

# METODOLOGÍA “PREVENLAB-PSICOSOCIAL” PARA LA EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES (J. M. Peiró).

## Redactores:

José M. Peiró

IDOCAL. Universitat de València

Jesús Yeves

ITAM. México.

## Resumen

*En la presente nota técnica se describen las principales características de la metodología de evaluación de los riesgos psicosociales en las empresas y otras organizaciones laborales. Se presenta su fundamentación conceptual y teórica, sus características principales, las principales indicaciones para su aplicación, la forma en que se devuelven los resultados a las audiencias relevantes y los principales indicadores y características psicométricas.*

## 1. BASES TEÓRICAS. RIESGOS PSICOSOCIALES

La Oficina Internacional del Trabajo (ILO) define los **riesgos psicosociales** como “las interacciones entre los contenidos del trabajo, la organización y gestión del trabajo y otras condiciones ambientales y organizacionales por una parte y las competencias y necesidades de los empleados por otra. Los riesgos psicosociales son relevantes para los desequilibrios en el plano psicológico y se refieren a aquellas interacciones que muestran tener una influencia peligrosa sobre la salud de los empleados a través de sus percepciones y experiencia” (ILO, 1986). Por tanto, se entiende por riesgo psicosocial a aquellas características de las condiciones de trabajo y, sobre todo, de su organización, que pueden producir daños específicos para la salud de los trabajadores en función de su nivel de exposición y de la persona, tiempo y lugar (Caicoya, 2004).

Esta concepción de riesgo, lleva pues a plantear tres cuestiones complementarias para **identificar los riesgos psicosociales**: la primera la determinación de la probabilidad de producir daño, la segunda si existe un umbral a partir del cual esa probabilidad alcanza valores relevantes y significativos, y la tercera, los aspectos de la salud sobre los que ese riesgo puede producir el daño. En efecto, una de las dificultades que plantea la determinación de las relaciones entre unos factores psicosociales de riesgo y las patologías que pueden ser producidas por ellos es la duración temporal del proceso por el que este daño llega a producirse y el carácter probabilístico de la aparición del daño. Con frecuencia los factores de riesgo psicosociales, para que lleguen a causar daño, han de mantenerse durante periodos relativamente largos de tiempo o ser recurrentes con frecuencia en las situaciones de trabajo (Peiró, 2010).

La **evaluación de riesgos psicosociales** hace referencia al proceso dirigido a estimar la magnitud de aquellos riesgos que no hayan podido evitarse, obteniendo la información necesaria para que el empresario esté en condiciones de tomar una decisión apropiada sobre la necesidad de adoptar medidas preventivas y, en tal caso, sobre el tipo de medidas que deben adoptarse (Meliá et al. 2006). Se señalan, pues, tres aspectos básicos

en la definición: 1) es un proceso; 2) cuyo objetivo es estimar la magnitud de los riesgos presentes y 3) con la finalidad de apoyar la decisión sobre las medidas preventivas y su tipo. Por una parte, los factores generadores de riesgo a evaluar lo serán en función de su probabilidad para determinar daños y esa probabilidad se establece mediante investigación. Por otra parte, es necesario establecer la magnitud de los riesgos y ello requiere métodos de evaluación fiables y válidos, desarrollados también mediante investigación. Finalmente, la evaluación de riesgos ha de inspirar intervenciones preventivas y la determinación de las mismas ha de tener en cuenta la valoración de su eficacia preventiva, lo que, de nuevo, requiere una evaluación científica.

Es importante tener en cuenta que los riesgos psicosociales han sido investigados con frecuencia desde los modelos de estrés laboral. Por ello, se han conceptualizado esos riesgos como **estresores o fuentes de estrés** en los modelos teóricos y sus investigaciones empíricas. Así, las aproximaciones más fructíferas para el estudio de los riesgos psicosociales provienen de las teorías e investigaciones del estrés laboral. Estas teorías ofrecen modelos conceptuales y evidencia empírica, y proporcionan potencia y robustez sólidas para analizar e interpretar los riesgos psicosociales desde su consideración como fuentes de estrés o estresores. En este sentido, los modelos y teorías del estrés como el modelo Demandas – Control de Karasek (1979), la teoría de Esfuerzo-Recompensa de Siegrist (1998) y modelos más complejos como el modelo RED del equipo de investigación WONT (Salanova, Cifre, Martínez y Llorens, 2006) o el modelo AMIGO para el análisis y gestión organizacional (Peiró, 1999; Peiró y Martínez-Tur, 2008; Martínez-Tur et al. 2010) han sido utilizados para el desarrollo de cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales (Peiró, Yeves, y Lorente, 2013).

