexaron al cuestionario de riesgos psicosociales del INSHT, en un primer momento, que no se utilizó, puesto que al final se decidió estudiar sólo una de ellas, “DEPARTAMENTO AL QUE PERTENECE”.

VARIABLES

- **SEXO:**
- **EDAD:**
- **DEPARTAMENTO AL QUE PERTENECE:**
- **CATEGORÍA:**
- **TIPO DE CONTRATO:**
 - FIJO**
 - EVENTUAL**
- **JORNADA:**
 - COMPLETA**
 - PARCIAL**
 - REDUCCIÓN DE JORNADA**

ANEXO C

Resumen de resultados encuesta por factores de riesgo analizados

- Situación Adecuada, (SA)
- Riesgo Moderado, (RM)
- Riesgo Elevado, (RE)
- Riesgo muy Elevado, (RME)

A continuación se muestran los resultados de la encuesta por factores de riesgo analizados, debajo de cada factor, para su comprensión aparece la definición dada para cada uno de los mismos por la AIP del Método F-PSICO, versión 3.1. del INSHT 2014, seguidamente debajo de dicha definición, se presenta una tabla para cada factor analizado con la siguiente información complementaria: posible rango de puntuación de cada factor, la media, la desviación típica, la mediana, y el número de personas de la muestra que se hallan en cada percentil de riesgo psicosocial y, otra tabla que recoge todos los ítems y el porcentaje de respuesta de cada factor, tanto a nivel colectivo como de forma separada por cada departamento. Las tablas del Anexo están numeradas desde la C.1. a la C.22., debajo de la exposición de los resultados de cada factor con sus tablas correspondientes, aparece un análisis de los resultados obtenidos por el colectivo de los encuestados.

FACTOR: TIEMPO DE TRABAJO

La AIP del Método F- Psico del INSHT, (2014), define este factor como sigue:

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 la semana. 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.

TABLA ANEXO C.1. TIEMPO DE TRABAJO

TIEMPO DE TRABAJO								
Departamento/ Categoría	Resultados Perfil Valorativo				Trabajadores que se posiciona en cada uno de los tramos			
	Rango	Media	Desviación típica	Mediana	SA	RM	RE	RME
Colectivo	0-37	22,09	6,53	23,00	67	40	23	27
Recepcionista	0-37	19,25	5,05	19,00	15	6	3	0
Camarera/o de Pisos	0-37	24,07	6,91	24,00	15	9	6	14
Camarero/a de Restaurante	0-37	24,31	5,80	24,00	12	17	11	11
Cocinero/a	0-37	18,19	5,54	17,00	22	6	3	1
RR. PP	0-37	20,83	7,33	20,50	3	2	0	1

Fuente: A partir de los resultados obtenidos de la AIP del INSHT

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:

TABLA ANEXO C.2. TIEMPO DE TRABAJO

TIEMPO DE TRABAJO								
ÍTEM	PREGUNTA	RESPUESTA POSIBLE	CATEGORÍA					
			%					
			CL	RC	CP	CR	CO	RR. PP
Ítem 1	Trabajo en sábados	Siempre o casi siempre	67	66	75	72	56	33
		A menudo	10	12	4	11	6	50
		A veces	10	8	9	9	18	0
		Nunca o casi nunca	11	12	11	5	18	16
Ítem 2	Trabajo en domingos y festivos	Siempre o casi siempre	75	75	84	76	65	50
		A menudo	12	12	9	13	9	50
		A veces	8	4	6	5	18	0
		Nunca o casi nunca	3	8	0	3	6	0
Ítem 5	Tiempo de descanso semanal	Siempre o casi siempre	56	83	43	39	81	66
		A menudo	14	12	18	13	9	16
		A veces	24	4	34	37	6	16
		Nunca o casi nunca	5	0	4	9	3	0
Ítem 6	Compatibilidad vida laboral-vida social	Siempre o casi siempre	33	20	29	35	43	33
		A menudo	15	37	11	11	12	16
		A veces	30	33	34	23	34	33
		Nunca o casi nunca	20	8	25	29	9	16

Fuente: A partir de los resultados obtenidos de la AIP del INSHT

FACTOR: TIEMPO DE TRABAJO

Análisis de los resultados obtenidos:

En referencia a los ítems 1 y 2, dadas las características de los puestos de trabajo y el sector al que pertenecen, (Hostelería), es normal que se trabaje en sábados, domingos y festivos.

En cuanto al respeto del tiempo de descanso semanal, ítem 5, podemos observar que todos los encuestados coinciden en que siempre o casi siempre, se les respeta el tiempo de trabajo semanal en la valoración de todo el colectivo del personal encuestado superando el 50%, pero si observamos la tabla de análisis por departamentos, dichos resultados varían entre unos departamentos y otros considerablemente, siendo los departamentos de pisos y restaurante, donde las cifras arrojan un menor resultado, estando muy próximos los porcentajes al 40%, seguidos muy de cerca de los que expresan que sólo a veces, se les respeta dicho tiempo de descanso semanal.

En referencia al ítem 6, sobre si su trabajo les permite compatibilizar su vida laboral con la vida social, se observan diversidad de opiniones entre departamentos, estando en un 33% el porcentaje, del colectivo del total de los trabajadores encuestados, que opinan que siempre o casi siempre pueden compatibilizar su vida laboral con la vida social.

FACTOR: AUTONOMÍA

La AIP del Método F- Psico del INSHT (2014), define este factor como sigue:

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.

- 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.

