

Resultado de las actuaciones realizadas de acuerdo con la ORDEN de 20 de marzo de 2013, del Consejero de Economía y Empleo, por la que se aprueba la convocatoria para la concesión de las subvenciones destinadas a la financiación de actuaciones para la promoción de la prevención de riesgos laborales frente a los riesgos psicosociales en el trabajo.

Estas actuaciones están cofinanciadas al 50 % por el Fondo Social Europeo, en el Marco Operativo FSE 2007-2013.

ACCIÓN 3.

ESTUDIO DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL DE TRABAJADORES DE EMPRESAS DE TRANSPORTE TERRESTRE DE VIAJEROS QUE REALIZAN SU ACTIVIDAD EN LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ARAGÓN.

Entidad beneficiaria: CONFEDERACIÓN ESPAÑOLA DE PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA (CEPYME-ARAGÓN)



*Estudio de los **factores de riesgo psicosocial** de **trabajadores de empresas de transporte terrestre de viajeros** que realizan su actividad laboral en la comunidad autónoma de **Aragón***

Memoria Final de Proyecto

Índice

Resumen global	4
<i>Escenario</i>	4
<i>Objetivos del proyecto</i>	5
<i>Estructura de fases del proyecto</i>	6
<i>Resultados</i>	6
Esquema y descripción de las fases	7
<i>Fase 1: análisis y caracterización del sector de transporte terrestre de viajeros e identificación de los riesgos psicosociales asociados</i>	7
<i>Fase 2: descripción de una metodología de evaluación de riesgos psicosociales para el sector del transporte terrestre de viajeros y valoración de su idoneidad</i>	9
<i>Fase 3: Estudio de campo orientado a la propuesta de medidas preventivas en materia psicosocial</i>	10
Medios humanos y materiales empleados	12
<i>Medios humanos</i>	12
<i>Medios materiales</i>	13
Programación de visitas a empresas	14
Resumen de resultados	17
<i>Percepción de los trabajadores sobre su estado de salud y condiciones de trabajo</i>	17
<i>Resultados obtenidos de la aplicación del FPSICO 3.0</i>	21
<i>Perfil taxista</i>	22
<i>Perfil conductor urbano</i>	22
<i>Perfil conductor interurbano, regular y discrecional</i>	23
<i>Propuestas de mejora. Medidas de intervención</i>	27
<i>Conclusión final</i>	32

Resumen global

Escenario

Los factores de riesgo psicosociales cuyo impacto no ha empezado a ser estudiado hasta fechas muy recientes, tienen una serie de efectos muy importantes que justifican la realización de este proyecto. Estos efectos son tanto en el individuo como en su familia, en la empresa e incluso en la propia comunidad. En los últimos tiempos es considerable la investigación que se ha dirigido a determinar estos efectos desde un punto de vista interdisciplinar médico, psicológico, social y económico.

Sin embargo, el trabajo en el sector del transporte terrestre de viajeros sigue estando condicionado por una implantación progresiva de acciones preventivas, favorecida por el interés de las administraciones, trabajadores, empresarios y viajeros, pero, sin una aplicación práctica y generalizada de acciones de prevención de factores de riesgo psicosocial, a pesar de estar, ante una de las profesiones con peores índices de salud.

El transporte terrestre de viajeros destaca por su relevancia en el desarrollo económico de una región por lo que cuenta con un extenso marco normativo y regulador de la actividad y que se ha ido adaptando a los cambios económicos y sociopolíticos de España, especialmente, en los últimos años. Este desarrollo normativo ha sido empujado entre otros factores por:

- ✓ La preocupación social y política para la mejora de la seguridad y la reducción de los accidentes tanto laborales como, aún más si cabe, de tráfico.
- ✓ El cumplimiento de las directivas europeas que regulan las condiciones laborales (formación de los conductores, tiempos máximos al volante...)
- ✓ La aplicación de estrategias y planes reguladores a nivel nacional y autonómico, entre los que destacan el Plan PETRA, el Plan PLATA, los permisos de conducir por puntos, etc.
- ✓ La sensibilización existente hacia la implantación de nuevas tecnologías, de eficiencia energética y hacia la protección del medioambiente.
- ✓ La sensibilidad del sector con respecto al incremento de los precios del combustible.

- ✓ La repercusión de los efectos de la crisis económica en el sector del transporte de viajeros.

La legislación que más ha marcado la evolución de este sector, se recoge en la siguiente tabla, para, posteriormente, detenerse en las definiciones propuestas para los servicios de transporte terrestre de viajeros por la Ley 16/1987, de Ordenación de los Transportes Terrestres (LOTT).

Considerando lo anterior, la necesidad de abordar el presente estudio se asienta en tres pilares fundamentales:



Objetivos del proyecto

El **objetivo general** del presente proyecto se ha centrado en la detección y análisis de los riesgos y factores de riesgo psicosociales que se evidencian con un mayor impacto en el sector de transporte terrestre de viajeros de Aragón. Asimismo y tras la identificación y valoración de los riesgos, se señalan posibles medidas de intervención que mejoren las condiciones de trabajo sobre los trabajadores, las empresas del sector y el entorno. En suma, se trata de establecer medidas y promocionar buenas prácticas de seguridad y salud que nos permita hablar de

EMPRESAS SALUDABLES.

Han sido objeto de este estudio aquellas empresas que según la clasificación nacional de actividades económicas del año 2009 y encuadradas dentro del grupo H de transporte terrestre y por tubería, se relacionan en el epígrafe O493. Esto es, CNAE 4931.- Transporte terrestre urbano y suburbano de pasajeros, CNAE 4932.- Transporte por taxi, CNAE 4939.- tipos de transporte terrestre de pasajeros n.c.o.p.

Estructura de fases del proyecto

La consecución de dicho objetivo general y su despliegue en objetivos específicos se aborda a través de tres fases de trabajo:

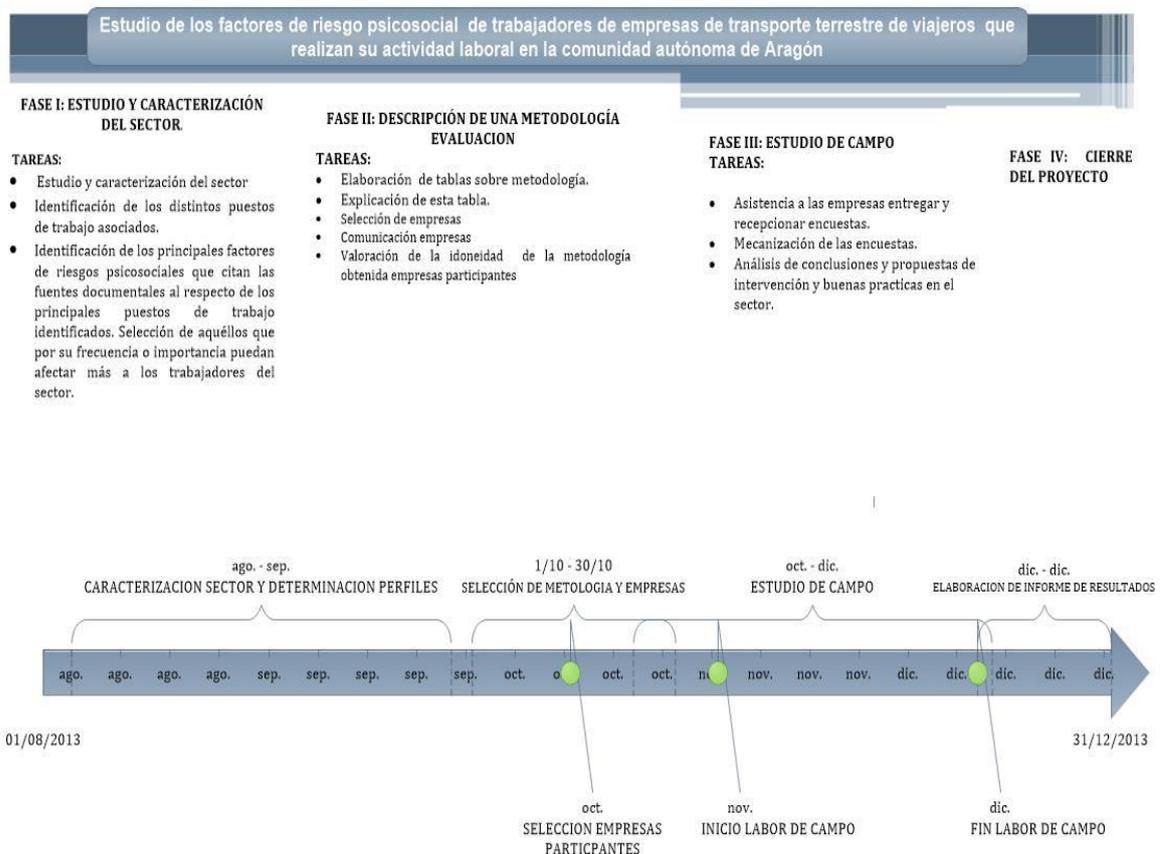
- ✓ Fase 1: Caracterización el sector del transporte terrestre de viajeros en Aragón.
- ✓ Fase 2: Análisis de las distintas metodologías que se utilizan para la identificación de riesgos psicosociales y elección de la metodología mayormente respaldada por las empresas y agentes sociales que desean participar.
- ✓ Fase 3: Estudio de riesgos psicosociales en el sector mediante la aplicación de metodología globales de evaluación fin de mejorar las condiciones de trabajo del colectivo de trabajadores, mediante la propuesta de estrategias y medidas de intervención que contribuyan a la mejora de la realidad psicosocial analizada.

Resultados

Como **resultado final**, se ha obtenido un informe estructurado en tres partes según las fases anteriormente citadas, donde se expone, la situación actual del sector de transporte de viajeros en Aragón en materia de prevención de riesgos de origen psicosocial, la clasificación de la metodología y técnicas de investigación empleadas para realizar el estudio de campo y las conclusiones arrojadas del análisis de las encuestas y entrevistas practicadas a los trabajadores a través de la metodología FPSICO 3.O. Este informe contempla una relación de buenas prácticas y medidas de intervención que mitiguen o en el mejor de los supuestos, eliminen los focos generadores de riesgos psicosociales en las empresas del sector

Esquema y descripción de las fases

A continuación, se muestra un gráfico resumen con las fases en la que se ha dividido el estudio elaborado por CEPYME indicando las tareas desarrolladas en cada una de las citadas fases y su consecución temporal.



Se ofrece una descripción resumida de cada uno de ellos.

Fase 1: análisis y caracterización del sector de transporte terrestre de viajeros e identificación de los riesgos psicosociales asociados

Durante esta fase se ha procedido a realizar las siguientes tareas:

- ✓ Estudio y caracterización del sector
- ✓ Identificación de los distintos puestos de trabajo asociados.

- ✓ Identificación de los principales factores de riesgos psicosociales que citan las fuentes documentales al respecto de los principales puestos de trabajo identificados.
- ✓ Selección de aquéllos que por su frecuencia o importancia puedan afectar más a los trabajadores del sector.

Para la realización de las tareas mencionadas se ha procedido a la identificación, localización y selección de fuentes documentales públicas e información disponible sobre legislación, teorías, metodologías, y herramientas útiles para alcanzar el objetivo establecido en esta fase. Como **producto resultante** se ha obtenido la caracterización acerca de la situación actual del sector en materia de prevención de riesgos de origen psicosocial.

Se destacan como fuentes de consulta bibliográfica para la elaboración de esta primera fase de caracterización del sector, los datos contrastados del Instituto Nacional de Estadística actualizados para señalar cual es la situación de esta actividad económica en el presente así como datos obtenidos de Tesorería General de la Seguridad Social. Se presentan datos económicos y sociodemográficos a fecha de Agosto de 2013.

En este estudio, se ha incluido, un apartado de presentación de la siniestralidad del sector de transporte terrestre en Aragón. Se muestran los gráficos correspondientes a los accidentes laborales y enfermedades profesionales acaecidos durante el año 2012 en Aragón, y su clasificación según actividades y ocupación de los trabajadores. Para ello, se consultaron los datos presentados en por el ISSLA en su página web.

También, cabe señalar el esfuerzo por recopilar la documentación existente sobre los factores de riesgos a los que este sector conformado por transporte urbano, transporte interurbano y taxis está expuesto. Se han consultado estudios realizados en materia de prevención de riesgos de elaborados por FREMAP, consultoras como SGS TECNOS, SA, que sobre el sector realizaron estudios en el año 2008 y 2010 así como informe realizado por Moreno Jiménez y publicado por el INSHT.

Para señalar qué factores de riesgos pueden tener una mayor incidencia, de un modo objetivo se ha valorado ponerlos en relación con los datos obtenidos por el Observatorio Estatal de Condiciones de Trabajo (OECT) y los datos arrojados por la Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo (ENCT) realizada en 2011 y actualizada en Junio de 2012. De esta forma, se presenta un perfil lo más ajustado posible a la

actual realidad que nos ocupa.

Fase 2: descripción de una metodología de evaluación de riesgos psicosociales para el sector del transporte terrestre de viajeros y valoración de su idoneidad

En esta fase de trabajo y después de haber llevado a cabo la identificación y análisis los factores psicosociales de mayor incidencia en el colectivo según las fuentes bibliográficas consultadas, se presentan diferentes metodologías de evaluación de riesgos laborales, y aquella con la que se decide realizar la labor de campo en colaboración con las empresas y conductores del sector de transporte de viajeros.

Para ello, se ha elaborado un cuadro de clasificación que a modo de matriz, cruce por un lado, las distintas metodologías expuestas y que de acuerdo a una serie de parámetros establecidos puntúe cada uno de éstos, en una escala de 0 a 5. Los parámetros utilizados para la valoración han sido:

- ✓ Accesibilidad del método (público y gratuito)
- ✓ Universalidad del método
- ✓ Clasificación del método
- ✓ Tiempo de cumplimentación
- ✓ Naturaleza
- ✓ Aplicabilidad en la empresa
- ✓ Facilidad de uso
- ✓ Anonimato y confidencialidad
- ✓ Capacitación
- ✓ Participativo

