



**Universitat**  
de les Illes Balears

**EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES PUESTO ADMINISTRATIVO DEL DEPARTAMENTO DE “SUPPLY CHAIN” OFICINAS CENTRALES DE LA EMPRESA “AUTOMOBILITY SL”**

**María Paula Rodríguez Díaz**

**Máster Universitario en Salud Laboral (Prevención de Riesgos Laborales)**

**Centro de Estudios de Postgrado**

**Año Académico 2021-22**

**EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES PUESTO ADMINISTRATIVO DEL DEPARTAMENTO DE “SUPPLY CHAIN” OFICINAS CENTRALES DE LA EMPRESA “AUTOMOBILITY SL”**

**María Paula Rodríguez Díaz**

**Trabajo de Fin de Máster**

**Centro de Estudios de Postgrado**

**Universidad de las Illes Balears**

**Año Académico 2021-22**

Palabras clave del trabajo:

Riesgos psicosociales, evaluación de riesgos psicosociales,

*Nombre del Tutor/Tutora del Trabajo: Isabel Oliver Payeras*

*Diligencia de refrendo de autoría:*

La abajo firmante María Paula Rodríguez Díaz da fe de que este Trabajo de Fin de Máster ha sido elaborado fundamentalmente por ella misma y no es copia de otro trabajo elaborado por otra persona.

## Índice

1. Introducción.....	5
2. Alcance .....	6
2.1 Actividad de la empresa.....	6
2.2 Identificación Unidades de Análisis .....	6
2.3 Descripción del departamento Supply Chain.....	7
3. Organigrama del Supply Chain .....	8
3.1 Unidades de análisis .....	8
4. Metodología.....	10
4.1 Introducción.....	10
4.2 Consideraciones previas .....	11
4.3 Instrumentos de recogida de información .....	11
4.4 Instrumento PSICO 4.0 .....	12
5. Planificación y realización del trabajo de campo. ....	13
5.1 Fase de Inicio.....	13
5.2 Fase de Recopilación de información.....	15
5.3 Fase de Inicio del Cuestionario .....	15
5.4 Fase de Presentación.....	16
5.4.1 Entrevistas individuales al personal. ....	16
6. Resultados de la Evaluación .....	17
6.1 Resultados por Unidad de Análisis.....	17
6.2 Resultados del Personal con cargos de supervisión y dirección.....	29
6.3 Resultados del Subdepartamento de Purchasing .....	31
6.4 Resultados del Subdepartamento de Feet .....	33
6.5 Resultados del Subdepartamento de Logistic .....	35
7. Comparativa y conclusiones de las Unidades de Análisis.....	36
8. Propuesta de intervención para la organización. ....	46
9. Bibliografía.....	65
Anexo 1 .....	66
Encuesta PSICO 4.0 .....	66
Anexo 2 .....	70
Guión de preguntas en entrevista individual .....	70
Anexo 3 .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Comunicado.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>

## 1. Introducción

La Evaluación de Riesgos Psicosociales es una necesidad cada vez mayor para las empresas, en el marco de los procedimientos de evaluación de riesgos que exige la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y la Directiva Europea. Durante las últimas décadas se han producido una serie de cambios económicos, sociales y organizativos, entre los que cabe mencionar la diferentes modalidades de trabajo y la creciente flexibilidad de la empresa, que han planteado importantes cambios en las relaciones entre empresa y persona trabajadora, cosa que se ha conducido a un interés en los denominados riesgos psicosociales y en la calidad de la vida laboral.

En los últimos años, muchas compañías se han percatado, de que resulta necesario disponer de indicadores relativos a la seguridad y salud como fuente de información necesaria para una correcta toma de decisiones. Disponer de una evaluación de los riesgos psicosociales es una herramienta positiva que fomenta una visión integral de la prevención, cuya información supone un amplio conocimiento sobre la seguridad y salud de la organización, con las posibles repercusiones sobre la eficiencia organizacional y rentabilidad empresarial.

La evaluación de riesgos psicosociales se convierte en una herramienta preventiva de gran importancia, puesto que la identificación, valoración y control de los factores de riesgo de origen psicosocial y la planificación de las medidas preventivas correspondientes, conduce a una gestión eficaz de las personas de la organización, en el sentido de una mejor adecuación a la tarea a desempeñar, al entorno, a la empresa, y se traduce en la eficacia de la organización: mejor rendimiento, menor absentismo y mayor satisfacción.

El presente trabajo pretende evaluar los riesgos psicosociales de un determinado departamento de una empresa multinacional, debido a los elevados índices preocupantes de absentismo, reestructuraciones implantadas de forma unilateral, nuevas modalidades de trabajo (teletrabajo), entre otros aspectos. Todo ello, ha provocado la necesidad de conocer los factores psicosociales que afectan a la salud de las personas trabajadoras.

Por ello, se evaluará dicha área de trabajo con puestos administrativos, con el que se determinaran una serie de factores o condiciones psicosociales que pueden ser inadecuadas y/o adversas y que supondrán un riesgo para la salud de las personas trabajadoras, además se detectará aquellos riesgos que se han materializado y han provocado consecuencias “daños psicológicos” para la salud. Cabe tener en cuenta, una vez, determinada una condición psicosocial laboral adversa no todas las personas trabajadoras desarrollará la misma reacción, por lo que se tendrá en cuenta también las diferencias individuales, y las condiciones extralaborales.

En fase del proceso de evaluación se seguirá Nota Técnica de Prevención (NTP) número 702 editada por el INSHT (2005), comprendido en las siguientes fases; identificación de los factores de riesgo, elección de la metodología, técnicas e instrumentos que se han de aplicar, planificación y realización del trabajo de campo, análisis de los resultados y elaboración de un informe, elaboración y puesta en marcha de un programa de intervención, seguimiento y control de las medidas adoptadas.

## 2. Alcance

### 2.1 Actividad de la empresa

AutoMobility S.L. se trata de un grupo empresarial especializado en ofrecer soluciones de movilidad global mediante un modelo de negocio integrado, tecnológico y descriptivo basado en el contrato total del ciclo del vehículo. A través de diferentes líneas de negocio, compra del vehículo particular o a por mayor, alquiler de vehículos (Rent a car) y venta de vehículos (Concesionario).

AutoMobility, cuenta con un total 700 empleados/as distribuidos en 51 centros de trabajo, tanto territorio nacional e internacional, cuya sede central se encuentra situada en las Islas Baleares, con un volumen de 100 empleados.

### 2.2 Identificación Unidades de Análisis

Los Art. 4.2 y 7.a) del Reglamento de los Servicios de Prevención (RSP) establecen que la evaluación debe hacerse por puestos de trabajo. Sin embargo, resulta más conveniente que la evaluación de riesgos psicosociales se realice también por los grupos o unidades organizativas que el técnico considere que deben ser objeto de análisis o bien se sigan los criterios que hayan sido consensuados con los trabajadores (Art. 33.1.b) y 36.1.c) LPRL y Art. 5.1 RSP), ya que la finalidad de esta evaluación es analizar factores referidos al diseño de tareas y la organización de las mismas.

Para la elaboración de las unidades de análisis, ha sido imprescindible definir y acortar de una forma precisa el factor o factores que se han de investigar y sus aspectos, utilizando diferentes fuentes de información.

Reunión con el CEO de AutoMobility, donde muestra una clara preocupación hacia su trabajadores/as situados en headquarters (sede central).

La adquisición de diferentes líneas de negocios, la expansión hacia nuevos mercados internacionales, las circunstancias del mercado, como crisis económicas y sanitarias, ha provocado una obligatoriedad de llevar a cabo multitudes de medidas relacionadas con reestructuraciones organizaciones y productivas de varios departamentos de su sede central.

En concreto, en los últimos años, el departamento actualmente llamado “Supply Chain” ha sufrido una gran reestructuración, donde conllevó diversas modificaciones en las condiciones laborales, relacionadas con adquisición de nuevas tareas y funcionalidades, cambios en dirección y nuevos responsables de diferentes áreas de trabajo.

Una reestructuración, tal como comenta el CEO de la compañía, que fue necesaria para las nuevas necesidades empresariales. Situación, bastante complicada puesto que, se trata de un departamento muy estratégico para la compañía.

Reunión con el Departamento de Recursos Humanos, dicho departamento muestra una serie de documentos, estadísticas e informes de toda la compañía, donde tal como las sospechas del CEO aparece que tras la decisión de la creación del departamento del “Supply Chain” los índices de absentismo han sido considerables en comparativa con años anteriores.

Si bien, no solamente índices de absentismo, sino que también existe una reiterada renuncia y bajas voluntarias del personal de dicho departamento.

Reunión con el resto de los departamentos; Se realiza reuniones con todos los departamentos de la compañía, donde se pretende conocer la opinión de todos los grupos, registro de las posibles tensiones y “desviaciones” entre los procedimientos de trabajo teóricos y los procedimientos reales.

Observación del personal del departamento de Supply Chain e intento de comunicación sin presencia de supervisores, donde se detecta aparentemente factores psicosociales relacionados con Carga de trabajo y Participación y Supervisión

Una vez recopilada información, se concluye que existe una necesidad de que el departamento llamado “Supply Chain” será objeto de este estudio con una muestra de 44 empleados/as.

### 2.3 Descripción del departamento Supply Chain.

El departamento de Supply Chain, surge de la necesidad de unificar el departamento de operaciones de cada línea de negocio, debido al volumen creciente del grupo dichos departamentos coexistían necesitando uno del otro, cosa que provocaba una gran carga de trabajo a los trabajadores/as e involucración de un total de diez departamentos diferentes.

Ante dicha necesidad de unificar todos los departamentos de operaciones de las diferentes líneas de negocio, se crea un único departamento llamado “Supply Chain”, es decir, un único organigrama que englobe todo el ciclo de vida del vehículo, incluyendo las compras, el alquiler y la venta en cualquiera de los canales.

El departamento de Supply Chain, está compuesto por subdepartamentos; Purchasing, Fleet, Logistic.

Purchasing; Departamento de compras,

Tareas principales;

1. Análisis de las necesidades de compras
2. Contacto con marcas para conocer condiciones de compra y volumen.
3. Recepción de propuestas y actualización de ficheros
4. Análisis comparativo de los vehículos de anterior para toma de decisiones de dirección
5. Tras cierre de negociación y condiciones de compra, creación del vehículo en bases de datos internas.
6. Comprobar características del pedido en Progiciel. (Bases de datos internas)
7. Evaluación del stock enviado por las marcas (precios, rentabilidad...) (ficheros)
8. Consultar a las marcas según necesidades puntuales de los comerciales.

Feet; Departamento de Flota

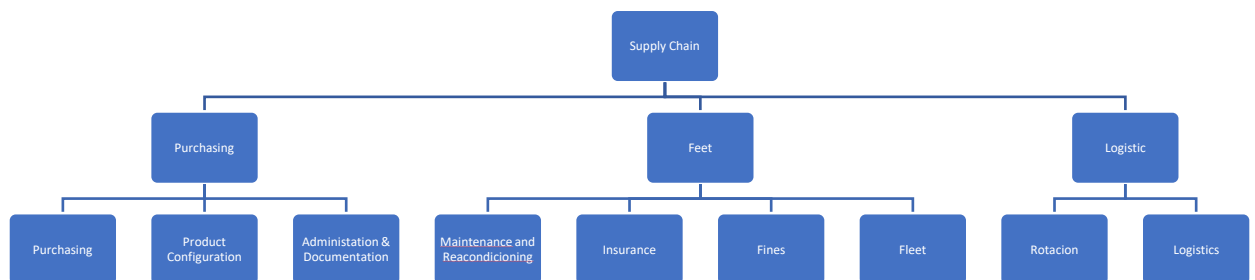
1. Planificación y seguimiento de transportes (contacto con proveedores, negociación de precios, realización del transporte y seguimiento)
2. Importación de datos y solicitud de transporte en Progiciel (Bases de datos internas)

3. Revisión y control de facturas en Navision (Programa interno)
4. Gestión de daños de vehículos llegados a campas: solicitar presupuesto y junto a documentación derivar al proveedor para gestión daños o pasar al área correspondiente según origen del daño.
5. Control de stock y actualización de campas (cada día por la mañana y por la tarde) y elaboraciones informes.
6. Búsqueda de sustituto (vehículos que no llegan a campas, retrasos informados por RAC). Contactar con comerciales B2B y B2C para ofrecer un sustituto.
7. Controlar y asegurar el cumplimiento de fechas.
8. Control de la ocupación de las campas.
9. Asignación de destinos y actualización de fechas de infleet i desfleet de vehículos en el sistema.

#### Logistic; Departamento de Logistica

1. Supervisar que los vehículos estén listos (peritados)
2. Crear solicitud de recogida
3. Coordinar la entrega de vehículos y autorizar vehículos a recoger
4. Abastecimiento de centros según listado de vehículos
5. Controlar tránsito de vehículos
6. Contactar con empresas de transporte
7. Distribución de flota: coordinar el movimiento de vehículos entre centros de península.
8. Gestión de daños (nacional e internacional)
9. Reclamación parte de daños a empresa de transporte
10. Informar los de daños por Navision (programa interno) si la reclamación es aceptada.
11. Descargar factura y enviar al cliente (creada por comerciales b2b)
12. Actualización de campa
13. Actualización de información de flota (campa de salida y destino)

### 3. Organigrama del Supply Chain



#### 3.1 Unidades de análisis

Con el objetivo de definir adecuadamente las unidades de análisis, se establecen los siguientes criterios;

1. Personal con cargos de supervisión y dirección de personas; Engloban los siguientes puestos; Engloban una muestra de 10 personas



<b>Puestos de trabajo con cargos de supervisión y dirección</b>	<b>Nº PERSONAS</b>	<b>UNIDAD DE ANALISIS</b>
Fleet director	1	
Fleet Insurances Manager	1	
Fleet Maintenance Manager	1	
Logistic director	1	
Logistic Rotation Manager	1	
Purchase Administration Manager	1	
Purchase Manager	1	
Purchase Product Configuration Manager	1	
Purchasing director	1	
Supply Chain director	1	
<b>Total, general</b>	<b>10</b>	<b>Unidad de Análisis (1)</b>

2. Personal con el mismo Margen de Autonomía; Engloban los siguientes puestos;

<b>DEPARTAMENTOS</b>	<b>Nº PERSONAS</b>	<b>UNIDAD DE ANALISIS</b>
<b>Fleet</b>	<b>10</b>	<b>Unidad de Análisis (2)</b>
Fines	3	
Insurances	3	
Maintenance and Reacondicioning	4	
<b>Logistic</b>	<b>9</b>	<b>Unidad de Análisis (3)</b>
Logistics	5	
Rotation	4	
<b>Purchasing</b>	<b>15</b>	<b>Unidad de Análisis (4)</b>
Administation & Documentation	4	
Product Configuration	3	
Purchasing	8	
<b>Total, general</b>	<b>34</b>	<b>3</b>

3. Personal con la naturaleza de tarea; En relación con este criterio, se destaca que, aunque las funciones sean diferentes en todos los puestos del departamento las tareas son de carácter administrativo, dado este aspecto, se obtiene un cuarto criterio.
4. Confidencialidad de los grupos; se desestiman puestos con menos de 3 personas y se asocian al grupo de mayor afinidad.

<b>UNIDAD DE ANALISIS</b>	<b>Nº PERSONAS</b>	<b>Nº ENCUESTAS OBTENIDAS</b>
<b>Unidad de Análisis (1) Personal con cargos de supervisión y dirección</b>	10	6
<b>Unidad de Análisis (2) Departamento Fleet</b>	10	7
<b>Unidad de Análisis (3) Departamento Logistics</b>	9	7

<b>Unidad de Análisis (4)</b> <b>Departamento Purchasing</b>	15	13
<b>Total</b>	<b>44</b>	<b>33</b>

**Finalmente, el tamaño de la población estudiada corresponde a 33 trabajadores/as y cuatro unidades de análisis.**

## 4. Metodología

### 4.1 Introducción

El impacto sobre la salud debido a una situación psicosocial inadecuada puede conllevar alteraciones fisiológicas (enfermedades cardiovasculares, alteraciones gastrointestinales, afecciones cutáneas..) o psicológicas tanto a nivel conductual (conductas de riesgo , adicciones, agresividad, aumento de errores, enlentecimiento, etc...), cognitivo (dificultad de concentración, pérdida de memoria, disminución de la discriminación de señales, etc.) como emocional (depresión, ansiedad, miedo, ira, etc.). Estos efectos pueden obedecer a una inadecuación de los factores psicosociales directamente o a la interacción de éstos con otros factores (por ejemplo, el entorno físico).

Por ello, es de suma importancia elegir correctamente la metodología, técnicas e instrumentos que se debe aplicar. Dicha elección dependerá sobre todo de los factores concretos que se tengan que evaluar, los objetivos, características del colectivo, instrumentos que se han empleado con anterioridad, etc.

Por ejemplo, en AutoMobility SI, la totalidad de la muestra tiene capacidades técnico-colectivas para contestar un cuestionario. Además de ello, el departamento de Recursos Humanos comenta que de forma habitual remiten cuestionarios sobre clima laboral, cultura organizativa, etc. Aspecto, que podría suponer un buen instrumento de recogida de datos, pero también podría suponer un instrumento “aborrecido” por las personas trabajadoras de la compañía.

Sin embargo, no solamente se trata de escoger el método, instrumento o técnica, sino también tener en cuenta todas las consideraciones previas antes de llevar a cabo una evaluación de riesgos psicosociales. Para ello, lo prioritario es recoger lo establecido en el RD 39/97, de 17 de enero, Reglamento de los Servicios de Prevención. De acuerdo con lo previsto en el artículo 33 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, “el empresario deberá consultar a los representantes de los trabajadores, o a los propios trabajadores en ausencia de representantes, acerca del procedimiento de evaluación a utilizar en la empresa o centro de trabajo”.

En principio, no existe ningún método mejor que otro, por lo que un análisis riguroso de las ventajas e inconvenientes es un trabajo fundamental. En todo caso, en una misma evaluación puede ser utilizados varios métodos, técnicas o instrumentos.

La presente investigación es factible, debido que AutoMobility SI, ha sufrido multitudes de cambios internos y externos, que ha afecta a un departamento muy estratégico de la compañía el “Supply Chain”, en dichos cambios no se tuvieron en cuenta una estrategia de seguridad en el trabajo motivo por el que las personas trabajadoras se encuentren actualmente expuestas a un sinfín de factores de riesgos entre estos los riesgos

psicosociales, generando unos resultados muy aparentes de estrés, rendimiento laboral y varias afectaciones a la salud.

Cabe tener en cuenta, que el origen de esta situación de riesgos psicosocial no está en el individuo, sino que normalmente se encuentra en el entorno por un mal diseño y ordenación del trabajo. Los riesgos psicosociales en el trabajo aparecen porque se generan unas condiciones laborales difíciles de tolerar para la mayoría de las personas trabajadoras.

Por ello, es necesario evaluar el entorno e intentar modificarlo para generar unas condiciones de trabajo adecuadas para el departamento “Supply Chain”. Con ello, conseguiremos determinar cuál de estas herramientas nos puede ser más útil y se adapta más a la población objeto del estudio.

