

TRABAJO FIN DE  
GRADO

UNIVERSIDAD DE  
ALMERIA. Facultad de  
Humanidades y Ciencias de la  
Educación

TITULACION:  
Curso Punteo Grado  
en Relaciones  
Laborales y RR  
HH. Edición  
2013/2014

***TITULO DEL TRABAJO:***

LA PERCEPCION DEL RIESGO EN EL PERSONAL EXAMINADOR DEL  
PERMISO DE CONDUCIR.

- PROVINCIA DE ALMERIA -

Autor: Miguel José Albacete Moreno

Director: Enrique Alonso Morillejo



## AGRADECIMIENTOS

Esta es la primera ocasión en que realizo un Trabajo Fin de Grado y no quiero dejar pasar la oportunidad de agradecer la conclusión del mismo a las personas que me han ayudado de una u otra manera:

En primer lugar mi agradecimiento a mi familia, en especial a mi mujer, Pilar, y a mis dos niñas, Lorena y Pili. Sin su apoyo y comprensión hubiese sido imposible matricularme en el Curso Puente para obtención del Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos.

En segundo lugar, una mención muy especial para mi jefe directo y coordinador en el Negociado de Exámenes de la Jefatura Provincial de Tráfico de Almería, D. Francisco Fernández Palomar por su implicación constante y disposición a tenderme una mano en todos los aspectos técnicos y legislativos referentes a este trabajo.

Y en tercer lugar, a mis compañeros de curso, Rocío y Juan José por sus buenos consejos y su capacidad de trabajo y dedicación. Han sido bastantes horas de esfuerzos pero también ha habido momentos de disfrute. Ha sido una experiencia inolvidable. Gracias a todos.

Mayo de 2014

## Índice:

Resumen:.....	1
Palabras clave.....	1
Abstract:.....	2
Key words.....	2
Introducción.....	3
Marco teórico. Legislación.....	6
1. Análisis del marco normativo.....	6
1.1 A nivel nacional.....	6
1.2 A nivel comunitario.....	14
2. Análisis del marco operativo.....	16
2.1 A nivel nacional.....	16
2.1.1. Protocolo de conducción autónoma.....	17
2.1.2. Protocolo de calidad en el examen de conducir.....	20
- Evaluación de la conducción eficiente.....	20
2.2. A nivel comunitario.....	21
Metodología.....	23
1. Conceptualización general del riesgo y su percepción.....	23
2. Los problemas psicosociales en el ámbito de la Admin. Pública.....	27
3. El método de evaluación Istas21 (CopSoQ). Versión corta.....	30
3.1. Análisis de las dimensiones psicosociales que mide el método Istas 21 en su versión corta.....	31
3.2. Aplicación práctica al personal examinador del permiso de conducir en la provincia de Almería. Cuestionario de evaluación.....	37

Resultados.....	43
Discusión y conclusiones.....	49
Referencias bibliográficas.....	52

## **RESUMEN**

Introducción: En el presente trabajo se intentará analizar, desde una perspectiva lo más amplia posible, la percepción del riesgo en el personal examinador del permiso de conducir, circunscribiendo el estudio al colectivo de funcionarios examinadores pertenecientes a la Jefatura Provincial de Tráfico de Almería, entre los cuales yo me incluyo.

Se dará, en este apartado, una idea general sobre la evolución de la seguridad vial en España teniendo en cuenta el parque automovilístico existente a mediados del siglo XX y hasta nuestros días, así como otros datos de interés, para establecer un contexto o marco temporal donde encuadrar el presente trabajo.

Marco teórico. Legislación: Se repasarán las disposiciones legales y reglamentarias que han influido en mayor medida sobre las condiciones del permiso de conducir en España, en el conjunto de la Unión Europea y, por ende, en el trabajo del personal examinador.

Metodología: Es el núcleo de este trabajo con el que se pretende revisar el marco teórico de la percepción del riesgo para, posteriormente, aplicar un instrumento estandarizado con el fin de obtener unos resultados que permitan extraer unas conclusiones sobre el estudio que hemos elegido.

Resultados: Una vez aplicado un instrumento estandarizado de análisis se obtendrán los resultados pertinentes y se desarrollarán.

Discusión y conclusiones: A la vista de los resultados obtenidos se formularán unas conclusiones y se valorarán los aspectos negativos y positivos.

Referencias bibliográficas.

**Palabras clave: percepción, riesgo, examinador, seguridad vial, dimensión psicosocial.**

**ABSTRACT:**

Title: The perception of risk in the examination staff from driving. Province of Almeria.

Introduction: In this paper we try to analyze , from a perspective as broad as possible, the perception of risk in the examination staff of the driving license , restricting the study to the group of examiners officials from the Provincial Traffic Almeria , between including myself .

Will , in this section , an overview of the development of road safety in Spain considering the existing fleet by mid- century to the present day , as well as other information of interest to establish a context or time frame where frame this work.

Theoretical framework. Legislation: the laws and regulations that have influenced to a greater extent on the conditions of driving in Spain and the whole of the European Union and , therefore, in the work of examination staff will be reviewed .

Methodology: This is the core of this work which is to review the theoretical framework of risk perception to subsequently apply a standardized in order to obtain results that allow drawing conclusions on the study we have chosen instrument.

Results: After applying a standardized instrument relevant analysis results will be obtained and develop.

Discussion and Conclusions: In view of the results obtained some conclusions are formulated and the negative and positive aspects are valued .

References.

**Keywords: perception, risk, examiner, road safety, psychosocial dimension.**

## INTRODUCCION

La seguridad vial en nuestros días, comparándola con el significado que podría tener a mediados del siglo XX, ha sufrido cambios sustanciales que han afectado a todos los elementos, tanto técnicos, organizativos o humanos relacionados con la misma.

Básicamente, el concepto de seguridad vial se puede definir como la prevención de accidentes de tráfico o la minimización de sus efectos con el objetivo de proteger la vida de las personas.

La Dirección General de Tráfico (en adelante, DGT) ha sido definida como "*seguridad y comodidad de los caminos y tránsitos para la fácil comunicación*" por un Real Decreto de 1778, siendo el siglo XVIII el que alumbra una Administración específica encargada de la gestión de los caminos y de su tránsito. Una definición que ciertamente sigue inspirando al Organismo Autónomo Jefatura Central de Tráfico, conocido por todos como Dirección General de Tráfico (Admon. Gral. del Estado, 2014).

Según Coromina (2009):

*...con el paso del tiempo la DGT ha ido optimizando recursos, modernizando sus estructuras, innovando e incorporando las buenas prácticas que otros países estaban llevando a cabo. Durante todos estos años el tráfico, o lo que es lo mismo, las carreteras, así como los vehículos y el comportamiento de los conductores, han sufrido grandes cambios; pero es en estos momentos, quizás, cuando las modificaciones son mayores y suceden a una mayor velocidad. Dicho de otra forma, la DGT, que siempre ha trabajado para que la eficacia presida la gestión del tráfico y la circulación, tiene que estar muy alerta para seguir pilotando esas excelentes políticas que, en los últimos años, han permitido la mejora y el progreso en esta materia (pág. 5).*

Atendiendo al gráfico que se adjunta, el parque de vehículos existente en España en el año 2012 ofrece una idea aproximada del volumen circulatorio que soporta nuestro país y la problemática de la gestión por parte de las Administraciones Públicas que tienen encomendada la responsabilidad sobre el tráfico y la seguridad vial (DGT).

Parque de vehículos distribuido por Comunidades Autónomas y tipos. Año 2012.

COMUNIDADES AUTONOMAS	TIPOS DE VEHÍCULOS							TOTAL	PORCENTAJES	
	CAMIONES Y FURGONETAS	AUTOBUSES	TURISMOS	MOTOCICLETAS	TRACTORES INDUSTRIALES	REMOLQUES Y SEMIRREMOLQUES	OTROS VEHÍCULOS		%	RANGO
Andalucía	877.178	8.446	3.766.805	535.783	30.291	64.080	75.039	5.357.622	17,17%	1
Aragón	150.708	1.603	571.765	64.381	8.020	17.850	19.616	833.943	2,67%	12
Asturias, Principado de	91.358	1.456	501.221	48.159	4.083	9.775	12.879	668.931	2,14%	14
Baleares, Illes	132.050	2.358	657.497	106.309	1.971	6.763	7.817	914.765	2,93%	11
Canarias	350.842	5.315	999.657	102.854	4.345	13.477	18.856	1.495.346	4,79%	7
Cantabria	57.804	633	288.890	32.964	3.186	7.536	6.533	397.546	1,27%	16
Castilla y León	277.540	3.342	1.254.319	111.007	15.058	30.769	39.566	1.731.601	5,55%	6
Castilla-La Mancha	287.177	2.270	994.869	96.126	14.507	24.360	30.191	1.449.500	4,65%	8
Cataluña	786.357	8.543	3.359.732	696.763	25.211	74.912	73.854	5.025.372	16,11%	2
Comunitat Valenciana	503.271	4.431	2.382.582	324.767	22.783	44.605	35.662	3.318.101	10,63%	4
Extremadura	138.574	1.265	549.961	45.948	4.206	10.497	16.526	766.977	2,46%	13
Galicia	247.789	4.680	1.465.253	133.105	12.311	25.295	34.033	1.922.466	6,16%	5
Madrid, Comunidad de	596.469	10.623	3.291.037	294.533	16.021	29.242	39.979	4.277.904	13,71%	3
Murcia, Región de	156.395	1.732	688.887	91.765	11.322	19.304	11.485	980.890	3,14%	10
Navarra, Comunidad Foral de	80.765	903	301.600	30.121	4.178	8.583	9.582	435.732	1,40%	15
País Vasco	190.759	3.157	955.937	109.202	7.821	19.371	22.857	1.309.104	4,20%	9
Rioja, La	40.143	258	134.849	13.546	1.501	3.124	4.456	197.877	0,63%	17
Ceuta y Melilla	19.543	112	82.667	14.964	149	826	1.265	119.526	0,38%	18
<b>TOTAL</b>	<b>4.984.722</b>	<b>61.127</b>	<b>22.247.528</b>	<b>2.852.297</b>	<b>186.964</b>	<b>410.369</b>	<b>460.196</b>	<b>31.203.203</b>	<b>100,00%</b>	

Figura 1. Fuente cifras de población: INE. Estimaciones de la población actual de España a 1 de enero de 2012 (Fuente utilizada por Eurostat)

A modo de comparativa, se pueden establecer los siguientes datos relativos al volumen de automóviles a partir de los años 50 del siglo pasado en España.

Estos son los resultados (Coromina, 2009):

- En 1950 se matricularon 7.153 vehículos en total; en 1961 alcanzaron la cifra de 220.488, cantidad que en 2006 fue superada con creces por la provincia de Barcelona en solitario, con 284.546 nuevas matrículas en ese año y por Madrid, con 498.703 (pág, 54)".



En referencia al establecimiento inicial de las competencias para realizar los exámenes encaminados a obtener el permiso de conducir instrumentados por las Jefaturas Provinciales de Tráfico se puede señalar que (Coromina, 2009):

*Si la Administración había gestado... un organismo para que se ocupase de los asuntos relacionados con el tráfico automovilístico, resultaba lógico que asumiera la competencia necesaria para declarar aptos, o no, a los aspirantes a ser conductores de automóviles. Esa competencia se plasmó en la Ley de 8 de noviembre de 1967, que fue completada con la Orden del Ministerio de la Gobernación, en la que se establecía el comienzo inmediato de la realización de las pruebas de examen a funcionarios de las Jefaturas Provinciales de Tráfico. Hasta entonces la competencia para estimar la aptitud de los aspirantes a la obtención del permiso de conducción correspondía al Ministerio de Industria, como al de Obras Públicas había correspondido la de matriculación de automóviles hasta la creación de la Jefatura Central de Tráfico y sus órganos periféricos (pág. 81-82).*

*Tras esos inicios paleolíticos en la formación de los funcionarios encargados de juzgar qué aspirantes eran aptos y cuáles no para obtener el permiso de conducir, se han ido ampliando los equipos de examinadores y quienes han deseado formar parte de ellos han tenido que superar cursos duros e intensos, tanto de selección, como de reciclaje, cursos que comenzaron teniendo lugar en Segovia, para pasar, en 1986, a Móstoles..... Las necesidades derivadas de lo ajustado de las plantillas generalizaron la práctica, en casi todas las Jefaturas, de cubrir esporádicamente los huecos más necesarios para evitar revueltas populares, cogiendo algún funcionario prestado de la unidad de Sanciones.... Pero ningún jefe puede mandar a examinar a funcionarios que no hayan recibido la preparación específica. En consecuencia, y en vista de que, con las gentes de la DGT no llegaban a cubrirse las necesidades de examinadores en el conjunto del país, muy recientemente se optó por abrir los cursos de Móstoles a funcionarios de los grupos C o D, de la Administración General del Estado o de otros Organismos Autónomos. Estos nuevos examinadores.....adquieren el compromiso de, una vez superados los cursos, permanecer al menos dos años en sus nuevos puestos de trabajo (pág. 85-86).*

En este contexto, la figura de los examinadores de las diferentes Jefaturas Provinciales de Tráfico encargados de calificar las pruebas para la obtención del permiso de conducir cobran una importancia capital.