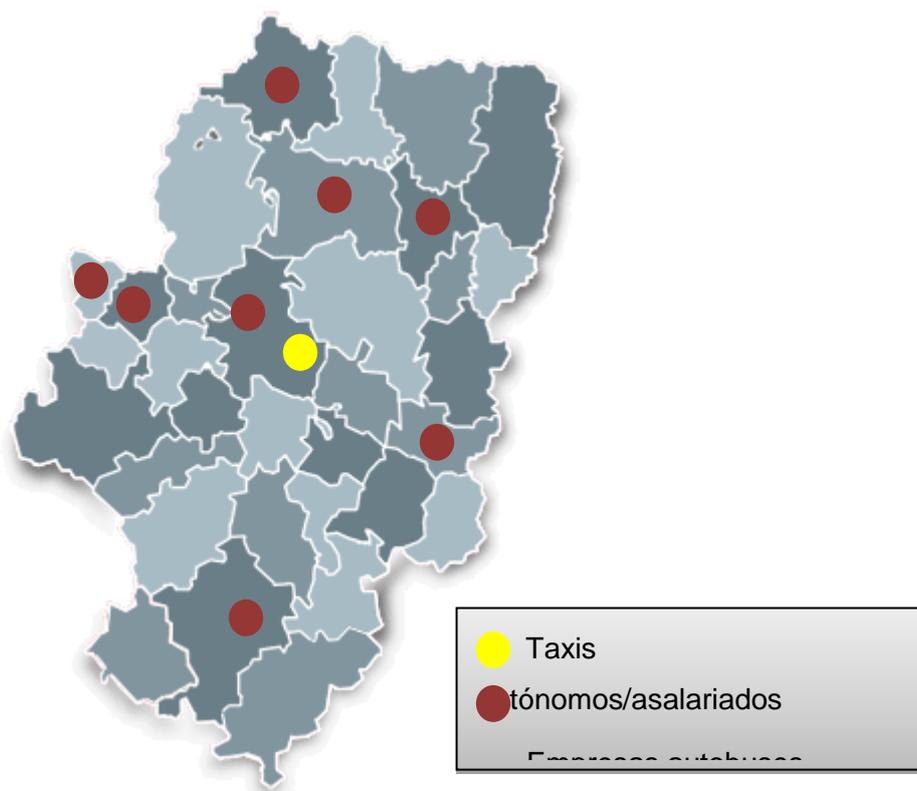
De esta matriz, se señaló como metodología mayormente puntuada la elaborada por el INSHT. La metodología FPSICO 3.0, última versión realizada en abril del 2011, engloba los principales factores de riesgos identificados en el colectivo de referencia y garantiza la participación activa y directa de los trabajadores/as siempre en condiciones de confidencialidad y anonimato.

Desde CEPYME ARAGON se contactó con diversas asociaciones de transporte como AETIVA (Asociación Empresarial de Transportes Interurbanos de

Viajeros en Autobuses de Aragón) y con la Asociación Provincial de Auto-Taxi de con un doble fin. Por un lado, para indagar qué empresas estaría interesadas en colaborar. Y en segundo lugar, con objeto de ratificar con las empresas participantes la idoneidad de la metodología.

Fase 3: Estudio de campo orientado a la propuesta de medidas preventivas en materia psicosocial

Esta fase ha estado destinada a la realización de un estudio de campo orientado a la recopilación de datos. Para la realización de esta labor de análisis y valoración se ha contado con la colaboración de un número no inferior a 20 empresas. Han participado empresas ubicadas en las tres provincias aragonesas y que desempeñan el transporte colectivo de viajeros tanto en núcleos urbanos como en desplazamientos de mayor recorrido.



Como se ha señalado, la elección de la metodología empleada es la propuesta por el INSHT a través de la cumplimentación de los cuestionarios proporcionados por la herramienta FPSICO3. La cumplimentación de estas encuestas se realiza durante los meses de noviembre y diciembre de 2013, de manera presencial, siendo recogida dicha información directamente por profesionales de CEPYME para su tratamiento con absoluta confidencialidad y anonimato.

Además de la entrega de encuestas, se realizan diversas entrevistas personales tanto con empleadores como empleados de las empresas en un clima de cordialidad y confianza, con objeto de ampliar la información de las condiciones y organización del trabajo. Esta información ha sido tratada por un experto en la materia para obtener unas conclusiones objetivas sobre cuál son las situaciones de riesgo psicosocial percibidas por el empresario y trabajador y diseñar con mayor acierto las posibles vías de intervención.

Como **producto resultante** de esta fase se obtiene un informe de resultados del estudio de campo con la identificación de los riesgos existentes en el colectivo del sector de transporte de viajeros en Aragón, así como su valoración cuantitativa de modo que, revele las debilidades en materia psicosocial del colectivo.

Asimismo, se han señalado una relación de buenas prácticas y medidas de intervención que mitiguen o en el mejor de los supuestos eliminen, los focos generadores de riesgos psicosociales en las empresas del sector.

Este estudio se ha analizado entre otras cuestiones las siguientes:

- ✓ Deficiencias percibidas por la empresa en el sector en cuanto a prevención de riesgos laborales de naturaleza psicosocial se refiere.
- ✓ Deficiencias percibidas por el trabajador respecto a la prevención de riesgos psicosociales.
- ✓ Situaciones de riesgo psicosocial percibidas por el trabajador
- ✓ Situaciones de riesgo psicosocial percibidas por la empresa
- ✓ Medidas de control del riesgos psicosociales que se están adoptando en la actualidad por parte de la empresa.

Medios humanos y materiales empleados

A continuación se describen los medios humanos y materiales empleados en el desarrollo del presente proyecto:

Medios humanos

Equipo multidisciplinar formado por especialistas en PRL en la disciplina de ergonomía y psicología aplicada, así como consultores expertos en el área de recursos humanos y personal administrativo.

Puesto en el proyecto	Nº	FUNCIONES	Fases
Director de proyecto	1	Dirección y coordinación del proyecto, desarrollando las labores operativas de planificación y control del proyecto dirigidas a garantizar el cumplimiento de los objetivos generales y específicos establecidos. Interlocución con DGA y con el Instituto de Seguridad y Salud de Aragón (ISSLA)	0, I, II, III
Técnico superior en PRL y Psicólogo	2	Identificación, localización y selección de fuentes documentales públicas e información disponible sobre legislación, teorías, metodologías, y herramientas útiles. Determinación de la metodología en coordinación con las empresas participantes. Participación y coordinación en la realización de visitas y entrevistas a empresas para llevar a cabo la evaluación de riesgos a trabajadores. Participación en el análisis e interpretación de los resultados de la metodología FPSICO-3	I, II y III
Consultora especialista en RRHH, PRL y realización de estudios	2	Colaboración en la fase relativa al estudio de campo, participando en la selección y solicitud de participación de empresas. Realización del tratamiento de datos: consolidación, mecanización, obtención de resultados y análisis. Elaboración de informes de resultados.	III

Medios materiales

Dada la naturaleza y objetivos del proyecto, los medios materiales utilizados han sido de tipo tecnológico para la consulta, recopilación, consolidación, tratamiento y análisis de los datos propios de la actividad desarrollada, obtenidos tanto de fuentes primarias como secundario.

En este sentido, las personas pertenecientes al equipo de trabajo del proyecto han utilizado equipos microinformáticos tipo PC portátil, con conexión a Internet. Este equipamiento hardware ha facilitado las mencionadas labores de tratamiento de la información, así como su maquetación y base de comunicaciones.

En cuanto al equipamiento software, se han utilizado suites ofimáticas y herramientas telemáticas (navegador o *browser*, gestor de correo electrónico,...), así como el aplicativo PSICO 3.0 elaborado por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene del Trabajo, cuya licencia de uso es libre.

Programación de visitas a empresas

La importancia de la realización de estas visitas se presenta como clave dada la ausencia previa de datos específicos del sector, por lo que esta recopilación de datos de primera mano, ha permitido el estudio directo de las condiciones de trabajo y entorno laboral del transporte de viajeros por carretera.