## 2. PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS DE LA METODOLOGÍA PREVENLAB-PSICOSOCIAL

La metodología Prevenlab-Psicosocial se centra en una visión sistémica de las organizaciones y tiene en cuenta elementos teóricos derivados de la consideración de los múltiples grupos de interés o “stakeholders” de la organización. Para ello, esta metodología se basa en el modelo de Análisis Multifacético para la Intervención y Gestión Organizacional (**modelo AMIGO**) (Peiró, 1999; Peiró y Martínez-Tur, 2008; Martínez-Tur et al. 2010). Este modelo cual se centra en la identificación de una serie de componentes (facetas) de la organización, las cuales permiten obtener una visión dinámica de la misma. Esas facetas se agrupan en cuatro grandes bloques : 1) las constituyentes y estratégicas (misión, cultura, relación con el entorno, visión y estrategia), las que componen el diseño “hard” de la organización (estructura, infraestructura, tecnología y sistema de trabajo), las de que caracterizan su diseño y funcionamiento “soft” (clima y comunicación, prácticas de RRHH, dirección y personas y equipos) y las relacionadas con el ajuste dinámico y el contrato psicológico y sus principales resultados. Este modelo teórico ha fundamentado el desarrollo de la **metodología Prevenlab-Psicosocial** para la evaluación y diagnóstico amplio de la organización, en varios aspectos, entre los que sobresale el análisis y evaluación de los riesgos psicosociales (Peiró, 2006 y también el diseño de una metodología de intervención y gestión que permite la planificación e implantación de medidas para la prevención de dichos riesgos (Peiró, 2007). Para ello, el modelo toma en consideración las diferentes facetas consideradas en el modelo AMIGO.

**Tipos de riesgos considerados.** Así pues, la metodología Prevenlab-psicosocial tiene como función identificar los principales riesgos psicosociales y, en base a ello, decidir si conviene profundizar en el diagnóstico de ciertas facetas y/o iniciar estrategias de actuación según las necesidades diagnosticadas. Las **facetas y tipos de riesgo psicosocial** que evalúa esta metodología (ver tabla 1), basadas en el Modelo AMIGO, se agrupan de dos categorías: *facetas nucleares* y *facetas complementarias* para la evaluación de los riesgos psicosociales en las organizaciones laborales.

Tabla 1. Facetas evaluadas por la metodología Prevenlab-Psicosocial

<b>Facetas nucleares</b>	Dirección en sus diferentes niveles (DI)
Sistema de trabajo (ST)	Características de las personas y equipos en la organización (PE)
Tecnología que se utiliza en el trabajo (TE)	
Estructura de la organización (EO)	<b>Facetas complementarias</b>
Infraestructura y recursos disponibles (IR)	Misión y Cultura de la organización (M&C)
Clima social y comunicación en la organización (C&C)	Estrategia de la empresa (EE)
Políticas y prácticas en Gestión de Recursos Humanos (RRHH)	Ambiente externo de la organización (AM)

**Instrumentos utilizados:** Para la evaluación de los riesgos psicosociales de cada una de las facetas se utilizan dos tipos de instrumentos: el cualitativo (formulario para recogida de información cualitativa de los participantes) y el cuantitativo (cuestionario cumplimentado por los participantes en el estudio y, en caso de utilizarse la triangulación de informantes, por aquellos informantes relevantes para cada unidad o puesto de trabajo). Por lo general, ambos instrumentos se utilizan juntos cumplimentándose en primer lugar el cualitativo y posteriormente el cuantitativo.

En el **instrumento cualitativo** se solicita al trabajador que describa con sus propias palabras aquellas situaciones, fuentes de preocupación o experiencias en el trabajo o en la empresa que le producen malestar importante o grave. Una vez descrita esa situación o experiencia le pedimos que califique la intensidad de las molestias producidas por esa situación y posteriormente se le pide que indique la frecuencia con que ocurre.

El **instrumento cuantitativo** evalúa diferentes fuentes de estrés de forma sistemática en cada una de las facetas de la organización, consideradas en el modelo AMIGO. En la tabla 2 se muestran las facetas que se analizan y los factores que, en su caso, las componen indicando también el número de ítems en cada caso (en el anexo se presenta el contenido abreviado de los ítems).