Se ha realizado un cuadro comparativo para poder observar las dimensiones de análisis de cada uno de los métodos y la utilidad que podríamos obtener de cada uno de ellos, esta comparación se presenta a continuación;

#### 4.2 Consideraciones previas

En primer lugar, para este estudio se van a determinar la totalidad de condiciones imprescindibles;

1. Consulta con los representantes de los trabajadores; Automobility no cuenta con representación legal de los trabajadores, por lo que no se requerirá. Sin embargo, sí que se realizará consulta a los propios trabajadores/as debido a la ausencia de representación, donde se ha determinado los siguientes puntos;
  - a. Información sobre los Riesgos Psicosociales
  - b. Procedimiento de evaluación
  - c. Métodos e instrumentos para utilizar
  - d. Confidencialidad de los datos
  - e. Generar confianza a los/as afectados/as
  
2. Proporcionar confianza sobre los resultados sobre la evaluación; Para ello, se realizará una reunión con los Departamentos Recursos Humanos y Dirección general, donde se detallará los siguientes aspectos;
  - a. El objetivo principal de la evaluación.
  - b. Determinar si existe conocimiento técnico lectivo e idiomas deseados para contestar encuestas y preguntas relacionadas con factores psicosociales
  - c. Determinar si existe personas con algún tipo de discapacidad psíquica o personas con dificultades para entender lo que se les pregunta.
  - d. Cómo se va a desarrollar la evaluación.

#### 4.3 Instrumentos de recogida de información

El objetivo es conocer de la forma más precisa posible el contexto objeto de evaluación, que nos ayudará a la interpretación de los datos y posteriormente a determinar las propuestas de mejora. Así como determinar las unidades de análisis que permita segmentar adecuadamente la información (desde el nivel más general -organización- a otros más concretos -centro de trabajo, departamento, puesto de trabajo, categoría profesional,...)

La recopilación de la información previa se realiza en las siguientes fases;

1. Entrevista o grupo de discusión dirigida a dirección, delegados de prevención, departamento de RRHH, mandos directos del Supply Chain.
2. Técnicas de observación al departamento de Supply Chain y reuniones departamentales.
3. Recopilación de documentos, estadísticas e informes tales como:
  - a. Organigrama, sistemas de horarios, estructura salarial, etc.
  - b. Características de la plantilla: sexo, edad, antigüedad en la empresa/puesto, etc.
  - c. Puestos de trabajo: funciones, responsabilidades, requisitos de formación, etc.
  - d. Aspectos que afectan al personal: nivel de absentismo, formación, siniestralidad, rotación de personal, solicitudes de cambios de puesto, etc.
  - e. Aspectos que afectan a la producción: calidad de la producción, productividad, etc.
  - f. Actas e informes del comité de empresa, de seguridad y salud, del servicio de prevención.
4. Envío de cuestionarios asegurando la confidencialidad de los datos
5. Periodo de entrevistas voluntarias por los propios interesados para proporcionar opiniones y propuestas (Pueden ser presencial o telefónicamente)

#### 4.4 Instrumento PSICO 4.0

El método utilizado en la presente Evaluación Psicosocial ha sido editado por el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST), con la denominación de FPpsico. Método de Evaluación Factores Psicosociales. Se trata de la versión revisada y actualizada del Método de Evaluación de Factores Psicosociales del INSST desarrollada en la NTP 443 y puesta al día en la NTP 926. El F-Psico está diseñado para ser administrado de manera informatizada, pudiendo también ser aplicado en papel.

La elección del mismo ha sido motivada por los siguientes aspectos;

1. Permite realizar un diagnóstico psicosocial de una empresa o de un área, independientemente del tamaño o actividad.
2. Puede dirigirse a cualquier tipo de población.
3. Contempla 89 Items con 9 factores psicosociales
4. Proporciona buenos datos de validez y fiabilidad.
5. Herramienta muy ágil y operativa en comparación al resto de herramientas.
6. El método DECORE, contempla menos factores psicosociales en concreto 4, cosa que no se ajusta a las necesidades de la compañía, ya que es imprescindible contemplar aspectos como el Acoso sexual, Mobbing, etc.
7. El método ITAS 21, no se ajusta a AutoMobility SL, debido a que está dirigido para pequeñas empresas de menos trabajadores.

##### 4.4.1 Requisitos de utilización del método FPSICO 4.0

El ámbito para la utilización de este método es, en principio, cualquier empresa independientemente de, su tamaño o actividad. No obstante, deberá estudiarse la

adecuación de este método a la organización y a los objetivos preventivos que se pretendan alcanzar en cada caso (evaluación inicial del riesgo psicosocial, comprobación de la eficacia de una intervención, modificación de condiciones de trabajo, etc.).

Aunque a partir de este método es posible obtener resultados de las personas trabajadoras tanto individual como colectivamente, la presente evaluación no presenta datos individualizados, debido a la naturaleza de la información que se trata obtener. Y esto tanto porque el objetivo de este método implica el trabajo con datos colectivos como por garantizar la veracidad de las respuestas de los trabajadores y por razones deontológicas, Así pues, se establecen unidades mínimas de análisis a partir de variables como el departamento o una determinada categoría profesional.

Aunque éste es un método de evaluación de las condiciones psicosociales, los resultados obtenidos, además de servir a dicho objetivo de carácter evaluativo pueden ser de gran ayuda para sugerir cambios de organización y de gestión en la empresa que posibiliten la optimización de los recursos humanos y, por ende, de la organización. Así pues, el interés primordial es la utilidad práctica de esta herramienta diseñada para orientar el contenido, la dirección y la magnitud de las intervenciones que hubieran de llevarse a cabo en el ámbito psicosocial.

## 5. Planificación y realización del trabajo de campo.

	<b>PROYECTO</b>	<b>FECHA</b>	
<b>FASE DE INCIO</b>	INCIO DEL PROCESO	22/09/2021	
	ELABORACIÓN DE UN CRONOGRAMA DE ACTUACIÓN	04/10/2021	
	REUNION CON EL CEO Y DIRECCION GENERAL	11/10/2021	
	REUNION RECURSOS HUMANOS	18/10/2021	
	REUNION CON EL RESTO DE LOS DEPARTAMENTOS	25/10/2021	
	TECNICAS DE OBSERVACION	08/11/2021	
	DETERMINACIÓN DE UNIDADES DE ANALISIS	15/11/2021	
	MARCO OPERATIVO DEL PROCESO	22/11/2021	
	<b>FASE DE RECOPIACION DE INFORMACION</b>	RECOPIACION DE INFORMACION	29/11/2021
		PRESENTACION DEL PROYECTO	13/12/2021
<b>FASE INCIO DE CUESTIONARIO</b>	ENVIO DE EMAIL CON CLAVE PRIVADA	20/12/2021	
	PASE DE CUESTIONARIOS	27/12/2021	
	FEEDBACK DE LA EVOLUCION SEMANAL (PARTICIPACIÓN)	10/01/2022	
<b>PRESENTACION</b>	ANALISIS DE DATOS	24/01/2022	
	ENTREVISTAS CON TRABAJADORES CLAVE	07/02/2022	
	ELABORACIÓN DE INFORME	21/02/2022	
	PRESENTACION DEL INFORME	14/03/2022	
	ANALISIS DE NECESIDADES	21/03/2022	
	PROPUESTA DE INTERVENCION	09/04/2022	

### 5.1 Fase de Inicio

El objetivo de esta fase se trata de hacer hincapié a toda la organización sobre los factores psicosociales, consulta y participación de todos los implicados sobre esta fase y las necesidades de la evaluación psicosocial al departamento de Supply Chain;

1. Inicio del Proyecto; El Servicio de Prevención detecta una necesidad urgente en evaluar los riesgos psicosociales de AutoMobility SL.
2. Elaboración de un Cronograma de Actuación; Juntamente con el Servicio de Prevención y la empresa AutoMobility SL. Asignación de fechas para proceder a una correcta Evaluación de Riesgos psicosociales.
  - a. Reunión con Ceo y Dirección General;
    - i. Fecha de la reunión; 11/10/2021
    - ii. Acuerdos planteados;
      1. Existe una necesidad en AutoMobility SL de identificar y evaluarlos factores psicosociales de origen laboral en el departamento de Supply Chain
      2. Se aprobará una planificación de medidas preventivas
      3. Se llevarán a cabo las acciones preventivas
  - b. Reunión con Recursos Humanos y Servicio de Prevención
    - i. Fecha de la reunión 18/10/2021
    - ii. Se analizan;
      1. Aspectos que afectan al personal: absentismo, enfermedades, declaraciones de incapacidad para ciertos puestos de trabajo, permisos personales, formación, siniestralidad, rotación del personal, solicitudes de cambios de puesto, sanciones, etc.
      2. Organigrama oficial de la empresa.
      3. Horarios, sistemas de promoción, etc.
      4. Características de la plantilla (sexo, edad, antigüedad en la empresa y en el puesto, etc.).
      5. Reunión con el resto de Los departamentos; Se determina la correlación actual con el departamento de Supply Chain.
  - c. Técnicas de Observación al departamento de Shupply Chain; En esta fase se detecta la necesidad de evaluar los riesgos psicosociales del personal de gerencia, se crean las unidades de análisis. *Véase apartado 3.1*

UNIDAD DE ANALISIS	Nº PERSONAS	Nº ENCUESTAS OBTENIDAS
Unidad de Análisis (1) Personal con cargos de supervisión y dirección	10	6
Unidad de Análisis (2) Subdepartamento Fleet	10	7
Unidad de Análisis (3) Subdepartamento Logistics	9	7
Unidad de Análisis (4) Subdepartamento Purchasing	15	13

<b>Total</b>	<b>44</b>	<b>33</b>
--------------	-----------	-----------

## 5.2 Fase de Recopilación de información

En esta fase, tras la recopilación de todos los datos anteriores, se obtiene el diseño del estudio;

1. Identificación de las unidades de análisis departamento de Supply Chain; (1) Supervisor, (2) Subdepartamento Fleet, (3) Subdepartamento Logistic, (4) Subdepartamento Purchasing.
2. Elección de la metodología y de las técnicas de investigación que se han de aplicar (Véase apartado 4) Se analizan los siguientes Items
  - a. Tiempo de trabajo.
  - b. Autonomía.
  - c. Carga de trabajo.
  - d. Demandas psicológicas.
  - e. Variedad/contenido del trabajo.
  - f. Participación/supervisión.
  - g. Interés por el trabajador/compensación.
  - h. Desempeño de rol.
  - i. Relaciones y apoyo social.
3. Presentación del Proyecto; Se realiza una presentación que engloba las siguientes cuestiones (dirigida a toda la organización);
  - a. Qué es
  - b. Por qué es importante
  - c. En Qué consiste la evaluación
  - d. Aspectos para considerar en el análisis

## 5.3 Fase de Inicio del Cuestionario

El inicio del acceso a los cuestionarios (Anexo 3) de evaluación se realizó el día 20 de diciembre en proceso de recopilación de datos que debía durar 15 días aproximadamente, alargando el plazo 15 días más, con el fin de obtener una mayor participación.

Los cuestionarios se proporcionaron a través de un correo electrónico vía Outlook, ello fue motivado debido a que la totalidad del personal de Automobility S.L tiene un correo corporativo, donde se gestionan el envío de nóminas y comunicados. Se trata de la herramienta interna más utilizada y con mayor acceso por parte del personal de Supply Chain, así lo calificó el departamento IT/Tecnología en un estudio proporcionado al departamento de Recursos humanos.

La misma organización puso a disposición de las personas trabajadoras los materiales necesarios para poder realizar el cuestionario, así como personal de prevención para la consulta de dudas, aunque se dejó a disposición el contacto de la técnica ajena para solventar dudas y que de forma voluntaria y anónima los trabajadores puedan comentar o

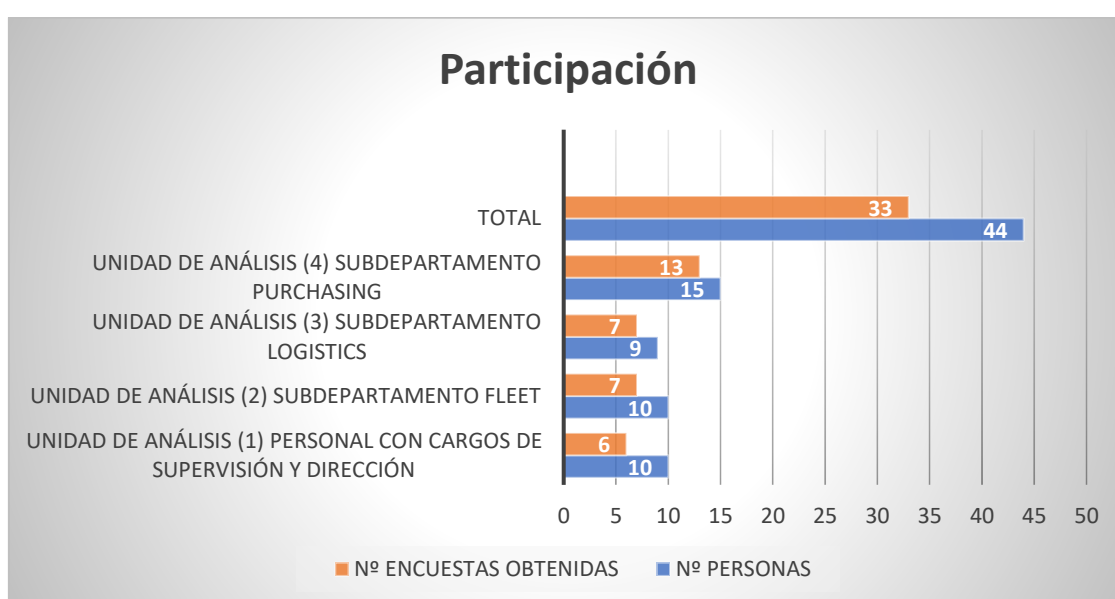
alegar cualquier aspecto. Se enviaron, además, recordatorios al personal para favorecer la participación en la realización del cuestionario.

Todo ello, en un comunicado (Véase Anexo 3) donde el objetivo era que fuese concreto, preciso y fácil entendimiento.

### 5.3.1 Grado de Participación

El grado de participación en la encuesta fue de un 75 %, teniendo en cuenta que la participación en todas las unidades de análisis ha sido superior a 3, no se han excluido ninguna unidad, cumpliendo con la confidencialidad de las respuestas obtenidas

#### Participación por Unidad de Análisis



### 5.4 Fase de Presentación

Esta es la última fase del proyecto, donde una vez recogida toda la información y datos, así como resultados de nuestro método FPSICO, se pretende analizar de una forma detallada todos los ítems alterados. Para ello, se ha propuesto completar el estudio con entrevistas individuales. Con el fin de que finalmente, se presente un informe con unos resultados reales a la situación de riesgos psicosociales del departamento de "Supply Chain", detallando aquellas necesidades de la compañía y presentando una adecuada y eficaz propuesta de intervención.

#### 5.4.1 Entrevistas individuales al personal.

Para el desarrollo del estudio se realiza una serie de entrevistas de forma voluntaria aquel personal que deseaba consultar y participar en el proceso. Además, se hizo hincapié de la importancia de la entrevista individual para la efectividad de la evaluación. Con lo cual, se obtuvo una participación de un total de 10 entrevistas distribuidas del siguiente modo.

**UNIDAD DE ANALISIS**

**Nº PERSONAS ENTREVISTADAS**



<b>Unidad de Análisis (1) Personal con cargos de supervisión y dirección</b>	<b>2</b>
<b>Unidad de Análisis (2) Subdepartamento Fleet</b>	<b>3</b>
<b>Unidad de Análisis (3) Subdepartamento Logistics</b>	<b>2</b>
<b>Unidad de Análisis (4) Subdepartamento Purchasing</b>	<b>3</b>
<b>Total</b>	<b>10</b>

La entrevista psicosocial consiste en realizar una toma de datos de las condiciones de trabajo o factores psicosociales presentes. La duración de la misma supuso unos 30 minutos. Como se ha comentado anteriormente, la participación fue voluntaria y el criterio de respuesta a las preguntas es libre por lo que si no se desea contestar puede manifestarlo abiertamente.

Las entrevistas se efectuaron basadas en un guion (Anexo 2), pero existen otras abiertas o que surgían por la propia dinámica de la entrevista. No se pretendía realizar más de 10 preguntas para que no se hiciera muy larga y se encontraban enfocadas sobre aquellos ítems alterados en la encuesta.

Los datos se analizaron de forma global y solamente se solicitaba la unidad de análisis al que pertenecían. Además de ello, se aseguraba en la misma entrevista un compromiso y obligación de preservar el anonimato y la confidencialidad de las opiniones particulares que se manifiesten, insistiendo en que el análisis de las mismas será global, de modo que contribuya a la elaboración de conclusiones que permitan definir medidas preventivas y/o correctoras en relación con los factores de riesgos psicosociales y la prevención de daños a la salud de Automobility SL.

## 6. Resultados de la Evaluación

### 6.1 Resultados por Unidad de Análisis

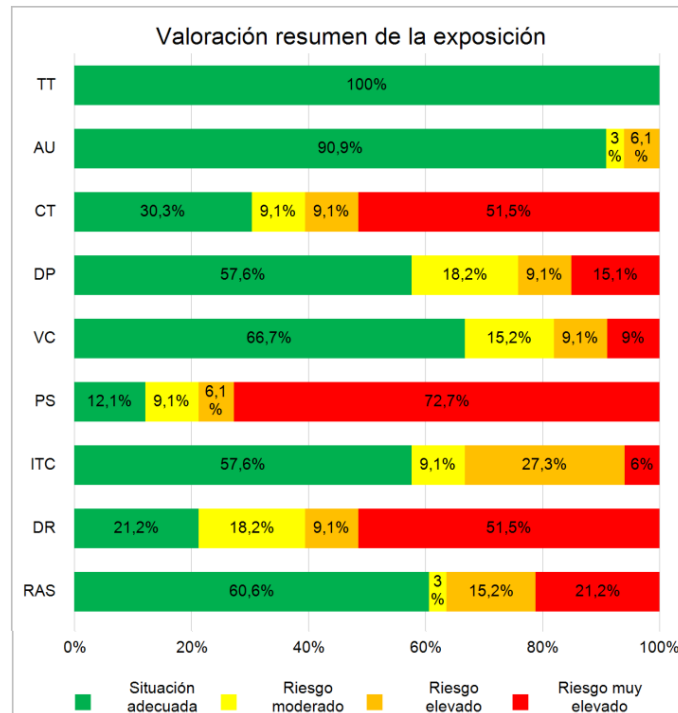
Como se determinó en los capítulos anteriores se analizó las metodologías de evaluación de riesgos psicosociales, cosa que, fue necesaria para poder tener un panorama real de los riesgos psicosociales que se presentan en la población objeto de estudio.

Tras el análisis exhaustivo de los diversos métodos, se llegó a determinar que el método más adecuado para la aplicación en el departamento de “Supply CHain” es el método FPSICO 4.0.

El método FPSico consta de 44 preguntas, algunas de ellas múltiples, de forma que el número de ítems asciende a 89. Ofreciendo una información de 9 factores de riesgo psicosocial.

#### 6.1.2 Resultados departamento Supply Chain

En primer lugar, se analizan todos los datos obtenidos del departamento de “Supply Chain” con el fin de determinar los datos a nivel genérico. Posteriormente se analizarán por diferentes áreas de trabajo.



Dentro del grupo TODA LA ORGANIZACIÓN (N=33)

Para el Factor de riesgo psicosocial **TIEMPO DE TRABAJO (TT)** hace referencia con la ordenación y estructuración temporal de la actividad laboral a lo largo de la semana y de cada día de la semana. Es decir, relacionado con trabajar en sábados, domingos y festivos, disponer de al menos 2 días consecutivos de descanso y este descanso que permita conciliar la vida familiar, personal y laboral.

Así que, se considera inadecuada la organización temporal que no cumple los mínimos establecidos en la legislación y que dificulta el equilibrio entre la vida laboral y los compromisos sociales y familiares.

