

Introducción

Este estudio presenta los resultados de la Batería de Factores Psicosociales de la Universidad de Valencia aplicada a una muestra del colectivo de trabajadores de la empresa TUSGSAL de Badalona (España), empresa dedicada al transporte terrestre urbano de viajeros, en el marco de la Evaluación de Riesgos Psicosociales de 2014 llevada a cabo por el Departamento de Prevención de Riesgos Laborales de TUSGSAL. El estudio muestra las tendencias generales y la relevancia de los factores psicosociales en prevención, desarrollando líneas estratégicas de mejora en función de los resultados alcanzados.

Metodología

La Batería de Factores Psicosociales de Salud Laboral de la Universidad de Valencia (BFPSL) es una herramienta de evaluación de riesgos laborales fiable, válida y baremada que permite a las empresas, la Administración o los agentes sociales interesados en efectuar una evaluación de riesgos detectar la presencia de riesgos psicosociales en un entorno de trabajo, cuantificar su magnitud, identificar a que unidades, subunidades o puestos afectan y cuantificar su efecto sobre la salud de los trabajadores y sobre la siniestralidad laboral, manteniendo controlados los sesgos de deseabilidad social en las respuestas. Este diagnóstico de los riesgos psicosociales efectuado mediante un muestreo de los centros, departamentos, subunidades o puestos permite identificar los focos de posibles dificultades y planificar la acción preventiva con fundamento.

La Batería es un conjunto integrado de instrumentos diagnósticos orientados a la prevención de disfunciones y patologías laborales de carácter psicosocial. Este conjunto estructurado de instrumentos puede ser utilizado en toda clase de organizaciones, incluyendo las empresas privadas en todos los sectores productivos (p.e., industria, servicios...) y la Administración (p.e., organizaciones de salud o educación). La Batería está diseñada de modo quede garantizada su *transversalidad* a través de sectores productivos, tipos de tareas, departamentos, etc. y su *verticalidad*, a través de niveles jerárquicos, siendo aplicable desde los empleados hasta la alta dirección, lo que permite un muestreo sistemático y riguroso de una organización a la hora de efectuar una evaluación de riesgos psicosociales. La transversalidad y la verticalidad son cualidades importantes del instrumento dado que permiten aplicar el mismo instrumento en toda la organización y obtener perfiles comparativos que permiten adoptar decisiones de planificación de la acción preventiva.

La Batería permite satisfacer de un modo práctico y eficaz el requisito formal de evaluación de riesgos que impone el artículo 16 de la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales en los aspectos relativos a los riesgos psicosociales. Facilita la planificación de la acción preventiva en los aspectos psicosociales y la puesta en marcha de una acción preventiva eficaz. Pensada para ser útil a las empresas y a las instituciones, los resultados además de la descripción del estado de la situación permite desarrollar una configuración priorizada de oportunidades de acción preventiva ajustada a las necesidades de la organización.

CONTENIDOS GENERALES DE LA BATERIA, FIABILIDAD Y BAREMOS BASICOS

La Batería de Factores Psicosociales permite el diagnóstico de los siguientes grupos de variables: (a) factores de estrés; (b) indicadores de consecuencias; (c) indicadores de siniestralidad; y (d) control de deseabilidad social (ver Tabla 1).

Tabla 1. Grupos de indicadores evaluados en la Batería de Factores Psicosociales.