En primer lugar se planteó a qué empresas se podía solicitar la colaboración. Para esta selección, se han tenido en cuenta dos factores que facilitarían la calidad de los datos. Por un lado, la representatividad de las empresas (aquellas de mayor presencia en el territorio aragonés por número de trayectos e integración en el territorio). Por otro lado, se ha buscado la participación de empresas ubicadas en las tres provincias aragonesas. Además, se ha procurado contar con la participación de conductores de los diferentes tipos de transporte establecidos en la Ley de ordenación de Transporte Terrestre actualizada a Noviembre del 2011. Es decir, se ha intentado contar con la colaboración de empresas de naturaleza pública y privada que desarrollan tanto transporte regular como transporte discrecional.

Con la idea de que la participación pudiera ser lo más amplia posible, se contactó en primer lugar, con la Asociación Provincial de auto-taxis de Zaragoza y Asociación Empresarial de Transporte Interurbano de Viajeros en Autobús (AETIVA).

Con ambas asociaciones, se mantuvieron varias reuniones con las siguientes finalidades:

1. Presentar las actuales metodologías de evaluación de riesgos psicosociales de mayor relevancia en el área de prevención de riesgos laborales.
2. Transmitir la posible elección como metodología aplicable la propuesta por Instituto Nacional De Seguridad E Higiene Del Trabajo (INSHT) según los criterios expuestos en la matriz de selección preparada en la fase II del estudio.
3. Solicitar la aceptación de las empresas tanto de su participación como de la dinámica de identificación y evaluación de riesgos a seguir durante la fase de labor de campo.

Igualmente, se contactó directamente con varios Ayuntamientos de municipios de Huesca y Teruel, responsables de la gestión del transportes público urbano para solicitar su participación en los términos anteriormente expuestos.

Estas reuniones se llevaron a cabo durante la última quincena del mes de Octubre del 2013.

A partir del 2 de Noviembre y hasta el 12 de Diciembre del 2013 se realizó la actividad de identificación de los factores de riesgo y visitas a las empresas participantes.

A continuación se muestra una tabla resumen de las visitas realizadas a las empresas dentro de la Fase 3 destinada a la realización del trabajo de campo.

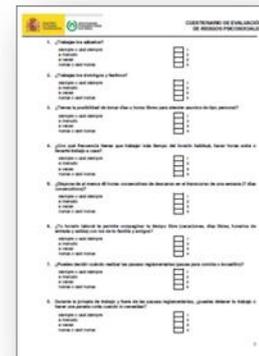
INDICE	PARTICIPANTE	ENVIADAS	RECEPCIONADAS	MECANIZADAS	Nº ENCUESTAS
1	EMPRESA 1	✓	✓	✓	6
2	EMPRESA 2	✓	✓	✓	6
3	EMPRESA 3	✓	✓	✓	3
4	EMPRESA 4	✓	✓	✓	4
5	EMPRESA 5	✓	✓	✓	3
6 Y 7	TAXIS (2 EMISORAS)	✓	✓	✓	11
8	EMPRESA 6	✓	✓	✓	5
9	EMPRESA 7	✓	✓	✓	2
10	EMPRESA 8	✓	-	-	0
11	EMPRESA 9	✓	✓	✓	2
12	EMPRESA 10	✓	✓	✓	4
13	EMPRESA 11	✓	✓	✓	2
14	EMPRESA 12	✓	✓	✓	5
15	EMPRESA 13	✓	✓	✓	6
16	EMPRESA 14	✓	✓	✓	6
17	EMPRESA 15	✓	✓	✓	5
18	EMPRESA 16	✓	✓	✓	8
19	EMPRESA 17	✓	✓	✓	2
20	EMPRESA 18	✓	✓	✓	2
21	EMPRESA 19	✓	✓	✓	4
					82 ENCUESTAS

La encuesta se cumplimentó durante el horario laboral, y en las instalaciones de la empresa. El tiempo de cumplimentación para este cuestionario fue de quince minutos aproximadamente.

Al inicio de cada una de las sesiones se informaba de por qué y para qué se realizaba y en qué condiciones, y que posteriormente se les informaría a las empresas participantes de los resultados que se obtuvieran.

Cuando las circunstancias y organización de la empresa así lo permitieron, en cada sesión y antes de la distribución del cuestionario entre los asistentes, se explicó brevemente por el personal técnico qué eran los riesgos psicosociales y como cumplimentar la prueba, solventando las dudas que pudieran existir. Se informó del anonimato y confidencialidad de los datos.

Asimismo, se realizaron entrevistas personales a empresas y empresarios de modo abierto y su objetivo ha sido complementar el estudio realizado.



Resumen de resultados

En la presente investigación participaron 82 trabajadores aproximadamente.

La edad de los trabajadores oscila entre los 25 y los 65 años, siendo la participación más activa de los trabajadores comprendidos entre los 35 a 54 años.

En relación con las características de género, destaca que se trata de una población de trabajadores mayoritariamente masculina y de hecho, ninguna de las encuestas recibidas, ha sido cumplimentada por mujeres trabajadoras o autónomas.

Lo mismo ocurre, con la situación laboral de los trabajadores encuestados. El 90% de los taxistas son autónomos y en el caso de conductores de autobuses, el 100% de los encuestados son trabajadores por cuenta ajena integrados en sociedades limitadas o anónimas.

Percepción de los trabajadores sobre su estado de salud y condiciones de trabajo.

Adicionalmente a la aplicación de las encuestas de evaluación de riesgos psicosociales, a los trabajadores se les preguntó sobre cuestiones referidas sobre su entorno de trabajo y sobre su percepción de su estado de salud, a fin de averiguar hábitos saludables de los trabajadores que tienen una incidencia directa sobre el trabajo.

La información obtenida se clasificó según dos perfiles:

- Conductor de transporte de viajeros
- .Taxistas autónomos

1. Conductores



La mayoría de los trabajadores encuestados no han estado enfermos (no han causado baja) en los dos últimos años.



Respecto a las dolencias que han padecido los conductores consideran sólo en ocasiones, el tipo de trabajo tiene una incidencia en su salud



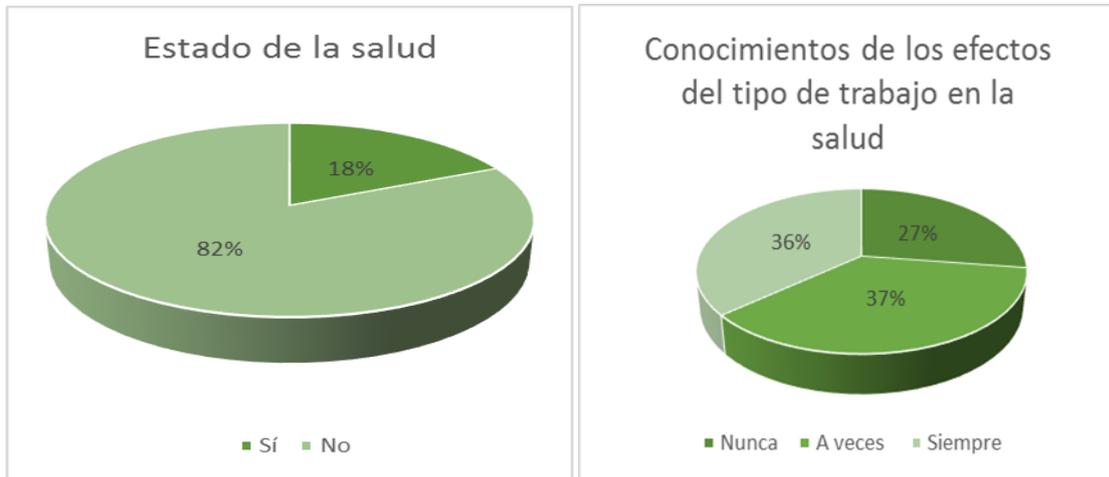
Es mayoritario el colectivo que realiza deporte bien sea de forma esporádica o con una alta periodicidad.