## **MARCO TEORICO. LEGISLACION.**

### **1. ANALISIS DEL MARCO NORMATIVO.**

#### **1.1. A NIVEL NACIONAL.**

Centrándonos en el análisis de la normativa nacional mas reciente con incidencia en las directrices para obtener los distintos permisos de conducir, así como aquellas que entroncan con una evaluación correcta de las pruebas de aptitud efectuadas por el personal examinador y su cualificación periódica y permanente, podemos destacar las siguientes:

- Ley 43/99, de 26 de Noviembre sobre adaptación de las normas de circulación a la práctica del ciclismo.
- Ley 17/2005, de 19 de julio, por la que se regula el permiso y la licencia de conducción por puntos y se modifica el texto articulado de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial.
- **Real Decreto 818/2009, de 8 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento General de Conductores.**

Con carácter previo al estudio de este Real Decreto, es importante aclarar las clases de permisos de conducir que existen actualmente en nuestro país, cuáles son los vehículos que autorizan a conducir y la edad mínima para obtener dichos permisos:

Clase de permiso	Vehículo al que autoriza	Edad mínima para obtenerlo
AM(*)	Ciclomotores de dos o tres ruedas y cuatriciclos ligeros	15 años cumplidos
A1	Motocicletas de 125 cm <sup>3</sup> , potencia máxima de 11 kw y relación potencia/peso máxima de 0,1 kw/kg	16 años cumplidos
A2	Motocicletas con potencia máxima de 35 kW y relación potencia/peso máxima de 0,2 kW/kg	18 años cumplidos
A(**)	Motocicletas y triciclos de motor sin límite	20 años cumplidos, pero hasta los 21 años cumplidos no autorizará a conducir triciclos de motor de más de 15 kW de potencia máxima
B	-Autóviles con MMA (1) de hasta 3.500 kgs. y no más de 8 pasajeros además del conductor.  -Conjuntos de vehículos (vehículo de la clase B y un remolque con MMA no superior a 750 kgs) cuya MMA total no exceda de 4.250 kgs.  -Triciclos y cuatriciclos de motor.	18 años cumplidos, pero hasta los 21 años cumplidos no autorizará a conducir triciclos de motor de más de 15 kW de potencia máxima
BTP	Vehículos prioritarios en servicio de urgencia, transporte escolar, transporte público de viajeros con una MMA no superior a 3.500 kgs. todos ellos, y con un nº de asientos incluido el del conductor que no exceda de 9.	18 años cumplidos
B+E	Conjuntos de vehículos (vehículo de la clase B y un remolque o semirremolque con MMA no superior a 3.500 kgs.)	18 años cumplidos
C1	Automóviles distintos a las clases D1 o D cuya MMA exceda de 3.500 kgs. sin superar los 7.500 kgs para no más de 8 pasajeros incluido el conductor. Pueden enganchar remolque con MMA autorizada que no exceda de 750 kgs.	18 años cumplidos

C1+E	-Conjuntos de vehículos (vehículo C1 y remolque o semirr. con MMA que exceda los 750 kgs.) sin que la MMA del conjunto no exceda de 12.000 kgs.  -Conjuntos de vehículos (vehículo B y rem. o semirr cuya MMA exceda de 3.500 kgs.) y MMA conjunto no exceda de 12.000 kgs.	18 años cumplidos
C	Automóviles distintos a las clases D1 o D cuya MMA exceda de 3.500 kgs. para no más de 8 pasajeros además del conductor. Pueden enganchar remolque cuya MMA no exceda de 750 kgs.	21 años cumplidos
C+E	Conjuntos de vehículos (vehículo tractor de la clase C y un remolque o semirremolque cuya MMA exceda de 750 kgs.)	21 años cumplidos
D1	Vehículos diseñados para transportar no más de 16 pasajeros además del conductor con una longitud máxima que no exceda de 8 metros. Pueden enganchar un remolque cuya MMA no exceda de 750 kgs.	21 años cumplidos
D1+E	Conjuntos de vehículos (vehículo tractor de la clase D1 y un remolque cuya MMA exceda de 750 kgs.)	21 años cumplidos
D	Vehículos diseñados para transportar más de 8 pasajeros además del conductor. Pueden enganchar un remolque cuya MMA no exceda de 750 kgs.	24 años cumplidos
D+E	Conjuntos de vehículos (vehículo tractor de la clase D y un remolque cuya MMA exceda de 750 kgs.)	24 años cumplidos

Figura 2

(1) Masa máxima autorizada.

(\*) No se realiza en relación a este permiso prueba de control de aptitudes y comportamientos en circulación por vías abiertas al tráfico general.

(\*\*) La función del personal examinador referida a este tipo de permiso es la de inspeccionar que el curso impartido por la Autoescuela en cuestión se adecúe a las prescripciones reglamentarias en la materia.

Elaboración propia a partir del Real Decreto 818/2009, 8 de Mayo (BOE 08/06/2009, pp. 48077-48078)

En cuanto a los tipos de licencias de conducción, éstas son:

Clase de licencia	Vehículo al que autoriza	Edad mínima para obtenerlo
Licencia para conducir vehículos para personas de movilidad reducida (LCM)	Vehículo cuya tara no sea superior a 350 kg y que, por construcción, no puede alcanzar en llano una velocidad superior a 45 km/h	14 años cumplidos, pero hasta los 16 años cumplidos no autorizará a transportar pasajeros en el vehículo
Para conducir vehículos especiales agrícolas (LVA)	Vehículos especiales agrícolas autopropulsados y sus conjuntos cuya masa o dimensiones máximas autorizadas no excedan las de los vehículos ordinarios o cuya velocidad máxima por construcción no exceda de 45 km/h.	16 años cumplidos

Figura 3. Elaboración propia a partir del Real Decreto 818/2009, 8 de Mayo (BOE 08/06/2009, p. 48080)

Enumerados los tipos de permisos y licencias de conducción, resulta necesario hacer un análisis más completo del Real Decreto 818/2009, de 8 de Mayo en contraposición con las restantes, puesto que en ella se establece de forma clara el concepto de garantía de calidad en los exámenes y la prueba de circulación.

Especial mención merece, dentro de este Real Decreto, su Anexo VIII referente al "Personal examinador encargado de calificar las pruebas de control de aptitudes y comportamientos", incidiendo sobre tales criterios la Disposición Transitoria Séptima dedicada al personal examinador que venga realizando estas funciones.

El Anexo VIII anteriormente mencionado entró en vigor y, por lo tanto, comenzó a aplicarse el 19 de Enero de 2013. El contenido de este Anexo es el siguiente:

A) Condiciones que debe reunir el personal examinador.

**1. Preparación.**

**2. Conocimientos y capacidad de comprensión sobre la conducción y su evaluación referidos a las siguientes materias:**

- *Teoría del comportamiento del conductor.*
- *Percepción del riesgo y formas de evitar los accidentes.*
- *Manual de base para la calificación de las pruebas de control de aptitudes y comportamientos.*
- *Requisitos del examen de conducción.*
- *Legislación en materia de tráfico, circulación y seguridad vial, así como criterios para su interpretación.*
- *Teorías y técnicas de evaluación.*
- *Técnica y física de los vehículos.*
- *Conducción defensiva.*
- *Conducción económica.*

### **3. Capacidad de evaluación:**

*El personal examinador debe poseer la capacidad para observar con precisión y evaluar el conjunto de las actuaciones del aspirante al permiso de conducir y, en particular, si éste:*

- Reconoce de manera correcta y completa las situaciones peligrosas.*
- Establece una relación adecuada entre la causa y los efectos de las situaciones peligrosas.*
- Demuestra sus aptitudes y reconoce los errores cometidos.*
- Es capaz de realizar una evaluación coherente y objetiva de las situaciones anteriores.*

*Deberá, además, ser capaz de asimilar con rapidez la información, de seleccionar los aspectos esenciales, de prever y determinar los problemas potenciales y de desarrollar estrategias para solucionarlos, así como de reaccionar a tiempo y de forma constructiva (pág. 48179).*

#### **4. Capacidad de conducción personal.**

*El personal examinador debe estar habilitado para la conducción del tipo de automóviles a los que autoriza la clase de permiso de conducción a la que el aspirante desea acceder.*

#### **5. Calidad del servicio.**

*Durante el desarrollo de las pruebas el examinador deberá:*

- Tratar al aspirante de manera respetuosa y no discriminatoria.*
- Dar explicaciones claras sobre el resultado de la prueba.*
- Dar las instrucciones precisas, con claridad, utilizando un lenguaje que sea fácilmente comprensible para el aspirante (pág. 48180).*

#### **.....C) Cualificación inicial**

*Para ser autorizado a calificar las pruebas de control de aptitudes y comportamientos deberá seguirse el programa de formación establecido por la Dirección General de Tráfico y superar las evaluaciones y pruebas que incluirán tanto un elemento teórico y otro práctico, que en cada caso correspondan.*

*La formación, evaluación y calificación de las pruebas serán realizadas por la Dirección General de Tráfico de acuerdo con la programación establecida.*

*El programa de formación versará, entre otras, sobre las materias que a continuación se especifican.*

##### **1. Para los permisos de las clases A y B:**

- Seguridad Vial.*
- Reglamentos Generales de Circulación y Conductores.*
- Teoría de comportamiento de conductores.*
- Técnica y física de vehículos.*

- *Criterios de calificación.*
- *Técnicas de conducción.*
- *Técnicas de examen.*
- *Prácticas de examen en situaciones reales.*

**2. Para los permisos de las clases BTP , C, D y E :**

- *Reglamentación de vehículos pesados.*
- *Criterios de calificación y técnicas de conducción y examen.*

**D) Garantía de calidad y formación periódica de examinadores.**

*Con el fin de garantizar que los examinadores mantengan el nivel exigido, se establecerán los mecanismos de garantía de calidad y de formación periódica que a continuación se indican:*

**1. *Garantía de calidad:***

*a) La supervisión de su actividad por la Dirección General de Tráfico, con el fin de que la evaluación se realice de manera uniforme.*

*b) La necesidad de someterse periódicamente a la actualización de sus conocimientos.*

*c) Un desarrollo profesional permanente.*

*d) La revisión periódica de los resultados de las pruebas que hayan realizado.*

*La actividad del personal examinador será objeto de supervisión anual aplicando los mecanismos de calidad especificados en el párrafo anterior. Además, una vez cada cinco años, se realizará una nueva supervisión durante la realización de las pruebas por un período mínimo acumulativo de, al menos, media jornada.*

*Cuando se observen incidencias deberá llevarse a cabo una clarificación de éstas y una posible acción correctiva.*



*Cuando el examinador esté autorizado a calificar las pruebas para la obtención de varias clases de permisos de conducción, el cumplimiento del requisito de supervisión para las pruebas de una de las clases se hará extensivo a todas las clases para las que esté autorizado.*

## **2. Formación periódica:**

*a) Los examinadores, para conservar su condición, deberán realizar una formación periódica mínima, a intervalos regulares de cuatro días en total en cada período de dos años, con la finalidad de:*

*- Mantener y actualizar los conocimientos y capacidades necesarios para la realización de las pruebas.*

*- Desarrollar nuevas capacidades que se hayan convertido en esenciales para el ejercicio de su actividad (pág. 48181).*

*- Garantizar una calificación de las pruebas conforme a criterios justos y uniformes.*

*- Mantener las capacidades prácticas de conducción necesarias.*

*b) Esta formación se podrá impartir mediante sesiones informativas, aulas de formación, enseñanza convencional o mediante soporte informático. Asimismo, podrá dirigirse tanto a individuos como a grupos y ser sustituida por la que periódicamente ha de realizarse con carácter previo a una nueva acreditación de nivel.*

*c) Cuando los examinadores no hayan calificado pruebas para una determinada clase de permiso en un período de veinticuatro meses, se someterán a una reevaluación adecuada para realizar nuevamente la actividad. Esta reevaluación se producirá, asimismo, con ocasión de la realización de la formación periódica especificada en el párrafo a) anterior.*

*d) Cuando el examinador esté autorizado a calificar las pruebas para la obtención de más de una clase de permiso de conducción, el cumplimiento del requisito de la formación periódica relativo a las pruebas para una clase de permiso se hará extensivo a las demás clases, siempre que se cumpla la condición a que se refiere el párrafo c) anterior.*

*e) Cuando con ocasión de la supervisión a que se refiere el punto 1 de este apartado, se aprecien en la actividad de los examinadores graves deficiencias, éstos deberán recibir una formación específica previa a la correspondiente reevaluación (pág. 48182).*

Todas las condiciones requeridas al personal examinador que se han reseñado anteriormente implican una preparación técnica y profesional, así como psicosocial importante para este colectivo, que más adelante se analizará.