<p>a. FACTORES DE ESTRÉS</p> <p>a.1. Estrés de Rol</p> <p>a.1.1. Conflicto de Rol</p> <p>a.1.2 Carga de trabajo</p> <p>a.1.3. Ambigüedad de Rol</p> <p>a.1.4 Exposición externa</p> <p>a.2 Disfunciones sociales</p> <p>a.2.1. Mobbing</p> <p>a.3 Factores organizacionales</p> <p>a.3.1. Liderazgo</p> <p>a.3.2. Comunicación</p> <p>a.3.3. Compromiso de la organización con la calidad, la seguridad y el medio ambiente.</p>	<p>b. INDICADORES DE CONSECUENCIAS</p> <p>b.1. Satisfacción Laboral</p> <p>b.2. Salud Psicológica</p> <p>b.3. Tensión asociada al trabajo</p> <p>b.4 Burnout</p> <p>b.5 Propensión al Abandono</p> <p>b.6 Rendimiento</p> <p>c. INDICADORES DE SINIESTRALIDAD</p> <p>c.1. Accidentes sin baja último año</p> <p>c.2. Accidentes sin baja últimos tres años</p> <p>c.3. Accidentes con baja último año</p> <p>c.4. Accidentes con baja últimos tres años</p>	<p>d. CONTROL DE SESGO</p> <p>d.1. Deseabilidad Social</p>
--	---	---

Los indicadores de posibles fuentes de estrés contemplados en la batería se clasifican a su vez en tres grupos: (a.1) estrés de rol; (a.2) estrés social; (a.3) condiciones organizacionales facilitadoras o inhibidoras de estrés. En el grupo (a.1) estrés de rol se incluyen cuatro indicadores (a.1.1) el conflicto de rol, que se refiere a la presencia de demandas contradictorias que dificultan la realización del trabajo, (a.1.2) la carga de trabajo, que se refiere al grado en que el trabajo produce fatiga y cansancio, supone tareas monótonas o repetitivas, requiere una atención continua o el manejo de mucha información (a.1.3) la ambigüedad de rol, que se refiere a la carencia de la suficiente información, claramente formulada sobre qué hay que hacer, cómo hay que hacerlo o que consecuencias tendrá el desempeño; y

la (a.1.4) la *limitricidad* de rol que se refiere a la exposición a personas ajenas a la organización, como clientes, debido al puesto desempeñado. En el grupo (a.2) se ha incluido un indicador de la disfunción social severa denominada *mobbing* o *bullying* o acoso psicológico o moral en el trabajo. En el grupo (a.3) se han incluido tres indicadores (a.3.1) liderazgo, (a.3.2) comunicación organizacional y (a.3.3) compromiso de la organización con la calidad, la seguridad y el medio ambiente.

Entre los indicadores de posibles consecuencias del estrés o indicadores que pueden verse afectados por los niveles de estrés, incidiendo a su vez entre sí o en otras variables, se cuentan (b.1) la satisfacción laboral, (b.2) la salud psicológica, (b.3) la tensión asociada al trabajo, (b.4) el síndrome de *burnout* o de estar quemado en el trabajo, (b.5) la propensión al abandono y (b.6) el rendimiento en el trabajo. En la administración de esta batería también pueden considerarse opcionalmente indicadores de siniestralidad: (c.1) accidentes sin baja padecidos durante el último año, (c.2) accidentes sin baja padecidos durante los últimos tres años, (c.3) accidentes con baja padecidos durante el último año, y (c.4) accidentes con baja padecidos durante los últimos tres años. Por último la batería puede incluir opcionalmente un (d) indicador de deseabilidad social incluido con el propósito de controlar este sesgo de respuesta, que requiere tanta más atención cuanto menores sean las garantías de anonimato y confidencialidad que perciban las personas que responden la escala. Muchas de estas escalas, como por ejemplo conflicto de rol, ambigüedad de rol, o satisfacción laboral, permiten describir subescalas. Las subescalas se refieren a aspectos mucho más específicos de estas variables. Estos aspectos específicos son de gran utilidad diagnóstica en toda evaluación de riesgos psicosociales efectuada en una empresa debido a que permiten señalar déficits o necesidades específicas y sugerir opciones de acción preventiva concretas.