TABLA ANEXO C.3. AUTONOMÍA

AUTONOMÍA								
Departamento/ Categoría	Resultados Perfil Valorativo				Trabajadores que se posiciona en cada uno de los tramos			
	Rango	Media	Desviación típica	Mediana	SA	RM	RE	RME
Colectivo	0-113	68,96	22,08	68,00	86	13	21	37
Recepcionista	0-113	57,46	14,07	59,00	20	2	2	0
Camarera/o de Pisos	0-113	68,41	27,49	79,50	19	3	11	11
Camarero/a de Restaurante	0-113	85,25	14,37	90,00	12	5	8	26
Cocinero/a	0-113	55,84	11,23	56,00	29	3	0	0
RR. PP	0-113	50,33	9,46	53,00	6	0	0	0

Fuente: A partir de los resultados obtenidos de la AIP del INSHT

La evaluación de la autonomía temporal se hace a partir de los siguientes 4 ítems:

TABLA ANEXO C.4. AUTONOMÍA, (AUTONOMÍA TEMPORAL)

AUTONOMÍA (AUTONOMÍA TEMPORAL)								
ÍTEM	PREGUNTA	RESPUESTA POSIBLE	CATEGORÍA					
			%					
			CL	RC	CP	CR	COC	RR. PP
Ítem 3	Posibilidad de atender asuntos personales	Siempre o casi siempre	25	29	29	17	34	0
		A menudo	6	4	9	9	0	0
		A veces	35	41	29	29	37	83
		Nunca o casi nunca	33	25	31	43	28	16
Ítem 7	Distribución de pausas reglamentarias	Siempre o casi siempre	23	50	11	11	37	33
		A menudo	12	25	9	7	6	66
		A veces	17	16	20	15	18	0
		Nunca o casi nunca	46	8	59	64	37	0
Ítem 8	Adopción de pausas no reglamentarias	Siempre o casi siempre	10	8	11	11	9	0
		A menudo	8	12	6	9	6	16
		A veces	43	41	47	41	37	66
		Nunca o casi nunca	37	37	34	37	46	16
Ítem 9	Determinación del ritmo	Siempre o casi siempre	26	29	31	15	40	0
		A menudo	8	4	11	9	9	0
		A veces	26	29	31	15	21	83
		Nunca o casi nunca	38	37	25	58	28	16

Fuente: A partir de los resultados obtenidos de la AIP del INSHT

En cuanto a la autonomía decisional el método aborda la evaluación de estos aspectos a partir del ítem 10, el cual contempla, a su vez, siete aspectos concretos:

TABLA ANEXO C.5. AUTONOMÍA, (AUTONOMÍA DECISIONAL)

AUTONOMÍA								
(AUTONOMÍA DECISIONAL)								
ÍTEM	PREGUNTA	RESPUESTA POSIBLE	CATEGORÍA					
			%					
			CL	RC	CP	CR	COC	RR. PP
Ítem 10 a	Actividades y tareas	Siempre o casi siempre	21	37	18	11	31	16
		A menudo	11	25	11	3	12	16
		A veces	27	20	27	29	34	0
		Nunca o casi nunca	39	16	43	54	21	66
Ítem 10 b	Distribución de tareas	Siempre o casi siempre	21	33	18	13	25	50
		A menudo	16	33	15	3	21	33
		A veces	28	20	29	25	40	16
		Nunca o casi nunca	33	12	36	56	12	0
Ítem 10 c	Distribución del espacio de trabajo	Siempre o casi siempre	15	16	9	11	25	33
		A menudo	12	29	15	1	9	16
		A veces	29	12	36	27	34	33
		Nunca o casi nunca	43	41	38	58	31	16
Ítem 10 d	Métodos, procedimientos y protocolos	Siempre o casi siempre	24	29	20	19	34	16
		A menudo	14	20	9	7	21	33
		A veces	26	29	22	27	28	16
		Nunca o casi nunca	35	20	47	45	15	33
Ítem 10 e	Cantidad de trabajo	Siempre o casi siempre	15	25	13	9	18	16
		A menudo	8	8	2	5	18	33
		A veces	22	37	20	11	25	50
		Nunca o casi nunca	53	29	63	72	37	0
Ítem 10 f	Calidad del trabajo	Siempre o casi siempre	29	45	29	19	34	16
		A menudo	12	16	9	5	15	50
		A veces	26	25	20	27	31	33
		Nunca o casi nunca	32	12	40	47	18	0
Ítem 10 g	Resolución de incidencias	Siempre o casi siempre	16	33	11	7	21	33
		A menudo	11	29	11	5	3	33
		A veces	28	29	9	29	50	33
		Nunca o casi nunca	43	8	68	56	25	0
Ítem 10 h	Distribución turnos	Siempre o casi siempre	0	0	0	0	0	0
		A menudo	1	4	0	1	0	0
		A veces	1	4	0	0	3	0
		Nunca o casi nunca	44	91	0	94	0	0
		No trabajo a turnos	52	0	100	3	96	100

Fuente: A partir de los resultados obtenidos de la AIP del INSHT

FACTOR: AUTONOMÍA

Este factor a su vez se encuentra dividido entre Autonomía Temporal y Autonomía Decisional.

Análisis de los resultados obtenidos:

Autonomía Temporal:

La 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.

El 35% y el 43% de los encuestados, respectivamente respondieron que tan sólo a veces tienen la posibilidad de atender asuntos personales y a adoptar pausas no reglamentarias.

Autonomía Decisional:

La autonomía decisional, hace referencia a la capacidad de un trabajador para influir en el desarrollo cotidiano de su trabajo (toma de decisiones sobre la tarea a realizar, distribución, elección de procedimientos.....).

En cuanto a la autonomía decisional, alrededor del 40% de los encuestados, afirman que nunca o casi nunca pueden tomar decisiones relativas a las actividades y tareas, la distribución de éstas, los métodos y procedimientos y la calidad del trabajo, teniendo menos poder decisional estando el porcentaje cerca del 50% en cuestiones como la cantidad de trabajo y resolución de incidencias.

FACTOR: CARGA DE TRABAJO

La AIP del Método F- Psico del INSHT (2014), define este factor como sigue:

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.

- 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 de atención requeridos para procesar las informaciones que se reciben en el curso de la actividad laboral y para elaborar respuestas adecuadas como por la constancia con que debe ser mantenido dicho esfuerzo. Los niveles de esfuerzo atencional pueden verse incrementados en situaciones en que se producen interrupciones frecuentes, cuando las consecuencias de las interrupciones son relevantes, cuando se requiere prestar atención a múltiples tareas en un mismo momento y cuando no existe previsibilidad en las tareas.

- Cantidad y dificultad de la tarea.

La cantidad de trabajo que los trabajadores deben hacer frente y resolver diariamente es un elemento esencial de la carga de trabajo, así como la dificultad que suponen para el trabajador el desempeño de las diferentes tareas.