La mayoría de los conductores come fuera de casa y está determinado por el

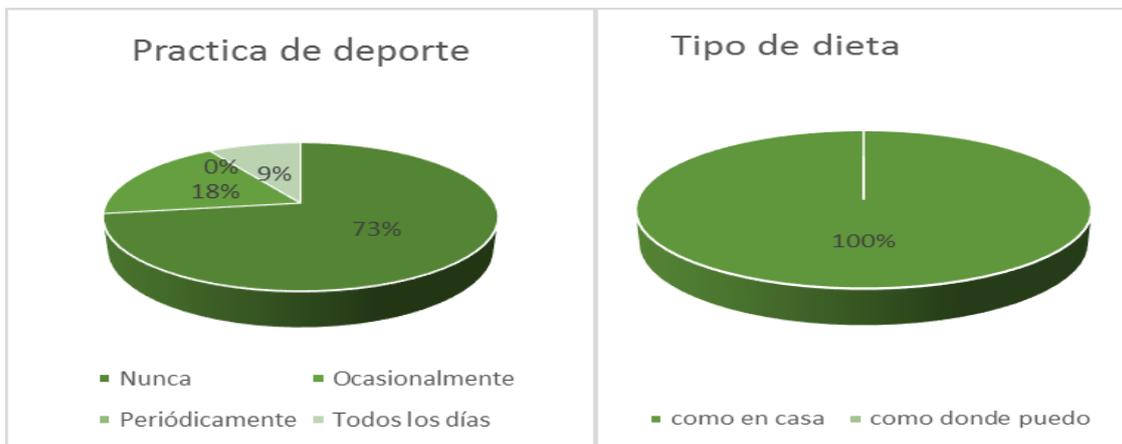
tipo de transporte que realiza.

2. Taxistas



La mayoría de los trabajadores encuestados no han estado enfermo (no han causado baja) en los dos últimos años.

Respecto a las dolencias que han padecido los taxistas consideran mayoritariamente la incidencia de su trabajo en su salud



Es mayoritario el colectivo que nunca realiza deporte o practica ejercicio físico.

La mayoría de los taxistas pueden comer en casa. El tamaño de las provincias aragonesas lo permiten.

Confortabilidad del vehículo

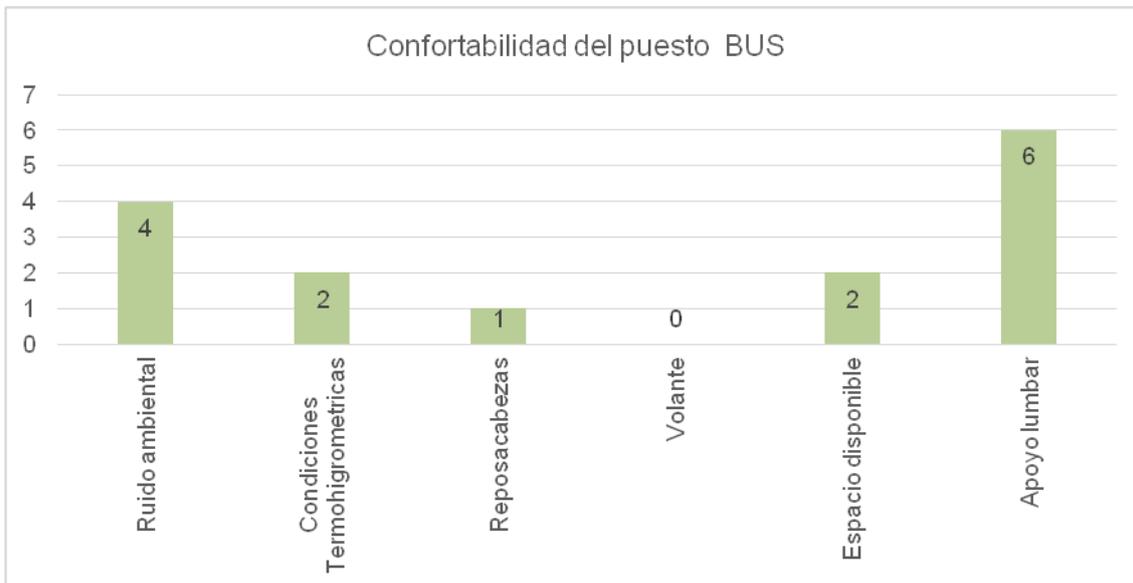
Otra de las cuestiones sobre las que se les ha preguntado, a aquellos que desempeñan la tarea de transporte de viajeros, es sobre su percepción acerca de la confortabilidad de su puesto de trabajo.

Esto incluye , las condiciones ambientales tales como el ruido ambiental, o las condiciones termohigrométricas así como, aspectos ergonómicos relacionados con el espacio de habilitado para la conducción o elementos del vehículo como el reposacabezas, volante, y confortabilidad del apoyo lumbar.

Para todos los taxistas encuestados, los taxis que han adquirido garantizan la confortabilidad del usuario.

Por otra parte, para los conductores de autobús señalan que su situación varía en función del autocar que haya sido asignado, según itinerario. En muchos casos, comentan que la flota de vehículos dispone de modelos actuales que sí disponen de confortabilidad. En cambio, aún quedan autocares por amortizar cuya confortabilidad no es tan óptima. Para el 84% la confortabilidad del puesto de trabajo es adecuada. El 16% afirma que uno o varios elementos no le resultan ergonómicamente correctos.

En el gráfico de más abajo se señala el cómputo de cada uno de los elementos que no se han considerado cómo óptimos.