Todos los ítems de la Batería de Factores Psicosociales han sido diseñados para que puedan ser contestados en una **escala única de respuesta de 5 puntos**. La escala de respuesta es la siguiente: (1) completo desacuerdo, (2) desacuerdo, (3) ni de acuerdo ni desacuerdo, (4) acuerdo y (5) completo acuerdo. Es importante tener presente esta escala cuando se analizan las medias de los distintos indicadores expresadas en esta escala. Adicionalmente se ofrece siempre la posibilidad de una respuesta (NA) "No se puede aplicar a mi caso" que impide un uso inadecuado de la categoría intermedia. Todas las respuestas NA han sido tratadas como datos faltantes a efectos de la corrección de las escalas para obtener su puntuación total, de modo que no afectan a las medias, desviaciones típicas, etc. Al obtener los totales como medias de los valores válidos de respuestas se garantiza que no se pierda la información completa de un caso por la presencia de un sólo faltante, por ejemplo debido a una respuesta NA, y que la interpretación de los estadísticos media, desviación típica y percentiles sea inmediata pues pueden ubicarse directamente en la escala de respuesta de los ítems.

Resultados

El tratamiento estadístico se ha efectuado con el paquete estadístico SPSS.

Todos los sujetos participaron voluntariamente y de modo anónimo en la investigación.

DESCRIPCION DE LA MUESTRA

Se trata de una muestra de 267 trabajadores sobre 750 (35'6%) de la empresa dividido en 86% de hombres y 14% de mujeres.

Tabla 2. Distribución de frecuencias de la muestra por género

DP1 Género

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1 Varón	228	85,4	86,0	86,0
	2 Mujer	37	13,9	14,0	100,0
	Total	265	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,7		
Total		267	100,0		

Tabla 3. Distribución de frecuencias de la muestra por edad

DP2 Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1 Menos de 20	3	1,1	1,1	1,1
	2 Entre 20 y 29	27	10,1	10,2	11,4
	3 Entre 30 y 39	68	25,5	25,8	37,1
	4 Entre 40 y 49	97	36,3	36,7	73,9
	5 Entre 50 y 59	57	21,3	21,6	95,5
	6 Más de 59	12	4,5	4,5	100,0
Total		264	98,9	100,0	
Perdidos	Sistema	3	1,1		
Total		267	100,0		

La mayor parte de trabajadores se sitúa en la franja de edad de entre 40-49 años (36'7%), después la franja de 30 a 39 años es la más importante (25'8%), y la tercera franja es la de entre 50-59 años (21'6%).

Los trabajadores entre 30-59 años representan un 84'1%.

Tabla 4. Distribución de frecuencias de la muestra por estudios

		DP3 Estudios			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	0 No sabe leer y escribir	2	,7	,8	,8
	1 Leer y escribir	6	2,2	2,4	3,2
	2 Básica o Primarios	108	40,4	42,7	45,8
	3 Secundaria o Bachiller	93	34,8	36,8	82,6
	4 Técnico Profesional	27	10,1	10,7	93,3
	5 Universidad Estudios Medios	6	2,2	2,4	95,7
	6 Universidad Estudios Superiores	11	4,1	4,3	100,0
	Total	253	94,8	100,0	
Perdidos	Sistema	14	5,2		
Total		267	100,0		

La mayor parte de trabajadores dispone de nivel de estudios básico o primarios (42'7%) o de estudios de bachiller o secundaria (36'8%). Existe un 10'7% que manifiestan ser técnicos profesionales y un 2'4% con nivel de estudios universitario.

Tabla 5. Distribución de frecuencias de la muestra por posición

		DT4 Posición			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1 Empleado	225	84,3	86,5	86,5
	2 Responsable dep.	10	3,7	3,8	90,4
	3 Mando Intermedio	20	7,5	7,7	98,1
	4 Dirección	5	1,9	1,9	100,0
	Total	260	97,4	100,0	
Perdidos	Sistema	7	2,6		
Total		267	100,0		

La mayor parte de la muestra son empleados (86'5%), para luego predominar los mandos intermedios (7'7%).