TABLA ANEXO C.6. CARGA DE TRABAJO

CARGA DE TRABAJO								
Departamento/ Categoría	Resultados Perfil Valorativo				Trabajadores que se posiciona en cada uno de los tramos			
	Rango	Media	Desviación típica	Mediana	SA	RM	RE	RME
Colectivo	0-106	55,22	13,54	55,00	46	22	34	55
Recepcionista	0-106	49,29	9,08	49,00	12	4	6	2
Camarera/o de Pisos	0-106	50,93	16,24	51,50	19	5	9	11
Camarero/a de Restaurante	0-106	62,96	10,00	64,00	2	6	10	33
Cocinero/a	0-106	50,16	9,46	51,00	13	7	8	4
RR. PP	0-106	71,50	9,59	68,00	0	0	1	5

Fuente: A partir de los resultados obtenidos de la AIP del INSHT

Los ítems del método que recogen los aspectos relacionados con las presiones de tiempos son los siguientes:

TABLA ANEXO C.7. CARGA DE TRABAJO, (PRESIONES DE TIEMPOS)

CARGA DE TRABAJO (PRESIONES DE TIEMPOS)								
ÍTEM	PREGUNTA	RESPUESTA POSIBLE	CATEGORÍA					
			%					
			CL	RC	CP	CR	COC	RR. PP
Ítem 23	Tiempo asignado a la tarea	Siempre o casi siempre	34	54	27	25	50	0
		A menudo	19	33	22	15	12	0
		A veces	28	8	36	31	25	50
		Nunca o casi nunca	17	4	13	27	12	50
Ítem 24	Tiempo de trabajo con rapidez	Siempre o casi siempre	50	33	59	60	40	16
		A menudo	17	37	11	11	15	33
		A veces	22	20	22	15	31	33
		Nunca o casi nunca	10	8	6	11	12	16
Ítem 25	Aceleración del ritmo de trabajo	Siempre o casi siempre	60	20	68	76	56	50
		A menudo	24	54	22	13	15	50
		A veces	13	25	6	7	25	0
		Nunca o casi nunca	1	0	2	1	3	0

Fuente: A partir de los resultados obtenidos de la AIP del INSHT

Lo ítems del método que recogen los aspectos relacionados con el esfuerzo de atención son los siguientes:

TABLA ANEXO C.8. CARGA DE TRABAJO, (ESFUERZO DE ATENCIÓN)

CARGA DE TRABAJO (ESFUERZO DE ATENCIÓN)								
ÍTEM	PREGUNTA	RESPUESTA POSIBLE	CATEGORÍA					
			CL	RC	CP	CR	COC	RR. PP
Ítem 21 Sólo a título descriptivo	Tiempo de atención	Siempre o casi siempre	36	37	29	41	34	66
		A menudo	21	29	13	25	18	16
		A veces	17	4	22	17	25	0
		Nunca o casi nunca	24	29	34	15	21	16
Ítem 22 Sólo a título descriptivo	Intensidad de la atención	Muy alta	53	54	54	54	50	50
		Alta	39	45	38	35	40	50
		Media	7	0	6	9	9	0
		Baja	0	0	0	0	0	0
		Muy baja	0	0	0	0	0	0
Ítem 27	Atención múltiples Tareas	Siempre o casi siempre	42	33	27	52	43	83
		A menudo	24	37	22	23	18	16
		A veces	24	25	27	21	28	0
		Nunca o casi nunca	9	4	22	1	9	0
Ítem 30	Interrupciones en la tarea	Siempre o casi siempre	20	4	15	25	28	33
		A menudo	20	29	13	23	12	50
		A veces	43	54	47	37	43	16
		Nunca o casi nunca	15	12	22	13	15	0
Ítem 31	Efecto de las interrupciones	Siempre o casi siempre	21	0	36	23	18	0
		A menudo	15	20	6	21	12	33
		A veces	35	41	34	33	34	50
		Nunca o casi nunca	26	37	22	21	34	16
Ítem 32	Previsibilidad de las tareas	Siempre o casi siempre	17	12	15	21	18	16
		A menudo	24	33	15	35	9	33
		A veces	37	37	47	27	37	50
		Nunca o casi nunca	20	16	20	15	34	0

Fuente: A partir de los resultados obtenidos de la AIP del INSHT

Lo ítems del método que recogen los aspectos relacionados con la cantidad y dificultad de la tarea son los siguientes:

TABLA ANEXO C.9. CARGA DE TRABAJO, (CANTIDAD Y DIFICULTAD DE LA TAREA)

CARGA DE TRABAJO								
(CANTIDAD Y DIFICULTAD DE LA TAREA)								
ÍTEM	PREGUNTA	RESPUESTA POSIBLE	CATEGORÍA					
			%					
			CL	RC	CP	CR	COC	RR. PP
Ítem 26	Cantidad de trabajo	Excesiva	29	0	31	47	25	16
		Elevada	49	79	45	39	43	83
		Adecuada	19	20	22	13	28	0
		Escasa	0	0	0	0	3	0
		Muy escasa	0	0	0	0	0	0
Ítem 28	Dificultad del Trabajo	Siempre o casi siempre	5	0	6	9	3	0
		A menudo	12	0	13	21	6	0
		A veces	36	62	36	19	34	100
		Nunca o casi nunca	45	37	43	49	56	0
Ítem 29	Necesidad de Ayuda	Siempre o casi siempre	3	0	0	7	3	0
		A menudo	9	16	6	11	3	16
		A veces	46	62	34	33	71	50
		Nunca o casi nunca	40	20	59	47	21	33
Ítem 4	Trabajo fuera del horario habitual	Siempre o casi siempre	9	4	0	11	12	66
		A menudo	16	37	2	21	12	16
		A veces	23	0	6	47	28	16
		Nunca o casi nunca	50	58	90	19	46	0

Fuente: A partir de los resultados obtenidos de la AIP del INSHT

FACTOR: CARGA DE TRABAJO

Este factor a su vez se encuentra dividido entre Presiones de Tiempos, Esfuerzo de Atención y, Cantidad y Dificultad de la tarea. Este factor lo que trata de evaluar es el nivel de demanda de trabajo a la que el trabajador ha de hacer frente por la exigencia de la actividad laboral.

Análisis de los resultados obtenidos:

Presiones de Tiempos:

Una de las variables que nos permite evaluar la carga de trabajo es la “presión de tiempos”, determinando 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. Con referencia a esto se comprueba que el 60% de los encuestados deben acelerar con bastante frecuencia el ritmo de trabajo para finalizarlo ejecutando las tareas con mayor rapidez.