**Formato de presentación para su cumplimentación.** Los dos instrumentos de Prevenlab-Psicosocial se presentan en el **formato digital on-line** como en **formato papel**. Van precedidos de una presentación indicando la finalidad de la evaluación y las instrucciones para realizar la cumplimentación de cada uno de ellos.

Tabla 2. Facetas y factores de la Metodología Prevenlab-Psicosocial

FACETAS Y FACTORES	Nº ÍTEMS
<b>1. Sistema de trabajo</b>	20
F1: Objetivos, demandas mentales, y relaciones en el trabajo	10
F2: Condiciones ambientales y demandas físicas	6
F3: Turnos, horarios y otros aspectos temporales	4
<b>2. La tecnología que utiliza en su trabajo</b>	8
<b>3. La estructura de la empresa</b>	7
F1: Relaciones interdepartamentales	4
F2: Claridad de flexibilidad de la estructura y normas de la empresa	3
<b>4. Infraestructura y recursos disponibles</b>	6
<b>5. Clima social y comunicación en la empresa</b>	18
F1: Facetas del clima de la organización	7
F2: Comunicación descendente	7
F3: Comunicación ascendente	4
<b>6. Prácticas de recursos humanos en la empresa</b>	16
F1: Prácticas de RRHH en la empresa	10
F2: Relaciones laborales y contractuales	6
<b>7. Estilos de dirección, supervisión y liderazgo</b>	15
<b>8. Personas y equipos en la empresa</b>	19
F1: Capital humano de la gente con la que se trabaja	4
F2: Funcionamiento y clima del grupo de trabajo	8
F3: Ajuste y adecuación del trabajador a su trabajo	4
F4: Compaginación del trabajo y otras facetas de la vida	3
<b>9. Misión y cultura de la empresa</b>	9
<b>10. La estrategia de la empresa</b>	8
<b>11. El ambiente en el que actúa la empresa</b>	11
F1 : Imagen de la organización	4
F2: Cambios del ambiente	7

**Escalas de respuesta y de puntuación.** Mediante las escalas de respuesta utilizadas para responder al cuestionario se pretende determinar la **intensidad del daño para la salud** producido por esos riesgos y la **frecuencia** con que esos riesgos psicosociales están presentes y afectan al trabajador. Con el fin de evitar ambigüedad en las apreciaciones subjetivas en la **intensidad del daño para la salud** esta metodología utiliza una escala con anclajes detallados y razonablemente «objetivables» sobre esa intensidad:

- **Ningún malestar (0):** Esa experiencia es positiva y satisfactoria o al menos no le produce ninguna experiencia desagradable o molesta para su salud.
- **Malestar leve (1):** Esa experiencia le produce insatisfacción, un cierto desdago o descontento o cierta inquietud que afecta a su salud.
- **Malestar importante (2):** Le produce ansiedad y nerviosismo. Tiene, en ocasiones, manifestaciones psicósomáticas como insomnio, molestias en el estómago, dolores de cabeza, etc. Esas experiencias influyen negativamente en algunos de sus hábitos (fumar, consumo de alcohol, alimentación,..)

- *Malestar grave (3)*: Debido a esa situación, ha tenido que buscar apoyo médico o de otro(s) especialista(s). Toma algún tipo de tranquilizante u otro tipo de medicación para controlar esas molestias. Cambia de forma negativa importante algunos de sus hábitos (fumar, consumo de alcohol, etc.).

Para determinar la **frecuencia de aparición del riesgo**, se solicita que se indique la frecuencia con que se da cada situación de riesgo evaluada. Para ello se utiliza la escala siguiente: (1) *Pocas veces*; (2) *Con cierta frecuencia*; y (3) *A menudo*. Esta información se pide de aquellos riesgos que producen daño para la salud en cualquier nivel de intensidad. Por ello no se pide cuando el trabajador responde “*Ningún malestar (0)*” en la escala de intensidad.

A partir de las respuestas proporcionadas por cada empleado en las escalas de intensidad y frecuencia se calcula la puntuación de **severidad del riesgo** para el trabajador mediante el producto esas dos puntuaciones. Esa severidad se reflejándose en una escala que va de 0 a 9 y cuyos valores reales son 0 (*ausencia de riesgo*), de 1 a 3 (*severidad de riesgo leve/moderada*), de 4 a 9 (*severidad de riesgo importante*).