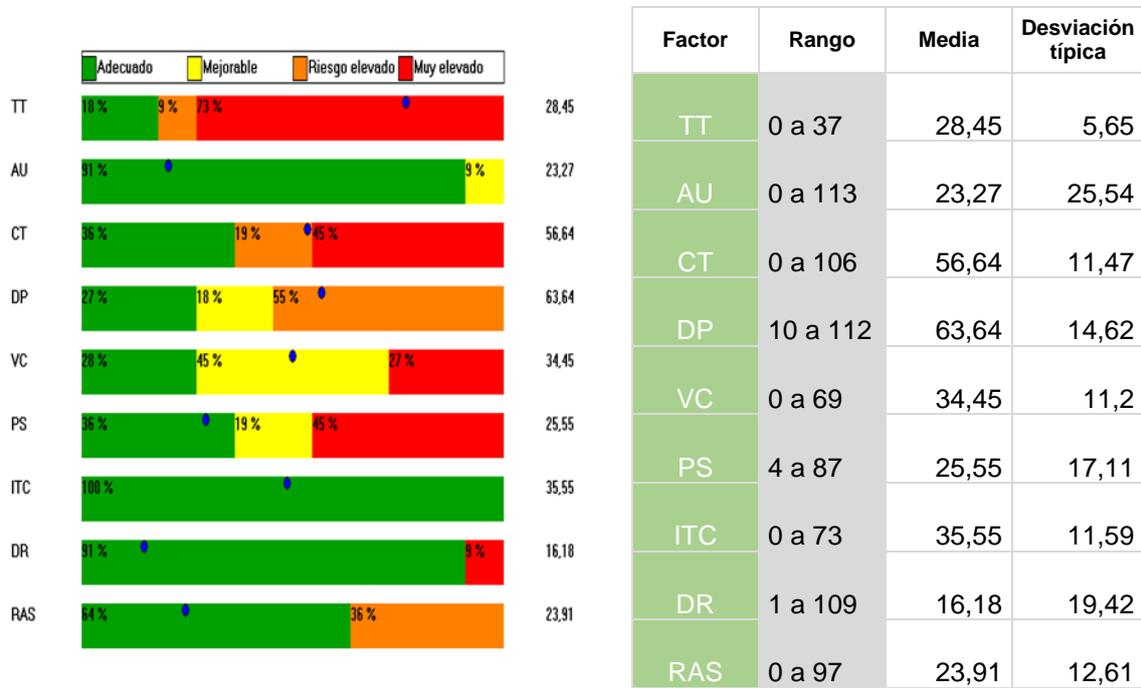
Resultados obtenidos de la aplicación del FPSICO 3.0

Tras la recepción del total de las encuestas, se llevó a cabo la mecanización de las mismas con la aplicación del PFISCO 3 y se obtuvo la valoración de los distintos factores de riesgo contemplados en la metodología y su relevancia en el ámbito del transporte de viajeros por carretera.

El informe incluye el análisis e identificación de factores de riesgos de cada uno de los siguientes perfiles: Taxista, Conductor transporte urbano y Conductor transporte interurbano y discrecional.

Se muestran en esta memoria las fichas resumen de los citados perfiles:

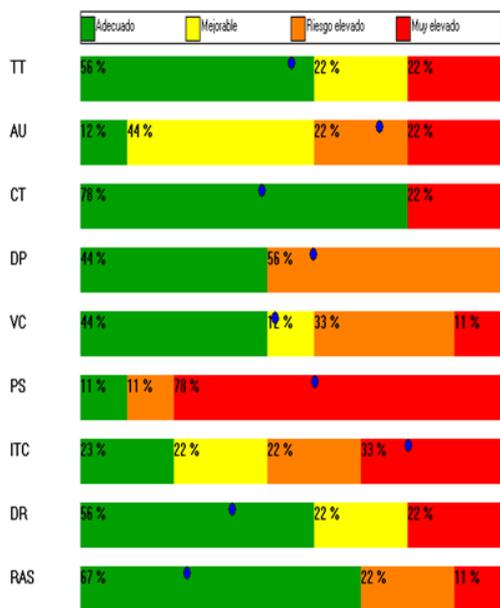
Perfil taxista



Factores Psicosociales	Valoración del Factor	Adecuado	Mejorable	Elevado	Muy elevado
TT: Tiempo de trabajo	Muy elevado	2	0	1	8
AU: Autonomía	Adecuado	10	1	0	0
CT: Carga de trabajo	Elevado	4	0	2	5
DP: Demandas psicológicas	Elevado	3	2	6	0
VC :Variedad/contenido	Mejorable	3	5	0	3
PS: Participación/Supervisión	Adecuado	4	2	0	5
ITC: Interés del trabajador	Adecuado	11	0	0	0
DR: Desempeño del Rol	Adecuado	10	0	0	1
RAS: Relaciones y apoyo Social	Adecuado	7	0	4	0

Perfil conductor urbano

Estudio de los factores de riesgo psicosocial de trabajadores de empresas de transporte terrestre de viajeros que realizan su actividad laboral en la comunidad autónoma de Aragón
INFORME DE RESULTADOS



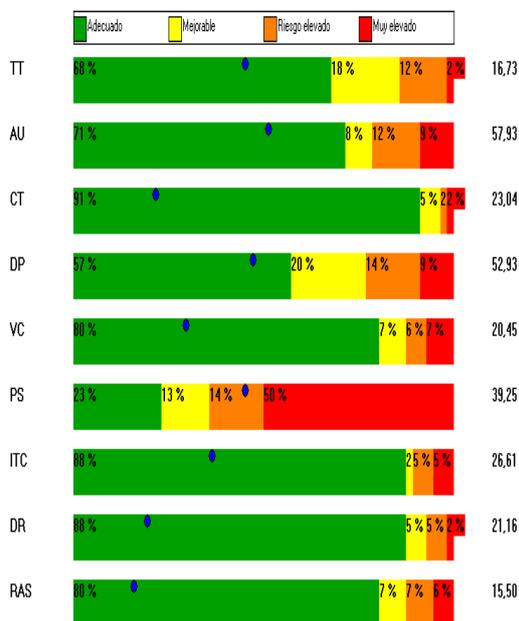
Factor	Rango	Media	Desviación típica
TT	0 a 37	18,56	7,68
AU	0 a 113	80,33	10,69
CT	0 a 106	45,78	11,17
DP	10 a 112	62,11	11,36
VC	0 a 69	31,89	13,78
PS	4 a 87	48,44	17,05
ITC	0 a 73	56,89	6,47
DR	1 a 109	39,44	18,1
RAS	0 a 97	24,67	11,07

	Valoración del Factor	Adecuado	Mejorable	Elevado	Muy elevado
TT: Tiempo de trabajo	Adecuado	5	2	0	2
AU: Autonomía	Elevado	1	4	2	2
CT: Carga de trabajo	Adecuado	7	0	0	2
DP: Demandas psicológicas	Elevado	4	0	5	0
VC :Variedad/contenido	Mejorable	4	1	3	1
PS: Participación/Supervisión	Muy elevado	1	0	1	7
ITC: Interés del trabajador	Muy elevado	2	2	2	3
DR: Desempeño del Rol	Adecuado	5	2	0	2
RAS: Relaciones y apoyo	Adecuado	6	0	2	1

Perfil conductor interurbano, regular y discrecional

A continuación, se presenta de forma global los resultados que arroja la metodología de estos perfiles.

Estudio de los factores de riesgo psicosocial de trabajadores de empresas de transporte terrestre de viajeros que realizan su actividad laboral en la comunidad autónoma de Aragón
INFORME DE RESULTADOS



Factor	Rango	Media	Desviación típica
TT	0 a 37	16,73	7,05
AU	0 a 113	57,93	26,13
CT	0 a 106	23,04	14,57
DP	10 a 112	52,93	17,17
VC	0 a 69	20,45	13,2
PS	4 a 87	39,25	15,33
ITC	0 a 73	26,61	20,3
DR	1 a 109	21,16	13,5
RAS	0 a 97	15,5	12,74

Factores Psicosociales	Valoración	Muy elevado			
		Adecuado	Mejorable	Elevado	Muy elevado
TT: Tiempo de trabajo	Adecuado	36	9	7	1
AU: Autonomía	Adecuado	40	4	7	5
CT: Carga de trabajo	Adecuado	51	3	1	1
DP: Demandas psicológicas	Moderado	32	11	8	5
VC :Variedad/contenido	Adecuado	45	4	3	4
PS: Participación/Supervisión	Adecuado	13	7	8	28
ITC: Interés del trabajador	Adecuado	49	1	3	3
DR: Desempeño del Rol	Adecuado	49	3	3	1
RAS: Relaciones y apoyo Social	Adecuado	45	4	4	3

A continuación, se analizan los resultados obtenidos para los distintos colectivos, haciendo especial mención a los casos que se encuentran fuera de los valores recomendados para cada una de las situaciones.