## **1. ANALISIS DEL MARCO NORMATIVO.**

### **1.2. A NIVEL COMUNITARIO.-**

En el ámbito europeo cobran especial relevancia las Directivas comunitarias que a continuación desarrollaremos, por cuanto son un mandato a los Estados miembros (en el caso que nos ocupa, España) para proceder a la modificación y refundición de las disposiciones en materia de permiso de conducción y de forma paralela regular los requisitos formativos y de capacidad del personal examinador del permiso de conducción.

Las disposiciones comunitarias más relevantes son las siguientes:

**A) Directiva 91/439/CEE, del Consejo, de 29 de julio de 1991**, sobre el permiso de conducción que ha sido modificada de forma sustancial en varias ocasiones.

Concretamente, en su Anexo II se establecen los requisitos mínimos para los exámenes de conducción que deberán incluir:

- Una prueba de control de conocimientos; y posteriormente,
- Una prueba de control de aptitudes y comportamientos.

En el punto 9 del Anexo II se hace referencia, de forma más concreta, a la prueba de control de aptitudes y comportamientos estableciendo los criterios a seguir y la formación que deben poseer los examinadores de los permisos de conducción.

**B) Directiva 2006/126/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 20 de diciembre de 2006**, sobre el permiso de conducción.

Esta Directiva es el pilar fundamental sobre el que se asienta la posterior regulación nacional sobre los requisitos de capacitación y formación del personal examinador del permiso de conducir, así como otros conceptos novedosos que serán de aplicación de forma simultánea en el nuevo examen de conducir.

En el considerando 18 de la presente norma se hace referencia a la *determinación de unas normas mínimas que regulen el acceso a la profesión de examinador y los requisitos de formación de los examinadores con el fin de mejorar los conocimientos y aptitudes de los mismos, garantizando así una evaluación más objetiva de los candidatos a la obtención del permiso de conducción y logrando una mayor armonización de las pruebas de conducción* (pág. L 403/19).

En el artículo 10 se establece que *desde la entrada en vigor de la presente Directiva, los examinadores del permiso de conducción deberán respetar las normas mínimas del Anexo IV. Los examinadores del permiso de conducción que desempeñen esa función desde antes del 19 de Enero de 2013, estarán sujetos exclusivamente a los requisitos de garantía de calidad y a actividades de formación periódica* (pág. L403/25).

En el Anexo II. 9. Evaluación de la prueba de control de aptitudes y comportamientos, se concretan los requisitos exigidos al personal examinador:

*Los examinadores deberán formarse de manera que valoren correctamente la habilidad de los candidatos para conducir con total seguridad. El trabajo de los examinadores deberá ser controlado y supervisado por un organismo autorizado por el Estado miembro, con el fin de garantizar la aplicación correcta y homogénea de las disposiciones relativas a la valoración de faltas con arreglo a las normas que establece el presente anexo.*

*En su apreciación, los examinadores deberán prestar especial atención a si los candidatos muestran un comportamiento prudente y cortés, algo que refleja la forma de conducir considerada en su globalidad y que el examinador debe tener en cuenta para hacerse una idea general del candidato.*

*Se considerará como criterio positivo una conducción flexible y dispuesta (aparte de segura) que tenga en cuenta la situación del tiempo y de la vía pública, los demás vehículos, los intereses de los demás usuarios de aquélla, especialmente de los más vulnerables, y la capacidad de anticipación (pág. L 403/45).*

*El examinador analizará también si el candidato:*

- Controla el vehículo.
- Realiza conducción económica y no perjudicial para el medio ambiente (materia a desarrollar en el marco operativo nacional y que ha supuesto una novedad importante en la realización del examen de conducir).
- Capacidad de observación.
- Respeta las prioridades/ ceda el paso.
- Posición correcta en la vía pública.
- Mantenimiento de distancias de seguridad, velocidades, semáforos, señales de tráfico y otros factores, señalización y circunstancias de frenado y detención (pág. L 403/45).

El Anexo IV de la presente Directiva versa sobre las cualificaciones mínimas para las personas encargadas de la realización de exámenes prácticos de conducción, materia que se analizó en el Anexo VIII del Real Decreto 818/2009, de 8 de mayo.

## **2. ANALISIS DEL MARCO OPERATIVO.**

### **2.1. A NIVEL NACIONAL.**

En el ámbito nacional, y en concordancia con el Real Decreto 818/2009, de 8 de mayo (Reglamento General de Conductores) en su Capítulo III, en su Anexo VIII y en la Disposición Transitoria Séptima, se han acordado unos criterios y procedimientos de actuación por parte del personal examinador recogidos en la INSTRUCCION 2012/C-106 que fue dictada por la Unidad de Educación y Formación Vial dependiente de la Dirección General de Tráfico.

A modo de resumen el contenido más importante de la Instrucción 2012/C-106, se basa en dos Protocolos diferenciados y son los siguientes:

### **2.1.1. PROTOCOLO DE CONDUCCION AUTONOMA.**

#### **- Concepto de conducción autónoma.**

Se realiza por un aspirante a obtener el permiso de conducir de forma independiente, desarrollándose de manera natural, sin que las instrucciones o indicaciones del examinador alteren o interfieran su toma de decisiones y por ello su comportamiento general durante esta fase de la prueba. No es opcional para el aspirante y se realizará en todo caso.

#### **- Objetivos.**

- Conseguir, en la fase inicial, la tranquilidad en el alumno y, por lo tanto, una mayor seguridad en la conducción.

- Poner de manifiesto la capacidad del alumno para tomar decisiones personales en la ejecución del examen de conducir.

- Hacer ver al aspirante que la conducción es una actividad multi-tarea (pág. 13).

- Proporcionar al examinador una visión más completa y espontánea que le permita evaluar de forma más real y auténtica, así como apreciar los conocimientos y habilidades del aspirante.

#### **- Duración y permisos de conducción en los que será exigible la conducción autónoma.**

*"La conducción autónoma se realizará durante los 10 minutos iniciales de la prueba y será exigible para la obtención de los permisos de las clases B, B+E, BTP, C1, C1+E, C, C+E, D1, D1+E y D+E (pág. 14)".*

La prueba de circulación consta de tres actos sucesivos, pilares que sustentan el nuevo modelo de examen de conducir:

### A.- **RECEPCIÓN DEL ASPIRANTE**

De este acto forman parte la:

- Presentación, por parte del examinador.*
- Identificación del aspirante.*
- Comprobaciones previas.*
- Instrucciones, para realizar la prueba.*

*El examinador deberá ir identificado con una credencial suficientemente visible y se presentará como funcionario examinador procediendo a la identificación del alumno mediante el correspondiente documento acreditativo antes de iniciar la prueba de circulación. El examinador deberá tener claro qué documentos se consideran sustitutivos del DNI. Seguidamente el examinador, evitando que su comportamiento pueda condicionar el resultado de la prueba, mostrará un trato respetuoso al alumno, dándole una breve explicación sobre la prueba que se va a llevar a cabo, los objetivos que se pretenden y las circunstancias del desarrollo de la misma en sus dos fases de conducción autónoma y dirigida. Deberá dirigirse siempre al aspirante con el tratamiento de Vd (pág. 6).*

### B.- **DESARROLLO DE LAS PRUEBAS**

**a)** Comprobaciones previas o verificaciones técnicas. El examinador, con anterioridad al inicio de la prueba, pedirá a cada aspirante que realice alguna verificación o comprobación con carácter aleatorio sobre los indicadores de dirección, niveles de alguno de los líquidos, etc.

El examinador procurará no repetir las mismas comprobaciones en aspirantes sucesivos.

**b)** Acomodación del aspirante, es decir, colocar el asiento, el cinturón de seguridad, la graduación del reposacabezas y los espejos retrovisores (pág. 7).

**c)** *"Firma de la ficha del examen por el aspirante y anotación de la hora de comienzo de la prueba por el examinador.*

**d)** *"Conducción autónoma durante los 10 primeros minutos (pág. 7)".*

e) Conducción dirigida por el examinador que dará las indicaciones con antelación suficiente en un lenguaje claro y de fácil comprensión para el aspirante.

Se puede hacer uso, con carácter opcional, de cualquier sistema de navegación por satélite, siendo el aspirante quien debe introducir el punto de destino o el itinerario que indique el examinador.

*La prueba de circulación se va a desarrollar por vías urbanas e interurbanas y dentro de éstas, si fuera posible, por autopista o autovías. Siempre que sea posible, se circulará por tramos en pendiente ascendente o descendente, túneles y pasos a nivel valorándose también la conducción eficiente. Los aspirantes para la clase B, durante la prueba, deberán realizar como mínimo dos maniobras, de la que una al menos deberá incluir la marcha hacia atrás. La duración de la prueba no será inferior a 25 minutos de circulación real (A1, A2, BTP, B) o 45 minutos para el resto de las categorías de permisos de conducir, excluyendo la recepción del aspirante, comprobaciones previas y la comunicación del resultado.*

*La prueba únicamente se interrumpirá porque:*

- *Se cometa una falta eliminatoria que comporte un peligro real y concreto.*
- *Se produzca una intervención justificada del profesor.*
- *Quede acreditada una manifiesta impericia del aspirante.*

*Por otra parte, se recogen en el Anexo I aquellas faltas eliminatorias que debido a la gravedad objetiva o el reproche social que conllevan por sí mismas, impliquen la interrupción de la prueba.*

*La interrupción de la prueba debe ser la excepción y no la norma general (págs 7-8).*

*.....El aspirante debe recibir una relación detallada por parte del examinador de las faltas cometidas, entre las que puede haber faltas graves y menos graves, faltas leves, así como simples defectos a tener en cuenta en prácticas posteriores. En el supuesto en que se produzca alguna de las causas recogidas para la interrupción de la prueba, el examinador anotará en el apartado de observaciones de la ficha de examen, una descripción breve y precisa de las circunstancias que han implicado un peligro real, concreto y justificado. Acabada la prueba, el examinador deberá anotar en la ficha de examen la hora en que ha concluido ésta (pág. 8).*

### **C.- COMUNICACIÓN DEL RESULTADO.**

*Finalizada la prueba, el examinador, en presencia del profesor, deberá comunicar el resultado de la misma al aspirante, con una explicación breve y clara sobre la evaluación de la prueba, sin entrar en discusión sobre faltas en concreto. El resultado se comunicará como máximo cada dos aspirantes.*

*La comunicación deberá realizarse en un entorno seguro como por ejemplo, el centro de examen o los puntos de citación preestablecidos. No obstante, si el examinador percibe como seguro cualquier otro punto, podrá utilizarlo bajo su responsabilidad (pág. 8).*

## **2.1.2. PROTOCOLO DE CALIDAD EN EL EXAMEN DE CONDUCIR**

### **- EVALUACION DE LA CONDUCCION EFICIENTE.**

Las notas más características de dicha evaluación se mencionan en el Anexo II de la presente Instrucción y están basadas de forma esquemática en las siguientes variables:

+ Al iniciar o reanudar la marcha se debe utilizar la relación de marcha mas adecuada en función del vehículo.

+ Los cambios de marcha en turismos con motor de gasolina, como norma general, se realizarán entre 1.500 y 2.500 rpm (revoluciones por minuto) y con motor diesel entre 1.300 y 2.000 rpm.

+ Para una eficiente utilización de la caja de cambios se deben realizar los llamados "saltos de marcha" (pasar de 2ª a 4ª relación de marcha, de 3ª a 5ª, del mismo modo que para la reducción de velocidad de 6ª a 3ª, de 5ª a 3ª...).