### 3. APLICACIÓN DE LA METODOLOGÍA PREVENLAB

**Planificación de la aplicación.** La planificación de la aplicación del Prevenlab-Psicosocial, con sus instrumentos cuantitativo y cualitativo, requiere la utilización del protocolo correspondiente, que arranca de la consideración de la información relevante obtenida previamente del análisis del contexto, agentes, demanda y condiciones de la organización. Durante la planificación de la aplicación se determinan, en colaboración con los interlocutores de la organización, los fines concretos de la evaluación, las facetas que van a ser objeto de estudio, la matriz de puestos y unidades de trabajo de la organización, la realización o no de triangulación de informantes en la obtención de los datos, las condiciones de confidencialidad y/o anonimato en la obtención de los datos, la población (o muestra), y la forma, condiciones y contexto en que se producirá la obtención de datos los datos mediante la respuesta al cuestionario (Peiró, 2006). Prevenlab-Psicosocial no es una batería de cuestionarios cuya aplicación se pueda llevar a cabo por personas sin preparación, sino que requiere de profesionales previamente formados y entrenados.

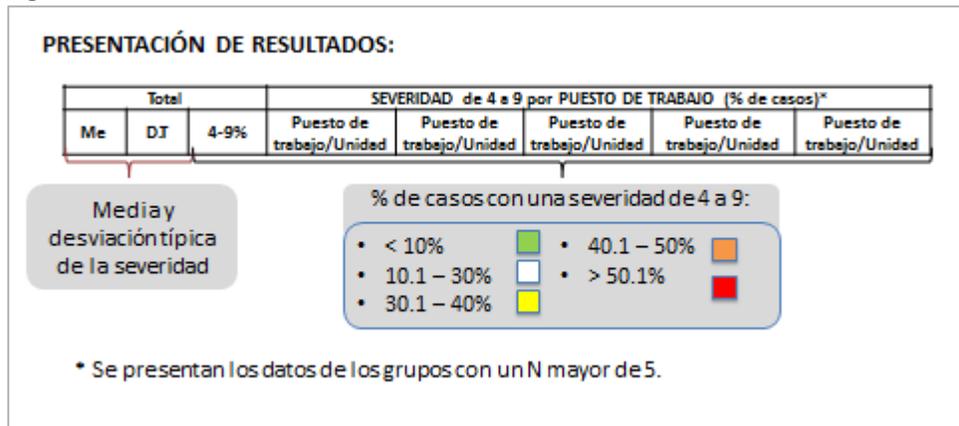
**Obtención de los datos.** La aplicación se realiza bien en formato papel bien mediante acceso a una plataforma electrónica preparada al efecto. En ambos casos, va precedida de una presentación cara a cara o mediante un video breve a las personas que van a cumplimentar los cuestionarios y también de las instrucciones para su cumplimentación. Se garantiza en todo caso el anonimato de la persona que responde y se diseñan las condiciones para que las respuestas sean de calidad.

### 4. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Los resultados obtenidos a partir de los cuestionarios se presentan mediante tablas y gráficos en el caso del cuestionario cualitativo y mediante una descripción en texto que resume la información obtenida mediante el instrumento cualitativo. Estos resultados reflejan el índice de severidad para toda la organización y para cada puestos y unidad