Esfuerzo de Atención:

Otro de los factores que se evalúa es el “esfuerzo de atención” y, en referencia a este factor, destaca que el tiempo de atención exclusiva a las tareas es bastante elevado y frecuente y, además, se deben atender a múltiples tareas a la vez, determinando el 53% de los encuestados que el nivel de atención es alto o muy alto.

Cantidad y Dificultad de la tarea:

El último factor que se evalúa dentro de este ítem es la “cantidad y dificultad de la tarea”. Para el 49 % de los encuestados la cantidad del trabajo es elevada y normalmente el 45 % manifiesta que, no suelen encontrar dificultades en el desarrollo de sus actividades.

FACTOR: DEMANDAS PSICOLÓGICAS

La AIP del Método F- Psico del INSHT (2014), define este factor como sigue:

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.

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.

TABLA ANEXO C.10. DEMANDAS PSICOLÓGICAS

DEMANDAS PSICOLÓGICAS								
Departamento/ Categoría	Resultados Perfil Valorativo				Trabajadores que se posiciona en cada uno de los tramos			
	Rango	Media	Desviación típica	Mediana	SA	RM	RE	RME
Colectivo	10-112	63,48	13,70	62,00	59	44	27	27
Recepcionista	10-112	55,75	8,42	58,00	12	10	2	0
Camarera/o de Pisos	10-112	63,09	17,22	60,50	21	8	6	9
Camarero/a de Restaurante	10-112	67,57	11,89	64,00	10	18	10	13
Cocinero/a	10-112	60,28	8,90	59,00	15	8	7	2
RR. PP	10-112	79,50	15,69	78,50	1	0	2	3

Fuente: A partir de los resultados obtenidos de la AIP del INSHT

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

TABLA ANEXO C.11. DEMANDAS PSICOLÓGICAS, (EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS)

DEMANDAS PSICOLÓGICAS (EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS)								
ÍTEM	PREGUNTA	RESPUESTA POSIBLE	CATEGORÍA					
			%					
			CL	RC	CP	CR	C0C	RR. PP
Ítem 33 a	Requerimientos de aprendizajes	Siempre o casi siempre	25	16	20	21	43	33
		A menudo	26	50	15	23	31	16
		A veces	35	33	43	37	21	33
		Nunca o casi nunca	12	0	20	17	3	16
Ítem 33 b	Requerimientos de adaptación	Siempre o casi siempre	24	20	20	21	28	66
		A menudo	31	45	22	37	28	16
		A veces	33	20	40	31	40	16
		Nunca o casi nunca	10	12	15	9	3	0
Ítem 33 c	Requerimientos de iniciativas	Siempre o casi siempre	27	16	27	21	37	66
		A menudo	22	33	20	19	18	33
		A veces	28	45	22	31	25	0
		Nunca o casi nunca	21	4	29	27	18	0
Ítem 33 d	Requerimientos de memorización	Siempre o casi siempre	52	54	50	50	53	66
		A menudo	28	37	22	25	34	33
		A veces	15	8	20	17	12	0
		Nunca o casi nunca	3	0	6	5	0	0
Ítem 33 e	Requerimientos de creatividad	Siempre o casi siempre	30	16	20	31	46	66
		A menudo	19	20	18	13	28	33
		A veces	34	54	45	27	21	0
		Nunca o casi nunca	15	8	15	27	3	0

Fuente: A partir de los resultados obtenidos de la AIP del INSHT

La evaluación de las exigencias emocionales se hace a partir de los siguientes ítem

TABLA ANEXO C.12. DEMANDAS PSICOLÓGICAS, (EXIGENCIAS EMOCIONALES)

DEMANDAS PSICOLÓGICAS (EXIGENCIAS EMOCIONALES)								
ÍTEM	PREGUNTA	RESPUESTA POSIBLE	CATEGORÍA					
			%					
			CL	RC	CP	CR	COC	RR. PP
Ítem 33 f	Requerimientos de trato con personas	Siempre o casi siempre	68	79	61	70	59	100
		A menudo	11	12	9	11	15	0
		A veces	8	0	13	5	12	0
		Nunca o casi nunca	12	8	15	11	12	0
Ítem 34 a	Ocultación de emociones superiores ante	Siempre o casi siempre	43	20	47	56	31	50
		A menudo	16	12	15	19	18	0
		A veces	15	29	13	7	15	50
		Nunca o casi nunca	21	33	20	11	31	0
		No tengo, no trato	3	4	2	3	3	0
Ítem 34 b	Ocultación de emociones subordinados ante	Siempre o casi siempre	24	12	27	31	15	33
		A menudo	11	0	9	15	15	16
		A veces	17	29	20	13	12	16
		Nunca o casi nunca	21	25	18	15	31	16
		No tengo, no trato	25	33	25	23	25	16
Ítem 34 c	Ocultación de emociones compañeros ante	Siempre o casi siempre	25	12	29	31	21	16
		A menudo	15	12	18	13	18	16
		A veces	31	33	34	29	25	50
		Nunca o casi nunca	24	41	15	21	31	16
		No tengo, no trato	2	0	2	3	3	0
Ítem 34 d	Ocultación de emociones clientes ante	Siempre o casi siempre	49	37	45	58	43	66
		A menudo	9	8	13	11	0	16
		A veces	15	12	9	3	43	16
		Nunca o casi nunca	14	37	15	13	0	0
		No tengo, no trato	11	4	15	11	12	0
Ítem 35	Exposición a situaciones de impacto emocional de	Siempre o casi siempre	15	16	18	15	15	0
		A menudo	14	12	9	21	12	16
		A veces	37	45	40	29	31	83
		Nunca o casi nunca	31	25	31	33	40	0
Ítem 36	Demandas de respuesta emocional de	Siempre o casi siempre	21	16	25	21	18	33
		A menudo	14	25	4	17	6	50
		A veces	22	37	22	19	15	16
		Nunca o casi nunca	42	20	47	41	59	0

Fuente: A partir de los resultados obtenidos de la AIP del INSHT

FACTOR: DEMANDAS PSICOLÓGICAS

Este factor a su vez se encuentra dividido entre Exigencias Psicológicas y Exigencias emocionales.

Las demandas psicológicas se refieren a la naturaleza de las distintas exigencias a la que se han de hacer frente en el trabajo, bien de naturaleza cognitiva como de naturaleza emocional.