Tabla 6. Distribución de frecuencias de la muestra por departamento

		DT10 Departamento			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1 Taller	33	12,4	12,4	12,4
	2 Mantenimiento	35	13,1	13,1	25,5
	3 Tráfico	161	60,3	60,3	85,8
	4 Admón CSR	27	10,1	10,1	95,9
	5 Admón JM	4	1,5	1,5	97,4
	6 Admón T	7	2,6	2,6	100,0
	Total	267	100,0	100,0	

La mayor parte de la muestra corresponde al departamento de tráfico (60'3%), taller representa un 12'4%, mantenimiento un 13'1%

Tabla 7. Distribución de frecuencias de la muestra por departamento funcional

DT10.1 Departamento Funcional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos 1,00 Taller-Mantenimiento	68	25,5	25,5	25,5
2,00 Conductores	161	60,3	60,3	85,8
3,00 Administración	38	14,2	14,2	100,0
Total	267	100,0	100,0	

Con vistas a que el análisis de resultado resulte más operativo, se aglutina a taller y mantenimiento, y ambos juntos suponen 25'5%; y, administración, aglutinando los 3 centros de la muestra, representa un 14'2%.

Los conductores de autobús suponen un 60'3% del total de la muestra.

ANALISIS GENERAL DE RESULTADOS EN LA EMPRESA

ESTRÉS

1- conflicto de rol

Se observa que en el departamento "Taller-Mantenimiento" existe significativamente una media superior de la variable "Conflicto de Rol" a la de los demás departamentos, En Taller-Mantenimiento", existe significativamente una media superior de la variable "persona-rol" y "Conflicto Demandas-Recursos" a la de los demás departamentos.

Que el Departamento Funcional de Taller-Mantenimiento presente una media notoriamente más alta que los otros departamentos significa en términos de prevención que los trabajadores que lo integran está expuestos a demandas contradictorias en su trabajo.

En el departamento "Taller-Mantenimiento" existe una media considerablemente superior de la variable "Conflicto entre emisores" a la de los demás departamentos

En el departamento "Taller-Mantenimiento" existe una media considerablemente superior de la variable "demandas recursos", a la de los demás departamentos

En cuanto a administración, aparece con medias intermedias pero más bien altas en conflicto de rol.

2- carga de trabajo

Sobre el ítem "carga de trabajo: estresores" destaca la diferencia entre los departamentos de "Taller-Mantenimiento" y "conductores" con el de "administración", significativamente más baja. El resultado más alto lo tiene "Conductores", aunque queda en cierta manera compensada esta carga de trabajo con los factores motivadores, que muestran en sus resultados indicadores muy positivos, representando un activo importante para TUSGSAL.

Sobre el ítem “carga de trabajo: autorregulación” aparece una media sensiblemente inferior en “conductores”, para luego aparecer “Taller-Mantenimiento” y, finalmente, “Administración” con la más alta; y el sobre ítem “carga de trabajo: Motivadores” presenta resultados de medias superiores en conductores. Estos trabajadores tienen un trabajo con muy poco margen de autorregulación pero compensan con el mejor nivel de motivación. En administración aparecen las medias más bajas en cuanto a motivación.

La variable carga de trabajo presenta resultados significativamente diferentes entre sí y está relacionada con cada uno de los departamentos, siendo un aspecto que varía sensiblemente en cada uno de ellos.

3- ambigüedad de rol

La empresa TUSGSAL no es una organización particularmente expuesta a este estresor de rol.

Con una media sensiblemente superior está “conductores”, para luego aparecer “Taller-Mantenimiento” y, finalmente, “Administración”.

Las diferencias entre las medias para estos tres departamentos no son estadísticamente significativas, lo que quiere decir que no puede descartarse la idea de que las diferencias observadas puedan deberse al azar y, por lo tanto, no sean producidas por causas concretas.

Hay que mencionar que, en todo caso, es mejorable el Feed-back descendente (desde superiores a trabajadores).

4- exposición externa

La variable “trato con clientes” dispone de varios ítems como “Los clientes y público me crean muchos problemas”, que obtiene medias diferentes entre los 3 departamentos siendo el que más altos resultados tiene el de “conductores” para luego “administración” y “Taller-Mantenimiento” aparecer respectivamente con medias inferiores

Las medias para estos tres departamentos no son estadísticamente significativas.