+ Se debe circular el mayor tiempo posible en marchas largas y a bajas revoluciones. Mantener una velocidad de circulación lo más uniforme posible, para evitar frenar y acelerar innecesariamente.

+ Buena anticipación y distancia de seguridad adecuada.

+ En las deceleraciones, levantar el pie del acelerador y dejar rodar el vehículo por inercia con la marcha engranada sin que baje de 1.000 rpm (pág. 11).



Estas directrices se tendrán en cuenta a la hora de calificar un examen de conducir por parte del personal examinador, aunque se hará de forma global para, progresivamente, ir aplicando de forma más rigurosa la conducción eficiente en la prueba de circulación en vías abiertas al tráfico general.

## 2. ANALISIS DEL MARCO OPERATIVO

### 2.2. A NIVEL COMUNITARIO.

El día 22 de Febrero de 2014 se celebraron en la ciudad de Barcelona unas Jornadas sobre "*Formación y Evaluación de los Conductores en Europa. Un reto de mejora*" organizadas por ASEXTRA (Asociación de Examinadores de Tráfico).

Las ponencias más destacadas en estas Jornadas, a modo de resumen, fueron las siguientes:

1. **Doña María del Carmen Castro** en su Ponencia "*Situación actual y tipo de exámenes en Europa*", centró su intervención en los siguientes aspectos:

- Comparativa comunitaria de las clases obligatorias del alumno previas al examen de conducir.

<b>Clases obligatorias para el alumno antes de presentarse al examen de conducir</b>	
EN FRANCIA	20 CLASES
EN ITALIA	Mínimo 6 horas de clases prácticas en autopista, interurbana y conducción nocturna
EN ALEMANIA	Mínimo de 12 horas en Autoescuela (5 en carretera, 4 en autopista y 3 anochece/amanecer)
EN PORTUGAL	28 CLASES
EN ESPAÑA	0 CLASES

Figura 4

-**Agresiones a funcionarios públicos,** destacando varios motivos desencadenantes:

- + La pérdida de valores en la sociedad.
- + El desprestigio del funcionario público.
- + La crisis económica.

-Valores que debe observar el funcionario público:

+ Ser independientes del turno político, de criterios económicos o de cualquier otro tipo de interés, enlazándolo con el artículo 103 de la Constitución Española.

2. **D. Juan Carlos Aedo**, en su Ponencia titulada "*Propuestas de mejora en la formación y en los exámenes de conducir*", incide, en cuanto al colectivo de examinadores del permiso de conducir, entre otros, en los siguientes aspectos:

- Avances tecnológicos.
- Capacidades pedagógicas.
- Técnicas de examen, de conducción y comunicación.
- Prevención de violencia en el trabajo.

En el apartado de comunicación del resultado de la prueba de circulación por parte del examinador al alumno, establece varias ideas:

- + Comunicar el resultado en un entorno seguro.
- + Conversar con el alumno sobre la prueba de circulación.
- + Entrega de resultados:
  - \* Por el método tradicional.
  - \* A través de SMS o E-mail.
  - \* Por vía telemática.
  - \* Informe personalizado al examinando (alumno) al día siguiente.

## METODOLOGIA

### 1. CONCEPTUALIZACION GENERAL DEL RIESGO Y SU PERCEPCION.

Se conceptualiza el riesgo como *"una expresión de la probabilidad de que pueda suceder algún suceso no placentero"* (British Medical Association Guide, 1987). En esta línea también se manifiesta (Last, 1988) cuando establece que el riesgo es *"la probabilidad de que se produzca un suceso, es decir, que una persona enferme o fallezca en un determinado intervalo de tiempo"*.

En relación al término riesgo, existen dos vías de percepción del mismo, las cuales son propugnadas por los siguientes autores:

\* Según Alonso y Pozo (2002), Cvetkovich y Earle en 1988 afirmaban que *"el riesgo puede percibirse como una característica objetiva de los diversos elementos que conforman el ambiente físico"* y, por lo tanto, se hablaría de una *"valoración del riesgo como estímulo, reflejándose por el índice de veces u ocasiones que se llegan a producir pérdidas materiales o humanas"* (pág 418)".

\* Siguiendo a Alonso y Pozo (2002), la segunda vía de percepción del riesgo es defendida por Yates y Stone en 1992 considerando el riesgo como una respuesta, por lo que toma en consideración *"la estimación subjetiva llevada a cabo por la persona"* (pág. 418)". Esta vía es la que más importancia ofrece para desarrollar el presente trabajo.

Estos dos enfoques, basándonos en Alonso y Pozo (2002) están en contraposición y surge el dilema entre *riesgo objetivo y riesgo subjetivo"* (Portell, Riba y Bayés, 1997), *"proyectándose el primero de los términos como el proceso de una valoración técnica por medio de expertos y el segundo como una consideración de carácter ingenuo por parte de novatos o principiantes"* (pág. 418). A la misma conclusión llegan (Hale, 1987; Slovic, 1987, 1992).

La figura siguiente refleja de forma gráfica lo comentado anteriormente.

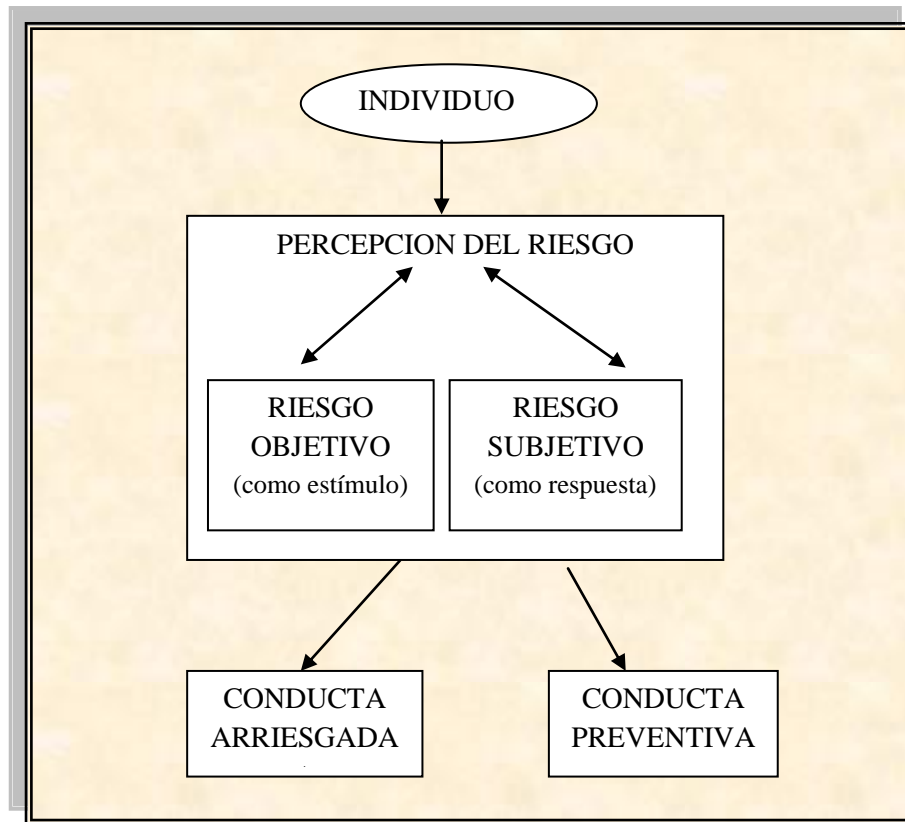


Figura 5. Fuente: Elaboración propia a partir de Alonso Morillejo, E. y Pozo Muñoz, C. (2002). La percepción del riesgo en la prevención de accidentes laborales (pág. 419).

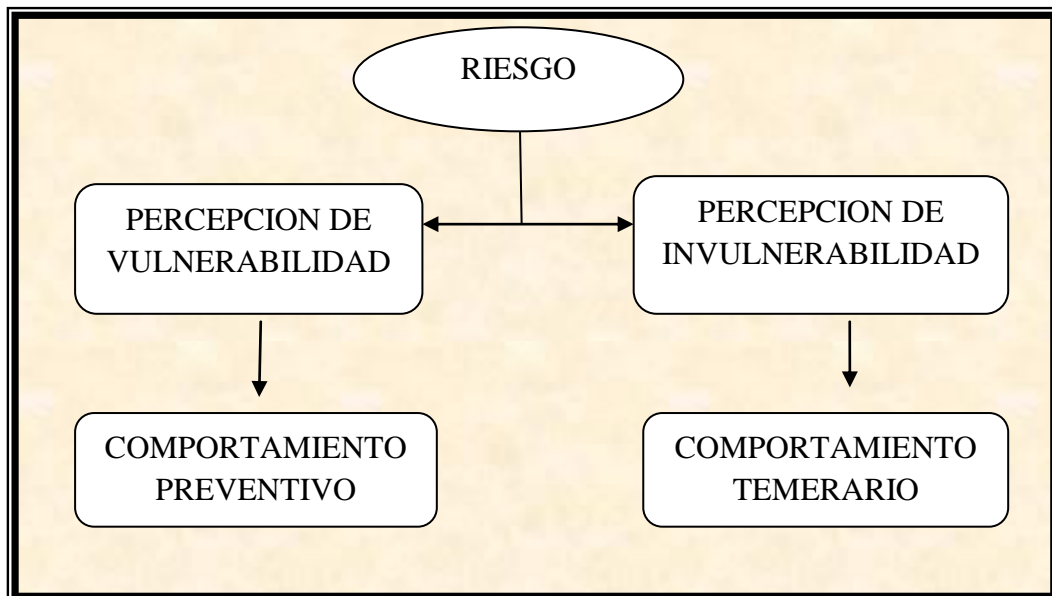
Por lo tanto, la segunda vía de percepción del riesgo antes expuesta por Alonso y Pozo (2002), es decir, *las conceptualizaciones del riesgo como respuesta, consideran que la "probabilidad en sí misma no refleja todos los niveles de incertidumbre que rodean la valoración del riesgo (Portell, Riba y Bayés, 1977). Así este factor de incertidumbre es clave en algunos de los modelos más relevantes de toma de decisiones en circunstancias arriesgadas, destacando de entre todos ellos de manera más significativa el modelo de Tversky y Kahneman (1974) (pág. 419).*

Aparece, así, la percepción, según Alonso y Pozo (2002) como un *"proceso abiertamente cognitivo, de carácter espontáneo e inmediato, que permite realizar estimaciones o juicios más o menos básicos, acerca de situaciones, personas u objetos, en función de la información que inicialmente selecciona y posteriormente procesa la persona (Pastor, 2000) (pág. 419)"*.

*"Pueden aparecer, no obstante, factores que alteren la percepción de una situación determinada (sesgos) provocando que las inferencias de percepción de una persona difícilmente coincidan con las de otras (diferentes creencias, estereotipos, actitudes, motivaciones, etc). Al hablar de la percepción del riesgo se debe tomar a las personas como seres básicamente cognitivos que buscan y procesan racionalmente la información (Alonso y Pozo, 2002) (pág. 419)"*.

En la figura siguiente se diferencian los tipos de percepciones que pueden manifestar dos sujetos frente a un evento negativo y el sesgo perceptivo que manifiestan frente al mismo.

Figura 6. Fuente: Alonso Morillejo, E. y Pozo Muñoz, C. (2002). La percepción del riesgo en la prevención de accidentes laborales (pág. 420).



Los factores de riesgo psicosociales han sido definidos por la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 1986) como *las interacciones entre el contenido, la organización y la gestión del trabajo y las condiciones ambientales, por un lado, y las funciones y necesidades de los trabajadores, por otro. Estas interacciones podrían ejercer una influencia nociva en la salud de los trabajadores, a través de sus percepciones y experiencias (pág.21)* (Luna Lozano, 2006).

A la vista de la anterior definición, y según Luna Lozano (2006) un ambiente psicosocial debe promover la autoeficacia en el trabajador para ejercer sus habilidades y para poseer control, así como la autoestima para que éste pueda interactuar con el resto de personas y recibir el refuerzo adecuado para realizar bien sus tareas. "*Situaciones contrarias, limitadoras de la autoeficiencia y la autoestima, producen efectos negativos en la salud y el bienestar (pág. 22)*"

**Los trabajos con mayor exposición al riesgo son aquellos en los que los trabajadores/as:**

- Tienen una baja capacidad de decisión y autonomía en la organización de su trabajo.
- **Tienen unas exigencias altas**, ya sean:
  - . **de tipo emocional** como todos aquellos que trabajan dando servicio a otras personas (maestros, sanitarios, teleoperadores, servicios sociales....).
  - . **de tipo cognitivo**, como todos los trabajos que requieren trabajo intelectual.
  - . **de tipo sensorial**, como aquellos trabajos que requieren un alto grado de atención, de sobrecarga de la vista, oído...
- Tienen un bajo apoyo social, lo que actúa como factor agravante.
- Tienen pocas compensaciones por el trabajo realizado.