Tabla resumen de los factores de riesgo analizados y valorados

PERFIL	FACTOR DE RIESGO								
	TT	AU	CT	DP	VC	PS	ITC	DR	RAS
TAXISTA	Mejorable	Adecuado	Riesgo Elevado	Riesgo Elevado	Mejorable	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado
CONDUCTOR URBANO	Adecuado	Riesgo Elevado	Adecuado	Riesgo Elevado	Mejorable	Mejorable	Mejorable	Adecuado	Adecuado
OTROS CONDUCTORES	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Riesgo Elevado	Adecuado	Adecuado	Adecuado

Adecuado	Mejorable	Riesgo Elevado	Muy Elevado
----------	-----------	----------------	-------------

Tiempo de trabajo (TT)

Desde el punto de vista psicosocial alude principalmente a la organización de los horarios de trabajo. Este factor hace referencia a distintos aspectos que tienen que ver con la ordenación y estructuración temporal de la actividad laboral a lo largo de la semana y de cada día de la semana.

Se observa en la tabla que, este factor psicosocial es adecuado en conductores de autobuses, que desempeñan su trabajo en régimen de trabajadores por cuenta ajena, no en cambio, en el perfil de taxista que en su condición de autónomo prolonga su jornada de trabajo. Para este último perfil, perfil del taxista, el riesgo es muy elevado.

Se deben señalar medidas de intervención en este colectivo que regulen un marco horario en el que se garantice el descanso del conductor y la rebaja de las situaciones de estrés que ello genera.

Autonomía (AU)

Los perfiles más afectados son los conductores de autobuses urbanos.

En este caso, hay que tener en cuenta que los trabajadores de este perfil trabajan en unas líneas de recorrido determinado. Los conductores no pueden

modificar el recorrido ni los horarios ya que éstos se encuentran preestablecidos. Además, es complicado facilitar a los trabajadores un mayor margen de autonomía en relación al tiempo de trabajo y no existe la opción de realizar pausas no reglamentarias para poder garantizar un servicio adecuado

Carga de Trabajo (CT)

La presión de tiempos, cantidad de trabajo y grado de dificultad de la tarea marca en el perfil de taxista, una valoración para este factor de “Riesgo Elevado”. Por una parte, los taxistas sufren un infracarga de trabajo debido a la escasa demanda por parte del ciudadano, en el que se ven obligados a ensanchar la jornada de trabajo. En esta espera, no se suele ser proactivo y se prefiere estar en alguna parada. Por otra, cuando debe enfrentarse a la situación de alquilar el taxi, el nivel de atención y las condiciones de trabajo externas como son el tráfico, condiciones climatológicas marcan una carga de trabajo valorable.

Demandas Psicológicas

Las demandas psicológicas hacen referencia a las exigencias de tipo cognitivo (información, memorización...) y emocional (mantener compostura, reprimir sentimientos...) a las que se ha de hacer frente en el trabajo.

En el perfil de taxista, la valoración de este perfil como elevado responde principalmente al contacto continuo con pasajeros, el deseo de complacer en el itinerario elegido por el cliente, mantener la conversación iniciada por el usuario, marcan una exigencias cognitivas y emocionales elevadas. En el caso, del conductor urbano, la imposibilidad de afrontar nuevos retos intelectuales de aprendizaje o de asumir nuevas iniciativas es lo que, marca una fuente de insatisfacción para el trabajador.

Variedad /Contenido (VC)

Ni en el puesto de trabajo de taxista ni el de aquel conductor que realiza todos los días las mismas líneas dentro de un municipio, se ofrece una posibilidad de la polivalencia de puesto que mitigue la poca variedad de trabajo.

Participación/Supervisión(PS)

Se recuerda que este factor define la distribución del poder de decisión entre el trabajador y la dirección de la empresa (participación), así como el control que los superiores inmediatos realizan sobre la ejecución del trabajo (supervisión). En el caso del perfil de taxista si bien, no debería darse una valoración de riesgo sobre este factor, debido a que por su naturaleza de autónomo, nadie impide ni su participación ni la supervisión del trabajo, se percibe que la demanda del usuario o su ausencia determina que algunas de las condiciones de trabajo al que está expuesto el taxista queden fuera de su control.

En el caso de los conductores urbanos, la participación en asuntos de organización es muy débil y en cambio, la supervisión se considera que no es suficiente por parte de los responsables, lo que puede conllevar desigualdades en la carga de trabajo y una defectuosa planificación de medios humanos y materiales.

Para el caso de los conductores interurbanos o transporte escolar, si bien los aspectos relativos a la supervisión se mantienen en condiciones de organización adecuadas, los cauces de participación pueden mejorarse pues, la participación se traduce en una información sobre algunos aspectos organizativos.

Interés por el trabajador (ITC)

Este factor hace referencia al grado en que la empresa muestra una preocupación de carácter personal y a largo plazo por el trabajador.

Los conductores encuestados en el perfil de transporte urbano, no perciben la existencia cauces de comunicación adecuados que informen sobre posibilidades de promoción o cambio de puesto, así como cauces que detecten las necesidades de formación. A esto se añade, su insatisfacción con el salario percibido.

Propuestas de mejora. Medidas de intervención

Se señalan a continuación medidas de intervención para cada uno de los perfiles desglosados sobre los factores de riesgo analizados.

La eficacia de estas medidas no debe medirse de forma individualizada sino dentro de una intervención colectiva y conjunta de varias acciones preventivas en las

que será fundamental el estudio de otras variables ajustadas a la situación actual de cada una de las empresas valoradas. Se destacan niveles de absentismo, situación de la empresa (crisis, inestabilidad, reestructuración de negocio), rotación de personal en los puestos de trabajo, repetitividad de conflictos, incidencias de producción, satisfacción y quejas de usuarios etc...

PERFIL	Factor de riesgo/ Valoración		Medidas preventivas
TAXISTAS	Tiempo de trabajo	Muy Elevado	<ul style="list-style-type: none"> - Se reflexionará sobre la posibilidad de reorganizar el tiempo de trabajo. La jornada no puede estar tan condicionada por un concepto elástico de la demanda.
	Carga de trabajo	Elevado	<ul style="list-style-type: none"> - La infracarga del puesto de trabajo producido por la crisis económica se puede equilibrar con acciones comerciales activas: alianzas con otros medios de transporte, con colectivos concretos, introducciones de nuevas tecnologías como el uso de dispositivos móviles alternativos o complementarios a emisoras de radio. - Las altas exigencias y nivel de atención que requiere el puesto de taxista se moderan con las pausas que necesita realizar el trabajador y la regulación de paradas reglamentarias.