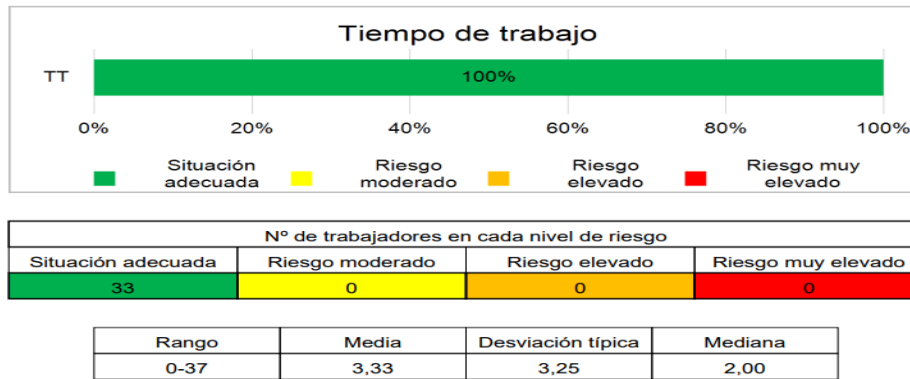
La evaluación de la adecuación y de la calidad del tiempo de trabajo y tiempo de ocio se hace a partir de los siguientes 4 ítems:

**Trabajo en sábados (ítem 1);** Tasa de respuesta del 100% responde nunca o casi nunca  
**Trabajo en domingos y festivos (ítem 2);** Tasa de respuesta del 100% responde nunca o casi nunca.

**Tiempo de descanso semanal (Ítem 5);** Tasa de respuesta del 69.7% responde siempre o casi siempre y una tasa de 30.3% responde a menudo

**Compatibilidad vida laboral-vida social (Ítem 6)** Tasa de respuesta del 36.4% responde siempre o casi siempre y una tasa de 48,5% responde a menudo, A veces 12,1 y nunca o casi nunca un 3%

Se presenta que la totalidad de la población (n=33), un nivel de situación adecuada,



Para el factor de riesgo psicosocial **AUTONOMÍA (AU)**, 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, es decir, que recoge la capacidad y posibilidad individual para gestionar y tomar decisiones.

Se considera factor de riesgo psicosocial el hecho de tener poca o nula capacidad de decisión sobre los diferentes aspectos relativos a la realización del trabajo. El método recoge estos aspectos sobre los que se proyecta la autonomía en dos grandes bloques:

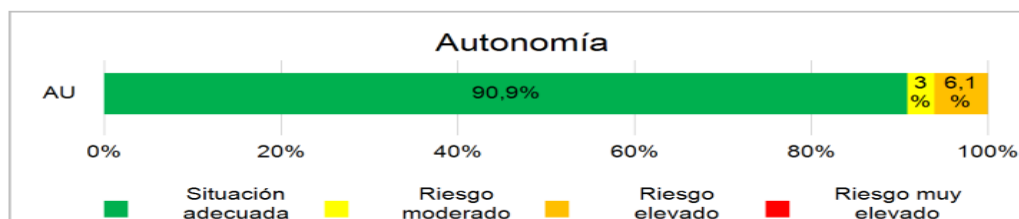
**Autonomía temporal;** Se refiere a la discreción concedida al trabajador sobre la gestión de algunos aspectos de la organización temporal de la carga de trabajo y de los descansos, tales como la elección del ritmo, las posibilidades de alterarlo si fuera necesario, su capacidad para distribuir descansos durante la jornada y de disfrutar de tiempo libre para atender a cuestiones personales. Abordan estas cuestiones los ítems siguientes.

	Siempre o casi siempre	A menudo	A veces	Nunca o casi Nunca
<b>Posibilidad de atender asuntos personales (ítem 3)</b>	57.6%	6.1%	24.2%	12.1%
<b>Distribución de pausas reglamentarias (ítem 7)</b>	33.3%	48.05%	15.2%	3%
<b>Adopción de pausas no reglamentarias (ítem 8)</b>	21.2%	48.5%	21.2%	9.1%
<b>Determinación del ritmo (ítem 9)</b>	12.1%	54.5%	24.2%	9.2%

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

	Siempre o casi siempre	A menudo	A veces	Nunca o casi Nunca
<b>Actividades y tareas (ítem 10 a)</b>	21,2%	36,4%	27,3%	15,1%
<b>Distribución de tareas (Ítem 10 b)</b>	9.1%	60,6%	12,1%	18,2%
<b>Distribución del espacio de trabajo (ítem 10 c)</b>	6,1%	54,5%	30,3%	9,1%

<b>Métodos, procedimientos y protocolos (ítem 10 d)</b>	9,1%	66,7%	21,2%	3%
<b>Cantidad de trabajo (ítem 10 e)</b>	0%	57,6%	18,2%	24,2%
<b>Calidad del trabajo (ítem 10 f)</b>	3%	60,6%	24,2%	12,2%
<b>Resolución de incidencias (ítem 10 g)</b>	3%	60,6%	24,2%	12,2%
<b>Distribución turnos (ítem 10h)</b>	No se trabaja a turnos			



Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo			
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
30	1	2	0

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-113	44,67	20,41	41,00

Se presenta que la mayoría de la población (n=30), salvo 3 personas que presentan un riesgo moderado o elevado.

Para el factor de riesgo psicosocial **CARGA DE TRABAJO (CT)**, que es el nivel de carga de trabajo a la que tienen que hacer frente, el trabajo bajo presión de tiempos, esfuerzo de atención, cantidad y dificultad de la tarea, es decir, la demanda de trabajo a la que el trabajador debe hacer frente.

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

El riesgo asociado a la carga de trabajo hace referencia a un exceso (demasiado quehacer, excesiva presión temporal, multitarea ...) o también a una falta de trabajo.

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.

	Siempre o casi siempre	A menudo	A veces	Nunca o casi nunca
<b>Tiempo asignado a la tarea (Ítem 23)</b>	21,2%	15,2%	45,5%	18,1%

<b>Tiempo de trabajo con rapidez (Ítem 24)</b>	30,3%	6,1%	42,4%	21,2%
<b>Aceleración del ritmo de trabajo (Ítem 25)</b>	33,3%	6,1%	45,5%	15,1%

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

Los ítems del método que recogen estos aspectos son los siguientes;

	<b>Siempre o casi siempre</b>	<b>A menudo</b>	<b>A veces</b>	<b>Nunca o casi nunca</b>
<b>Tiempo de atención (Ítem 21)</b>	18,2%	18,2%	51,5%	12,1%
<b>Intensidad de la atención (Ítem 22)</b>	<b>Muy Alta</b>	<b>Alta</b>	<b>Media</b>	<b>Baja/Muy baja</b>
	<b>18,2%</b>	<b>54,5%</b>	<b>27,3%</b>	<b>0%</b>
<b>Atención múltiples tareas (Ítem 27)</b>	48,5%	30,3%	15,2%	6%
<b>Interrupciones (Ítem 30)</b>	36,4%	33,3%	15,2%	15,1%
<b>Efecto de las interrupciones (Ítem 31)</b>	27,3%	39,4%	9,1%	24,2%
<b>Previsibilidad de las tareas (Ítem 32)</b>	33,3%	39,4%	12,1%	15,2%

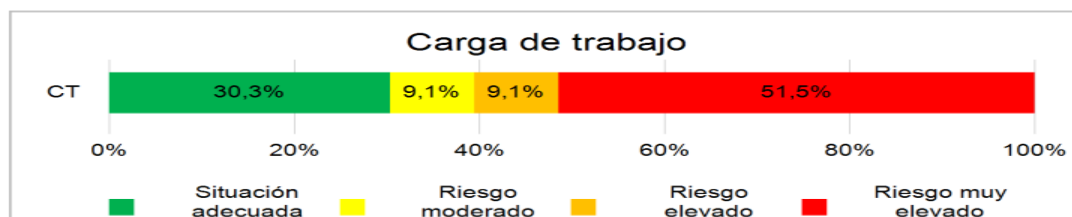
**Cantidad y dificultad de la tarea;** La cantidad de trabajo que los trabajadores deben afrontar y resolver diariamente es un elemento esencial de la carga de trabajo, así como la dificultad que suponen para el trabajador el desempeño de las diferentes tareas. El método valora estos aspectos en los ítems siguientes:

	<b>Siempre o casi siempre</b>	<b>A menudo</b>	<b>A veces</b>	<b>Nunca o casi Nunca</b>
<b>Cantidad de trabajo (Ítem 26)</b>	18,2%	60,6%	18,2%	3%

**Dificultad del trabajo (Ítem 28)** 9,1% 18,2% 15,2% 57,5%

**Necesidad de ayuda (Ítem 29)** 15,2% 12,1% 15,2% 57,5%

**Trabajo fuera del horario habitual (Ítem 4)** 18,2% 27,3% 9,1% 45,4%



Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo			
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
10	3	3	17

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-106	57,85	22,67	62,00

**Presenta más de un 50% un riesgo moderado, elevado y muy elevado.**

**Para el factor de riesgo psicosocial DEMANDAS PSICOLÓGICAS (DP)** referidas a las exigencias cognitivas en el desempeño de sus tareas, es decir, esfuerzo intelectual por tener que aprender nuevos conocimientos o tener que recordar mucha información, así como exigencias emocionales por el trato con personas.

**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.

La situación adecuada se da cuando hay un equilibrio entre las capacidades de las personas y las exigencias de la tarea. Es decir, que debe evitarse unas demandas excesivamente elevadas, pero también tareas en las que no se ofrezca la posibilidad de aplicar las capacidades humanas. La evaluación de las exigencias psicológicas se hace a partir de los siguientes ítems:

	Siempre o casi siempre	A menudo	A veces	Nunca o casi Nunca
<b>Requerimientos de aprendizajes (Ítem 33 a)</b>	15,2%	39,4%	30,3%	15,1%
<b>Requerimientos de adaptación (Ítem 33 b)</b>	21,2%	33,3%	36,4%	9,1%
<b>Requerimientos de iniciativas (Ítem 33 c)</b>	24,2%	39,4%	30,3%	6,1%
<b>Requerimientos de memorización (Ítem 33 d)</b>	21,2%	30,3%	39,4%	9,1%

<b>Requerimientos de creatividad (Ítem 33 e)</b>	12,1%	36,4%	45,5%	6%
--	-------	-------	-------	----

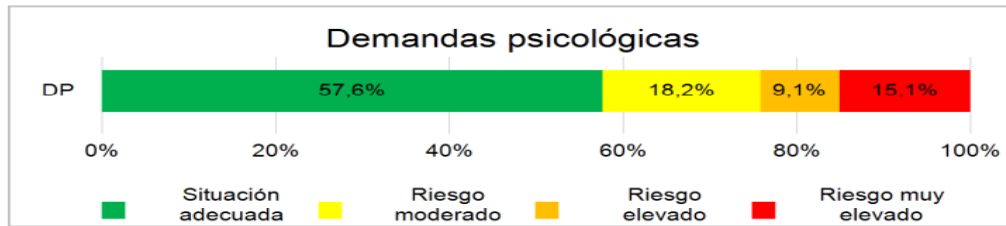
**Exigencias emocionales;** Se producen exigencias emocionales en aquellas situaciones en las que el desempeño de la tarea conlleva un esfuerzo que afecta a las emociones que el trabajador puede sentir. Con carácter general, tal esfuerzo va dirigido a reprimir los sentimientos o emociones y a mantener la compostura para dar respuesta a las demandas del trabajo, por ejemplo, en el caso de trato con pacientes, clientes, etc.

Las exigencias emocionales pueden derivarse también del nivel de implicación y compromiso 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.

	Siempre casi siempre	A menudo	A veces	Nunca o casi nunca	No tengo, o no tengo trato
<b>Requerimientos de trato con personas (Ítem 33 f)</b>	24,2%	39,4%	24,2%	12,2%	
<b>Ocultación de emociones ante superiores (Ítem 34 a)</b>	30,3%	27,3%	15,2%	27,2%	0%
<b>Ocultación de emociones ante subordinados (Ítem 34 b)</b>	9,1%	27,3%	12,1%	21,2%	30,3%
<b>Ocultación de emociones ante compañeros (Ítem 34 c)</b>	9,1%	39,4%	18,2%	30,3%	3%
<b>Ocultación de emociones ante clientes (Ítem 34 d)</b>	15,2%	21,2%	14,2%	24,2%	24,2%
<b>exposición a situaciones de impacto emocional (Ítem 35)</b>	30,3%	21,2%	12,1%	36,4%	
<b>Demandas de respuesta emocional (Ítem 36)</b>	24,2%	27,3%	6,1%	42,4%	

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



Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo			
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
19	6	3	5

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
10-112	55,06	19,93	57,00

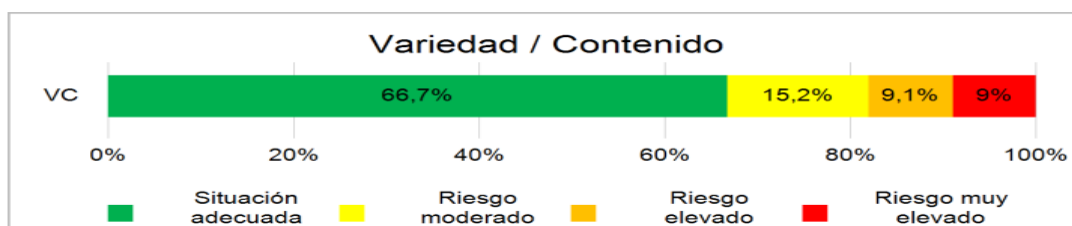
Se presenta riesgos muy elevado, elevado y moderado de al menos 14 personas trabajadoras, siendo un total de 19 que presenta una situación adecuada.

Para el factor de riesgo psicosocial **VARIEDAD Y CONTENIDO (VC)**, que comprende la sensación de que el trabajo tiene un significado y una utilidad, y el reconocimiento que se recibe por parte de compañeros o familiares.

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 valorado, proporcionando 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 significado, se trata de un trabajo importante y goza del reconocimiento del entorno del trabajador

	NO	A veces	Bastante	Mucho	
<b>Trabajo rutinario (Ítem 37)</b>	69,7 %	9,1%	18,2%	3%	
	Mucho	Bastante	Poco	Nada	
<b>Sentido del trabajo (Ítem 38)</b>	21,2%	57,6%	21,2%	0%	
	No es muy importante	Es importante	Es muy importante	No lo sé	
<b>Contribución del trabajo (Ítem 39)</b>	9,1%	24,2%	60,6%	6,1%	
	Siempre o casi siempre	A menudo	A veces	Nunca o casi nunca	
<b>Reconocimiento del trabajo por superiores (Ítem 40 a)</b>	12,1%	24,2%	9,1%	51,5	3%
<b>Reconocimiento del trabajo por compañeros (Ítem 40 b)</b>	18,2%	24,2%	6,1%	45,5%	6%
<b>Reconocimiento del trabajo por clientes (Ítem 40 c)</b>	9,1%	18,2%	12,1%	15,2%	45,4%
<b>Reconocimiento del trabajo por familia (Ítem 40 d)</b>	45,5%	24,2%	12,1%	12,1%	6,1 %





Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo			
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
22	5	3	3

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-69	24,27	14,22	24,00

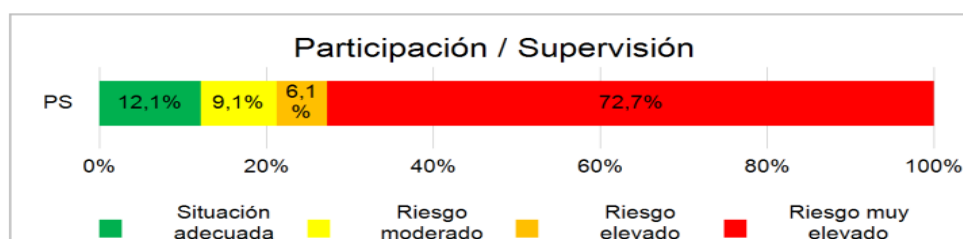
Se presenta una situación adecuada en la mayoría de la muestra, salvo, situaciones moderadas en 5 personas, 3 elevado y 3 muy elevado.

Para el factor de riesgo psicosocial **PARTICIPACIÓN Y SUPERVISIÓN (PS)**, que valora la implicación, intervención y colaboración que mantiene el trabajador con su trabajo, con la organización y con su supervisor.

**Participación:** hace referencia a los niveles de implicación, intervención y colaboración que el trabajador mantiene con el trabajo y la organización.

**Supervisión:** hace referencia a la valoración que hace el trabajador del nivel de control que sus superiores inmediatos ejercen sobre aspectos diversos de la ejecución del trabajo.

	No interviene	Insuficiente	Adecuada	Excesiva
Supervisión sobre los métodos (Ítem 12 a)	3%	57,6%	39,4%	0%
Supervisión sobre la planificación (Ítem 12 b)	3%	60,6%	36,45%	0%
Supervisión sobre el ritmo (Ítem 12 c)	9,1%	45,5%	42,4%	3%
Supervisión sobre la calidad (Ítem 12 d)	9,1%	33,3%	57,6%	0%



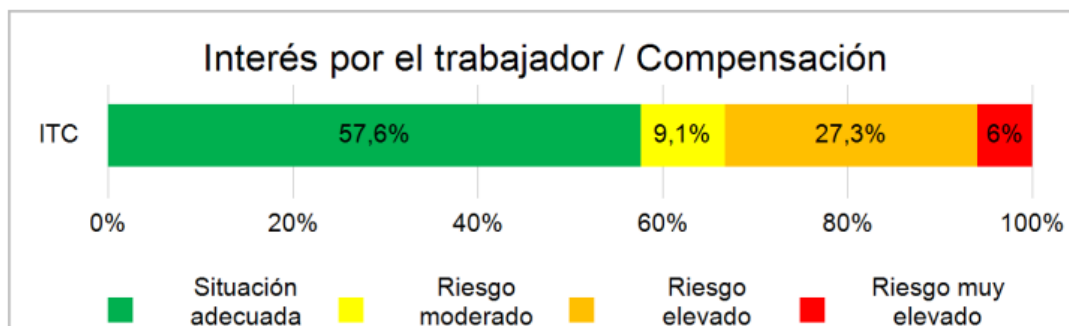
Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo			
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
4	3	2	24

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
4-87	46,36	15,52	50,00

La mayoría de la muestra n=24 presenta un riesgo muy elevado, mientras que 2 personas presentan un riesgo elevado, 3 un riesgo moderado y 4 una situación adecuada.

Para el factor de riesgo psicosocial **INTERÉS DEL TRABAJADOR Y COMPENSACIÓN (ITC)**, que considera el equilibrio entre lo que el trabajador aporta y la compensación que obtiene por ello, así como el plan de carrera y desarrollo profesional, es decir, 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.

	No hay información	Insuficiente	Es adecuada	
Información sobre la formación (Ítem 13 a)	12,1%	66,7%	21,2%	
Información sobre las posibilidades de promoción (Ítem 13 b)	18,2%	54,5%	27,3%	
Información sobre requisitos para la promoción (Ítem 13 c)	21,2%	36,4%	42,4%	
Información sobre la situación de la empresa (Ítem 13 d)	6,1%	39,4%	54,5%	
	Adecuadamente	Regular	Insuficiente	No existe posibilidad de desarrollo profesional
Facilidades para el desarrollo profesional (Ítem 41)	36,4%	6,1%	39,4%	18,1%
	Muy adecuada	Suficiente	Insuficiente en algunos casos	Totalmente insuficiente
Valoración de la formación (Ítem 42)	12,1%	9,1%	78,8%	0%
Equilibrio entre esfuerzo y recompensas (Ítem 43)	12,1%	24,2%	57,6%	6,1%
	Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho
Satisfacción con el salario (Ítem 44)	6,1%	21,2%	63,6%	9,1%



Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo			
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
19	3	9	2

INFORME AGRUPADO. ESTUDIO: ERP\_Agrupado\_AutoMobility SL  
 Unidad de análisis: Todas

Se presenta una situación adecuada a 19 personas de la muestra, 3 un riesgo moderado, 9 un riesgo elevado y 2 un riesgo muy elevado.