Figura 7. Fuente: Luna Lozano, M. (2006). *Riesgos Psicosociales en los Empleados Públicos de la Administración Pública en la Comunidad de Madrid* (pág. 22)

El objetivo de este trabajo, teniendo presente el cuadro resumen anterior, englobará la situación concreta de un conjunto de trabajadores con altas exigencias de tipo emocional, cognitivo y sensorial, tales como las referidas al personal examinador del permiso de conducir adscrito a la Jefatura Provincial de Tráfico de Almería.

Al elaborar una estrategia encaminada a reducir y controlar los riesgos, el empresario debe tener en cuenta los principios de la acción preventiva relacionados en el artículo 15 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.

En lo referente a la evaluación de riesgos psicosociales, cabe destacar el apartado g) de dicho artículo, el cual establece que el empresario "*deberá planificar la prevención buscando un conjunto coherente que integre en ella la técnica, la organización del trabajo, las condiciones de trabajo, las relaciones sociales y la influencia de los factores ambientales en el trabajo (pág. 18)*" (Luna Lozano, 2006). Estas estrategias son predicables, asimismo, en el ámbito de las Administraciones Públicas.

La Ley de Prevención de Riesgos Laborales deja claro, siguiendo a Luna Lozano (2006) que tanto los empresarios como las Administraciones Públicas están obligados a realizar, a través de su servicio de prevención, una evaluación de riesgos donde se estudiarán, junto a los riesgos de seguridad e higiene industrial, los ligados a la ergonomía y a la psicosociología. Aunque todavía existe una importante discordancia entre la prevalencia de los riesgos laborales de carácter psicosocial y la falta de atención preventiva hacia los mismos (pág. 18-19).

## **2. LOS PROBLEMAS PSICOSOCIALES EN EL AMBITO DE LA ADMINISTRACION PUBLICA.-**

Establece Luna Lozano (2006) que *en el ámbito de la Administración Pública en general, tradicionalmente la organización del trabajo se ha articulado bajo los principios de jerarquía y burocracia.*

*Esta fórmula organizativa ha podido ser eficaz en un determinado contexto económico y social, pero en la actualidad estas fórmulas han quedado obsoletos, ya que, ahora, una parte muy importante de trabajadores de la Administración trabajan en contacto permanente con personas, ya sea con el público que demanda sus servicios, ya sea con sus compañeros y superiores.... El trabajo en estos supuestos supone para los trabajadores escasa implicación, sensación de monotonía, actitudes negativas y desmotivación general. En muchos casos estas sensaciones se trasladan a los usuarios de los servicios públicos pudiendo incluso, en circunstancias extremas, llegar a generar fenómenos violentos hacia los trabajadores al ser éstos incapaces de solucionar los problemas que se les plantean (págs. 5-6).*

Esta situación se ha sufrido en el desempeño de la actividad laboral por parte de los funcionarios examinadores del permiso de conducir, si bien es cierto que en casos muy puntuales. Obviamente, todas estas situaciones tienen una repercusión directa sobre la calidad y eficacia del servicio y sobre la salud de los trabajadores.

Las cuestiones intangibles como la duración de la jornada laboral, su distribución, el ritmo, cómo se adecuan al trabajo la formación, la información y otras formas de apoyo, la cohesión entre trabajadores, la dignidad..... también juegan un papel importante en la evaluación de los riesgos psicosociales en el ámbito de estudio.

La propia Ley de Prevención de Riesgos Laborales reconoce, siguiendo también a Luna Lozano (2006), que los riesgos psicosociales pueden influir en la salud de los trabajadores, por lo que deben ser evaluados de la misma forma que se evalúan otros riesgos, refiriéndose a este respecto también a las relaciones laborales de carácter especial donde se incluyen los funcionarios públicos de todos los ámbitos (pág. 11).

Esta ley señala, a lo largo de todo su articulado, que la organización y ordenación del trabajo son potenciales factores de riesgo para la salud de los trabajadores.

El artículo 15.1.d) y g) de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales justifica la obligatoriedad de la evaluación de riesgos psicosociales al marcar unas pautas aplicables a todos los casos:



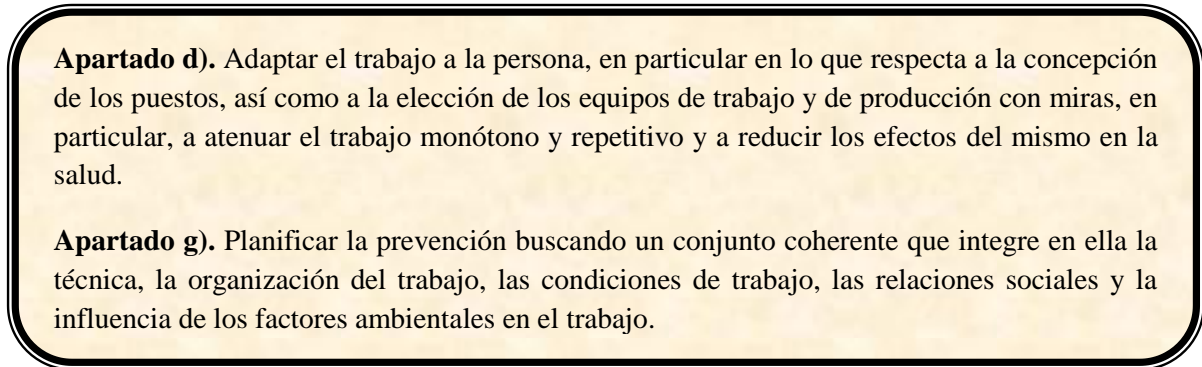


Figura 8. Elaboración propia a partir de Luna Lozano, M. (2006). *Riesgos Psicosociales en los Empleados Públicos de la Administración Pública en la Comunidad de Madrid* (pág. 18)

Es fundamental reseñar que en nuestro país una parte importante de los ámbitos de empleo y actividad se concentran en el sector servicios, en el cual las fórmulas de organización del trabajo están sometidas a continuos cambios. Estos cambios pueden generar la aparición de nuevos riesgos, a la vez que pueden agravar los existentes.

Según la V Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo (2004), realizada por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, en España los problemas psicosociales con mayor incidencia son:

- Aumentan las dificultades de comunicación entre los trabajadores durante el trabajo.
- Casi la mitad de los trabajadores no puede nunca elegir o modificar alguno de los siguientes aspectos de su trabajo: el orden de las tareas, el método de trabajo, el ritmo de trabajo o la distribución-duración de las pausas.
- El ritmo de trabajo está condicionado principalmente por las demandas directas de personas (en el caso objeto de estudio, autoescuelas de conductores, que son los clientes principales).
- Trabajadores que manifiestan en mayor medida haber sido objeto de conductas de acoso psicológico son mujeres, trabajadores del sector servicios (servicios sociales y administración/banca) y trabajadores de centros de trabajo con plantillas grandes.

Figura 9. Elaboración propia a partir de Luna Lozano, M. (2006). *Riesgos Psicosociales en los Empleados Públicos de la Administración Pública en la Comunidad de Madrid* (págs.. 13-14)

### **3. EL METODO DE EVALUACION ISTAS 21 (COPSOQ). VERSION CORTA.**

Antes de entrar en el análisis pormenorizado del método de evaluación ISTAS21 versión corta, en la percepción de riesgos psicosociales para el personal examinador del permiso de conducir en la provincia de Almería, es importante definir ciertos aspectos relativos a dicho método.

De esta manera, según el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (2003), *el Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ) se desarrolló en el año 2000 por un equipo de investigadores del Arbejdsmiljøinstituttet (Instituto Nacional de Salud Laboral) de Dinamarca liderado por el profesor Tage S. Kristensen. Su adaptación al estado español se realizó por un grupo de trabajo constituido en el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud* (pág. 3).

### **3.1. ANALISIS DE LAS DIMENSIONES PSICOSOCIALES QUE MIDE EL METODO ISTAS21 EN SU VERSION CORTA.**

Existen, según Luna Lozano (2006) cinco grandes grupos de riesgos psicosociales basados en el marco del método ISTAS21 versión corta. Estos son:

\* 1. "**EXIGENCIAS PSICOLOGICAS EN EL TRABAJO**, que tienen un componente cuantitativo y otro cualitativo y que son conceptualmente compatibles con la dimensión de exigencias psicológicas del modelo demanda control de R. Karasek (pág. 50). Estos son los elementos en que se desglosan las exigencias psicológicas en el trabajo:

#### **A) Exigencias psicológicas cuantitativas.**

Es la relación entre la cantidad de trabajo y el tiempo disponible para realizarlo. "Se relacionan, por ejemplo con el mal cronometraje de los tiempos, la estructura de la parte variable del salario o la falta de personal (pág. 50)".

#### **B) Exigencias psicológicas emocionales.**

Afectan a nuestros sentimientos. Puede ser un equilibrio muy complicado, ya que el trabajador/a tiene que tratar de no involucrarse en la situación y no confundir los sentimientos de sus alumnos con los suyos propios, en el caso que nos ocupa (examinadores del permiso de conducir) (pág. 51).

*Esta situación se da con mucha frecuencia en profesiones dirigidas a prestar servicios a las personas, en las que los trabajadores/as deben usar sus habilidades profesionales, sus capacidades personales y a la vez dejar su vida privada al margen. Pero esta diferenciación puede ser difícil cuando las exigencias emocionales son excesivas (pág. 51).*

**C) Exigencias de esconder emociones.**

Afectan tanto a los sentimientos negativos como a los positivos, pero en la práctica son reacciones y opiniones negativas que el trabajador/a esconde a usuarios (alumnos), superiores o compañeros.

*Estas exigencias suelen ser importantes en los trabajos de cara al público, pero muchas veces el origen se sitúa en las relaciones con superiores y compañeros. Ello apunta a la política de personal y a la capacitación de los superiores para una gestión de.....política de personal saludable a la vez que eficaz. El nulo margen de autonomía y la estandarización de procesos también están en la base de la exigencia de esconder emociones (pág. 51).*

En relación a estas exigencias Luna Lozano (2006) hace referencia a que *Robert Karasek observó que los efectos del trabajo, tanto en la salud como en el comportamiento, parecían ser resultado de la combinación de las demandas psicológicas laborales y de las características estructurales del trabajo relacionadas con la posibilidad de tomar decisiones y usar las propias capacidades (capacidad de control). Esto le llevó a proponer un modelo bidimensional que integrase estos dos tipos de conclusiones y que fuese utilizable para un amplio tipo de efectos psicosociales de las condiciones de trabajo.....Por otra parte, se había investigado ya en epidemiología la función modificadora de la relación entre estrés y enfermedad que desarrollaba una tercera variable: el apoyo social..... Esta sería la tercera dimensión incorporada al modelo, dando lugar a la versión ampliada (págs. 46-47).*

A modo de sucinta referencia a las dos dimensiones psicosociales de Karasek ampliadas a tres gracias al trabajo de Johnson, se exponen los elementos fundamentales de cada una:

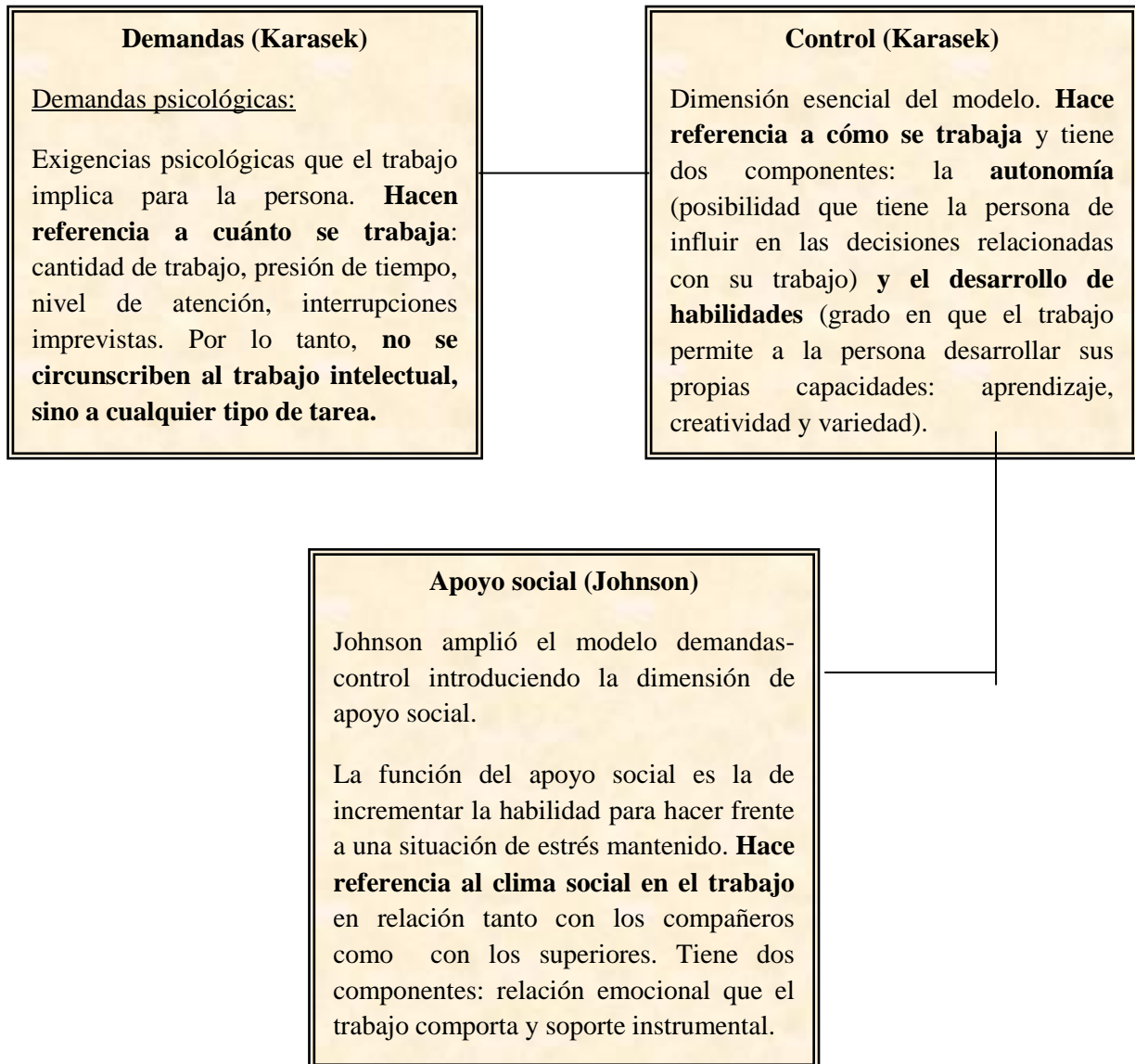


Figura 10. Elaboración propia sobre Modelo demanda-control-apoyo social de Karasek y Johnson, 1986.

Luna Lozano, M. (2006). *Riesgos Psicosociales en los Empleados Públicos de la Administración Pública en la Comunidad de Madrid* (pág. 48)

## \* 2. TRABAJO ACTIVO Y DESARROLLO DE HABILIDADES.

Según Luna Lozano (2006), "*constituyen aspectos positivos del trabajo, conceptualmente compatibles con la dimensión de control del modelo demanda-control* (pág. 50)":

### **A) Influencia.**

*Se refiere al margen de decisión y de autonomía que tienen los trabajadores y trabajadoras respecto al contenido de su trabajo (orden, métodos a utilizar, tareas a realizar, calidad de trabajo, cantidad de trabajo, etc) y a sus condiciones de trabajo (horario, ritmo, compañeros, ubicación, etc). La falta de influencia supone una situación de riesgo para la salud.... Se ha demostrado que es la que tiene más efecto negativo en la salud, tanto física como mental.... La exposición aparece cuando la organización del trabajo se rige por principios tayloristas, es decir, existe una división radical entre quien diseña el trabajo y quien ejecuta las tareas, hasta el punto que incluso se estandariza la forma de hacerlo, se normativiza al milímetro (pág. 51).*

En estos casos, la participación directa de los trabajadores es nula en el momento de configurar su realidad cotidiana.

### **B) Posibilidades de desarrollo en el trabajo.**

*Se evalúa si el trabajo es fuente de oportunidades de desarrollo de las habilidades y conocimientos de cada persona.... La exposición aparece cuando existe una división radical entre tareas de diseño y de ejecución. Las tareas que conforman el proceso productivo o de servicios se dividen hasta convertirlas en movimientos cortos que se repiten a lo largo de toda la jornada laboral, y su realización está estandarizada (pág. 52).*

### **C) Control sobre los tiempos a disposición.**

*"Esta dimensión identifica el margen de autonomía de los trabajadores sobre el tiempo de trabajo y de descanso: pausas, permisos, vacaciones, etc. El control sobre los tiempos de trabajo representa una ventaja en relación con las condiciones de trabajo (pág. 52)".*

### **D) Sentido del trabajo.**

*El hecho de ver sentido al trabajo significa relacionarlo con otros valores o fines además de los instrumentales: estar ocupado y obtener a cambio unos ingresos económicos,..... y supone un factor de protección frente a otras exposiciones estresantes.....*

*La parcelación de tareas hasta convertirlas en movimientos y la estandarización de la forma de hacerlas dejan sin significado el trabajo que realizan la mayoría de los trabajadores (pág. 52).*

**E) Integración en la empresa.**

*"En el marco empresarial, se desarrollan estrategias de gestión de recursos humanos que intentan integrar a cada trabajador en la empresa para que sientan que los problemas y objetivos de ésta son también suyos (pág. 53)".*

El problema surge cuando estas estrategias no son las adecuadas.

**\* 3. APOYO SOCIAL EN LA EMPRESA Y CALIDAD DE LIDERAZGO.**

Siguiendo a Luna Lozano (2006), *"es conceptualmente compatible con la dimensión de apoyo social del modelo demanda-control expandido por J. Johnson (pág. 50)"* .

**A) Previsibilidad.**

*En relación con el empleo, precisamos de toda la información necesaria para hacer bien nuestro trabajo y también precisamos conocer con antelación futuras reestructuraciones, tecnologías nuevas, nuevas tareas, nuevos métodos y asuntos parecidos.....El problema suele situarse en la política de de formación y sistema de comunicación de la empresa (pág. 53).*

**B) Claridad de rol.**

*"Esta dimensión tiene que ver con la definición del puesto de trabajo: definición de las tareas a realizar, de los objetivos y del margen de autonomía (pág. 53)".*

**C) Calidad de liderazgo.**

*"Los mandos de la empresa han de tener habilidades suficientes para gestionar equipos humanos de forma saludable y eficaz: asignar correctamente el trabajo, planificarlo con coherencia, resolver adecuadamente los conflictos (pág. 53)".*

**D) Apoyo social.**

*Trata sobre el hecho de recibir el tipo de ayuda que se necesita para realizar la tarea y se refiere tanto a los compañeros y compañeras de trabajo como a los y las superiores.*

*La falta o la pobreza de apoyo es una de las dimensiones fundamentales en relación con los riesgos psicosociales....*

*Las estrategias empresariales de organización del trabajo imponen condiciones de trabajo diferentes y desiguales en una misma empresa y establecen la competitividad individual como forma de relación entre la población trabajadora. Ello impide la ayuda y el apoyo entre compañeros y unas relaciones sociales saludables (pág. 54).*

**E) Posibilidades de relación social.**

*No es saludable un trabajo que impida o dificulte la sociabilidad..... La falta de posibilidades de relación se vincula con el aislamiento físico (trabajar solo, con demasiado ruido, con una disposición del puesto de trabajo que impide la relación), con la atención que requiere la tarea.... (pág. 54).*

**F) Sentimiento de grupo (pág. 54).**

**G) Estima.**

Según (Luna Lozano, 2006) "*se refiere al respeto y reconocimiento, al apoyo adecuado y al trato justo (pág. 54)*".

**\* 4. INSEGURIDAD EN EL EMPLEO (Luna Lozano, 2006).**

*"Es conceptualmente compatible, aunque de manera parcial, con la dimensión de control de estatus (estabilidad en el empleo, perspectivas de promoción, cambios no deseados) del modelo esfuerzo compensaciones de J. Siegrist, y estima (reconocimiento, apoyo adecuado, trato justo) (pág. 50)."*

*"Esta dimensión va mas allá de la inseguridad contractual para incluir la inseguridad sobre otras condiciones de trabajo: cambios de jornada y horario de trabajo, salario y forma de pago, movilidad funcional o de departamento contra la voluntad de los trabajadores y trabajadoras (pág. 55)".*

**\* 5. LA DOBLE PRESENCIA (Luna Lozano, 2006).**

*La mayoría de mujeres con empleo remunerado realizan y se responsabilizan de la mayor parte del trabajo doméstico y familiar, lo que implica una doble carga de trabajo en comparación con los hombres.*



Además, el trabajo familiar y doméstico implica exigencias que deben asumirse de forma simultánea a las del trabajo remunerado y la organización de éste puede dificultar o facilitar la compatibilización de ambos (pág. 50).

### 3.2. APLICACION PRACTICA AL PERSONAL EXAMINADOR DEL PERMISO DE CONDUCIR EN LA PROVINCIA DE ALMERIA. CUESTIONARIO DE EVALUACION.-

En el presente estudio se va a tomar como muestra el colectivo de examinadores del permiso de conducir en la provincia de Almería. Dicha muestra está compuesta por 9 examinadores adscritos a la Jefatura Provincial de Almería.

Las dimensiones psicosociales a evaluar y el intervalo de puntuaciones para el colectivo de referencia van a ser las siguientes:

Puntuaciones para el colectivo de referencia				
Apartado	Dimensión psicosocial	Verde	Amarillo	Rojo
1	Exigencias psicológicas	De 0 a 7	De 8 a 10	De 11 a 24
2	Trabajo activo y posibilidades de desarrollo (influencia, desarrollo de habilidades, control sobre los tiempos)	De 40 a 26	De 25 a 21	De 20 a 0
3	Inseguridad	De 0 a 1	De 2 a 5	De 6 a 16
4	Apoyo social y calidad de liderazgo	De 40 a 29	De 28 a 24	De 23 a 0
5	Doble presencia	De 0 a 3	De 4 a 6	De 7 a 16
6	Estima	De 16 a 13	De 12 a 11	De 10 a 0

Figura 11. Fuente: Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS, 2002). Método ISTAS21 (CoPsoQ). Instrumento para la Prevención de Riesgos Psicosociales. Versión corta para pequeñas empresas y autoevaluación (pg. 12).

Los intervalos utilizados para evaluar las dimensiones psicosociales anteriormente enumeradas son (ISTAS, 2003):

- **Intervalo verde:** nivel de exposición psicosocial más favorable para la salud.

- **Intervalo amarillo:** nivel de exposición psicosocial intermedio.

- **Intervalo rojo:** nivel de exposición psicosocial más desfavorable para la salud (pág. 8)".

A continuación, en la siguiente figura, se presenta el modelo de Cuestionario ISTAS21 (versión corta), utilizado para evaluar la percepción de los riesgos psicosociales que pueden afectar al personal examinador del permiso de conducir en la Jefatura Provincial de Tráfico de Almería.