PERFIL	Factor de riesgo/ Valoración		Medidas preventivas
TAXISTAS	Demandas psicológicas	Elevado	<ul style="list-style-type: none"> - Las exigencias intelectuales que supone este factor de riesgo deben equilibrarse por un lado, con la autonomía temporal para señalar pausas no reglamentarias y por otra, determinación del ritmo. - Debe reforzarse la unión del taxista a un grupo que apoye su labor y que establezca cauces de participación con los ayuntamientos responsables en gran medida de la ordenación del tráfico y condiciones de las paradas, y equilibrio con otros medios de transporte en la ciudad etc. - Los taxistas deben sentirse arropados por Administración y/o asociación que vele por el cumplimiento de medidas de protección en los riesgos psicosociales y promocióne hábitos saludables y la práctica de ejercicio físico. Es muy necesario que la Administración vele por la salud de estos trabajadores independientemente de su condición de autónomo, debido al elevado riesgo de estrés y fatiga. - Establecimiento de planes de formación anual del colectivo que mejoren su competencia y motivación.
	Variedad y contenido	Mejorable	<ul style="list-style-type: none"> - Mejorar los cauces de formación tanto la propia del puesto de trabajo como formación en nuevas tecnologías, su uso y manejo que fomente el estímulo del trabajador. - Fortalecer las relaciones con asociaciones /o colectivos para generar un sentido al grupo. Potenciar "la imagen de marca"

PERFIL	Factor de riesgo/ Valoración		Medidas preventivas
CONDUCTORES URBANOS	Autonomía	Elevado	<p>No se dispone de control o autonomía del trabajo y se perciben exigencias en niveles medio-altos para hacer frente al trabajo, lo que se traduce en situación de alta tensión y estrés con <u>incidencia grave</u> en la salud física y mental del trabajador.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Transmisión por parte de la organización de un clima de apoyo de los riesgos de estrés a las que están sometidos los trabajadores, colaborando en promover hábitos alimenticios saludables y práctica de ejercicio físico. Información del puesto de los riesgos psicosociales del puesto de trabajo.
	Demandas psicológicas		<ul style="list-style-type: none"> - Creación o refuerzo de la figura de supervisor para que adopten actitudes de apoyo a su equipo, manteniendo cauces información fluida donde se comuniquen las incidencias del día a días y se mantenga, una equilibrada carga de trabajo referentes a horas punta de demanda por parte del usuario del autobús, densidad de tráfico etc... - Creación de puestos con polivalencia para en caso de una baja o situación de ausencia del trabajador, pueda cubrirse sin generar un riesgo añadido al puesto de trabajo.
	Variedad y contenido	Mejorable	<ul style="list-style-type: none"> - Posibilidad de polivalencia y alternancia con otros puestos de conducción: transporte interurbano y/o transporte escolar o laboral, que puedan existir en la empresa de transporte. - Rotación en las líneas de autobús urbano existentes, informando con antelación suficiente de la organización establecida así como, de las características de la líneas que deben ser ejecutadas, planos, número de paradas y de posibles incidencias en la línea.

PERFIL	Factor de riesgo/ Valoración		Medidas preventivas
CONDUCTORES URBANOS	Participación/ supervisión	Muy elevado	<ul style="list-style-type: none"> - Establecimiento de cauces de información y participación activa en la que los conductores puedan conocer la planificación del trabajo y participar en el diseño del mismo. Participación en jornadas de reflexión. Establecimiento de reuniones sistemáticas. - Refuerzo de la información que puede ser proporcionada por el inmediato superior jerárquico tanto de aspectos planificados como de los resultados de la ejecución del trabajo. Potenciar la retroalimentación o feedback.
	Interés del trabajador/ Compensación	Muy elevado	<ul style="list-style-type: none"> - Potenciar las labores del departamento de RRHH de la empresa en aras a dar a conocer a todos los trabajadores, además de sus responsabilidades, los derechos que le corresponden como efecto de las condiciones contractuales, legales. Funciones a desempeñar y expectativas. - Establecimiento de cauces de comunicación a través de cuentas de correo o intranet, por ejemplo, donde puedan señalarse puestos vacantes, requerimientos del puesto vacante o cursos de formación interna y desarrollo profesional. - Talleres de motivación y sensibilización acerca de Misión y visión de la empresa informando sobre fortalezas de la empresa que ayuden a sentirse orgulloso de pertenecer a esa organización, así como la importancia de la labor pública de transporte que realizan. - Revisión de los conceptos salariales según comparativo del sector.

PERFIL	Factor de riesgo/ Valoración		Medidas preventivas
OTROS CONDUCTORES	Participación/ supervisión	Elevado	<ul style="list-style-type: none"> - Establecimiento de cauces de información y participación sobre los riesgos psicosociales en ese colectivo. - Implantación de procedimientos de comunicación no solo de notificaciones de lesiones relacionadas con la seguridad sino también relacionadas con las condiciones de trabajo de tipo organizativo. - Se establezcan cauces de participación a través grupos de trabajo o reuniones periódicas y sistemáticas donde se establezca un intercambio de información sobre las tareas, así como en su asignación como en su ejecución cotidiana, incorporación de nuevos equipos o tecnologías. Se revisen posibles incidencias, analizando las causas y se determinan por el grupo posibles soluciones. - Se reforzará los cauces de participación de los trabajadores a través de los delegados y comités de empresa si los hubiere. Incentivando otros cauces de comunicación interna.

Conclusión final

Conforme a los artículos 4 y 15d) y g) de la L31/93 de Prevención de riesgos se entiende por **riesgo psicosocial**:

Cualquier posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño en su salud física o psíquica derivado bien de la inadaptación de los puestos, métodos y procesos de trabajo a las competencias el trabajador –art.15.1 d) LPRL- bien como consecuencia de la influencia negativa de la organización y condiciones de trabajo, así como de las relaciones sociales de la empresa y de cualquier otro factor ambiental del trabajo” -art. art. 15.1 g) LPRL

Atendiendo a este amplio criterio legal, se deduce que no es sencillo dar un catálogo cerrado de factores de riesgo ni de riesgos que puedan clasificarse por su origen psicosocial.

La Guía de actuación de Inspección de Trabajo, elaborada en el año 2012, centra parte de su contenido en la determinación de cuáles son los riesgos psicosociales. Esta guía concluye los riesgos psicosociales son básicamente el estrés laboral y la violencia en el trabajo, tanto interna del centro o lugar de trabajo como la ejercida por terceros. A estos riesgos habrá que añadir la fatiga de los trabajadores derivada de la ordenación del tiempo de trabajo, fundamentalmente del régimen del trabajo nocturno y a turnos. No obstante, la propia guía indica que esta tipología marcada no son una lista cerrada y permite la vigencia y aplicación de otras concepciones, si bien la valoración de las está triple tipología no puede estar ausente en una evaluación de riesgos psicosociales para considerarla una evaluación competente y bien definida.

En el estudio realizado durante año 2013, en el colectivo de transporte de viajeros en Aragón, se evidencia que, dos de los tres citados riesgos psicosociales catalogados en la Guía de Inspección de trabajo están presentes en el colectivo de conductores de transporte de viajeros. Sin duda, se muestran evidencias de niveles altos de estrés y fatiga de los trabajadores derivada de la ordenación del tiempo de trabajo.

La situación de crisis y de forma global los esfuerzos por lograr aumentar la productividad y la rentabilidad en las empresas, ha exigido que el trabajo sea cada vez más intenso y se haya flexibilizado y diversificado la ordenación del tiempo de trabajo. Esta situación se observa fuera de control en el sector de los taxistas autónomos y en alguna medida en los transportes urbanos con paradas prefijadas y horarios muy marcados.

Por el contrario, las encuestas analizadas no muestran situaciones de violencia en el trabajo de forma destacada. Salvo ciertas manifestaciones de violencia verbal, no se aprecia que la atención al público ni en el desenvolvimiento de la actividad se observen situaciones de violencia física ni psicológica (acoso laboral)