Para el factor de riesgo psicosocial **DESEMPEÑO DE ROL (DR)**, sobre la falta de claridad en las tareas asignadas (tiempos de trabajo, responsabilidad, objetivos, etc...), sobre la existencia de instrucciones contradictorias o la realización de otras tareas distintas a las del propio puesto.

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

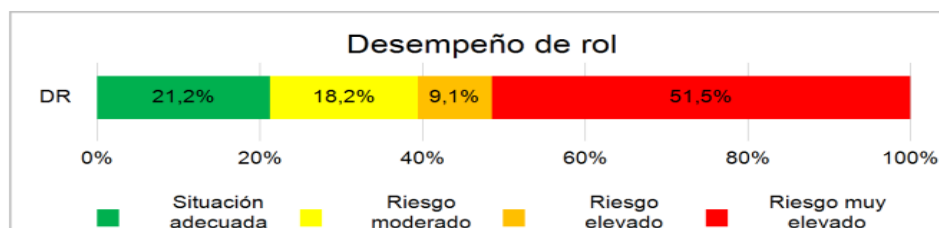
Comprende dos aspectos fundamentales:

**La ambigüedad de rol:** ésta tiene que ver con la falta de una definición clara de las funciones y las 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.

	Muy Clara	Clara	Poco Clara	Nada Clara
Especificaciones de los cometidos (Ítem 14 a)	0%	36,4%	63,6%	0%
Especificaciones de los procedimientos (Ítem 14 b)	0%	33,3%	36,4%	30,3%
Especificaciones de la cantidad de trabajo (Ítem 14 c)	3%	33,3%	54,5%	9,2%
Especificaciones de la calidad y trabajo (Ítem 14 d)	9,1%	36,4%	33,3%	21,2%
Especificaciones de los tiempos de trabajo (Ítem 14 e)	0%	36,4%	45,5%	18,1%
Especificaciones de la responsabilidad del puesto (Ítem 14f)	0%	42,4%	45,5%	12,1%
	Siempre o casi siempre	A menudo	A veces	Nunca o casi nunca
Tareas irrealizables (Ítem 15 a)	24,2%	27,3%	12,1%	36,4%
Procedimientos de trabajo incompatibles con objetivos (Ítem 15 b)	24,2%	15,2%	15,2%	45,4%

Conflictos morales (Ítem 15 c)	9,1%	21,2%	15,2%	54,5%
Instrucciones contradictorias (Ítem 15 d)	12,1%	33,3%	21,2%	33,4%
Asignación de tareas que exceden el cometido del puesto (Ítem 15 e)	30,3%	18,2%	18,2%	33,3%



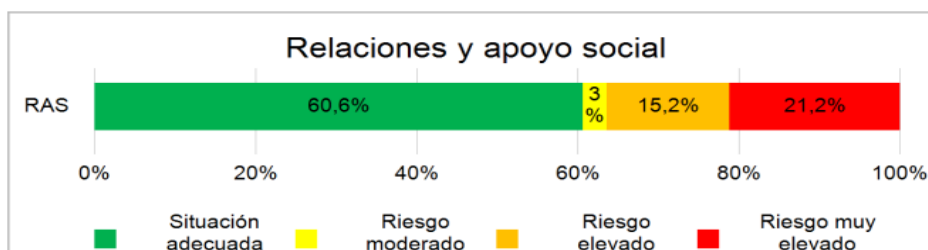
Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo			
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
7	6	3	17

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
1-109	58,39	25,29	57,00

Presenta un riesgo muy elevado en 17 personas, 3 de en riesgo elevado, 6 en riesgo moderado y 7 presenta una situación adecuada.

Para el factor de riesgo psicosocial **RELACIONES DE APOYO SOCIAL (RAS)**, que valora las relaciones con compañeros y supervisores, la existencia de conflictos interpersonales o situaciones de violencia laboral.

Recoge este factor el concepto de "apoyo social", entendido como factor moderador del estrés, y que el método concreto 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.



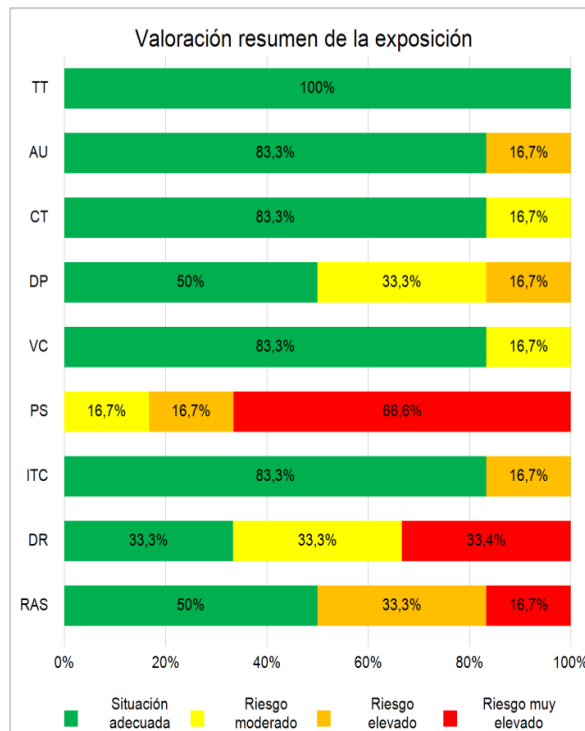
Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo			
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
20	1	5	7

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-97	25,33	16,59	21,00

		Siempre o casi siempre	A menudo	A veces	Nunca o casi nunca	No tengo, no hay otras personas
Apoyo instrumental de distintas fuentes (Ítem 16 a)	social	12,1%	30,3%	9,1%	27,3%	21,2%
Apoyo instrumental de distintas fuentes (Ítem 16 b)	social	12,1%	21,2%	15,2%	48,5%	3%
Apoyo instrumental de distintas fuentes (Ítem 16 c)	social	9,1%	9,1%	9,1%	21,2%	51,5%
Apoyo instrumental de distintas fuentes (Ítem 16 d)	social	12,1%	30,3%	15,2%	39,4%	3%
		Buenas	Regulares	Malas	No tengo compañeros	
Calidad de las relaciones (Ítem 17)		48,5%	45,5%	6%	0%	
		Raras Veces	Con frecuencia	Constantemente	No existen	
Exposición a conflictos interpersonales (Ítem 18 a)	a	3%	21,2%	0%	75,8%	
Exposición a violencia física (Ítem 18 b)		0%	0%	0%	100%	
Exposición a violencia psicológica (Ítem 18 c)		0%	18,2%	0%	81,8%	
Exposición a acoso sexual (Ítem 18 d)		0%	0%	0%	100%	
Gestión de la empresa de las situaciones de conflicto (Ítem 19)		9,1%	15,2%	18,2%	57,5%	
Exposición a discriminación (Ítem 20)	a	3%	3%	0%	94%	

## 6.2 Resultados del Personal con cargos de supervisión y dirección Encuesta

A continuación, se muestra el gráfico resumen de la exposición para cada uno de los nuevos factores que analiza el método FPSICO 4.0 para la unidad de análisis de personal que gestiona equipos y realiza tareas de cargos de supervisión y dirección.



## Entrevistas individuales.

### Análisis

**¿Cambiarías alguna cosa de su puesto de trabajo? ¿Y de la empresa en general?**

El departamento de Supply Chain, gestionan todo el proceso del compra, movimiento y entrega del vehículo y en muchas ocasiones los responsables de dichos subdepartamentos se ven en la obligación, no solamente de gestionar a sus propios equipos, sino también supervisar a personas que se encuentran en las diversas redes de centros, así como los proveedores y empresas subcontratadas.

**¿Te suelen exigir mucho? Ejemplos.**

Lo que más se exige es una rapidez por parte de los superiores directos, sin mirar la calidad del proceso. Sin embargo, cuando "algo sale mal" siempre les solicitan explicaciones.

**¿Ante una exigencia que sueles sentir? ¿Cómo sueles actuar?**

Existe un sentimiento de presión, se manifiesta que ante esas situaciones es más ágil realizar ellos mismo la tarea, sin delegar al equipo." No tengo tiempo de explicar", "Me exigen rapidez", " Sí, abandono un poco a mi equipo".

**¿Qué es para ti tu trabajo?**

Se analizan que se valora el trabajo como algo imprescindible para su vida. "Es una relación más en mi vida y me gusta cuidarlo"

**¿Las tareas que realizas requiere de esfuerzo mental?**

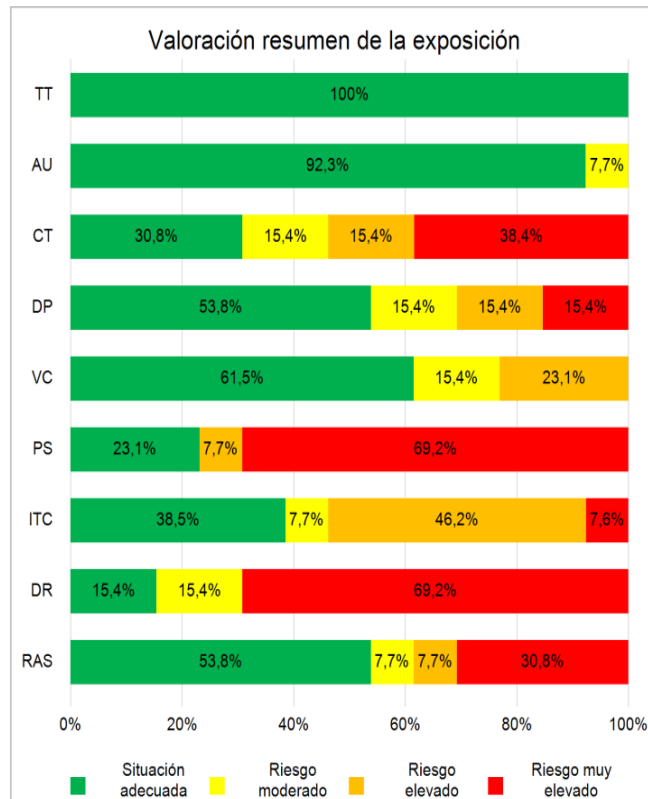
Lo califican como un elevado esfuerzo mental, siempre buscando innovación y buscando la forma de agilizar procesos.

<b>¿En qué aspectos puedes participar en tu trabajo?</b>	Se puede participar en los procesos de su puesto de trabajo, pero no se tiene decisión siempre necesita un "Ok" de un responsable superior. "No puedo decidir nada, si no tengo el Ok y lo hago me despiden", "Lo he visto en otros departamentos", "No se confía en los responsables".
<b>¿En qué aspectos tienes supervisión?</b>	Existe supervisión, tanto de las personas que se encuentran bajo su cargo y de las tareas que se realiza.
<b>¿Conoces cuáles son tus funciones y responsabilidades?</b>	La mayoría de las respuestas comentan que sí conocen a la perfección sus funciones y responsabilidades. Sin embargo, cuando se pregunta acerca de esas responsabilidades y funciones no consiguen detallar en las mismas.
<b>Dentro de su puesto de trabajo ¿tienes procedimientos y tareas incompatibles entre sí?</b>	Existen tareas incompatibles y procedimientos. "En muchas ocasiones, otros responsables o directores cuando les apetece, realizan tareas que me corresponde a mi puesto" " Cuando ven que no llegas al tiempo que les gustaría otros departamentos realizan tus tareas y se saltan todos los procedimientos" "Esto lo acepta la empresa" " La empresa permite que otros departamentos absorban tus tareas, si tu no "llegas a sus exigencias""
<b>¿Cómo son tus relaciones compañeros, equipos, supervisores, etc.?</b>	Se califican como Buenas; "todo el mundo te trata muy bien" "Buena, la gente es muy buena" " Se suele actuar por las espaldas, pero todo el mundo tiene una sonrisa"

### 6.3 Resultados del Subdepartamento de Purchasing

#### Encuesta

Se muestra el gráfico resumen de la exposición para cada uno de los nueve factores que analiza el método FPSICO 4.0 para la siguiente unidad de análisis; Subdepartamento de Purchasing (Áreas Purchasing, producto configuración y Administration & Documentación



Entrevistas individuales.

**ANALISIS**

**¿Consideras que en tu trabajo tienes mucha carga de trabajo? Si es que sí, ¿Cuál crees que es el motivo?**

Consideran que solamente tienen carga de trabajo en ocasiones o poco frecuente. Sin embargo, cuando es muy elevada existe demasiada carga de trabajo. El motivo de ello, suelen ser en las promociones en los precios y /u otros competidores desean obtener el producto que se está negociando.

**¿Te suelen exigir mucho? Ejemplos.**

Existe una elevada exigencia, en conseguir el mejor precio posible. " Te exigen que encuentres cosas regaladas de precio"

**¿Ante una exigencia que sueles sentir? ¿Cómo sueles actuar?**

La emoción suele ser frustrante. "Me frustra, he conseguido "gangas" y solamente recibo un gracias es tu trabajo".

**¿En qué aspectos puedes participar en tu trabajo?**

Participo en elegir las mejores marcas de vehículos

**¿En qué aspectos tienes supervisión?**

"Solamente de mis tareas"

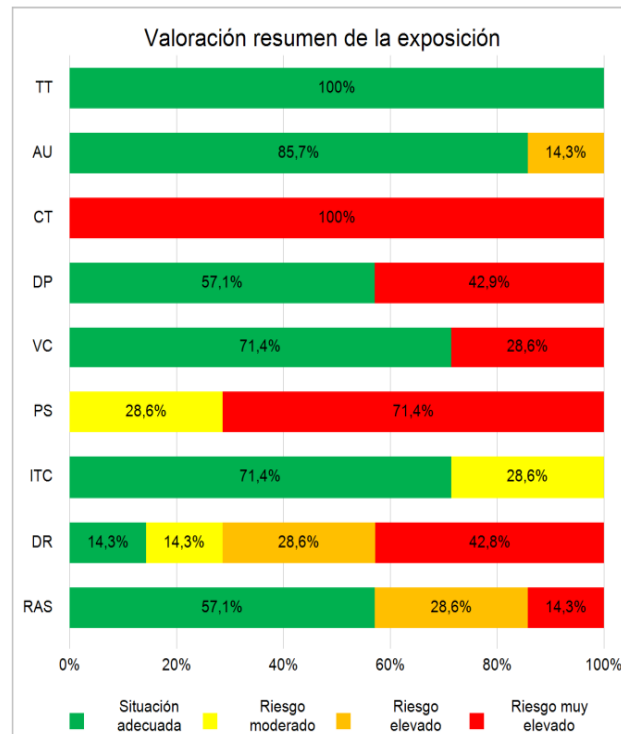
**¿Conoces cuáles son tus funciones y responsabilidades?**

No, en ocasiones tengo que averiguar que tareas son acorde a mi puesto y cuáles no.



<b>Dentro de su puesto de trabajo ¿tiene procedimientos y tareas incompatibles entre sí?</b>	Se detecta que existe choque no de procedimientos sino de responsabilidades entre compañeros. "No, a veces se me responsabiliza de cosas, que corresponden a otros compañeros o supervisores"
<b>¿Cómo son tus relaciones con compañeros?</b>	Buenas, " Son buenas intentamos no pisarnos y comunicarnos entre nosotros"
<b>¿Con supervisores?</b>	Regular, "Es muy buena persona, pero solo se preocupa por sus funciones y reenvía correos de dirección a nosotros y viceversa"
<b>¿Con otros departamentos?</b>	Regular "A veces el departamento de Feet no saben ni poner bien en las bases de datos una matrícula, tengo que estar constantemente corrigiendo"

#### 6.4 Resultados del Subdepartamento de Feet



#### Encuesta

Se muestra el gráfico resumen de la exposición para cada uno de los nueve factores que analiza el método FPSICO 4.0 para la siguiente unidad de análisis; Subdepartamento de Feet (Áreas manténganse and reacondicioning, Insurance, fine y fleet)

#### Entrevistas individuales

#### PREGUNTAS

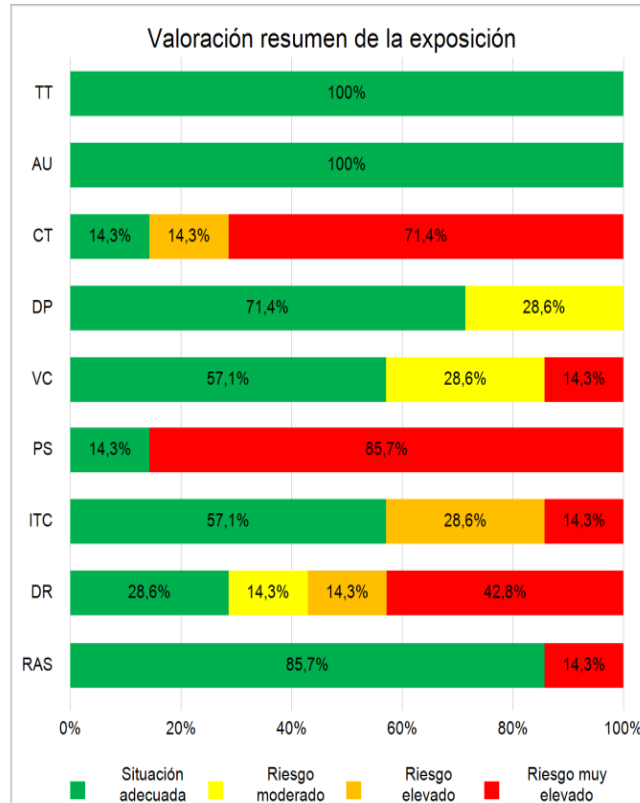
#### ANALISIS

<p><b>¿Consideras que en tu trabajo tienes mucha carga de trabajo? Si es que sí, ¿Cuál crees que es el motivo?</b></p>	<p>Se percata un elevado exceso de carga de trabajo. Los motivos principales, la falta de organización y poco personal.</p>
<p><b>¿Tus tareas son difíciles?</b></p>	<p>En la mayoría de las entrevistas consideran que sí con difíciles "Conlleva estar atento a todo, no se te permite fallas, no puedes perder la concentración"</p>
<p><b>¿Te presionan con los tiempos?</b></p>	<p>Existe presión en los tiempos "normalmente me presionan con los horarios, debo ajustar de tal forma que todo cuadre en menos todo en menos de cuatro horas"</p>
<p><b>¿Cuándo realizas tus tareas que problemas te suelen surgir de que perjudiquen en tu atención?</b></p>	<p>Existe exceso de interrupciones con llamadas telefónicas</p>
<p><b>¿Te suelen exigir mucho? Ejemplos.</b></p>	<p>Exigencia elevada "Cuando el departamento de Purchasing compra flotas de vehículos inmensas sin tener en cuenta el volumen de nuestras instalaciones" " Tienes que buscarles sitio a esos coches"</p>
<p><b>¿Ante una exigencia que sueles sentir? ¿Cómo sueles actuar?</b></p>	<p>"Suelo automotivarme" "Estoy acostumbrado" "No me afecta, sino sería imposible"</p>
<p><b>¿En qué aspectos puedes participar en tu trabajo?</b></p>	<p>"Mi trabajo consiste en gestionar una flota de vehículos, es en lo que participo y puedo decidir el cómo" " Pero no tengo participación debo regirme por el procedimiento implantado, no siento que se valore mi trabajo"</p>
<p><b>¿En qué aspectos tienes supervisión?</b></p>	<p>Existe una elevada supervisión por parte de los responsables, el personal reconoce que supervisa a otros compañeros y/procedimientos " Tengo demasiados jefes, todos supervisan el trabajo de muy pocos" "Hay más supervisores que peones" " Muy poco trabajamos a destajo, mientras la mayoría supervisa nuestro trabajo" "Es un control continuo"</p>
<p><b>¿Conoces cuáles son tus funciones y responsabilidades?</b></p>	<p>Si, pero realizo funciones que corresponden a otros compañeros.</p>
<p><b>Dentro de su puesto de trabajo ¿tiene procedimientos y tareas incompatibles entre sí?</b></p>	<p>Demasiadas "Siempre tienes que ir haciendo excepciones "A veces en los movimientos tienes que repartir cosas que no me pertenecen parte de mi labor, para hacer favores a los responsables."</p>

## 6.5 Resultados del Subdepartamento de Logistic

### Encuesta

Se muestra el gráfico resumen de la exposición para cada uno de los nueve factores que analiza el método FPSICO 4.0 para la siguiente unidad de análisis; Subdepartamento de Logistic (áreas rotation, logistics).