Existe un volumen de trabajadores que aluden falta de formación para atender clientes, más patente en los departamentos de Taller-Mantenimiento y Administración. Ello se observa en las respuestas acumuladas en el ítem “He recibido formación específica y adecuada sobre cómo atender a nuestros clientes”, el ítem “He sido entrenado para responder profesionalmente a cada problema con los clientes”, o el ítem “Estoy preparado para relacionarme con clientes y público”.

FACTORES ORGANIZACIONALES

1- liderazgo

Destaca que en Taller-Mantenimiento el liderazgo es más autocrático y también más centrado en la tarea, este último aspecto también destaca en conductores pero en bastante menor medida.

No se aprecia que exista un estilo de liderazgo unificado y, finalmente, cabe destacar las valoraciones positivas, en conductores y administración, al respecto de profesionalidad y apoyo de los superiores.

Desde el punto de vista estadístico la variable liderazgo confirma su relación con Taller-Mantenimiento, lo cual quiere decir que existen causas que determinan este aspecto y que, por lo tanto, las diferencias observadas no son atribuibles al azar de la muestra y respuestas obtenidas.

Se han analizado siete indicadores (siete items) relativos a aspectos de liderazgo que pueden afectar a la salud psicosocial de los trabajadores y también a la calidad del clima laboral, la eficacia y la eficiencia de la organización. Algunos indicadores están intencionadamente formulados en términos positivos, y otros se refieren a posibles aspectos inadecuados de liderazgo por parte de los mandos.

El indicador que recibe las puntuaciones más altas en los tres departamentos funcionales es “mis jefes me tratan correctamente”, con medias por encima del valor 4 (que significa “de acuerdo” conforme a la escala aplicada de 0 a 5). Es decir, en términos de contenido los trabajadores de los tres departamentos funcionales expresan que los mandos les tratan correctamente sin que se aprecien diferencias significativas entre departamentos. Obviamente este es un indicador positivo desde un punto de vista psicosocial y de organización.

Con valores por debajo de 4 se sitúan las medias de los indicadores “tengo el apoyo y la ayuda de mis jefes cada vez que lo necesito” y “mis superiores son buenos profesionales y saben lo que hacen”. Aunque no pueden apreciarse diferencias estadísticamente significativas entre los tres departamentos funcionales, es cierto que las medias de apoyo percibido en el trabajo y confianza en la capacidad y conocimiento de los mandos al frente son menores en el departamento funcional de taller-mantenimiento.

2- comunicación

Los resultados señalan márgenes de mejora en este campo, de manera que en administración hay indicios acerca de la percepción de poca información recibida por los trabajadores, así como deficiencia de comunicación horizontal (entre trabajadores) en ese mismo departamento. Mientras que en Taller-Mantenimiento hay deficiencia de comunicación vertical (de superiores a trabajadores)

Asimismo, se pone de manifiesto que los procedimientos para comunicar sugerencias o problemas, donde Conductores presenta una media más alta, y Taller-Mantenimiento presenta la más baja; son mejorables (fundamentalmente en taller-mantenimiento).

3- compromiso de la organización (calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales).

En cuanto a calidad aparecen resultados correctos, y en cuanto a medio ambiente y PRL, en general y en conjunto positivos. En Taller-Mantenimiento la calidad está muy presente entre sus trabajadores, pero en cambio piensan que no disponen de los medios suficientes para desarrollarla adecuadamente y que en otras empresas la calidad podría ser mejor que en TUSGSAL. En conductores los resultados señalan que, en cierta forma, no disponen de los medios suficientes para desarrollar la calidad adecuadamente. En administración la percepción es que los controles de calidad de su trabajo son quizás tolerantes o no tan rigurosos como en los demás departamentos.

4- mobbing

Los resultados son correctos, a pesar de que en algún departamento parecen existir más personas afectadas. Los resultados son peores en Taller-Mantenimiento y en administración, donde se sitúan en

un término medio entre los otros departamentos. Ambos departamentos presentan ligeras tendencias en según qué ítem. Las diferencias entre departamentos son estadísticamente significativas.