Exigencias Psicológicas

En cuanto a la naturaleza cognitiva, el factor que más destaca, con un 52% de los encuestados, es la necesidad de tener buena memoria en la mayoría de las ocasiones , un 35% de las respuestas afirman que a veces se les exigen requerimientos de aprendizaje, lo mismo responde un 33% sobre los requisitos de adaptación. Un 28% responde que a veces, se les requiere tener iniciativa y un 34% que a veces deben ser creativos.

Exigencias emocionales

Y respecto a la naturaleza emocional, por la características de los puestos, un 68% afirma que siempre o casi siempre, su trabajo les requiere el trato directo con el cliente, lo que implica que en muchas ocasiones el empleado deba ocultar sus emociones ante éstos. Incluso, alrededor del 43% de las respuestas evidencian que siempre o casi siempre deben ocultar las emociones ante los superiores y en un 25% frente a compañeros.

FACTOR: VARIEDAD / CONTENIDO DEL TRABAJO

La AIP del Método F- Psico del INSHT (2014), define este factor como sigue:

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.

TABLA ANEXO C.13. VARIEDAD / CONTENIDO DEL TRABAJO

VARIEDAD / CONTENIDO DEL TRABAJO								
Departamento/ Categoría	Resultados Perfil Valorativo				Trabajadores que se posiciona en cada uno de los tramos			
	Rango	Media	Desviación típica	Mediana	SA	RM	RE	RME
Colectivo	0-69	22,84	9,63	23,00	131	15	5	6
Recepcionista	0-69	17,21	6,32	17,00	24	0	0	0
Camarera/o de Pisos	0-69	24,77	11,70	24,50	32	6	2	4
Camarera/o de Restaurante	0-69	26,16	7,95	26,00	39	8	2	2
Cocinero/a	0-69	20,31	8,92	21,00	30	1	1	0
RR. PP	0-69	16,50	4,68	16,50	6	0	0	0

Fuente: A partir de los resultados obtenidos de la AIP del INSHT

Los ítems que comprenden este factor son:

TABLA ANEXO C.14. VARIEDAD / CONTENIDO DEL TRABAJO

VARIEDAD / CONTENIDO DEL TRABAJO								
ÍTEM	PREGUNTA	RESPUESTA POSIBLE	CATEGORÍA					
			%					
			CL	RC	CP	CR	COC	RR. PP
Ítem 37	Trabajo rutinario	No	33	37	27	31	43	33
		A veces	37	37	38	33	37	66
		Bastante	16	25	18	15	12	0
		Mucho	12	0	15	19	6	0
Ítem 38	Sentido del trabajo	Mucho	58	70	61	50	59	50
		Bastante	34	25	36	41	25	50
		Poco	6	4	0	7	15	0
		Nada	0	0	2	0	0	0
Ítem 39	Contribución del trabajo	No es muy importante	5	0	6	9	3	0
		Es importante	42	70	27	45	40	16
		Es muy importante	41	25	50	33	46	83
		No lo sé	10	4	15	11	9	0
Ítem 40 a	Reconocimiento del trabajo por superiores	Siempre o casi siempre	27	37	36	5	43	16
		A menudo	17	29	6	31	0	16
		A veces	31	25	34	33	28	50
		Nunca o casi nunca	22	4	22	29	25	16
		No tengo, no trato	1	4	0	0	3	0
Ítem 40 b	Reconocimiento del trabajo por compañeros	Siempre o casi siempre	21	37	15	5	34	50
		A menudo	24	45	18	25	15	16
		A veces	37	8	43	49	34	33
		Nunca o casi nunca	16	8	22	19	12	0
		No tengo, no trato	0	0	0	0	3	0
Ítem 40 c	Reconocimiento del trabajo por clientes	Siempre o casi siempre	37	29	36	41	37	50
		A menudo	29	41	25	35	21	16
		A veces	22	20	25	17	25	33
		Nunca o casi nunca	5	4	6	5	3	0
		No tengo, no trato	5	4	6	0	12	0
Ítem 40 d	Reconocimiento del trabajo por familia	Siempre o casi siempre	57	54	54	52	65	83
		A menudo	19	33	13	23	12	0
		A veces	14	8	22	11	12	16
		Nunca o casi nunca	7	4	9	7	6	0
		No tengo, no trato	1	0	0	3	3	0

Fuente: A partir de los resultados obtenidos de la AIP del INSHT

FACTOR: VARIEDAD / CONTENIDO DEL TRABAJO

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

Alrededor del 35% de los encuestados su trabajo no les resulta rutinario o sólo a veces; afirmando más de un 90% de ellos que su trabajo tiene mucho o bastante sentido. Además, el 83% de los trabajadores declaran importante y muy importante su contribución laboral para la empresa.

Por otro lado, el 53% de los trabajadores que respondieron al estudio, afirman que nunca, casi nunca o sólo a veces, su trabajo es reconocido por sus superiores; un 37% de ellos dice que a veces sus compañeros reconocen su labor y que siempre o casi siempre son más reconocidos por clientes y familiares, con un 37% y un 57% respectivamente.

FACTOR: PARTICIPACIÓN / SUPERVISIÓN

La AIP del Método F- Psico del INSHT (2014), define este factor como sigue:

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.

TABLA ANEXO C.15. PARTICIPACIÓN / SUPERVISIÓN

PARTICIPACIÓN/SUPERVISIÓN								
Departamento/ Categoría	Resultados Perfil Valorativo				Trabajadores que se posiciona en cada uno de los tramos			
	Rango	Media	Desviación típica	Mediana	SA	RM	RE	RME
Colectivo	4-87	50,78	12,12	50,00	2	2	11	142
Recepcionista	4-87	42,08	8,20	42,00	1	1	2	20
Camarera/o de Pisos	4-87	54,20	14,28	50,50	1	0	2	41
Camarero/a de Restaurante	4-87	58,53	7,20	59,00	0	0	0	51
Cocinero/a	4-87	43,28	5,91	43,50	0	0	4	28
RR. PP	4-87	34,50	5,17	32,00	0	1	3	2

Fuente: A partir de los resultados obtenidos de la AIP del INSHT

Los ítems que comprenden este factor son:

TABLA ANEXO C.16. PARTICIPACIÓN / SUPERVISIÓN

PARTICIPACIÓN/SUPERVISIÓN								
ÍTEM	PREGUNTA	RESPUESTA POSIBLE	CATEGORÍA					
			%					
			CL	RC	CP	CR	COC	RR. PP
Ítem 11 a	Participación en la introducción de cambios en equipos y materiales	Puedo decidir	6	4	6	9	3	0
		Se me consulta	12	25	6	0	21	66
		Sólo recibo información	34	37	31	35	34	33
		Ninguna participación	46	33	54	54	40	0
Ítem 11 b	Participación en la introducción de métodos de trabajo	Puedo decidir	11	16	6	5	18	33
		Se me consulta	12	20	11	3	18	33
		Sólo recibo información	43	54	34	50	37	33
		Ninguna participación	32	8	47	39	25	0
Ítem 11 c	Participación en el lanzamiento de nuevos productos	Puedo decidir	6	8	6	3	6	16
		Se me consulta	8	20	6	0	15	16
		Sólo recibo información	43	37	36	47	46	66
		Ninguna participación	41	33	50	49	31	0
Ítem 11 d	Participación en la reorganización de áreas de trabajo	Puedo decidir	6	4	2	3	15	16
		Se me consulta	3	12	2	1	0	16
		Sólo recibo información	41	58	36	37	43	33
		Ninguna participación	48	25	59	56	40	33
Ítem 11 e	Participación en la introducción de cambios en la dirección	Puedo decidir	1	0	2	0	3	0
		Se me consulta	1	0	2	1	3	0
		Sólo recibo información	31	37	25	31	37	33
		Ninguna participación	64	62	70	66	56	66
Ítem 11 f	Participación en contrataciones de personal	Puedo decidir	2	0	2	1	3	16
		Se me consulta	5	8	4	0	9	16
		Sólo recibo información	26	29	13	31	34	33
		Ninguna participación	65	62	79	66	53	33
Ítem 11 g	Participación en la elaboración de normas de trabajo	Puedo decidir	3	0	2	0	9	16
		Se me consulta	7	12	6	0	9	50
		Sólo recibo información	35	50	25	37	34	33
		Ninguna participación	54	37	65	62	46	0
Ítem 12 a	Supervisión sobre los métodos	no interviene	8	4	2	17	3	33
		Insuficiente	10	0	6	17	12	16
		Adecuada	63	83	61	45	81	50
		Excesiva	17	12	29	19	3	0
Ítem 12 b	Supervisión sobre la planificación	no interviene	8	8	0	11	9	33
		Insuficiente	15	0	13	23	15	16
		Adecuada	55	79	59	33	68	50

		Excesiva	21	12	27	31	6	0
Ítem 12 c	Supervisión sobre el ritmo	no interviene	9	8	11	7	9	16
		Insuficiente	10	4	4	13	12	33
		Adecuada	47	58	47	31	62	50
		Excesiva	33	29	36	47	15	0
Ítem 12 d	Supervisión sobre la calidad	no interviene	5	4	0	5	12	0
		Insuficiente	14	0	9	23	15	16
		Adecuada	63	87	65	49	62	83
		Excesiva	17	8	25	21	9	0

Fuente: A partir de los resultados obtenidos de la AIP del INSHT

FACTOR: PARTICIPACIÓN / SUPERVISIÓN

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.

Participación

Alrededor del 45% de las respuestas manifiestan la nula capacidad de participación que tienen los empleados en la introducción de cambios en equipos y materiales, en los métodos de trabajo y en el lanzamiento de nuevos productos, el mismo porcentaje manifiestan que sólo reciben información y, en cuanto a la reorganización de áreas de trabajo y en la elaboración de normas de trabajo, en torno al 50%, afirma no tener ninguna participación,

Supervisión

En cuanto a la supervisión, en general la encuentran adecuada, tanto sobre los métodos, el ritmo, la planificación y la calidad, oscilando el tanto por ciento de las respuestas entre un 47% a un 63%.

FACTOR: INTERÉS POR EL TRABAJADOR / COMPENSACIÓN

La AIP del Método F- Psico del INSHT (2014), define este factor como sigue:

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.

TABLA ANEXO C.17. INTERÉS POR EL TRABAJADOR / COMPENSACIÓN

INTERÉS POR EL TRABAJADOR / COMPENSACIÓN								
Departamento/ Categoría	Resultados Perfil Valorativo				Trabajadores que se posiciona en cada uno de los tramos			
	Rango	Media	Desviación típica	Mediana	SA	RM	RE	RME
Colectivo	0-73	41,22	10,22	41,00	128	15	6	8
Recepcionista	0-73	36,50	8,92	36,50	24	0	0	0
Camarera/o de Pisos	0-73	42,57	11,50	41,00	33	3	5	3
Camarero/a de Restaurante	0-73	42,04	9,91	41,00	41	5	1	4
Cocinero/a	0-73	42,56	9,61	42,00	24	7	0	1
RR. PP	0-73	36,17	5,42	36,00	6	0	0	0

Fuente: A partir de los resultados obtenidos de la AIP del INSHT

Los ítems que comprenden este factor son:

TABLA ANEXO C.18. INTERÉS POR EL TRABAJADOR / COMPENSACIÓN

INTERÉS POR EL TRABAJADOR / COMPENSACIÓN								
ÍTEM	PREGUNTA	RESPUESTA POSIBLE	CATEGORÍA					
			%					
			CL	RC	CP	CR	COC	RR. PP
Ítem 13 a	Información sobre la formación	No hay información	12	0	25	5	15	0
		Insuficiente	33	29	27	35	43	16
		Es adecuada	54	70	47	58	40	83
Ítem 13 b	Información sobre las posibilidades de promoción	No hay información	33	37	38	31	34	0
		Insuficiente	35	20	29	43	40	50
		Es adecuada	30	41	31	25	25	50
Ítem 13 c	Información sobre requisitos para la promoción	No hay información	45	37	47	54	43	0
		Insuficiente	26	16	25	31	21	50
		Es adecuada	28	45	27	13	34	50
Ítem 13 d	Información sobre la situación de la empresa	No hay información	33	29	38	29	40	16
		Insuficiente	23	20	15	29	25	33
		Es adecuada	42	50	45	41	34	50
Ítem 41	Facilidades para el desarrollo profesional	Adecuadamente	20	25	15	19	25	16
		Regular	23	25	22	25	18	33
		Insuficientemente	26	33	25	25	25	33
		No existe posibilidad de desarrollo profesional	29	16	36	29	31	16
Ítem 42	Valoración de la formación	Muy adecuada	21	4	34	15	25	16
		Suficiente	24	37	20	23	18	33
		Insuficiente en algunos casos	40	50	25	47	43	50
		Totalmente insuficiente	14	8	20	13	12	0
Ítem 43	Equilibrio entre esfuerzo y recompensas	Muy adecuada	10	4	9	13	15	0
		Suficiente	21	25	29	15	15	16
		Insuficiente en algunos casos	42	54	25	54	37	50
		Totalmente insuficiente	25	16	36	15	31	33
Ítem 44	Satisfacción con el salario	Muy satisfecho	3	0	6	5	0	0
		Satisfecho	31	41	25	33	37	0
		Insatisfecho	43	50	34	43	46	66
		Muy insatisfecho	21	8	34	17	15	33

Fuente: A partir de los resultados obtenidos de la AIP del INSHT

FACTOR: INTERÉS POR EL TRABAJADOR / COMPENSACIÓN

Colectivo de todos los trabajadores encuestados:

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.