### Entrevistas individuales

#### PREGUNTAS

**¿Consideras que en tu trabajo tienes mucha carga de trabajo? Si es que sí, ¿Cuál crees que es el motivo?**

#### ANALISIS

Tareas repetitivas con el departamento de Fleet "Nosotros supervisamos al departamento de Fleet, ellos para poder avanzar necesitan nuestra supervisión constante"

**¿Qué es para ti tu trabajo?**

Se considera simplemente una fuente de ingresos

**¿Percibe que la tarea que realizas afecta negativamente su estabilidad emocional?**

No se percata que afecte negativamente a la estabilidad emocional "No me afecta a mi estabilidad emocional, el contacto es con mis compañeros de Feet"

**¿Las tareas que realiza requiere de esfuerzo mental? (Especifique qué tipo de información debe procesar como concentración, análisis de datos operaciones, detalle, precisión de la tarea)**

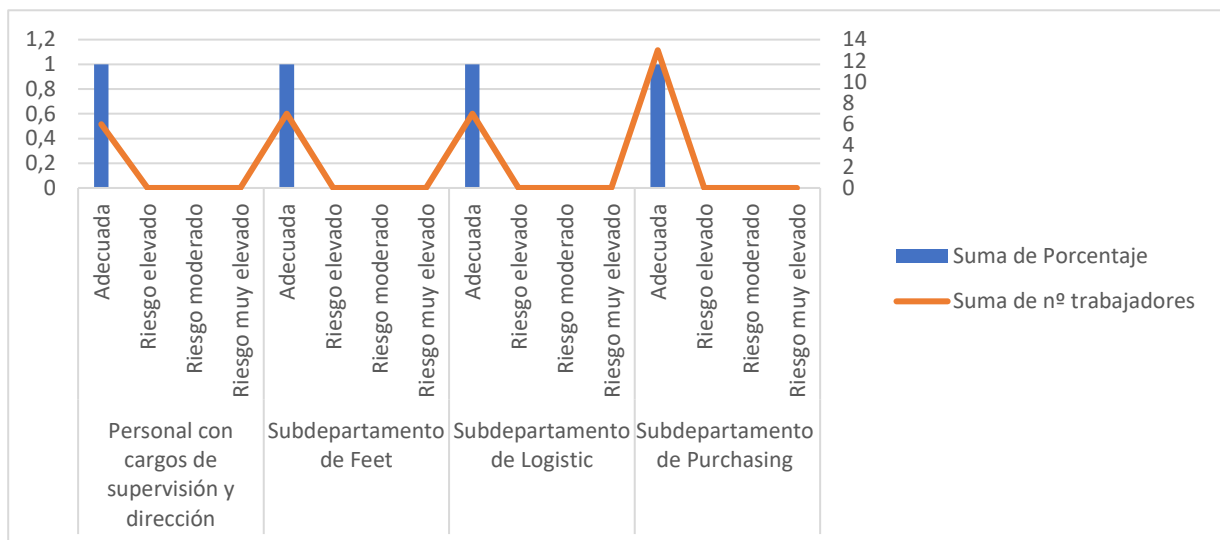
A veces " Solamente cuando tienes que fijarte en todo que este correcto" " Debes tener orientación al detalle" Si te equivocas en poner una matrícula mal, tiene unas consecuencias brutales

<b>¿En qué aspectos puedes participar en tu trabajo?</b>	En ninguno, "Mis tareas son administrativas, introduzco todos los datos en una base de datos, matriculas de los coches, volumen, marca, peritaje de los mismos, etc." "El departamento de Feet con esos datos, se encargan de realizar lo que nosotros introducimos y luego los supervisamos que lo hagan correctamente"
<b>¿En qué aspectos tienes supervisión?</b>	En relación con las tareas del departamento de Feet
<b>¿Crees que estas valorado por la empresa o por responsables?</b>	No, nuestro puesto es el más administrativo. La empresa le da igual si yo me llamo Jose o Juan. Mis responsables también, solo se preocupan de que este todo bien hecho
<b>¿Siente que su trabajo le permite crecer personal y laboralmente? (Explique o describa situaciones que refleje su respuesta)</b>	No hay posibilidad de crecimiento.
<b>Dentro de su puesto de trabajo ¿tiene procedimientos y tareas incompatibles entre sí?</b>	Sí, entre el departamento de Feet y Nosotros, duplicamos las tareas, no son incompatibles. Pero a veces la realizamos dos veces, como por ejemplo la coordinación de entrega, Fleet ya la acuerda con el transportista y nosotros llegamos al punto que solo supervisamos.
<b>¿Cómo son tus relaciones con compañeros, supervisores y otros departamentos?</b>	Mas o menos, " Al supervisar a nuestros compañeros de Feet, se sienten atacados, no entienden que es nuestro trabajo realizar el control"

## 7. Comparativa y conclusiones de las Unidades de Análisis

Comparativa y conclusiones de los resultados por unidad de análisis y Factor de Riesgo

### Tiempo de trabajo

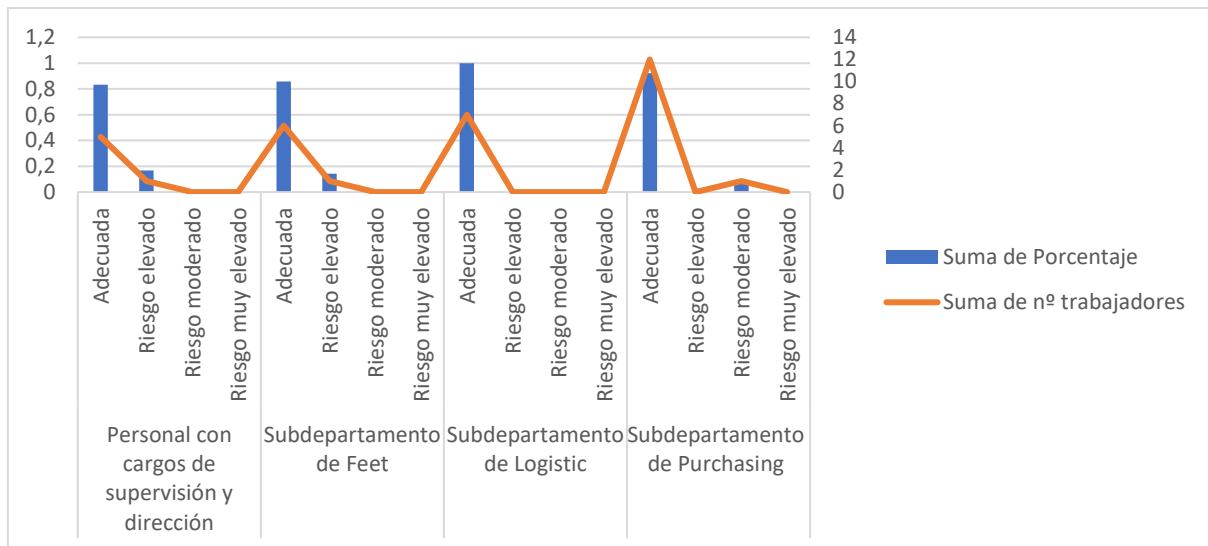


Se observa que este factor de riesgo presenta una situación adecuada en todas las áreas del Supply Chain. La razón de ello viene derivada a que el personal realiza una jornada laboral de lunes a viernes con posibilidades de teletrabajo de al menos dos días, además la compañía ofrece un horario flexible comprendido de entre las 08.00 horas hasta las 10.00 horas. Un aspecto que se ha visto reflejado muy favorablemente en los ítems de conciliación y descanso. Sin embargo, se detecta, sobre todo en métodos de observación que existen algunos empleados/as que de forma voluntaria no disfrutaban de las medidas de Flexibilidad y teletrabajo implantadas por la empresa.

Asimismo, actualmente debido a las nuevas modalidades de trabajo como el teletrabajo, así como las nuevas tecnologías, este riesgo puede ser afectado por estar constantemente pendiente del teléfono (En Automobility SL, utilizan llamadas por la aplicación Teams) o el correo electrónico (Se alega y se comprueba que se recibe una media de 50 correos al día por empleado).

Por ello, es fundamental integrar procedimientos de desconexión digital, orientado a establecer pautas de actuación para los equipos, con el objetivo de asegurar un adecuado descanso y una adecuada conciliación de la vida personal.

### Autonomía

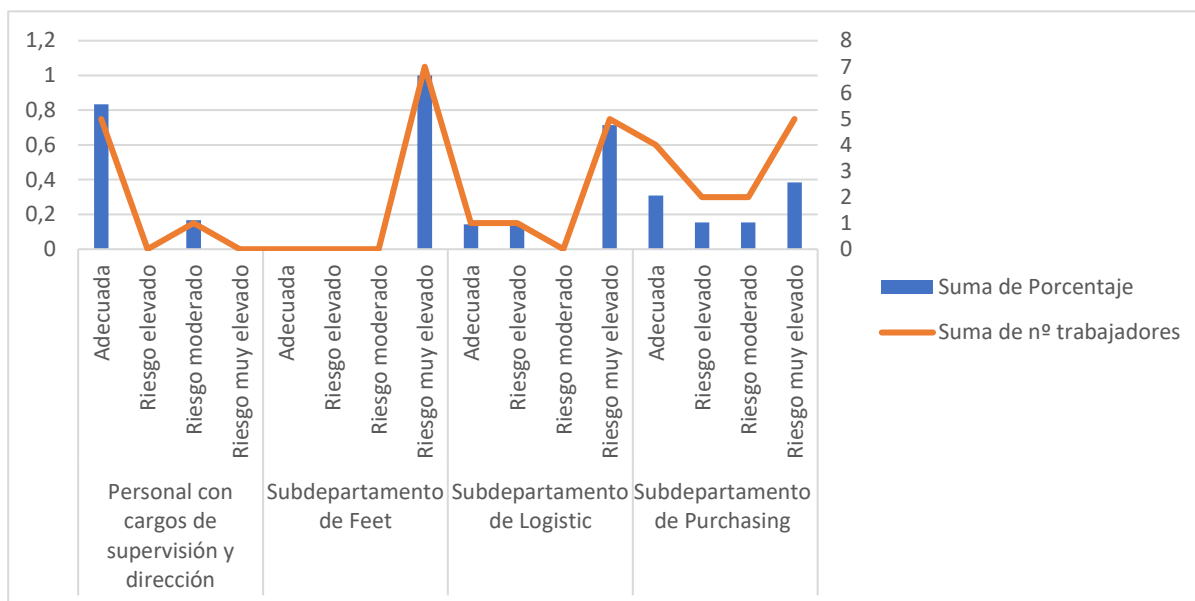


Como se puede observar en todas las áreas del departamento, se presenta una situación adecuada tanto en los ítems de Autonomía temporal, donde las personas trabajadoras, tienen la posibilidad de gestionar la carga de trabajo y descansos, como la elección del ritmo, las posibilidades de alterarlo si fuera necesario, su capacidad para distribuir descansos durante la jornada. Las personas trabajadoras, comentan que la empresa ofrece una distribución del descanso flexible de media horas hasta dos horas, con el fin de poder atender asuntos personales.

En cuanto a la autonomía decisional, ha presentado peores resultados, aunque favorables. Los trabajadores disponen de la capacidad de influir en el desarrollo cotidiano de su trabajo, es decir pueden decidir sobre las tareas a realizar, su distribución, la elección de procedimientos y métodos. Tampoco se realiza trabajo a turnos.

No obstante, realizar actuaciones para mejorar las comunicaciones internas puede ayudar a reducir el riesgo, para aquellas personas que se ha presentado con un riesgo elevado y moderado, en concreto  $n=3$ , asegurando una comunicación eficaz a la totalidad del departamento de Supply Chain, con la implantación de canales de **comunicación eficaz con el líder**, así como otras cuestiones como; **Planificar con suficiente antelación los cambios de métodos de trabajo, tipo de tareas y responsables de las mismas, etc., teniendo en cuenta la participación y consulta de los trabajadores afectados y de sus representantes.**

### Carga de trabajo



En este apartado, se puede observar que el personal con cargos de supervisión y dirección presente una situación adecuada a la carga de trabajo, salvo una persona que ha presentado un riesgo moderado. Sin embargo, el resto de personal (los subordinados) no presentan la misma percepción que los respectivos responsables, donde en el departamento de Feet el 100% ha presentado que su carga de trabajo es de riesgo muy elevado, resultados que también pueden verse en el área de Logistic, donde un 71% presenta un riesgo muy elevado y el área de Purchasing, presenta unos resultados de 38% muy elevado, 15.4% moderado, 15.4% elevado y un 30.8% adecuado.

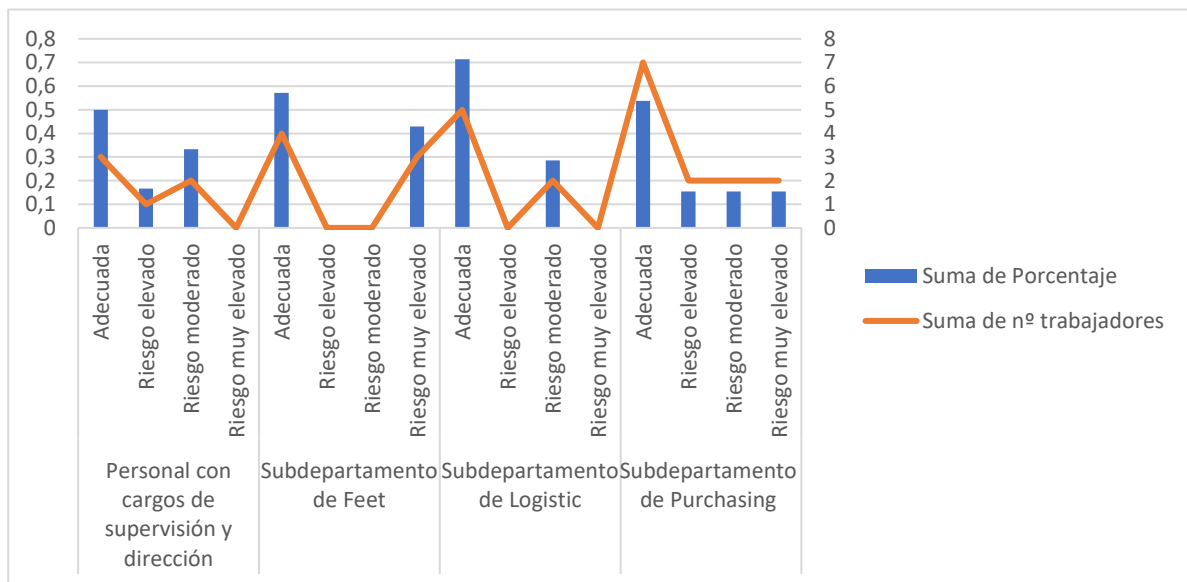
Unos resultados preocupantes, puesto que se ha percibido información acerca de trabajar a un ritmo elevado, con tareas que requiere un gran esfuerzo de atención y una gran cantidad de trabajo.

Unos de los aspectos, que se comentan en AutoMobility SI, en las áreas de Feet y Logistic, manifiestan que con frecuencia el exceso de trabajo viene derivado a la exigencia de la profesión. Sin embargo, es conveniente determinar por parte de los responsables de dichas áreas el análisis de las exigencias de tiempo y esfuerzo que implique cada situación o actividad a desarrollar (como proyectos y previsiones). Así como, al diseño y asignación de tareas especialmente exigentes en lo que, a esfuerzo, nivel de concentración, repetitividad, etc., se refiere. Asegurando una alternancia con tareas menos exigentes y una rotación de personas a las que se le asignen.

La dirección del departamento de Supply Chain, debe asegurar que cada persona trabajadora disponga de formación y medios necesarios para desarrollar sus actividades con un nivel de esfuerzo razonable y sin estrés. Se recomienda para ello, realizar formaciones relacionadas con la autogestión del estrés laboral para el personal subordinado, con el fin de que ayude a afrontar, así como técnicas de relajación que faciliten la recuperación fisiológica del profesional expuesto a situaciones estresantes. Otras formaciones recomendables, sería relacionadas con la gestión del tiempo y desconexión digital.

Asimismo, añadir una última formación relacionada con la capacitación de líderes, a los responsables de las áreas y del departamento para mejorar la comunicación y estilo de liderazgo. Es importante que los mismos, conozcan el exceso de trabajo y evitar que haya desequilibrios entre el personal con la misma categoría profesional, así como conocer las exigencias de las tareas asignadas.

### Demandas psicológicas



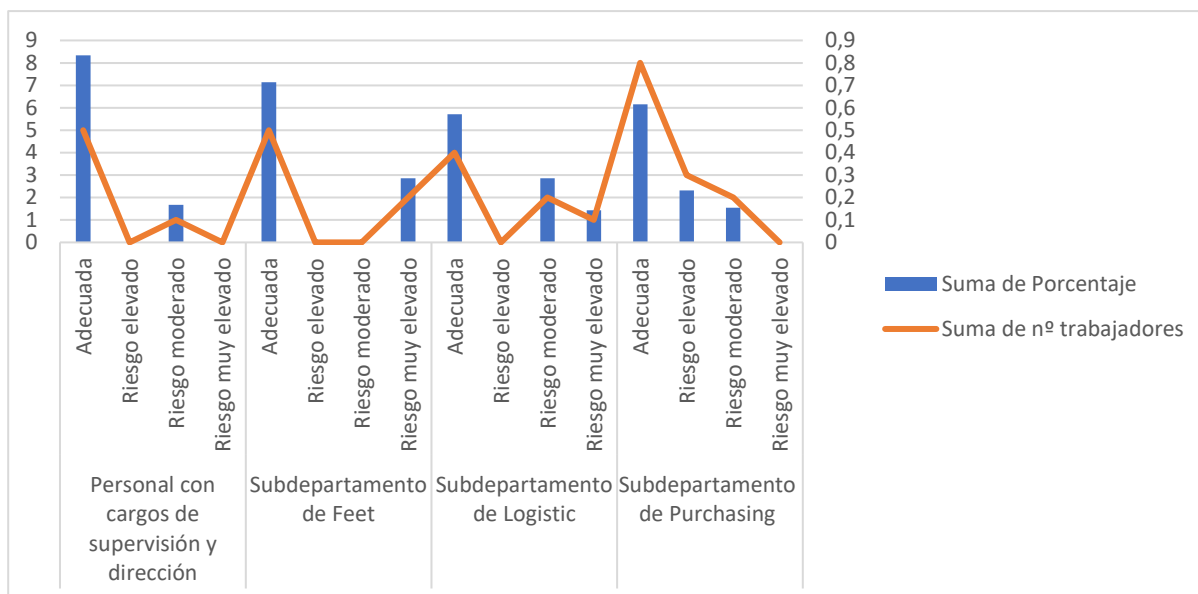
Para este riesgo, el personal con cargo de supervisión presenta un 50% una situación adecuada, así como las áreas de Fleet con un 57%, Logistic, con un 71% y Purchasing con un 54%, sobre todo en aquellos ítems relacionados con las emociones que la persona pueda sentir durante el desarrollo de su trabajo. Mientras que un total de 14 personas, casi la mitad de la muestra, se considera este riesgo como moderado o elevado, sobre todo en los ítems relacionados con el grado de presión o movilización y de esfuerzo intelectual al que debe hacer frente la persona trabajadora en el desempeño de sus tareas.