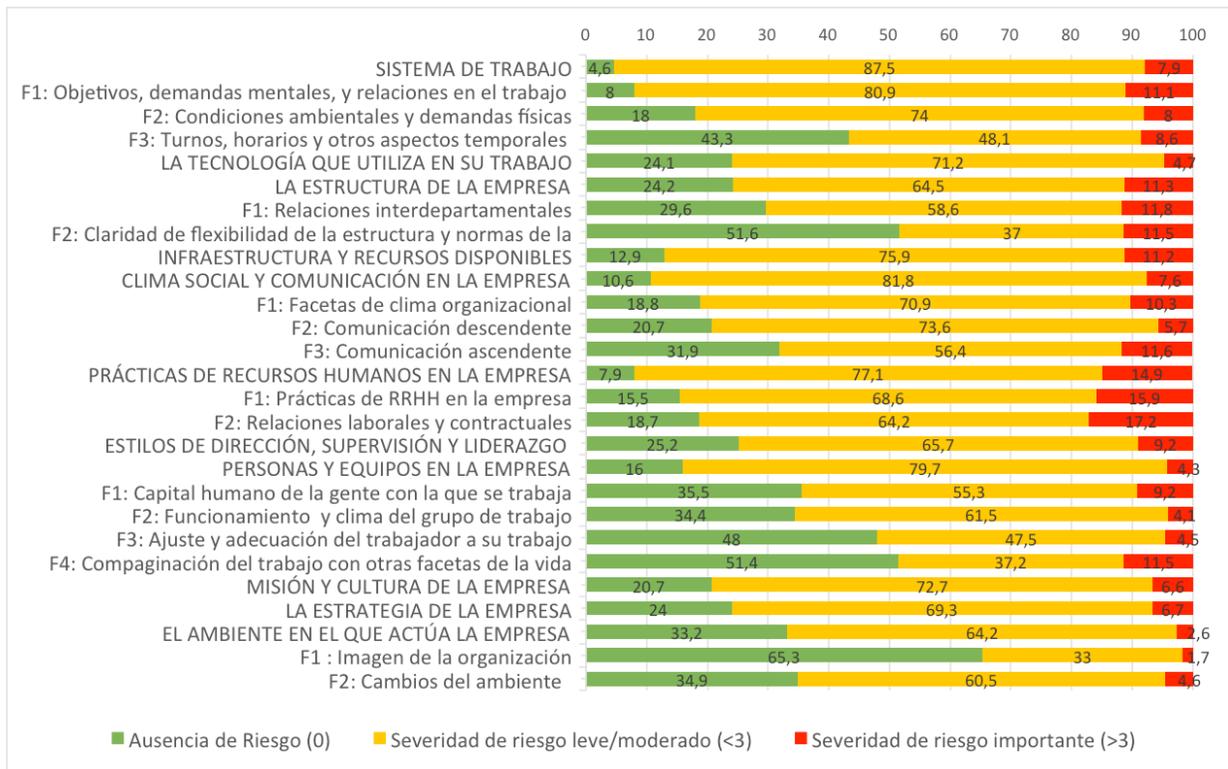
analizados (siempre y cuando el número de cuestionarios validos cumplimentados sea superior a cinco). En las tablas presentadas del cuestionario cuantitativo se indica el número de sujetos (N), las medias y desviaciones típicas de la severidad, así como el porcentaje de casos con severidad alto para cada una de las facetas y de los factores que la componen. En el caso del cuestionario cualitativo en las tablas se presenta las situaciones descritas por los trabajadores, el número de menciones, la media y desviación típica de la severidad y el número de menciones por puestos de trabajo o unidades analizadas. En la figura 1 se muestra un resumen de cómo se presentan los resultados en cada una de las tablas.

Figura 1. Presentación de resultados cuantitativos



Adicionalmente los resultados también se presentan mediante gráficos (ver figura 2). Los gráficos muestran el porcentaje de severidad para cada una de las facetas y factores. Estos gráficos, al igual que las tablas, presentan datos para toda la organización, para cada unidad de trabajo y para cada puesto de trabajo evaluados (siempre y cuando las unidades y los puestos de trabajo sean ocupados por más de cinco personas, para garantizar así el anonimato de los trabajadores). El análisis por puestos de trabajo y por unidades permite definir con más detalle los focos en donde se concentran diferentes riesgos y ello permite definir mejor las zonas de riesgo, los riesgos específicos que las afectan y las actuaciones a realizar. De este modo, se incrementa la eficacia y la eficiencia de las actuaciones para remediar o prevenir los riesgos identificados.

Figura 2. Gráfico de resultados



## 5. ANÁLISIS PSICOMÉTRICO

La metodología Prevenlab Psicosocial ha sido validada en varios estudios con muestras procedentes del sector de la industria y servicios (ver Peiró, 2007; Peiró y Yeves, 2015). Los resultados de estos estudios muestran que esta metodología posee una fiabilidad buena en todas las facetas y factores que evalúa (ver Tabla 3) y una buena validez de constructo, contratada mediante Análisis Factorial Exploratorio y Confirmatorio. Además, en los estudios realizados se muestra que la metodología presenta una validez de criterio satisfactoria, habida cuenta de que cada una de las facetas y factores correlacionan de forma significativa con variables teóricamente relacionadas como son contrato psicológico o la propensión al abandono. Conjuntamente, estos estudios también muestran una alta correlación entre los resultados del cuestionario cualitativo y cuantitativo.

Por lo que se refiere a la normalización de las puntuaciones, cabe señalar que el diseño de esta metodología, esta orientada a una evaluación centrada en el criterio y por ello se plantean las escalas de respuesta claramente dirigidas a determinar la intensidad del daño, la frecuencia de ocurrencia del riesgo y con ello determinar la severidad del riesgo. En la medida, en que se vaya disponiendo de estudios de validación en diferentes

sectores se podrá ofrecer como complemento información relevante para la normalización de las puntuaciones que se obtengan en los sectores correspondientes.