### Apartado 1

ELIGE **UNA SOLA RESPUESTA** PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:

#### PREGUNTAS

#### RESPUESTAS

	<i>Siempre</i>	<i>Muchas veces</i>	<i>Algunas veces</i>	<i>Sólo alguna vez</i>	<i>Nunca</i>
1) ¿Tienes que trabajar muy rápido?	4	3	2	1	0
2) ¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?	4	3	2	1	0
3) ¿Tienes tiempo de llevar al día tu trabajo?	4	3	2	1	0
4) ¿Te cuesta olvidar los problemas del trabajo?	4	3	2	1	0
5) ¿Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?	4	3	2	1	0
6) ¿Tu trabajo requiere que escondas tus emociones?	4	3	2	1	0

SUMA LOS CODIGOS DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 1 a 6 =.....puntos

## Apartado 2

ELIGE **UNA SOLA RESPUESTA** PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:

### PREGUNTAS

### RESPUESTAS

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
7) ¿Tienes influencia sobre la cantidad de trabajo que se te asigna?	4	3	2	1	0
8) ¿Se tiene en cuenta tu opinión cuando se te asignan tareas?	4	3	2	1	0
9) ¿Tienes influencia sobre el orden en el que realizas las tareas?	4	3	2	1	0
10) ¿Puedes decidir cuando haces un descanso?	4	3	2	1	0
11) Si tienes algún asunto personal o familiar, ¿puedes dejar tu puesto de trabajo al menos una hora sin tener que pedir un permiso especial?	4	3	2	1	0
12) ¿Tu trabajo requiere que tengas iniciativa?	4	3	2	1	0
13) ¿Tu trabajo te permite que aprendas cosas nuevas?	4	3	2	1	0
14) ¿Te sientes comprometido con tu profesión?	4	3	2	1	0
15) ¿Tienen sentido tus tareas?	4	3	2	1	0
16) ¿Hablas con entusiasmo de tu empresa a otras personas?	4	3	2	1	0

SUMA LOS CODIGOS DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 7 a 16 = .....puntos

### Apartado 3

ELIGE **UNA SOLA RESPUESTA** PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:

#### PREGUNTAS

#### RESPUESTAS

En estos momentos,

¿estás preocupado/a...	Muy preocupado	Bastante preocupado	Más o menos preocupado	Poco preocupado	Nada preocupado
17) por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que quedaras en paro?	4	3	2	1	0
18) por si te cambian de tareas contra tu voluntad?	4	3	2	1	0
19) por si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especie, etc)?	4	3	2	1	0
20) por si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra tu voluntad?	4	3	2	1	0

SUMA LOS CODIGOS DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 17 a 20 =.....puntos

## Apartado 4

ELIGE **UNA SOLA RESPUESTA** PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:

### PREGUNTAS

### RESPUESTAS

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
21) ¿Sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en tu trabajo?	4	3	2	1	0
22) ¿Sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad?	4	3	2	1	0
23) ¿En tu empresa se te informa con suficiente antelación de los cambios que pueden afectar tu futuro?	4	3	2	1	0
24) ¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?	4	3	2	1	0
25) ¿Recibes ayuda y apoyo de tus compañeros/as?	4	3	2	1	0
26) ¿Recibes ayuda y apoyo de tu inmediato/a superior?	4	3	2	1	0
27) ¿Tu puesto de trabajo se encuentra aislado de tus compañeros/as?	4	3	2	1	0
28) En el trabajo, ¿sientes que formas parte de un grupo?	4	3	2	1	0
29) ¿Tus actuales jefes inmediatos planifican bien el trabajo?	4	3	2	1	0
30) ¿Tus actuales jefes inmediatos se comunican bien con los trabajadores y trabajadoras?	4	3	2	1	0

SUMA LOS CODIGOS DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 21 a 30 =.....puntos

## Apartado 5

ESTE APARTADO ESTA DISEÑADO PARA PERSONAS TRABAJADORAS QUE CONVIVAN CON ALGUIEN (PAREJA, HIJOS, PADRES...).

**SI VIVES SOLO O SOLA, NO LO CONTESTES, PASA DIRECTAMENTE AL APARTADO 6**

### PREGUNTA

### RESPUESTAS

31) ¿Qué parte del trabajo familiar y doméstico haces tú?

Soy la/el principal responsable y hago la mayor parte de las tareas familiares y domésticas	4
Hago aproximadamente la mitad de las tareas familiares y domésticas	3
Hago más o menos una cuarta parte de las tareas familiares y domésticas	2
Sólo hago tareas muy puntuales	1
No hago ninguna o casi ninguna de estas tareas	0

ELIGE UNA SOLA RESPUESTA PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:

### PREGUNTAS

### RESPUESTAS

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
32) Si faltas algún día de casa, ¿las tareas domésticas que realizas se quedan sin hacer?	4	3	2	1	0
33) Cuando estás en la empresa, ¿piensas en las tareas domésticas y familiares?	4	3	2	1	0
34) ¿Hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?	4	3	2	1	0

SUMA LOS CODIGOS DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 31 a 34 =.....puntos

**Apartado 6**

ELIGE UNA SOLA RESPUESTA PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:

PREGUNTAS	RESPUESTAS				
	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
35) Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco	4	3	2	1	0
36) En las situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario	4	3	2	1	0
37) En mi trabajo me tratan injustamente	4	3	2	1	0
38) Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, el reconocimiento que recibo en mi trabajo me parece adecuado	4	3	2	1	0

SUMA LOS CODIGOS DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 35 a 38 =.....puntos

Figura 12. Fuente: Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS, 2002). *Método ISTAS21 (CoPsoQ). Instrumento para la Prevención de Riesgos Psicosociales. Versión corta para pequeñas empresas y autoevaluación* (págs. 6-11).

**RESULTADOS.-**

Una vez realizado el Cuestionario ISTAS21 en su versión corta al colectivo examinador del permiso de conducir en la provincia de Almería compuesto, a la fecha del estudio, por 9 examinadores, los resultados son los que a continuación se exponen.

**A) Dimensión psicosocial 1. Exigencias psicológicas del trabajo.**

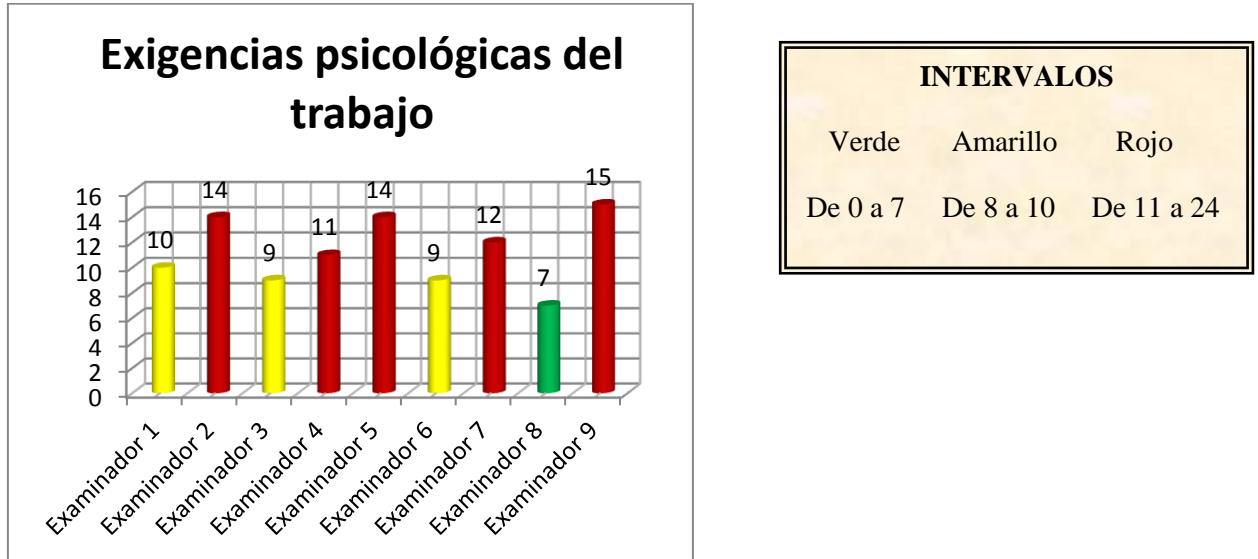


Figura 13

En la presente dimensión psicosocial, se pone de manifiesto que la mayoría del personal examinador confirma que su trabajo es desgastador emocionalmente y requiere, en muchas ocasiones, esconder sus emociones (intervalo rojo). El contacto permanente con el usuario del servicio público (en este caso, el alumno que se presenta para obtener el permiso de conducir y los profesores de autoescuela) exige una carga emocional importante para este personal.

Por lo tanto, existe un nivel de exposición psicosocial desfavorable para la salud, en términos generales.



## B) Dimensión psicosocial 2. Trabajo activo y posibilidades de desarrollo.

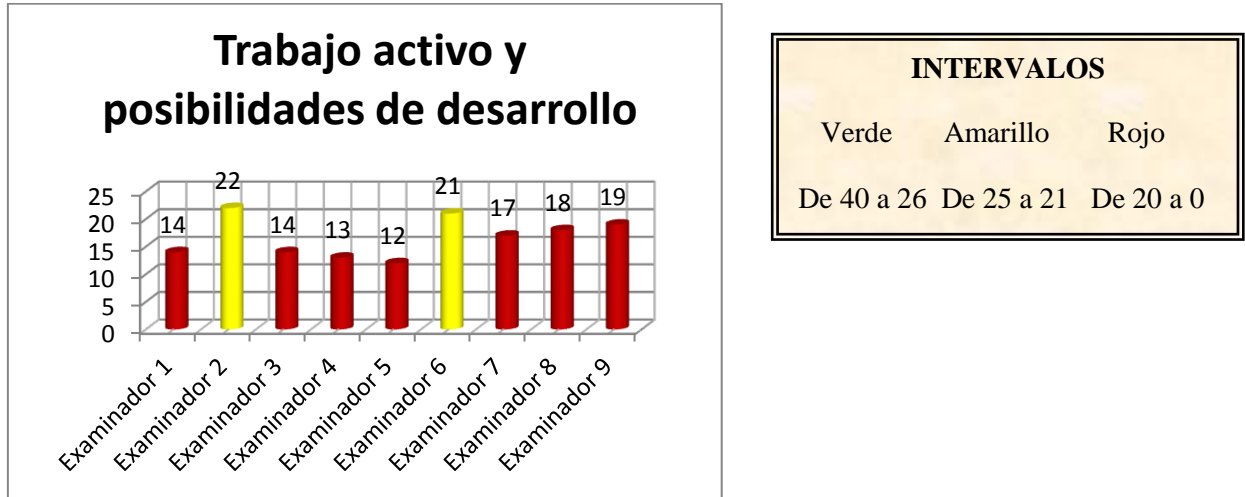


Figura 14

En esta dimensión psicosocial también existe una exposición psicosocial desfavorable para la salud, aunque con algún matiz.

Es cierto que el examinador del permiso de conducir no ejerce influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna, ni sobre el orden en que realiza las tareas y tampoco puede decidir cuando hace un descanso (se le asignan, al principio de la jornada laboral, un número concreto de exámenes y los períodos correspondientes de citación de los alumnos. Estos extremos son inamovibles por las características singulares de este trabajo).

Pero también es cierto, que el trabajo permite aprender constantemente, ya que la legislación en materia de circulación de vehículos a motor y de conductores va cambiando, así como las Instrucciones internas emitidas por la Dirección General de Tráfico y es necesario un conocimiento en profundidad de esta normativa para aplicarla adecuadamente en la prueba de circulación en vías abiertas al tráfico general; asimismo, el colectivo examinador se siente comprometido con su profesión y entiende que tienen sentido sus tareas, tal y como queda reflejado en el Cuestionario que han contestado.

### C) Dimensión psicosocial 3. Inseguridad.

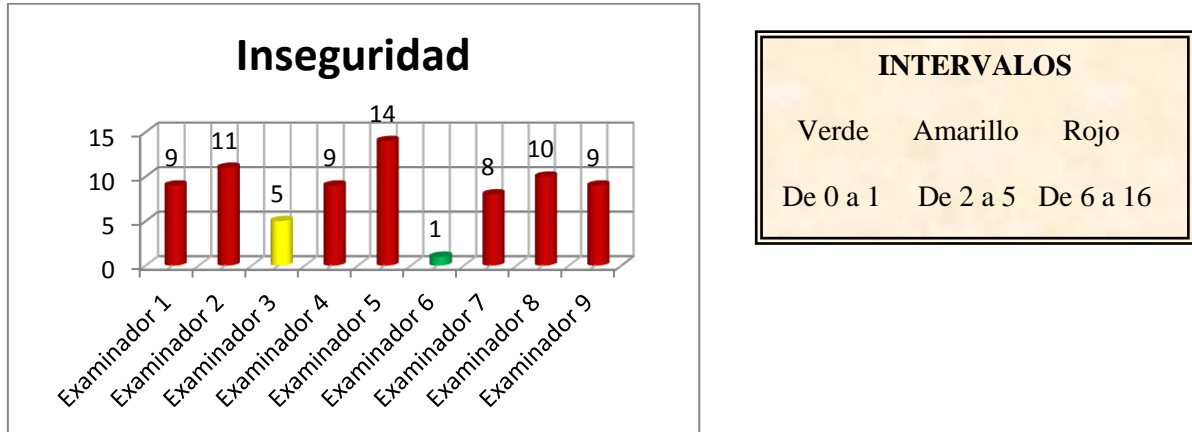


Figura 15

El concepto de inseguridad que mide el cuestionario se basa en aspectos inherentes al puesto de trabajo, tareas que se realizan, salario y horario laboral.

La percepción del personal examinador del permiso de conducir en relación a esta dimensión psicosocial, pone de manifiesto que existe preocupación por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el supuesto de quedar en paro (aunque nos estamos refiriendo a funcionarios públicos de la Administración General del Estado, en el contexto de crisis actual que sufre nuestro país, la pérdida de empleo público desde hace unos años es una realidad). También hay gran preocupación por todo lo referente al salario (que no lo actualicen, que se cobre menos, que introduzcan el salario variable, que se pague en especie...).