Un aspecto que puede ayudar podría ser un programa de interrupciones cero, tratándose de asignar un espacio de tiempo de tranquilidad y concentración al día para que se pueda realizar tareas que requieren un elevado grado de concentración. Asimismo, la coordinación de formaciones orientadas a mejorar la inteligencia emocional.

Si bien es imprescindible informar a todo el personal, de la importancia de que en caso de estar expuesto a algún tipo de demanda psicológica debe comunicarlo su responsable directo o bien, al departamento de recursos humanos, con el fin de tomar medidas al respecto.

### Variedad / Contenido



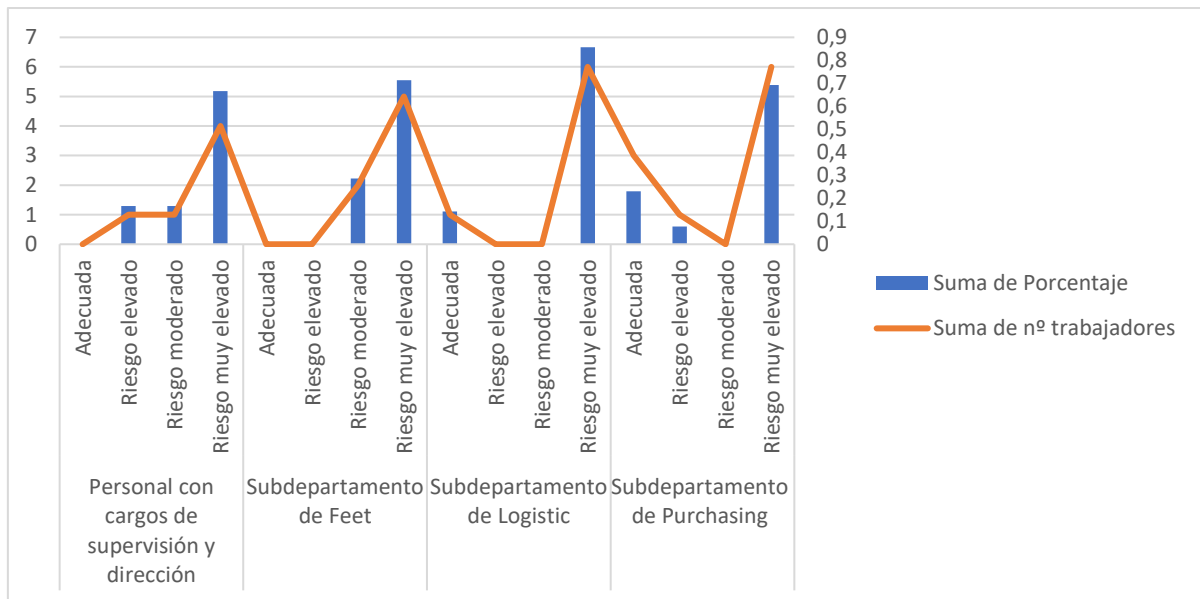


En este factor de riesgo, se observa que el personal con cargos de supervisión y dirección ha presentado una situación adecuada del 83%, área de Feet una situación adecuada de un 71%, así como logistic con un 57% y Purchasing un 62%. Aunque los resultados son favorables en los ítems relacionados con el diseño de tareas variables y con significado, no goza en muchos casos de reconocimiento del mismo por parte de supervisores y compañeros.

Por ello, se recomienda realizar una formación y capacitación en liderazgo y gestión de personas, que incluya aspectos de comunicación, trabajando el reconocimiento y la estimulación de los subordinados, así como la elaboración de planes de carrera del personal.

Además de ello, se recomienda realizar actividades de socialización y trabajar aspectos relacionados como el trabajo en equipo, así como otros sistemas internos como el empleado del mes, sistemas de logros y recompensas por objetivos, con la gamificación del trabajo por medio de logros y recompensas.

### Participación y Supervisión



Es sin duda el riesgo más elevado de todo el departamento, donde un 0% en todas las áreas, salvo tres personas en el subdepartamento de Purchaing no presentan una situación adecuada. Siendo un 67% para el personal con cargos, un 71% en el subdepartamento Feet, 86% en Logistic y 69% en Purchasing, tienen un riesgo muy elevado.

En los ítems relacionados con la participación, se presenta que mayoría de ocasiones las personas trabajadoras no tienen capacidad de decisión ni de participación, obteniendo en la mayoría de los resultados “ninguna participación” o “solo recibo información”, esto es debido a que en AutoMobility sl, posee una estructuración jerárquica muy definida donde dirección toma todas las decisiones.

En cuanto a los ítems relacionados con la supervisión se presentado unos resultados de supervisión insuficiente o “no interviene”.

Por ello, es muy importante celebrar reuniones periódicas por área y departamento, en las que participe todo el personal y con una periodicidad adecuada para atender los aspectos que afecten a todas las personas. El responsable debe asegurarse que en preguntar si alguien quiere tratar algún asunto o tema concreto, adicional a los previstos.

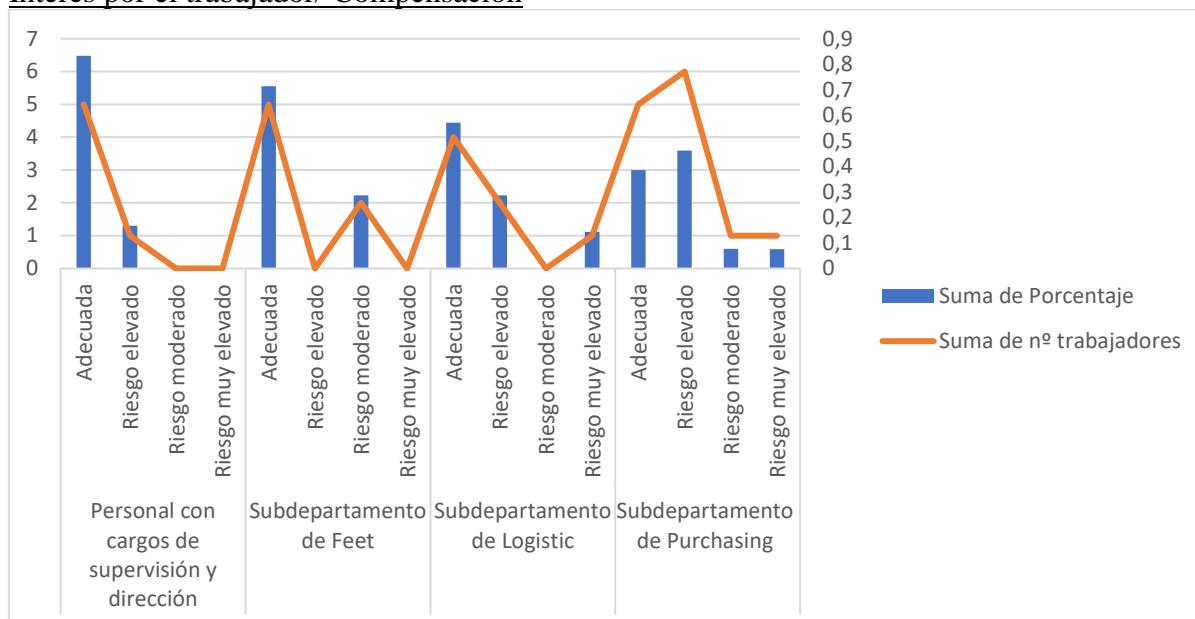
En esas reuniones, cada persona debe poder expresar su opinión y dar sugerencias sobre cualquier aspecto de su trabajo, y del funcionamiento del grupo en general. Debe levantarse Acta de cada reunión, con objeto de poder hacer un seguimiento de las reuniones mantenidas, los temas tratados, los compromisos alcanzados, y poder evaluar el grado de cumplimiento de objetivos.

El Ceo de la compañía inicia un proyecto llamado “Canal Ceo” donde se encontrarán todas las personas trabajadoras e informará sobre decisiones empresariales, nuevas aperturas, nuevos proyectos, etc. En dicho Canal, el personal tendrá la opción de participar y opinar, así como ofrecer nuevos puntos de vista y visiones.

El Departamento de Recursos Humanos, ofrecerá una asistencia a las personas trabajadora en atender preguntar y sugerencias mediante correo electrónico o de forma presencial, abriendo también un buzón de sugerencias (de manera anónima).

Finalmente se recomienda ofrecer una formación a los responsables y dirección general sobre gestión de equipos y comunicación positiva.

### Interés por el trabajador/ Compensación



En las áreas correspondiente a Personal con cargos, Fleet y Logistic, han presentado en la mayoría de los casos unos resultados adecuados, salvo en la aérea de Purchasing donde la situación mayoritaria con un 46% es un con un riesgo elevado. Si bien, en las entrevistas individuales se observó que se percibe que hay poca información sobre qué procedimientos, o requisitos se requieren para promocionar, cosa que en muchas ocasiones se obtuvo la palabra “favoritismo”.

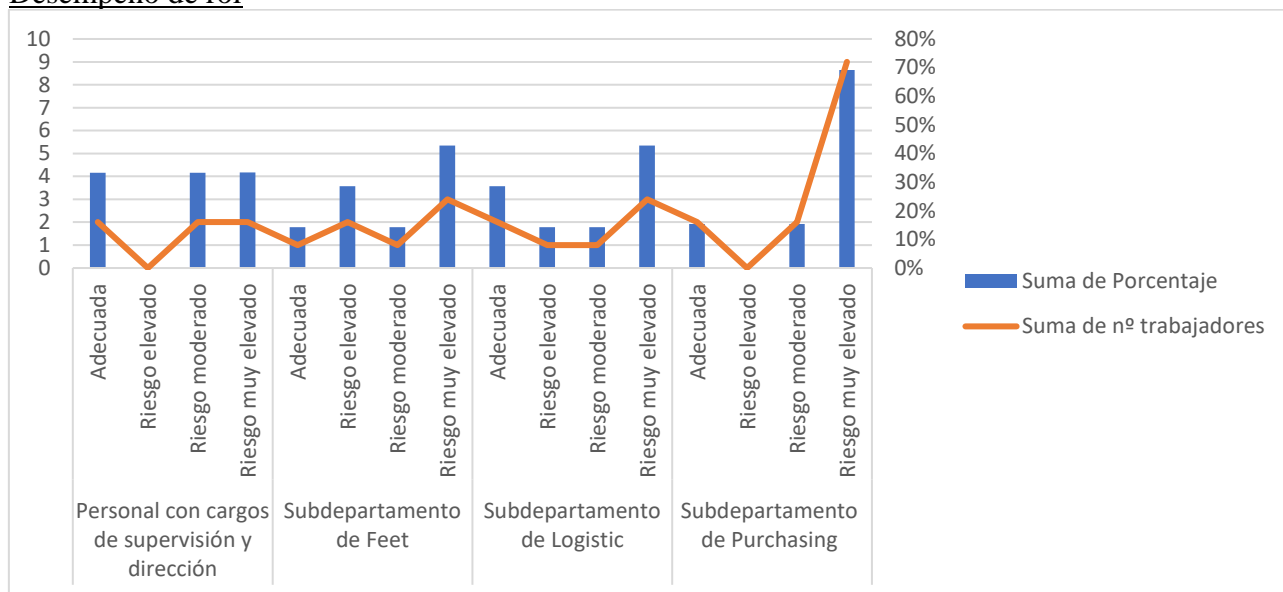
En los ítems relacionados con Formación, promoción y desarrollo profesional en la mayoría de las ocasiones se han calificado insuficientes, así como la satisfacción con el salario en términos generales presentan una situación de insatisfacción.

Se percata, que las nuevas contrataciones, se realizan por salarios superiores al personal que se encuentra trabajando, cosa que ha provocado insatisfacción salarial. Por ello, el departamento de recursos humanos debe valorar la posibilidad de velar por el tipo de condiciones de los contratos se ajuste lo mejor posible al nivel de formación, experiencia y titulación de las personas.

Además, es importante informar de las vacantes existentes para que el personal tenga constancia de las posibilidades de promoción en igualdad de condiciones, así como crear y difundir los planes de carrera donde se ofrezca posibilidades de profesionalización a través de formación, posibilidades de promocionar, y evaluaciones de desempeño anuales.

Las acciones relacionadas con cuidar el salario emocional, es decir, mejoras de empleo no obligadas por ley, como, por ejemplo, continuar con las medidas de horario flexible, teletrabajo, así como retribución en especie (seguro médico, guardería, etc.)

## Desempeño de rol



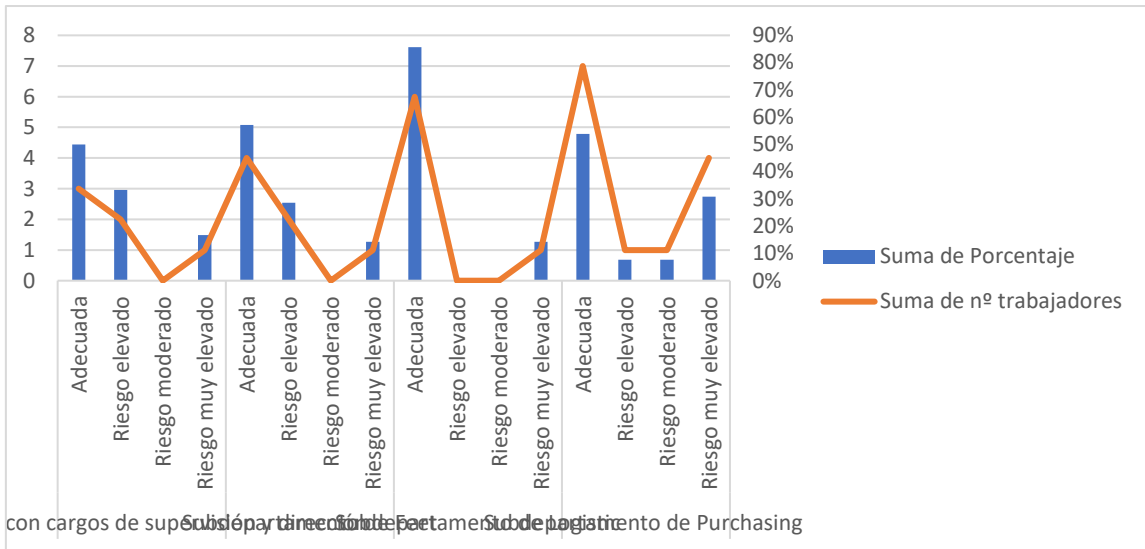
Es uno de los riesgos con situaciones muy elevadas, en el personal de supervisión presenta un 33% situación muy elevada, 33% moderado y 33% adecuada. En el subdepartamento de Fleet, presenta un 43% muy elevada y un 29% elevada, en el subdepartamento de Logistic 43% presenta una situación muy elevada, en el subdepartamento de Purchasing presenta un 69% riesgo muy elevado.

En los ítems evaluados, se presentan resultados desfavorables tanto en la ambigüedad de rol (la falta de una definición clara de las funciones y las responsabilidades) y también en el conflicto de rol (demandas incongruentes, incompatibles, o contradictorias entre sí o que pudieran suponer un conflicto de carácter ético para el trabajador.).

Los resultados, demuestran una necesidad de análisis y definición de puestos de trabajo. Igualmente, en AutoMobility SI, se alega que, debido a las circunstancias de la actividad, desarrollo de proyectos muy variados y diferentes, conlleva, a que una persona tenga que realizar tareas diferentes, en todo caso, siempre hay que intentar asegurar que no se desarrollen tareas diferentes a las establecidas en su puesto de trabajo y cargo.

Una capacitación de líderes sería muy adecuada ya que se formarán a los responsables de cada departamento para mejorar la comunicación y el estilo de liderazgo, produciendo un incremento en la satisfacción de los trabajadores.