*Tabla 3. Coeficientes de fiabilidad alfa de Cronbach para escala global y cada uno de las facetas y factores que las componen. (N= 681 empleados de organizaciones de producción y servicios).*

<b>FACETAS Y FACTORES QUE LAS COMPONEN</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>
<b>1. SISTEMA DE TRABAJO</b>	<b>0.89</b>
• F1: Objetivos, demandas mentales, y relaciones en el trabajo	0.88
• F2: Condiciones ambientales y demandas físicas	0.72
• F3: Turnos, horarios y otros aspectos temporales	0.79
<b>2. LA TECNOLOGÍA QUE UTILIZA EN SU TRABAJO</b>	<b>0.74</b>
<b>3. LA ESTRUCTURA DE LA EMPRESA</b>	<b>0.84</b>
• F1: Relaciones interdepartamentales	0.74
• F2: Claridad de flexibilidad de la estructura y normas de la empresa	0.82
<b>4. INFRAESTRUCTURA Y RECURSOS DISPONIBLES</b>	<b>0.75</b>
<b>5. CLIMA SOCIAL Y COMUNICACIÓN EN LA EMPRESA</b>	<b>0.91</b>
• F1: Facetas de clima organizacional	0.85
• F2: Comunicación descendente	0.85
• F3: Comunicación ascendente	0.81
<b>6. PRÁCTICAS DE RECURSOS HUMANOS EN LA EMPRESA</b>	<b>0.91</b>
• F1: Prácticas de RRHH en la empresa	0.9
• F2: Relaciones laborales y contractuales	0.85
<b>7. ESTILOS DE DIRECCIÓN, SUPERVISIÓN Y LIDERAZGO</b>	<b>0.95</b>
<b>8. PERSONAS Y EQUIPOS EN LA EMPRESA</b>	<b>0.90</b>
• F1: Capital humano de la gente con la que se trabaja	0.85
• F2: Funcionamiento y clima del grupo de trabajo	0.87
• F3: Ajuste y adecuación del trabajador a su trabajo	0.85
• F4: Compaginación del trabajo con otras facetas de la vida	0.93
<b>9. MISIÓN Y CULTURA DE LA EMPRESA</b>	<b>0.93</b>
<b>10. LA ESTRATEGIA DE LA EMPRESA</b>	<b>0.91</b>
<b>11. EL AMBIENTE EN EL QUE ACTÚA LA EMPRESA</b>	<b>0.90</b>
• F1 : Imagen de la organización	0.79
• F2: Cambios del ambiente	0.81

## 6. BIBLIOGRAFÍA

- Caicoya, M. (2004). Dilemas en la evaluación de riesgos psicosociales. *Archivos de Prevención de Riesgos Laborales*, 7 (3) 109-118.
- ILO (1986) *Psychosocial factors at work*. Geneve. International Labour Office.
- Karasek, R. A. (1979). Job demands, job control and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24, pp. 285-308.