De estos datos se puede observar como en administración se insinúan algunos problemas, aspecto que en este tipo de departamentos suele aflorar en bastantes empresas. En Taller-Mantenimiento se plasman resultados que tienen que ver con clima social, comunicación y liderazgo básicamente.

En los indicadores de acoso psicológico en el trabajo no sólo importan las medias generales sino también la presencia de personas, aunque sean casos más o menos aislados.

INDICADORES DE SALUD PSICOSOCIAL

Satisfacción laboral

Administración presenta una media más alta, Taller-Mantenimiento presenta la más baja y las diferencias entre departamentos funcionales son estadísticamente significativas.

1- satisfacción intrínseca del trabajo

Resultados correctos en términos generales, con peores resultados para Taller-Mantenimiento.

2- satisfacción con las prestaciones básicas

En este apartado pasa casi igual que en el anterior.

3- satisfacción con las condiciones de trabajo

Existe un porcentaje mayoritario de satisfechos en medidas de protección y emergencias, pero un pequeño porcentaje de insatisfechos respecto al ritmo de trabajo y a la seguridad y salud.

4- satisfacción con el ambiente físico de trabajo

Vuelven a destacar los peores resultados obtenidos en Taller-Mantenimiento. Se constata que las diferencias entre departamentos son estadísticamente significativas.

5- satisfacción con las oportunidades de desarrollo

En Taller-Mantenimiento donde la media es inferior a los otros dos departamentos.

6- satisfacción con la participación, supervisión y relación con los compañeros.

En Taller-Mantenimiento peores resultados en satisfacción con la supervisión, pero en satisfacción con los compañeros son peores en administración.

Salud psicológica

Los resultados son peores en administración y de cerca Taller-Mantenimiento, siendo coincidentes los resultados de malestar psicológico con los de bienestar psicológico, es decir, que los ítems que marcan tendencia a malestar psicológico con los que marcan la tendencia inversa se obtienen concordantes y, por lo tanto, otorgan fiabilidad a los resultados y respuestas obtenidas.

Tensión asociada al trabajo

Se aprecia un deslizamiento hacia mayor experiencia de tensión asociada al trabajo en Taller-Mantenimiento y luego administración. Conductores, a pesar de las características de su trabajo, aparece como el departamento que presenta resultados más bajos de tensión asociada al trabajo. Las diferencias entre departamentos funcionales son estadísticamente significativas

Burn-out

El contexto al respecto de este punto en TUSGSAL es positivo. A pesar de ello hay un desplazamiento de respuestas negativas y que tienen más presencia en Taller-Mantenimiento y a continuación administración (siguiendo la casuística de otras variables e ítems). Las diferencias entre departamentos son estadísticamente significativas

Propensión al abandono

Hay unos resultados que lidera Taller-Mantenimiento, mientras que Conductores presenta una media más baja. Las diferencias entre departamentos funcionales son estadísticamente significativas

Desempeño autopercebido

Destaca que Taller-Mantenimiento tiene resultados altos y administración bajos, aunque a nivel estadístico esta variable sobre productividad no relaciona con los departamentos.

Discusión de resultados

A continuación se plantean una serie de líneas de mejora atendiendo al análisis de los resultados obtenidos.

Vale la pena mencionar que, a raíz de las anteriores fases de estudio de factores psicosociales, ya se activaron líneas de mejora relacionadas con: formación de colectivos, mejora a la exposición de temperaturas extremas, uso de EPIs, normalización de la percepción de los accidentes de trabajo, elaboración de manuales, instrucciones de trabajo y/o protocolos o procedimientos; o actualización progresiva en recursos materiales, por ejemplo. En todos los casos, los resultados de estas líneas de mejora han sido altamente satisfactorios consiguiendo mejorar las condiciones de trabajo de los trabajadores de Tusgsal y reducir la siniestralidad laboral de forma importante.