## Relaciones y Apoyo social



El personal con cargos de supervisión y dirección ha presentado una situación adecuada el 50%, 33% riesgo elevado y muy elevado un 17%. Subdepartamento de Feet, un 57% situación adecuada, 29% riesgo elevado, y 14% riesgo muy elevado. En el subdepartamento de Logistic 86% una situación adecuada y una persona ha presentado una situación muy elevada. Finalmente, en el subdepartamento de Purchasing se ha presentado un 54% situación adecuada, 8% riesgo elevado, 8% moderado y un 31% riesgo muy elevado. En las dimensiones



8. Propuesta de intervención para la organización.

<b><u>Factor de Riesgo</u></b>	<b><u>Riesgo</u></b>	<b><u>Medida Preventiva</u></b>	<b><u>Responsable</u></b>	<b><u>Prioridad</u></b>	<b><u>Fecha probable</u></b>	<b><u>Gasto</u></b>
<b>Carga de trabajo</b>	Se detecta en el factor de riesgo de Carga de trabajo, tiempo de trabajo con rapidez en la totalidad del departamento Supply Chain	Fijar objetivos reales y alcanzables en la jornada laboral. Valorar la simplificación de tareas y procedimiento en relación con multitarea similar o igual en mismas áreas de trabajo. Reestructuración en puestos de trabajo similares.	Responsables de las áreas del Supply Chain y Departamento Recursos Humanos	Alta	3 meses	0-100 EUR
<b>Carga de trabajo</b>	Se detecta carga de trabajo sobre todo en atención a múltiples tareas en la totalidad del Supply Chain	Actualizar los útiles y equipos de trabajo (manuales de ayuda, listas de verificación, registros y formularios, procedimientos de trabajo, etc.) siguiendo los principios de claridad, sencillez y utilidad real	Responsables de las áreas del Supply Chain	Alta	3 meses	0-100 EUR
<b>Carga de trabajo</b>	Se detecta en todas las áreas del Supply Chain niveles de estrés	Formación sobre Autogestión del Estrés. A través de esta formación se ofrece a la plantilla estrategias de afrontamiento del estrés, al mismo tiempo que se les enseña a utilizar técnicas de relajación	Departamento de Recursos Humanos con Coordinación de responsables de las áreas del Supply Chain y con el Servicio de Prevención	Alta	3 meses	500 - 1000 EUR

<b>Carga de trabajo</b>	Se detecta carga de trabajo sobre todo en cantidad de trabajo en las áreas de Feet y Logistic	Reducir o la carga informativa para ajustarla a las capacidades de la persona, así como facilitar la adquisición de la información necesaria y relevante para realizar la tarea, etc.. Es decir, Los responsables de las áreas del Supply Chain deberán planificar el trabajo a realizar, la cantidad de trabajo previsible y el inesperado, así como el tiempo de dedicación y plazo de entrega del mismo.	Responsables de las áreas del Supply Chain	Alta	4 meses	0-100 EUR
<b>Carga de trabajo</b>	Se detecta carga de trabajo sobre todo en interrupciones en la totalidad del Suppy Chain	Establecer políticas y buenas prácticas para la gestión y uso adecuado del correo electrónico, por ejemplo, evitando el refresco automático, efectuando “siestas digitales” (que suponen la gestión del correo electrónico solo a ciertas horas), estableciendo días sin correo electrónico para que su manejo no suponga una carga adicional de trabajo.	Departamento IT	Alta	5 meses	0-100 EUR
<b>Carga de trabajo</b>	Carga de trabajo en el área de Purchasing, sobre todo en tareas de promoción de precio o nuevos productos	Coordinación departamental, se trata de que otros departamentos encuentren necesario preavisar al área de Purchasing sobre situaciones que provoquen una elevada carga de trabajo, de esa forma se organizará el área y se convertirá en una previsible carga de trabajo que provoque un menor estrés.	Subdepartamento de Purchasing, responsable y directores departamentales	Alta	1 mes	0-100 EUR

<b>Carga de trabajo</b>	Carga de trabajo en ciertos momentos promocionales que empieza afectando en el subdepartamento de Purchasing afectando a la totalidad del departamento.	Realizar un análisis o estudio sobre las fechas en las promociones de vehículos de las diversas marcas y determinar criterios o prever los periodos de posible carga de trabajo. Con fin, de realizar una previsión y estar preparado ante posibles elevadas de carga de trabajo.	Departamento Supply Chain	Alta	2 meses	0-100 EUR
<b>Demandas psicológicas</b>	Elevada exigencia al departamento de Feet y Logistic, en la compra excesiva de vehículos	Buscar y coordinarse con el departamento de Purchasing con la adquisición de vehículos se encuentre acorde al espacio de las campas.	Dirección Supply Chay con colaboración Subdepartamento de Feet y Purchasing	Alta	6 meses	100-500 EUR
<b>Demandas psicológicas</b>	En el departamento de Logistic existe un elevado esfuerzo mental	Garantizar el disfrute del tiempo de ocio y descanso físico y mental (por ejemplo, garantizando la desconexión digital instalando sistemas de desconexión automática de dispositivos, inhabilitando la recepción y envío de correos electrónicos fuera de la jornada laboral, limitando el acceso remoto al intranet una vez finalizado el horario de trabajo, etc.).	Subdepartamento de Logistic	Alta	2 meses	0-100 EUR



<b>Desempeño del Rol</b>	Poca Claridad en el contenido, cantidad y calidad de tareas. Existen tareas repetitivas entre áreas de trabajo, así como responsabilidades compartidas	<p>Definir las tareas asignadas a cada puesto de trabajo e informar al trabajador de las mismas. Análisis y definición de puestos de trabajo. Con este tipo de intervención, se espera repercutir tanto sobre la dimensión de claridad de rol y sobre el conflicto de rol, ambos componentes de la variable Desempeño de rol, así como en la Carga de Trabajo. Para ello se deberá:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Revisar las descripciones de puesto existentes, por si fuese necesario hacer correcciones o cambios, o ampliarlas.</li> <li>- Entregar a cada trabajador la ficha de su puesto para que tenga claro cuáles son sus funciones, objetivos y prioridad de las tareas.</li> <li>- Es especialmente importante en este punto ser realistas con el tiempo que requieren las tareas, y ser capaces de delegarlas o repartirlas entre los trabajadores, para evitar sobrecargar de tareas que no es posible realizar en una jornada laboral.</li> <li>- Los supervisores deben conocer las funciones y tareas de cada trabajador y respetar los tiempos asignados para realizarlas</li> </ul>	Departamento de Recursos Humanos con Coordinación de responsables de las áreas del Supply Chain	Alta	4 meses	0-100 EUR
--------------------------	--	--	---	------	---------	--------------

<b>Desempeño del Rol</b>	Poca claridad en las especificaciones de los tiempos de trabajo así como instrucciones contradictorias. Se puede observar que existen tareas que conlleva demasiado tiempo y son contradictorias según el procedimiento marcado.	Planificar adecuadamente las tareas a realizar en la jornada laboral (cantidad de trabajo y tiempo dedicado para realizarlas) incluyendo las tareas imprevistas, evitando la prolongación del tiempo de trabajo necesario para llevarlas a cabo y la consecuente invasión del tiempo de trabajo en el ámbito personal y/o familiar que pueda ocasionar un conflicto entre trabajo y familia	Departamento de Recursos Humanos con Coordinación de responsables de las áreas del Supply Chain	Alta	5 meses	0-100 EUR
<b>Desempeño del Rol</b>	Se detecta en el área de Fleet y Purchasing tareas que no se corresponden al puesto de trabajo	Prohibir aquellas tareas fuera del puesto de trabajo. Realizar un protocolo de actuación del puesto, sobre aquellos “favores” prohibidos que no correspondan al puesto de trabajo.	Departamento de Recursos Humanos con Coordinación de responsables de las áreas del Supply Chain	Alta	1 mes	0-100 EUR

<b>Desempeño del Rol /Carga de Trabajo</b>	Puestos de trabajo con un porcentaje elevado de personas con riesgo elevado y muy elevado en desempeño de rol. (Se identifican los puestos por encima de la media de la organización). Sobre todo, al personal con cargo de supervisión	Capacitación de líderes. Consiste en formar a los responsables de departamento para mejorar la comunicación y el estilo de liderazgo para incrementar la satisfacción de los trabajadores y su compromiso con los objetivos empresariales.	Departamento de Recursos Humanos, con Servicio de Prevención de riesgos laborales	Alta	6 meses	500 - 1000 EUR
<b>Desempeño del Rol</b>	Puestos de trabajo con un porcentaje elevado de personas con riesgo elevado y muy elevado en desempeño de rol, donde se presenta una baja claridad del rol	Programa de Mentoring; Se propone identificar aquellas tareas o actividades que generan problemas de claridad de rol (lo que se debe hacer y cómo se debe hacer). De tal forma que se pueda diseñar un programa de mentoring que permita asignar un mentor / formador para estas tareas a aquellas personas que requieran este apoyo, hasta que aprendan a desarrollar su trabajo de forma autónoma	Departamento de Recursos Humanos, con Servicio de Prevención de riesgos laborales	Alta	1 año	500 - 1000 EUR

<b>Desempeño del Rol</b>	Se detecta que, en los puestos de personal de Supervisión, gestionan tareas y liderazgo en equipos que no le corresponden o que le corresponden a otro departamento o responsable	Determinar aquellas tareas en las que se ejerce una responsabilidad o seguimiento hacia otras personas que no le corresponden. Determinar el contacto del responsable directo, para que la comunicación sea a través del responsable de ese personal y el personal de Supply Chain no ejerza responsabilidad hacia otros equipos.	Departamento de Recursos y Dirección General	Alta	1 mes	0100 EUR
<b>Participación y Supervisión</b>	Se detecta una escasa participación en la introducción de métodos de trabajo	Valorar la participación del personal de Supply Chain sobre aquellos métodos de trabajo rigurosos, utilizar procedimientos y métodos que se adapten al trabajador o que él mismo pueda decidir cuál método utilizar en según sus tareas. Por ejemplo, utilizar teléfono en vez de Teams si el trabajador considera que le es más cómodo o factible. Existe una metodología demasiado rigurosa que puede realizarse con diversos métodos de trabajo que actualmente tienen a disposición	Responsables de las áreas del Supply Chain	Alta	3 meses	0-100 EUR

<b>Participación y Supervisión</b>	Se detecta que el subdepartamento de Logistic presenta un exceso de tareas de supervisión	Limitar las tareas de supervisión - Realizar una descripción del puesto, y determinar aquellas tareas que son solamente de supervisión. Con la finalidad, de modificarlas a tareas de ejecución o bien eliminarlas y destinarlas al responsable.	Responsables de las áreas del Supply Chain con el Departamento Recursos Humanos	Alta	3 meses	0-100 EUR
<b>Participación y Supervisión</b>	Se detecta una escasa participación en la reorganización de áreas de trabajo	Se recomienda realizar reuniones presenciales entre áreas (semanales), donde los responsables de las diversas áreas se reorganicen y los trabajadores puedan opinar y participar en dicha reorganización. Consiste en realizar reuniones breves entre responsables de departamento y personas a su cargo para informar de aspectos del día a día de la organización: nuevas contrataciones, salidas de empleados, nuevos productos, métodos, etc....	Responsables de las áreas del Supply Chain	Alta	3 meses	0-100 EUR
<b>Participación y Supervisión</b>	Se detecta falta de participación en aspectos relacionados no solamente con el trabajo y puesto, sino en cuestiones relacionadas con la organización	A través de estas reuniones, se pretenderá analizar las diferentes herramientas de comunicación de la organización para detectar posibles fallos y/o mejoras en la comunicación efectiva. Profundizar en herramientas de comunicación a través de buzones de sugerencia, intranet, etc.	Dirección General, en colaboración con Recursos Humanos	Alta	6 meses	0-100 EUR

<b>Participación y Supervisión</b>	Escasa e insuficiente supervisión por parte de responsables	Establecer canales adecuados para transmitir información y facilitar la comunicación con y entre los trabajadores (como plataforma web, chat, foro, etc.), donde se posibilite las interacciones y/o consultas. Abrir un foro común en Teams del departamento y área, con la finalidad de presentar dudas y cuestiones (Proyecto “Canal Ceo”)	Responsables de las áreas del Supply Chain	Alta	3 meses	0-100 EUR
<b>Participación y Supervisión</b>	Escasa e insuficiente supervisión por parte de responsables	Realizar reuniones periódicas con los trabajadores del Supply Chain en las que se es informe de lo que acontece en la empresa (en general) y en su puesto de trabajo (en particular).	Responsables de las áreas del Supply Chain	Alta	4 meses	0-100 EUR
<b>Participación y Supervisión</b>	Escasa e insuficiente supervisión por parte de responsables	Establecer una política clara relativa a la supervisión y control de la productividad del trabajador y el cumplimiento de sus obligaciones laborales, respetando su privacidad y su derecho a la intimidad. Puede realizarse a través de evaluaciones de desempeño.	Departamento de Recursos Humanos con Coordinación de responsables de las áreas del Supply Chain	Alta	4 meses	0-100 EUR
<b>Participación y Supervisión</b>	Se detecta un escaso reconocimiento, supervisión insuficiente o no interviene al personal con cargos de supervisión	Formación y Capacitación de Liderazgo y gestión de personas. Consiste en formar a los responsables de departamento para mejorar la comunicación y el estilo de liderazgo para incrementar la satisfacción de los trabajadores y su compromiso con los objetivos empresariales. La formación debe centrarse en; - Las habilidades de comunicación del	Departamento de Recursos Humanos, con Servicio de Prevención de riesgos laborales	Alta	6 meses	500 - 1000 EUR

		líder, para que sea positiva, de refuerzo, pero asertiva. El mentoring, o la habilidad para guiar a los subordinados, detectando sus fortalezas y buscando su máximo desarrollo profesional				
<b>Participación y Supervisión</b>	El personal de supervisión y responsabilidad presenta aspectos de desconfianza en la toma de decisión por las posibles represarías de dirección general	Establecer un Plan de Confianza en el puesto de responsabilidad. Involucrar a dirección general a transmitir confianza en la toma de decisiones del personal. Con la finalidad de posteriormente realizar un análisis de productividad y comprobar que confiando también se puede gestionar correctamente el trabajo. Se recomienda que solamente existan reportes mensuales sobre la situación y que las tareas no se cuestionen o se necesite permiso para desarrollarlas.	Departamento de Recursos Humanos y Dirección General	Alta	6 meses	500 - 100 EUR
<b>Participación y Supervisión</b>	Se detecta en los subdepartamentos de Feet y Logistic un exceso de control entre compañeros	Limitar la supervisión entre compañeros. Se detecta que el Logistic supervisa y controla al departamento de Fleet, se debe valorar dicha circunstancia y limitar la supervisión. Haciendo participe a Logistic en las tareas	Departamento de Recursos Humanos con Coordinación de responsables de las áreas del Supply Chain	Alta	7 meses	0-100 EUR

<b>Variedad y Contenido</b>	Se detecta falta de reconocimiento por parte de superiores y/o compañero	Realizar un proyecto de comunicación por puesto, donde se establezca la importancia del puesto, los objetivos que conlleva el puesto, la dificultad de la tarea y cómo se desarrolla el trabajo. Con el objetivo, de que se haga visible para los responsables como para compañeros	Departamento Supply Chain	Alta	6 meses	0-500 EUR
<b>Carga de trabajo</b>	Existe una presión en tiempo en el área de Feet	Reorganizar el tiempo de trabajo y facilitar suficiente margen de tiempo para la auto distribución de algunas breves pausas durante cada jornada de trabajo. Valorar la existencia de puesto polivalentes en el área de Fleet con el objetivo de absorber conjuntamente funciones y disminuir la presión en tiempo	Dirección Supply Chay, Departamento de Recursos Humanos colaboración con subdepartamento de Feet	Media	6 meses	0-100 EUR
<b>Carga de trabajo</b>	En el departamento de Feet se detecta dificultad en las tareas encomendadas	Agilizar y facilitar las tareas al departamento de Fleet y mejorar los procedimientos de trabajo, para conseguir mejor agilidad en los mismo. Demasiados tediosos. Utilizar técnicas basadas en la agilización y facilitación de las tareas, realizar una formación acerca de técnicas ágiles para el desarrollo de las mismas.	Departamento de Recursos Humanas y Servicio de Prevención	Media	1 año	0-500 EUR



<b>Carga de trabajo</b>	En el subdepartamento de Logistic presenta una carga de trabajo debido al contenido de la tarea, refieren que deben supervisar al departamento de Feet	Realizar una reunión departamental donde se determinen estas tareas de supervisión con la finalidad de mitigar o eliminar las mismas	Departamento de Recursos Humanos y Áreas de Feet y Logistic	Media	1 mes	0-100 EUR
<b>Demandas psicológicas</b>	Se detecta que el personal de supervisión Supply Chain debe adaptarse constantemente a las exigencias de nuevas aperturas de centro de trabajo y nuevos clientes.	Planificar el nivel de movilidad del trabajador evitando el exceso de viajes, ya que aumentan los requerimientos físicos y cognitivos del trabajador al interactuar con multitud de clientes y/o compañeros (en algunos casos, con diferencias lingüísticas y culturales entre ellos).	Responsables de las áreas del Supply Chain	Media	6 meses	0-500 EUR
<b>Demandas psicológicas</b>	Elevada exigencia y consecución de ofertas imposibles o inexistentes al subdepartamento de purchasing	Valorar de eliminar exigencias laborales al subdepartamento de Purchasing y buscar otras opciones de motivación relacionadas con comisiones, beneficios sociales, entre otras opciones.	Dirección General, en colaboración con Recursos Humanos	Media	6 meses	1000-5000 EUR
<b>Demandas psicológicas</b>	En los puestos de trabajo del subdepartamento de Feet recibe constante interrupciones de llamadas	Limitar el número de llamadas. Rotación de las tareas del personal. En vez de cada persona trabajadora, realice un único procedimiento de la gestión de entregas, que se realice juntamente entre varios. Con la finalidad de aumentar la concentración en las tareas y evitar distracciones e interrupciones.	Responsables de las áreas del Supply Chain	Media	6 meses	0-500 EUR

Por otra parte, se recomienda iniciar un proyecto de interrupciones cero interrupciones cero, tratándose de asignar un espacio de tiempo de tranquilidad y concentración al día para que se pueda realizar tareas que requieren un elevado grado de concentración

<b>Demandas psicológicas</b>	Se detecta demanda psicológica en requerimientos de iniciativa dentro del departamento del Supply Chain. En la utilización de las Tecnologías, nueva integración de proceso de Gira (Sistema de ticketing) e implantación de Teams (Sistema de comunicación)	Diseñar acciones formativas específicas para el manejo de nuevas herramientas informáticas	Departamento IT	Media	6 meses	0-500 EUR
<b>Demandas psicológicas</b>	Elevada exigencia al departamento de Purchasing que genera un sentimiento de insatisfacción y equilibrio entre recompensa y esfuerzo	Diseñar un programa de recompensa al departamento de Purchasing o marcar unos objetivos anuales donde se valoren a nivel organizacional con la adquisición de Bonus o bien un desarrollo profesional	Departamento de Recursos Humanos con el responsable del departamento de Purchasing	Media	1 año	500-1000 EUR
<b>Demandas psicológicas</b>	Se detecta en el personal de supervisión exigencia en la velocidad de las tareas encomendadas	Formación a dirección general. Formar e informar sobre las consecuencias que produce el actuar y trabajar bajo presión y estrés. Informar sobre los plazos necesarios, el tiempo requerido en cada tarea y	Departamento de Recursos Humanos, con Servicio de Prevención	Media	7 meses	0-500 EUR

		las necesidades de los tiempos en los procedimientos.				
<b>Demandas psicológicas</b>	Se detecta puestos de trabajo con puntuaciones elevadas (=14) en demandas psicológicas de origen emocional en todo el departamento de Supply Chain	Taller Inteligencia emocional. Formar a las personas para que sean capaces de gestionar sus emociones, de forma que se reduzca el impacto negativo de las emociones desagradables y se potencie el de las agradables. Asimismo, implantar un sistema de comunicación, para que el personal pueda comunicar al Departamento de Recursos Humanos, en caso de detectar que sufre demanda psicológica.	Departamento de Recursos Humanos, con Servicio de Prevención	Media	8 meses	0-500 EUR
<b>Participación y Supervisión</b>	Escasa e insuficiente supervisión por parte de responsables	Promover la formación relativa a la gestión adecuada de nuevas formas de organización del trabajo y liderazgo.	Departamento de Recursos Humanos con Coordinación de responsables de las áreas del Supply Chain	Media	3 meses	0-100 EUR
<b>Relaciones de apoyo social</b>	Se presenta una calidad de las relaciones regular	Potenciar un “modelo mixto” de trabajo que combine la realización del trabajo fuera de las instalaciones y dentro de las mismas (relaciones cara a cara además de las virtuales y/o programar reuniones presenciales) para fomentar el apoyo social.	Departamento de Recursos Humanos con Coordinación de responsables de las áreas del Supply Chain	Media	1 año	1.000-5000 EUR