El 54% de los encuestados consideran adecuada la información recibida sobre formación y un 42% opinan lo mismo sobre la información sobre la situación de la empresa. No obstante, en cuanto a información sobre posibilidades y requisitos de promoción, más del 65% consideran que no hay información o que ésta es insuficiente. Por otro lado, un 29% de ellos consideran que no existen facilidades para el desarrollo profesional, la formación es considerada aproximadamente por el 50%, como insuficiente en algunos casos o totalmente insuficiente. Sobre el equilibrio entre esfuerzo y recompensas, responden más del 60%, que es insuficiente en algunos casos o totalmente insuficiente. Respecto a la compensación recibida por el trabajo realizado, el 43% se considera insatisfecho con su salario.

FACTOR: DESEMPEÑO DE ROL

La AIP del Método F- Psico del INSHT (2014), define este factor como sigue:

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.

TABLA ANEXO C.19. DESEMPEÑO DE ROL

DESEMPEÑO DE ROL								
Departamento/ Categoría	Resultados Perfil Valorativo				Trabajadores que se posiciona en cada uno de los tramos			
	Rango	Media	Desviación típica	Mediana	SA	RM	RE	RME
Colectivo	1-109	35,61	16,77	35,00	84	23	26	24
Recepcionista	1-109	20,08	5,83	19,00	23	1	0	0
Camarera/o de Pisos	1-109	29,25	20,08	21,50	33	2	4	5
Camarero/a de Restaurante	1-109	48,76	11,65	50,00	8	8	16	19
Cocinero/a	1-109	34,72	8,34	36,00	17	11	4	0
RR. PP	1-109	37,33	8,94	39,50	3	1	2	0

Fuente: A partir de los resultados obtenidos de la AIP del INSHT

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

TABLA ANEXO C.20. DESEMPEÑO DE ROL

DESEMPEÑO DE ROL								
ÍTEM	PREGUNTA	RESPUESTA POSIBLE	CATEGORÍA					
			%					
			CL	RC	CP	CR	COC	RR. PP
Ítem 14 a	Especificaciones de los cometidos	Muy clara	36	45	31	25	50	50
		Clara	45	50	50	47	31	50
		Poco clara	14	4	15	19	12	0
		Nada clara	4	0	2	7	6	0
Ítem 14 b	Especificaciones de los procedimientos	Muy clara	33	41	34	15	46	66
		Clara	47	50	50	58	31	16
		Poco clara	14	4	13	17	18	16
		Nada clara	4	4	2	7	3	0
Ítem 14 c	Especificaciones de la cantidad de trabajo	Muy clara	32	41	40	21	37	0
		Clara	40	54	40	35	34	66
		Poco clara	17	4	11	23	21	33
		Nada clara	9	0	6	19	6	0
Ítem 14 d	Especificaciones de la calidad de trabajo	Muy clara	35	50	38	25	40	0
		Clara	45	50	45	45	37	83
		Poco clara	12	0	9	19	15	16
		Nada clara	6	0	6	9	6	0
Ítem 14 e	Especificaciones de los tiempos de trabajo	Muy clara	32	50	31	21	40	16
		Clara	40	41	45	37	37	33
		Poco clara	14	8	13	15	12	50
		Nada clara	12	0	9	25	9	0
Ítem 14 f	Especificaciones de la responsabilidad del puesto	Muy clara	38	45	45	27	43	16
		Clara	35	37	40	31	28	66
		Poco clara	14	16	6	17	18	16
		Nada clara	11	0	6	23	9	0
Ítem 15 a	Tareas irrealizables	Siempre o casi siempre	7	0	2	15	6	0
		A menudo	14	4	11	21	15	16
		A veces	20	25	13	27	15	16
		Nunca o casi nunca	57	70	72	35	62	66
Ítem 15 b	Procedimientos de trabajo incompatibles con objetivos	Siempre o casi siempre	5	0	4	7	6	0
		A menudo	16	4	11	23	21	16
		A veces	31	20	31	39	25	33
		Nunca o casi nunca	47	75	52	29	46	50
Ítem 15 c	Conflictos morales	Siempre o casi siempre	6	4	4	9	6	0
		A menudo	10	0	6	9	15	50
		A veces	23	20	29	27	12	16
		Nunca o casi nunca	59	75	59	52	65	33
Ítem 15 d	Instrucciones contradictorias	Siempre o casi siempre	17	4	11	31	15	0
		A menudo	16	0	9	25	21	33
		A veces	27	29	25	29	25	33
		Nunca o casi nunca	38	66	54	13	37	33
Ítem		Siempre o	13	0	4	21	25	0

15 e	Asignación de tareas que exceden el cometido del puesto	casi siempre						
		A menudo	17	25	9	21	12	33
		A veces	26	8	29	33	25	33
		Nunca o casi nunca	42	66	56	23	37	33

Fuente: A partir de los resultados obtenidos de la AIP del INSHT

FACTOR: DESEMPEÑO DE ROL

Este factor considera los problemas que pueden derivarse de la definición de los cometidos de cada puesto de trabajo.

En este sentido cerca del 80% de los encuestados, en general consideran clara o muy clara la información que reciben sobre lo que deben hacer, como hacerlo, calidad del trabajo, tiempo de trabajo y la responsabilidad de su puesto. Además, cabe destacar que el 57% de ellos afirman que no se les asignan tareas que no puedan realizar con los recursos de que disponen. Un 47% declara que los procedimientos de trabajo nunca o casi nunca son incompatibles con los objetivos. Un 59% afirma que no les supone conflictos morales nunca o casi nunca y en un 42% declaran que nunca o casi nunca las tareas asignadas exceden el cometido del puesto. Un 65% afirma que nunca o casi nunca o a veces recibe instrucciones contradictorias.