De cara a poder rentabilizar la realización del estudio de factores psicosociales actual, se plantean las siguientes líneas de mejora:

COMUNICACIÓN/PARTICIPACION

- Mejorar las líneas de comunicación y participación de la empresa, valorando las contribuciones que pueden realizar los trabajadores a la organización del trabajo para que les permitan mejorar la organización con el fin de que todos ellos puedan percibir estos conceptos como algo vivo, ágil y accesible. Particularmente esforzarse en transmitir los valores de compromiso de la empresa acerca de calidad, medio ambiente y seguridad y salud, y esforzarse en establecer procedimientos de feedback que demuestren la importancia de la participación de los trabajadores.
- Mejorar la información y comunicación, principalmente en taller, a través de procedimientos e información sobre trabajos específicos y el trabajo en general.
- Mejorar la participación de los trabajadores.

- Establecer mecanismos de refuerzo positivos específicos para comportamientos seguros de los trabajadores, aumentando el feed-back, sobre todo el descendente (de superior a trabajador), aunque también el horizontal (entre compañeros) en el sentido positivo. Es necesario estimular que exista actuación e intolerancia frente a problemas de orden y limpieza en el lugar de trabajo.
- Llevar a cabo dinámicas de relación entre compañeros, de manera que la comunicación horizontal entre ellos sea de calidad y frecuente. Utilizar estas dinámicas para incrementar la motivación hacia el trabajo.

-

MEDIDAS ORGANIZATIVAS

- Establecer con claridad cuáles son los planes de carreras y la política de promociones en la empresa para seleccionar trabajadores para los puestos de trabajo.
- Establecer con claridad las atribuciones de cada categoría profesional (responsabilidades, procedimientos y prioridades en la gestión del trabajo).
- Unificar la orientación y estilo de liderazgo en la empresa, fundamentalmente revisar el área de taller a este respecto. Seleccionar adecuadamente personal para estos puestos, y programar formación adecuada para que los puestos de trabajo con responsabilidad hacia personas a su cargo aprendan como manejar dichas personas y situaciones, y sigan unas líneas genéricas en que destaquen los principales elementos argumentales de la empresa. Reciclar toda la estructura de mando de Taller, de manera que los mandos se constituyan en modelos adecuados de seguridad en su trabajo.
- Aplicar prevención desde el diseño y la adquisición de nuevos equipos, mobiliario, maquinarias o vehículos, con información hacia los trabajadores y/o sus representantes al respecto.
- Renovar los medios y recursos materiales de la empresa en todas sus facetas (vehículos, equipos y maquinarias, tecnología, etc.), implementando la renovación paulatina y racional de dichos recursos. Revisar temas referentes al riesgo eléctrico, ruido, herramientas cortantes, exposición a humos, quemaduras o riesgo de atropello o de atrapamiento.
- Mejorar en la gestión que supone la conciliación de la vida familiar con la laboral.
- Mejorar en la organización del trabajo de forma genérica, y generar mecanismos de feed-back que faciliten a los trabajadores el valorar su aporte en el conjunto del trabajo y su repercusión en la calidad o medio ambiente.

PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

- Mejorar las condiciones de iluminación de TUSGSAL. (aspecto ya abordado y solucionado recientemente).
- Aumentar el número de reuniones de seguridad formales e informales, fundamentalmente en el colectivo de taller. Hacerlo con la periodicidad suficiente, y dando también participación a los trabajadores, e implementando tales reuniones en el día a día con los jefes de turno respectivos.
- Aumentar las campañas preventivas de manera genérica seleccionando y variando la temática de forma periódica.
- Mejorar los sistemas de comunicación oral y escrita.
- Mejorar el ambiente físico de trabajo, en la medida de lo posible, en taller (temperatura, ventilación, iluminación y espacio), administración y tráfico (orden y limpieza).
- Intervención sobre los riesgos ergonómicos, fundamentalmente posturas incómodas, inmovilidad y acciones repetitivas.
- Trabajar sobre los síntomas dolor de espalda, cuello y cefaleas, valorarlos en cuanto a absentismo y a posibles problemas ergonómicos.