- Martínez-Tur, V., Peiró, J. M., Moliner, C., & Potocnik, K. (2010). *Calidad de servicio y calidad de vida: el "survey feedback" como estrategia de cambio organizacional. Análisis teórico conceptual y resultados empíricos*. FEAPS.  
<http://sid.usal.es/idocs/F8/FDO25943/LibroSurveyFeedback.pdf>
- Meliá, J.L. et al. (2006) Principios Comunes para la Evaluación de los Riesgos Psicosociales en la Empresa. En J.L. Meliá, C. Nogareda, M. Lahera, M. Duro, J.M. Peiró, M. Salanova et al. *Perspectivas de Intervención en Riesgos Psicosociales. Evaluación de Riesgos* (pp. 14-36). Barcelona: Foment del Treball Nacional.
- Muñiz, J. (2005). Utilización de los tests. En J. Muñiz, A.M. Fidalgo, E. García-Cueto, R. Martínez y R. Moreno (Eds.). *Análisis de los ítems*, (pp. 132-172). Madrid: La Muralla, S.A.
- Peiró, J.M. (1999). El modelo AMIGO: Marco contextualizador del desarrollo y la gestión de recursos humanos en las organizaciones. *Papeles del Psicólogo*, 72, 3-15.
- Peiró, J. M. (2006). La metodología "Prevenlab-Psicosocial" para la evaluación de riesgos psicosociales en la empresa. En J.L. Meliá, C. Nogareda, M. Lahera, M. Duro, J.M. Peiró, M. Salanova et al. *Perspectivas de Intervención en Riesgos Psicosociales. Evaluación de Riesgos* (pp. 105-130) Foment del Treball Nacional. Barcelona.
- Peiró, J.M. (2007). La intervención en riesgos psicosociales como cambio organizacional. En C. Nogareda, D.A. Gracia, J.F. Martínez-Losa et al. (Ed.) *Perspectivas de intervención en riesgos psicosociales. Medidas preventivas* (pp. 67-89). Barcelona, Foment del Treball Nacional.
- Peiró, J. M. (2010). Cuestiones Fundamentales en la Evaluación de los Riesgos Psicosociales. *Revista de Prevención de Riesgos Psicosociales y bienestar en el trabajo*, 2, 13-65.
- Peiró, J.M. & Martínez-Tur, V. (2008). Organizational development and change. En N. Chmiel (Ed.) *An introduction to work and organizational psychology*, 2nd Edition, Blackwell, London, pp. 351-376.
- Peiró, J.M. y Yeves, J. (2015). Challenges in the psychsocial risk analysis: some contributions from Spanish Prevenlab-Psychosocial methodology. Trabajo presentado en el 14th European Congress of Psychology, Milan, Italia.
- Peiró, J.M., Yeves, J., y Lorente, L. (2013). El análisis de los riesgos psicosociales en el trabajo: Investigación y práctica profesional en España. En M. Rufino (Ed.). *Anuario internacional sobre prevención de riesgos psicosociales y calidad de vida en el trabajo* (pp. 19-46). Madrid, Secretaría de Salud Laboral y Medio Ambiente UGT-CEC.
- Salanova, M., Llorens, S., Cifre, E. y Martínez, I. M. (2006). Metodología RED-WoNT. Departamento de Psicología Evolutiva, Educativa, Social y Metodología de la Universidad Jaume I de Castellón. En J.L. Meliá, C. Nogareda, M. Lahera, M. Duro, J.M. Peiró, M. Salanova et al. *Perspectivas de Intervención en Riesgos Psicosociales. Evaluación de Riesgos*. Foment del Treball Nacional. Barcelona.
- Siegrist, J. (1998). Adverse health effects of effort-reward imbalance at work: Theory, empirical support, and implications for prevention. En C. L. Cooper (Ed.) *Theories of organizational stress* (pp. 190-204). Oxford, Oxford University Press.



**ANEXO: Contenido sintético de los ítems del cuestionario PREVENLAB-PSICOSOCIAL (J.M. Peiró).**

<b>1. SISTEMA DE TRABAJO</b>	<b>F2: Claridad y flexibilidad de la estructura y normas de la empresa</b>
<b>F1: Objetivos, demandas mentales, y relaciones</b>	• Normativas y exigencias
• Tareas a realizar	• Claridad de la estructura
• Objetivos a conseguir	• Flexibilidad de la estructura
• Esfuerzo mental	<b>4. INFRAESTRUCTURA Y RECURSOS DISPONIBLES</b>
• Toma de decisiones	• Espacio para el trabajo
• Organización del trabajo	• Recursos disponibles en el trabajo
• Información sobre los objetivos	• Equipamiento del lugar de trabajo
• Relaciones con clientes	• Instalaciones donde realiza el trabajo
• Exigencias de coordinación	• Servicios disponibles
• Exigencias de calidad	• Aparcamiento
• Consideración opiniones del trabajador	<b>5. CLIMA SOCIAL Y COMUNICACIÓN</b>
<b>F2: Condiciones ambientales y demandas físicas</b>	<b>F1: Facetas del clima de la organización</b>
• Condiciones ambientales	• Clima en la organización
• Espacio físico	• Clima de apoyo
• Esfuerzo físico	• Clima de consecución de objetivos
• Exposición a riesgos físicos	• Clima de cumplimiento de normas
• Trabajar con mucha gente	• Clima de innovación.
• Trabajar aislado	• Clima de seguridad y prevención
<b>F3: Turnos, horarios y otros aspectos temporales</b>	• Comunicación con compañeros
• Turnos	<b>F2: Comunicación descendente</b>
• Horarios	• Información para hacer el trabajo
• Distribución de la jornada	• Información que afecta al trabajador
• Desplazamientos	• Manual de procedimientos
<b>2. LA TECNOLOGÍA QUE UTILIZA EN SU TRABAJO</b>	• Forma en la que se da la información
• Estado de la tecnología	• Medios de comunicación
• Condicionamiento de la tecnología	• Señalización
• Preparación para el uso de la tecnología	• Información sobre cambios
• Cambios tecnológicos	<b>F3: Comunicación ascendente</b>
• Riesgos que implica la tecnología	• Comunicación con directivos
• Exigencias de la tecnología	• Accesibilidad a directivos
• Implicaciones de las nuevas tecnologías	• Quejas y toma de decisiones
• Control impuesto por el uso de la tecnología	• Realización de encuestas
<b>3. LA ESTRUCTURA DE LA EMPRESA</b>	<b>6. PRÁCTICAS DE RRHH EN LA EMPRESA</b>
<b>F1: Relaciones interdepartamentales</b>	<b>F1: Prácticas de RRHH en la empresa</b>
• Organización de las unidades de trabajo	• Selección de personal
• Relación entre unidades	• Promoción y ascensos
• Ocupación de puestos limítrofes	• Orientación y desarrollo profesional
• Recibir información de varios profesionales	• Traslados y cambios