<b>Relaciones de apoyo social</b>	Se presenta una ligera exposición a conflictos interpersonales	La empresa deberá elaborar y sensibilizar a la totalidad de la organización del protocolo de violencia en el trabajo; - Elaborar el protocolo de acoso, o en su caso revisar el disponible. - Impartir a toda la organización un curso de "sensibilización sobre acoso laboral" - Se sensibilizará sobre las actuaciones de buenas conductas. - Se proporcionará a todas las personas trabajadoras herramientas y medios para resolver conflictos.	Departamento de Recursos Humanos con Coordinación de responsables de las áreas del Supply Chain	Media	2 año	1.000-5000 EUR
<b>Autonomía</b>	Se detecta que existe un ligero porcentaje del factor de riesgo Autonomía donde existe una ausencia o ausencia ocasional en la posibilidad de atender asuntos personales en la totalidad del Supply Chain	Implantar un procedimiento interno donde el trabajador pueda solicitar de una forma rápida Asuntos propios, permisos retributivos u otros según las necesidades	Departamento Recursos Humanos	Baja	6 meses	0 - 1000 EUR
<b>Autonomía</b>	Se detecta que en el factor de riesgo de Autonomía tres personas presentan un riesgo elevado y modelado, sobre todo en la parte decisional en la cantidad de trabajo en la totalidad del Supply Chain	Realizar una descripción de puestos con unos indicadores (KPI) donde se valore la cantidad de trabajo y el poder de influencia sobre la distribución, elección del procedimiento y método. Ofrecer la posibilidad de implantar nuevos métodos de trabajo y procedimientos. Con ello, se pretenderá proporcionar autonomía suficiente para que el trabajador planifique y priorice las	Departamento Recursos Humanos	Baja	1 año	0-500 EUR

		tareas para alcanzar los objetivos marcados, establezca su ritmo de trabajo o sus pausas.				
<b>Autonomía</b>	Se detecta que en el factor de riesgo de Autonomía tres personas presentan un riesgo elevado y modelado, sobre todo en la parte decisional en la cantidad de trabajo en la totalidad del subdepartamento Logistic	Canales de Comunicación eficaz con el Líder. Consiste en realizar reuniones breves entre responsables de departamento y personas a su cargo para informar de aspectos del día a día de la organización: nuevas contrataciones, salidas de empleados, nuevos productos, métodos, etc....	Responsables de las áreas del Supply Chain	Baja	6 meses	0-500 EUR
<b>Carga de trabajo</b>	Se detecta carga de trabajo una ligera desviación en trabajo fuera del horario habitual en el departamento del Supply Chain	Proporcionar a los trabajadores formación específica en gestión del tiempo y uso de dispositivos o del correo electrónico. Esta formación está orientada en dar a conocer cómo establecer metas y objetivos a corto, medio y largo plazo, así como comunicar efectivamente dichos objetivos para planificar adecuadamente las tareas y las personas responsables de realizarlas. Por lo tanto, esta capacitación constará de los siguientes contenidos: -Establecimiento de metas, objetivos y asignación de tareas -Detección de “ladrones de tiempo”	Departamento Recursos Humanos	Baja	1 año	0-500 EUR

-Aplicaciones y formas de trabajo compartido

<b>Interés por el trabajo / Compensación</b>	Insuficiente información sobre formación y valoración de la formación	Diseñar y/o incluir en los planes y/o acciones formativas a los trabajadores	Departamento Recursos Humanos	Baja	1 mes	500-100 EUR
<b>Interés por el trabajo / Compensación</b>	Insuficiente equilibrio entre esfuerzo y recompensa	Diseñar y/o incluir a los trabajadores en las políticas de compensación, promoción y ascensos en la empresa, con la elaboración de Planes de Carrera. Revisar y actualizar los planes de carrera profesionales de los departamentos afectados. Se deberá incluir la formación y los requisitos de promoción de estos departamentos. En caso de que no exista posibilidad de promocionar, también se deberá incluir la posibilidad de realizar promoción horizontal a otros puestos o tareas.	Departamento Recursos Humanos	Baja	2 mes	500-100 EUR

<b>Relaciones de apoyo social</b>	Ambiente de trabajo regular entre el área de Purchasin y el área de Fleet	Establecer los canales adecuados para transmitir información y facilitar la comunicación con y entre los trabajadores (como plataforma web, chat, foro, etc.), donde se posibiliten las interacciones y consultas	Departamento Purchasing y Departamento Fleet	Baja	1 año	0-100 EUR
<b>Tiempo de Trabajo</b>	Factor de riesgo de Tiempo de Trabajo ausencia de descanso semanal en la totalidad del Suppy Chain. Se detecta que el personal trabaja durante el descanso semanal, a través de gestiones con el correo electrónico y llamadas telefónicas	Implantar un protocolo de desconexión digital que asegura el descanso semanal de los trabajadores/as; -Comunicación pública y explicarla. -Sensibilizar al personal para su cumplimiento.	Departamento Recursos Humanos	Baja	3 meses	0-100 EUR
<b>Tiempo de Trabajo</b>	Factor de riesgo Tiempo de Trabajo - Compatibilidad vida laboral-vida social en la totalidad del Suppy Chain. Se detecta que algunas personas no disfrutan de las ventajas de forma voluntaria, que pone a disposición la empresa sobre Flexibilidad horaria y Teletrabajo.	Asegurar que la totalidad del personal realice las medidas implantadas por la empresa en relación con la Flexibilidad horaria y facilidad para acceso al teletrabajo. Proporcionando confianza y tranquilidad en el disfrute de las mismas. Se recomienda emitir un comunicado interno, donde se establezca el compromiso y confianza por parte de la compañía.	Departamento Recursos Humanos	Baja	1 mes	0 EUR
<b>Variedad y Contenido</b>	Se detecta ausencia de reconocimiento por parte de la compañía	Realizar actividades de socialización y trabajar aspectos relacionados como el trabajo en equipo, así como otros sistemas internos como el empleado del mes, sistemas de logros y recompensas por objetivos, con la gamificación del trabajo por medio de logros y recompensas. Este sistema	Departamento Recursos Humanos	Baja	1 año	0-500 EUR

deberá ser claro y objetivo de forma  
que se pueda trabajar el  
reconocimiento de los trabajadores/as.





9. **Bibliografía**

- **Calleja Miriam, Del Río Merino Mercedes, Llorca Rubio José Luis, Martín Brezmes Laura, 2021. Posibles Metodologías para realizar una evaluación de riesgos psicosociales.**
- **Universidad de Jaen Prevención de Riesgos Laborales. Entrevistas psicosociales, Información para tener en cuenta,**
- **Informe de evaluación de riesgos psicosociales (LIBERBANK SA) Julio 2016**
- **NTP 604: Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social (II)**
- **Metodología para la evaluación de los riesgos psicosociales (OISS)**
- **Principios Comunes para la Evaluación de los Riesgos Psicosociales en la Empresa JOSÉ LUIS MELIÁ Universitat de València.**
- **Arguer, María Isabel; Oncis, Isabel “NTP 445, Mejora del contenido del trabajo:rotación, ampliación y enriquecimiento de tareas”, INSHT, España, 1997.**
- **Daza, Martín; Pérez, Jesús “NTP 443: Factores Psicosociales, Metodología de evaluación”, España, 1997.**
- **Grupo de trabajo de la comisión sobre factores de riesgo psicosocial en el trabajo del INSL. Procedimiento general de Evaluación de Riesgos Psicosociales [en línea]. Pamplona: Fondo de Publicaciones del Gobierno de Navarra, 2005.**
- **Llacuna, Jaime, “NTP 504, Cambio de conducta y comunicación: introducción y elementos”, INSHT, España, 1998.**
- **Oncis Margarita, “NTP 450: Factores psicosociales: fases para su evaluación”, INSHT, España, 1997.**
- **NTP 926: Factores psicosociales: metodología de evaluación”, INSHT, España, 2012.**
- **Algunas orientaciones para evaluar los factores de riesgo psicosocial(edición ampliada 2015)**

- **Alastruey, J.C. y Gómez, M. (2013). Guía de Introducción a los Riesgos Psicosociales Organizativos. Barakaldo: Instituto Vasco de Seguridad y Salud Laboral.**
- **La Evaluación de Riesgos Psicosociales. Guía de buenas prácticas. Métodos de evaluación y sistemas de gestión de riesgos psicosociales: un balance de utilidades y limitaciones (pp. 103-112). Jaén: Blanca Impresores, S.L.**
- **Manual de Buenas Prácticas para evitar Riesgos Psicosociales en el IRNAS Terra Vita Est diciembre 201**
- **NP 1.123, 2018 factores de riesgo psicosocial asociados a las nuevas formas de organización del trabajo**

## Anexo 1

### Encuesta PSICO 4.0

1. ¿Trabajas los sábados?
2. ¿Trabajas los domingos y festivos?
3. ¿Tienes la posibilidad de tomar días u horas libres para atender asuntos de tipo personal?
4. ¿Con qué frecuencia tienes que trabajar más tiempo del horario habitual, hacer horas extra o llevarte trabajo a casa?
5. ¿Dispone de al menos 48 horas consecutivas de descanso en el transcurso de una semana (7 días consecutivos)?
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?
7. ¿Puedes decidir cuándo realizar las pausas reglamentarias (pausa para comida o bocadillo)?
8. Durante la jornada de trabajo y fuera de las pausas reglamentarias, ¿puedes detener tu trabajo o hacer una parada corta cuando lo necesitas?
9. ¿Puedes marcar tu propio ritmo de trabajo a lo largo de la jornada laboral?
10. ¿Puedes tomar decisiones relativas a:
  - 10.1 Lo que debes hacer (actividades y tareas a realizar)
  - 10.2 La distribución de tareas a lo largo de tu jornada
  - 10.3 La distribución del entorno directo de tu puesto de trabajo (espacio, mobiliario, objetos personales, etc.)
  - 10.4 Cómo tienes que hacer tu trabajo (método, protocolos, procedimientos de trabajo...)
  - 10.5 La cantidad de trabajo que tienes que realizar
  - 10.6 La calidad del trabajo que realizas
  - 10.7 La resolución de situaciones anormales o incidencias que ocurren en tu trabajo
  - 10.8 La distribución de los turnos rotativos
11. Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo:
  - 11.1 Introducción de cambios en los equipos y materiales
  - 11.2 Introducción de cambios en la manera de trabajar

- 11.3 Lanzamiento de nuevos o mejores productos o servicios
- 11.4 Reestructuración o reorganización de departamentos o áreas de trabajo
- 11.5 Cambios en la dirección o entre tus superiores
- 11.6 Contratación o incorporación de nuevos empleados
- 11.7 Elaboración de las normas de trabajo
- 12. ¿Cómo valoras la supervisión que tu jefe inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo?
  - 12.1 El método para realizar el trabajo
  - 12.2 La planificación del trabajo
  - 12.3 El ritmo de trabajo
  - 12.4 La calidad del trabajo realizado
- 13. ¿Cómo valoras el grado de información que te proporciona la empresa sobre los siguientes aspectos?
  - 13.1 Las posibilidades de formación
  - 13.2 Las posibilidades de promoción
  - 13.3 Los requisitos para ocupar plazas de promoción
  - 13.4 La situación de la empresa en el mercado
- 14. Para realizar tu trabajo ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos?
  - 14.1 Lo que debes hacer (funciones, competencias y atribuciones)
  - 14.2 Cómo debes hacerlo (métodos, protocolos, procedimientos de trabajo)
  - 14.3 La cantidad de trabajo que se espera que hagas
  - 14.4 La calidad de trabajo que se espera que hagas
  - 14.5 El tiempo asignado para realizar el trabajo
  - 14.6 La responsabilidad del puesto de trabajo (qué errores o defectos pueden achacarse a tu actuación y cuáles no)
- 15. Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo
  - 15.1 Se te asignan tareas que no puedes realizar por no tener los recursos humanos o materiales
  - 15.2 Para ejecutar algunas tareas tienes que saltarte los métodos establecidos
    - 15.3 Se te exige tomar decisiones o realizar cosas con las que no estás de acuerdo porque te suponen un conflicto moral, legal, emocional...
  - 15.4 Recibes instrucciones contradictorias entre sí (unos te mandan una cosa y otros otra)
  - 15.5 Se te exigen responsabilidades, cometidos o tareas que no entran dentro de tus funciones y que deberían llevar a cabo otros trabajadores
- 16. Si tienes que realizar un trabajo delicado o complicado y deseas ayuda o apoyo, puedes contar con:
  - 16.1 Tus jefes
  - 16.2 Tus compañeros
  - 16.3 Tus subordinados
  - 16.4 Otras personas que trabajan en la empresa
 ¿Cómo consideras que son las relaciones
- 17. ¿Cómo consideras que son las relaciones con las personas con las que debes trabajar?
- 18. Con qué frecuencia se producen en tu trabajo:
  - 18.1 Los conflictos interpersonales
  - 18.2 Las situaciones de violencia física
    - 18.3 Las situaciones de violencia psicológica (amenazas, insultos, hacer el vacío, descalificaciones personales...)
  - 18.4 Las situaciones de acoso sexual

19. Tu empresa, frente a situaciones de conflicto interpersonal entre trabajadores:
20. En tu entorno laboral ¿te sientes discriminado? (por razones de edad, sexo, religión, raza, formación, categoría.....)
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)
22. En general, ¿cómo consideras la atención que debes mantener para realizar tu trabajo?
23. El tiempo de que dispones para realizar tu trabajo es suficiente y adecuado:
24. La ejecución de tu tarea, ¿te impone trabajar con rapidez?
25. ¿Con qué frecuencia debes acelerar el ritmo de trabajo?
26. En general, la cantidad de trabajo que tienes es:
27. ¿Debes atender a varias tareas al mismo tiempo?
28. El trabajo que realizas, ¿te resulta complicado o difícil?
29. ¿En tu trabajo tienes que llevar a cabo tareas tan difíciles que necesitas pedir a alguien consejo o ayuda?
30. En tu trabajo, tienes que interrumpir la tarea que estás haciendo para realizar otra no prevista
31. En el caso de que existan interrupciones ¿alteran seriamente la ejecución de tu trabajo?
32. ¿La cantidad de trabajo que tienes suele ser irregular e imprevisible?
33. En qué medida tu trabajo requiere:
  - 33.1 Aprender cosas o métodos nuevos
  - 33.2 Adaptarse a nuevas situaciones
  - 33.3 Tomar iniciativas
  - 33.4 Tener buena memoria
  - 33.5 Ser creativo
  - 33.4 Tratar directamente con personas que no están empleadas en tu trabajo (clientes, pasajeros, alumnos, pacientes, etc.)
34. En tu trabajo ¿con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante...?
  - 34.1 Tus superiores jerárquicos
  - 34.2 Tus subordinados
  - 34.3 Tus compañeros de trabajo
  - 34.4 Personas que no están empleadas en la empresa (clientes, pasajeros, alumnos, pacientes, etc.)
35. Por el tipo de trabajo que tienes, ¿estás expuesto a situaciones que te afectan emocionalmente?
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.):
37. El trabajo que realizas ¿te resulta rutinario?:
38. En general ¿consideras que las tareas que realizas tienen sentido?:
39. ¿Cómo contribuye tu trabajo en el conjunto de la empresa u organización?
40. En general, ¿está tu trabajo reconocido y apreciado por...?
  - 40.1 Tus superiores
  - 40.2 Tus compañeros de trabajo
  - 40.3 El público, clientes, pasajeros, alumnos, pacientes, etc. (si los hay)
  - 40.4 Tu familia y tus amistades
41. ¿Te facilita la empresa el desarrollo profesional (promoción, plan de carrera,...)?
42. ¿Cómo definirías la formación que se imparten o se facilita desde tu empresa?

43. En general, la correspondencia entre el esfuerzo que haces y las recompensas que la empresa te proporciona es:
44. Considerando los deberes y responsabilidades de tu trabajo ¿estás satisfecho con el salario que recibes?.

## Anexo 2

### Guion de preguntas en entrevista individual

1. ¿Cambiaría alguna cosa de su puesto de trabajo? ¿Y de la empresa en general?
2. ¿Considera que el horario de trabajo es bueno? ¿Ha de quedarse fuera del horario laboral habitualmente? Especifique cuántas, con qué frecuencia y por qué.
3. ¿Cómo te organizas en tu día a día en nivel personal? ¿Puedes conciliar?
4. ¿Cuánto tiempo requiere para desempeñar sus actividades laborales?
5. ¿Ha aumentado por voluntad propia sus horas laborales para terminar su trabajo? (Indagar por qué, frecuencia, cuántas horas)
6. ¿Puedes disfrutar de tus descansos? ¿Decides cuando puedes descansar?
7. ¿Puedes priorizar tus tareas diarias o tienes elección a la hora de distribuirlas?
8. ¿Tiene autonomía suficiente para tomar sus decisiones?
9. Carga de trabajo
10. ¿Consideras que en tu trabajo tienes mucha carga de trabajo? Si es que sí, ¿Cuál crees que es el motivo?
11. ¿Tus tareas son difíciles?
12. ¿Te presionan con los tiempos?
13. ¿Cuándo realizas tus tareas que problemas te suelen surgir de que perjudiquen en tu atención?
14. Demandas psicológicas
15. ¿Te suelen exigir mucho? Ejemplos.
16. ¿Ante una exigencia que sueles sentir? ¿Cómo sueles actuar?
17. Variedad y Contenido
18. ¿Qué es para ti tu trabajo?
19. ¿Percibe que la tarea que realizas afecta negativamente su estabilidad emocional?
20. ¿Las tareas que realiza requiere de esfuerzo mental? (Especifique qué tipo de información debe procesar como concentración, análisis de datos operaciones, detalle, precisión de la tarea)
21. Participación y Supervisión
22. ¿En qué aspectos puedes participar en tu trabajo?
23. ¿En qué aspectos tienes supervisión?
24. Interés del trabajador y compensación
25. ¿Crees que estas valorado por la empresa o por responsables?
26. ¿La empresa le brinda estabilidad laboral? (Explique su respuesta)
27. ¿Siente que su trabajo le permite crecer personal y laboralmente? (Explique o describa situaciones que refleje su respuesta)
28. ¿Se siente orgullo de trabajar en esta empresa? ¿Por qué?
29. Desempeño del rol
30. ¿Conoces cuáles son tus funciones y responsabilidades?
31. Dentro de su puesto de trabajo ¿tiene procedimientos y tareas incompatibles entre sí?
32. Relaciones de apoyo social
33. ¿Cómo son tus relaciones con compañeros?
34. ¿Con supervisores?
35. ¿Con otros departamentos?



## Anexo 3 Comunicado



Para

Supply Chain

CC

Asunto

Encuesta Psicosocial Acceso al cuestionario

Compañeros, Compañeras,

Como ya sabrás, se va a iniciar un proceso de evaluación de riesgos psicosociales dirigido a vuestro departamento de Supply Chain mediante la respuesta de un cuestionario del método FPSICO 4.0 del Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Este proceso tiene por objeto identificar y evaluar los riesgos psicosociales, para poder tomar acciones y elaborar un programa de intervención que permita gestionar los riesgos identificados, a fin de eliminarlos o minimizarlos y, de esta forma, garantizar el bienestar y la salud de todos/as nosotros

El cuestionario consta de 44 preguntas más 4 preguntas, relacionadas con vuestro subdepartamento (Fleet, Logistic y Purchasing) o si perteneces al grupo de cargos de supervisión de personas, edad, sexo y antigüedad.

La cumplimentación del cuestionario es voluntaria y se asegura que se garantiza el **anonimato y la confidencialidad** de los datos durante todo el proceso y la información contenida en la misma servirá únicamente para la evaluación de los factores de riesgo

La respuesta al cuestionario online que te enlazamos en este correo tendrá una duración aproximadamente 10-15 minutos. Una vez enviado, quedará definitivamente cerrado.

El plazo de respuesta empieza el día **20 de diciembre** y permanecerá abierto hasta el **03 de enero**. Puedes completarlo utilizando un ordenador, el móvil o una [tablet](#).

Recordad que el tratamiento de los datos se realizará de forma grupal, por unidades de análisis, y nunca de manera individual.

Se abre también, un proceso de **entrevistas voluntarias** para evaluar los riesgos psicosociales de tu puesto de trabajo, proporcionarte información, consulta o participación en cualquier aspecto, así como en caso de dudas relacionadas con el proceso, puedes contactar con la responsable del Servicio de Prevención que lleva el proceso: Paula Rodríguez número de teléfono 600.00.00.00

Con el objetivo de mejorar la acción preventiva, te animamos a responder el cuestionario y te agradecemos por adelantado tu participación

[Enlace al cuestionario.](#)

[Comenzar Cuestionario](#)