FACTOR: RELACIONES Y APOYO SOCIAL

La AIP del Método F- Psico del INSHT (2014), define este factor como sigue:

El factor Relaciones Interpersonales 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 este factor el concepto de “apoyo social”, entendido como factor moderador del estrés, y que el método concreta estudiando la posibilidad de contar con apoyo instrumental o ayuda proveniente de otras personas del entorno de trabajo (jefes, compañeros, ...) 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, ..., ante las cuales, las organizaciones pueden o no haber adoptado ciertos protocolos de actuación.

TABLA ANEXO C.21. RELACIONES Y APOYO SOCIAL

RELACIONES Y APOYO SOCIAL								
Departamento/ Categoría	Resultados Perfil Valorativo				Trabajadores que se posiciona en cada uno de los tramos			
	Rango	Media	Desviación típica	Mediana	SA	RM	RE	RME
Colectivo	0-97	26,22	13,40	24,00	91	13	33	20
Recepcionista	0-97	14,92	7,59	14,00	23	0	1	0
Camarera/o de Pisos	0-97	30,27	15,92	30,00	20	3	11	10
Camarero/a de Restaurante	0-97	31,20	11,64	31,00	22	5	15	9
Cocinero/a	0-97	22,22	8,68	23,00	21	5	6	0
RR. PP	0-97	20,67	13,65	16,00	5	0	0	1

Fuente: A partir de los resultados obtenidos de la AIP del INSHT

Los ítems con que el método aborda estas cuestiones son:

TABLA ANEXO C.22. RELACIONES Y APOYO SOCIAL

RELACIONES Y APOYO SOCIAL								
ÍTEM	PREGUNTA	RESPUESTA POSIBLE	CATEGORÍA					
			%					
			CL	RC	CP	CR	COC	RR. PP
Ítem 16 a	Apoyo social instrumental de distintas fuentes	Siempre o casi siempre	42	79	36	21	59	33
		A menudo	18	12	11	25	18	33
		A veces	18	4	22	23	12	33
	¿puedes contar con tus jefes?	Nunca o casi nunca	16	0	27	21	9	0
		No tengo, no hay otras personas	3	4	2	7	0	0
Ítem 16 b	Apoyo social instrumental de distintas fuentes	Siempre o casi siempre	45	87	40	23	46	83
		A menudo	17	12	9	21	25	16
		A veces	26	0	38	35	21	0
	¿puedes contar con tus compañeros?	Nunca o casi nunca	8	0	11	11	6	0
		No tengo, no hay otras personas	2	0	0	7	0	0
Ítem 16 c	Apoyo social instrumental de distintas fuentes	Siempre o casi siempre	35	75	29	13	46	33
		A menudo	8	0	2	13	15	0

	¿puedes contar con tus subordinados?	A veces	18	0	27	27	9	0
		Nunca o casi nunca	12	4	29	9	3	0
		No tengo, no hay otras personas	25	20	11	35	25	66
Ítem 16 d	Apoyo social instrumental de distintas fuentes	Siempre o casi siempre	23	54	18	11	15	83
		A menudo	10	20	2	5	18	16
		A veces	21	8	20	25	31	0
	¿puedes contar con otras personas que trabajan en la empresa?	Nunca o casi nunca	22	4	27	33	18	0
		No tengo, no hay otras personas	21	12	31	23	15	0
Ítem 17	Calidad de las relaciones	Buenas	70	87	65	60	75	100
		Regulares	28	8	31	39	25	0
		Malas	1	4	2	0	0	0
		No tengo compañeros	0	0	0	0	0	0
Ítem 18 a	Exposición a conflictos interpersonales	Raras veces	47	33	50	49	46	66
		Con frecuencia	21	4	13	29	28	33
		Constantemente	16	58	13	9	3	0
		No existen	15	4	22	11	21	0
Ítem 18 b	Exposición a violencia física	Raras veces	19	16	18	15	28	16
		Con frecuencia	1	0	0	3	0	0
		Constantemente	0	0	0	0	3	0
		No existen	78	83	81	80	68	83
Ítem 18 c	Exposición a violencia psicológica	Raras veces	29	8	29	33	37	33
		Con frecuencia	11	4	15	13	6	16
		Constantemente	11	0	15	13	3	50
		No existen	47	87	38	39	53	0
Ítem 18 d	Exposición a acoso sexual	Raras veces	15	20	18	13	12	16
		Con frecuencia	0	0	0	0	0	16
		Constantemente	0	0	2	0	0	0
		No existen	82	79	79	86	87	66
Ítem 19	Gestión de la empresa de las situaciones de conflicto. Sólo a título descriptivo.	Deja que sean los implicados quienes solucionen el tema	8	0	9	11	12	0
		Pide a los mandos de los afectados que traten de buscar una solución al problema	41	29	43	49	40	16
		Tiene establecido un procedimiento formal de actuación	15	12	15	9	21	33
		No lo sé	34	58	31	29	25	50
Ítem 20	Exposición a discriminación	Siempre o casi siempre	4	4	6	3	3	0
		A menudo	3	4	0	9	0	0
		A veces	15	8	11	21	18	16
		Nunca o casi nunca	75	83	81	64	78	83

Fuente: A partir de los resultados obtenidos de la AIP del INSHT

FACTOR: RELACIONES Y APOYO SOCIAL

En cuanto al apartado referente al apoyo social, alrededor de un 45% de las respuestas afirman que pueden contar con el apoyo de los superiores y compañeros, siempre o casi siempre. Un 18 % nos dice que a veces puede contar con sus subordinados (otro 25% nos dice que no tiene subordinados). El 70% de los encuestados declaró que la calidad de las relaciones en su departamento son buenas y nos dicen que rara vez se encuentran expuestos a conflictos interpersonales en un 47%. El 78% afirma que no se exponen a violencia física. Un 47% afirma que no existe violencia psicológica y el 82% nos dice que no existe exposición a acoso sexual. Con referencia a la gestión de situaciones de conflicto un 41% pide a los mandos afectados que traten de buscar solución al problema. Un 75% afirma no haberse sentido expuesto a discriminación nunca o casi nunca.