• Evaluación del desempeño	• Preparación y cualificación del grupo de trabajo
• Formación	<b>F3: Ajuste y adecuación del trabajador a su trabajo</b>
• Incentivos	• Estado físico y de salud
• Beneficios sociales	• Motivación
• Información sobre la gestión de RRHH	• Capacidad
• Prevención de riesgos laborales	• Competencias
<b>F2: Relaciones laborales y contractuales</b>	<b>F4: Compaginación del trabajo y otras facetas de la vida</b>
• Tipo de contrato	• Relación trabajo-familia
• Disciplina y sanciones	• Combinación de obligaciones con la familia
• Despidos	• Relación trabajo-otros aspectos de la vida
• Relaciones con el comité	<b>9. MISIÓN Y CULTURA DE LA EMPRESA</b>
• Relaciones con sindicatos	• Tipo de cultura
• Desempeño del comité y sindicatos	• Valores organizacionales
<b>7. ESTILOS DE DIRECCIÓN Y LIDERAZGO</b>	• Valoración de los trabajadores
• Trato de la dirección	• Trato con los clientes
• Estilo de dirección	• Respeto por el medio ambiente
• Relación con supervisor inmediato	• Misión general de la organización
• Estilo supervisión inmediata	• Rumbo de la organización
• Asignación de objetivos	• Tensiones
• Información proporcionada por supervisor	• Integración de los empleados
• Gestión de conflictos	<b>10. LA ESTRATEGIA DE LA EMPRESA</b>
• Comunicación con supervisor	• Perspectivas de futuro
• Apoyo del supervisor inmediato	• Información sobre estrategia
• Indicaciones supervisor inmediato	• Forma de introducir cambios
• Reconocimiento del supervisor inmediato	• Calidad de productos y servicios
• Evaluación de rendimiento por supervisor	• Rentabilidad de la organización
• Conflictos con superior inmediato	• Perspectiva de fusiones
• Explicación de planteamientos por el supervisor	• Perspectiva de reconversiones
• Reacción del supervisor ante críticas	• Visión de futuro en negocio
<b>8. PERSONAS Y EQUIPOS EN LA EMPRESA</b>	<b>12. AMBIENTE EN QUE ACTÚA LA EMPRESA</b>
<b>F1: Capital humano de la gente con la que trabaja</b>	<b>F1 : Imagen de la organización</b>
• Preparación y cualificación de los compañeros	• Imagen corporativa en el entorno
• Compromiso con compañeros	• Prestigio
• Motivación de los compañeros	• Imagen corporativa en clientes
• Competencias de los compañeros	• Situación frente a la competencia
<b>F2: Funcionamiento y clima del grupo de trabajo</b>	<b>F2: Cambios del ambiente</b>
• Calidad humana del grupo de trabajo	• Estabilidad de los clientes
• Funcionamiento del grupo de trabajo	• Cambios en el entorno
• Clima del grupo de trabajo	• Cambios tecnológicos en el entorno
• Capacidad del grupo de trabajo	• Competitividad en el entorno
• Coordinación del grupo de trabajo	• Incertidumbre del entorno
• Relaciones con el grupo de trabajo	• Situación del sector
• Motivación del grupo de trabajo	• Cambios legislativos en el entorno