FORMACIÓN

- Se hace hincapié en la necesidad de integrar en la sistemática formativa de la empresa (fundamentalmente en el área de tráfico aunque contemplando también el resto de áreas):
 - 1- Listado de situaciones típicas de interacción con clientes y de situaciones conflictivas con clientes.
 - 2- Ordenarlas por importancia en función de la frecuencia de aparición y gravedad.
 - 3- Analizar secuencias comportamentales, respuestas e interacciones verbales y no verbales
 - 4- Establecer cauces de respuesta adecuados
 - 5- Entrenar a los trabajadores para todo ello.
- Incluir en la formación del personal de taller y en el de administración, una parte referente al trato con “clientes”, entendiendo que estos clientes no son los mismos que en el área de tráfico.
- Plantear medidas formativas para combatir el burn-out , medidas para estimular EPIS y Equipos de Protección Colectivos.
- Formación sobre riesgos tales como accidentes de tráfico y violencia en el lugar de trabajo.
- Llevar a cabo formación para la mejora en la percepción del riesgos de los distintos puestos de trabajo.

Conclusiones

La Batería de Factores Psicosociales de Salud Laboral de la Universidad de Valencia (BFPSL) es una herramienta de evaluación de riesgos laborales excelente de cara a examinar con detalle las características específicas de la empresa o institución, así como para diseñar líneas de mejora o correctivas a integrar en la planificación de actividades preventivas de la empresa.

En Tusgsal la evaluación de FPS se lleva a cabo de forma periódica y, debido a ello, es posible establecer comparativas entre las diferentes oleadas de evaluación y así valorar las tendencias y efectividad de las acciones planificadas y ejecutadas.

Un aspecto básico y muy importante en una evaluación de FPS es la interpretación post-metodológica de los resultados, es necesario realizar este planteamiento antes de llevar a cabo ningún tipo de evaluación de riesgos en este sentido porque de lo contrario los efectos y consecuencias de llevar a cabo la evaluación de FPS pueden convertirse en efecto “boomerang”.

Agradecimientos

Agradecimiento a la ORP 2015 por desarrollar, desde hace tiempo, congresos, simposios y todo tipo de actividades de encuentro, divulgación e investigación en el ámbito de la prevención de riesgos laborales; y por aceptar la publicación de este paper.

Agradecimiento al profesor José Luis Meliá Navarro por su entrega y dedicación al estudio de los factores psicosociales y de la causalidad de los accidentes, y por su generosidad y trabajo para con el contenido y desarrollo de este estudio.

Agradecimiento a todos los compañeros de Tusgsal que han hecho posible el estudio que da lugar a este trabajo, y, en especial, a los compañeros del área de Gestión Estratégica y del servicio de prevención, sin los cuales hubiera sido imposible realizar el estudio.

Referencias bibliográficas

Melià, J.L. (2004) La batería de factores psicosociales de la Universidad de Valencia. La evaluación multidimensional comprehensiva de los riesgos psicosociales. Trabajo presentado en el Tercer Congreso internacional de Prevención de Riesgos. Santiago de Compostela.

Melià, J.L. (2007) El factor humano en la seguridad laboral. Bilbao. Lettera Publicaciones.

Salas, C.; Melià, J. Perfil de riesgos psicosociales de los conductores de autobuses: Resultados preliminares. Proceedings of the Seventh International Conference on Occupational Risk Prevention. 2009. : ISBN: 978-84-934256-1-6

Salas, C.; Melià, J., Disminución de la accidentalidad y sus costes bajo la perspectiva del metodo causal psicosocial de los accidentes de trabajo. Proceedings of the Fifth International Conference on Occupational Risk Prevention ORP2007. Mondelo P.; Fruns, M.; Saarela, K.L.; Karwowski, W.; Hale, A.. 2007. ISBN: 84-934256 -2-1