Existe una excepción a todo lo comentado anteriormente que queda reflejada en la figura 15 con relación al examinador número 6.

La existencia de una exposición psicosocial desfavorable en esta dimensión también es palpable.

#### D) Dimensión psicosocial 4. Apoyo social y calidad de liderazgo.

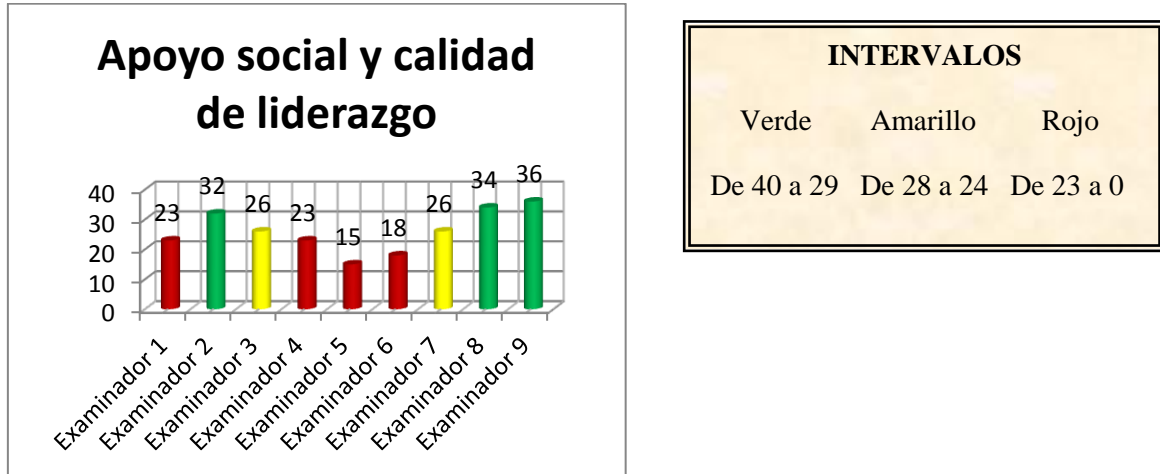


Figura 16

En esta dimensión psicosocial de "Apoyo social y calidad de liderazgo", el gráfico de la Figura 16 muestra un resultado más favorable desde el punto de vista de la exposición psicosocial del personal examinador objeto de estudio.

Las variables que el conjunto de examinadores estima más favorables para ellos son:

saber con exactitud qué margen de autonomía tienen en su trabajo y cuáles son las tareas de su responsabilidad; recibir ayuda de compañeros/as; sentir que se forma parte de un grupo. Asimismo, las cuestiones referidas a la planificación adecuada del trabajo, comunicación correcta con trabajadores/as y el apoyo recibido por parte de los inmediatos superiores, ha tenido una puntuación positiva.

La existencia de problemas a nivel psicosocial se centran fundamentalmente en que, según el personal examinador, no se les informa con suficiente antelación de los cambios que pueden afectar a su futuro y que el puesto de trabajo se encuentra aislado del de los compañeros/as. En este último supuesto, el ámbito donde se desarrolla el trabajo del examinador del permiso de conducir es el vehículo de autoescuela donde el alumno-aspirante se examina.

En conclusión, existe un nivel de exposición psicosocial para la salud intermedio, al apreciarse cierta paridad entre los intervalos de medida establecidos.

**E) Dimensión psicosocial 5. Doble presencia.**

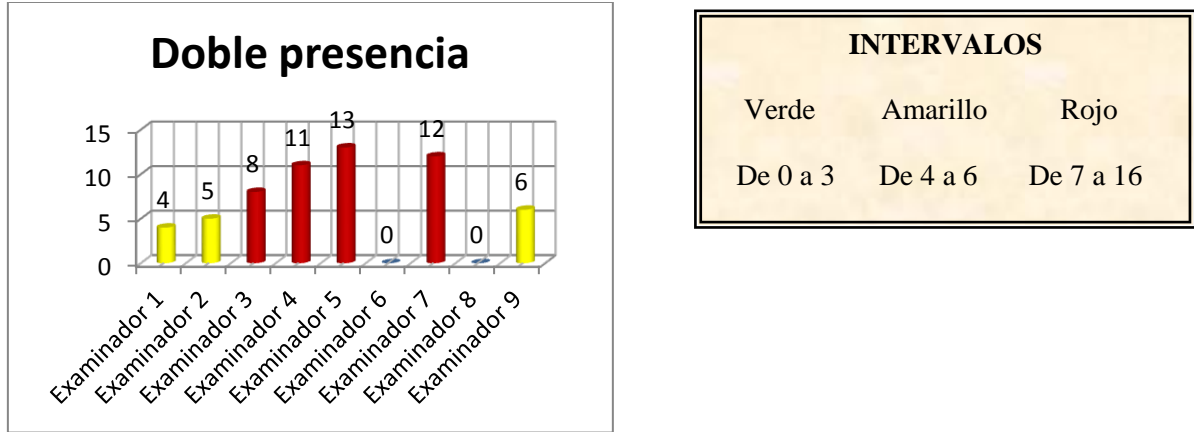


Figura 17

En esta dimensión psicosocial se aprecia una baja conciliación de la vida familiar y laboral en términos generales. Las características de la actividad profesional efectuada por el personal examinador no permite ausentarse en cualquier momento de su puesto de trabajo para atender necesidades urgentes que puedan surgir en el ámbito familiar.

Los examinadores 6 y 8 no han contestado a esta parte del cuestionario ya que no conviven con otra persona.

Existe un nivel de exposición psicosocial desfavorable para la salud.

**F) Dimensión psicosocial 6. Estima.**

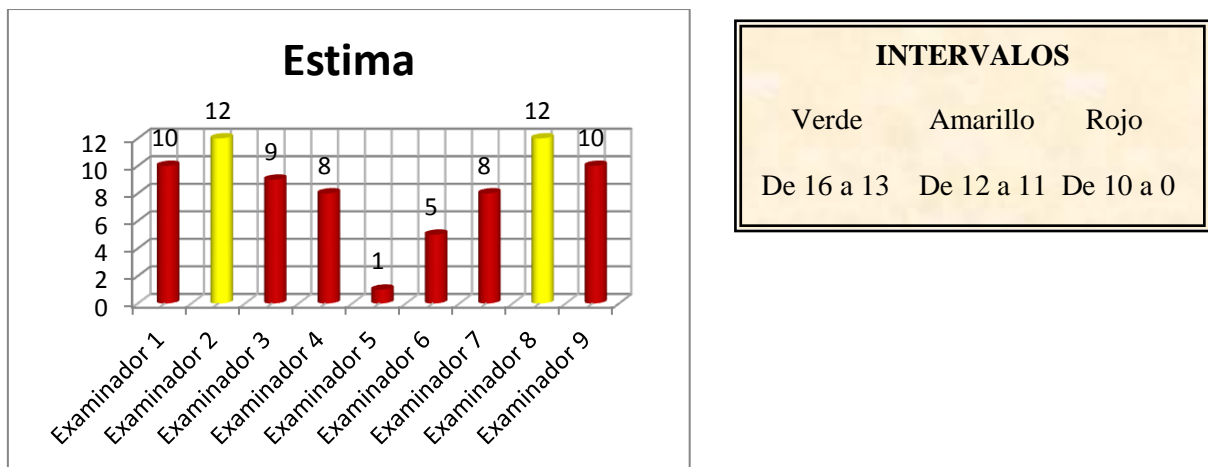


Figura 18

Analizando esta dimensión psicosocial, el personal examinador considera, en términos generales, que no se les da todo el reconocimiento que merecen y algunas veces no reciben el apoyo necesario en situaciones difíciles.

Vuelve a darse en este aspecto un nivel de exposición psicosocial desfavorable para la salud.

## **DISCUSION Y CONCLUSIONES.-**

Una vez establecidos los resultados que arroja el método ISTAS21 en su versión corta, la conclusión que se extrae es negativa en cuanto a la mayoría de dimensiones psicosociales estudiadas, es decir, existe un nivel de exposición psicosocial desfavorable para la salud en relación al personal examinador.

No obstante, y teniendo en cuenta aquellas situaciones de riesgo que se pueden dar en prestaciones de servicios que requieren una atención directa al ciudadano, desde la Secretaría de Salud Laboral y Medioambiente dependiente de la Federación de Servicios Públicos adscrita al sindicato UGT se estableció el *Protocolo de prevención y actuación ante la Violencia y Agresiones en el Trabajo* (recuperado el 14 de Mayo de 2014 desde la página web de la Federación de Servicios Públicos del sindicato UGT), dirigida a todas las categorías de funcionarios públicos (donde se encuadra el personal examinador del permiso de conducir).

De manera esquemática, el Protocolo anteriormente reseñado establece las siguientes actuaciones en aras a favorecer un entorno más seguro para estos trabajadores teniendo en cuenta la singularidad de esos puestos de trabajo:

A) **Estrategia preventiva** (según el artículo 15 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales) mediante la que se realizará la evaluación de riesgos de todos los puestos de trabajo, se planificarán de forma preventiva los riesgos, se adoptarán medidas de seguridad adecuadas (sistemas de detección, personal de seguridad...), se fomentará la concienciación de los entes colaboradores, se proporcionará información clara a los usuarios sobre derechos, obligaciones, horarios, documentación, quejas y sugerencias (pág. 8).

En aquellos puestos que desarrollen su actividad fuera de los centros de trabajo (el personal examinador del permiso de conducir) se procurará buscar lugares con buena visibilidad e iluminación para evitar, en lo posible, situaciones de aislamiento, se buscarán zonas de espera de atención al público apropiadas y se garantizará la adecuada formación específica a los trabajadores sobre gestión de conflictos e identificación de situaciones de riesgo (pág. 8 y 16).

### **B) Actuaciones ante una situación de violencia o posible agresión.**

- Mantener la calma y tratar de contener la situación sin responder a las agresiones o provocaciones verbales e intentando reconducir la situación buscando posibles puntos de acuerdo.

- Avisar inmediatamente al vigilante de seguridad, o a un compañero/a o persona cercana que le ayude a acabar con la situación de violencia y que sirva de testigo de los hechos.

En caso de que la situación de violencia persista, se avisará al inmediato superior jerárquico y, si se precisa, reclamar ayuda a los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado o al servicio de emergencias a través del 112.

- En la medida de lo posible, tener identificado al responsable de la agresión (págs. 18-19).

### **C) Actuaciones tras la agresión.**

#### **C1. Actuaciones por parte del trabajador.**

- Si existe agresión con lesiones, en función de la gravedad de la lesión:

a) Solicitar ayuda externa llamando al teléfono de emergencias 112.

b) Trasladarse inmediatamente al servicio de urgencias mas cercano y solicitar el correspondiente informe médico o parte de lesiones (documento que constituye una prueba pericial).

c) Dado que la agresión física tiene consideración de accidente de trabajo, podrá recibir asistencia sanitaria y apoyo psicológico, si lo precisa.

- El afectado informará a su superior jerárquico y a la Unidad de Personal del Centro de trabajo presentando un informe lo más detallado posible sobre el incidente. La Unidad de Personal lo tramitará mediante la cumplimentación del modelo de registro de agresiones.

- Denunciar, si lo considera oportuno, la agresión ante el Juzgado o la autoridad policial competente, por si procediese su consideración como delito o falta (pág. 20).

### ***C.2. Actuaciones del responsable del turno o mando intermedio.***

- *"Recoger información de los hechos, efectos, pruebas y testigos.*

- *Notificar el incidente a la Dirección del Centro (en el caso que nos ocupa, el Jefe Provincial de Tráfico) mediante registro. Cuando se produzca una agresión a cualquier trabajador o trabajadora, con independencia del tipo o su intensidad, el responsable o cualquier compañero o compañera que tenga conocimiento directo de la misma, lo comunicará a la Dirección del centro a través del modelo establecido al efecto, para activar todas las medidas de atención que se precisen, conforme a lo previsto en este protocolo.*

- *Evaluar la incidencia, las medidas de seguridad y las posibles carencias o fallos (pág. 20)".*

A modo de conclusión y manifestando una opinión personal, es evidente que este trabajo pone de relieve que la percepción desfavorable del riesgo en su vertiente física y psicosocial por parte del personal examinador del permiso de conducir en la provincia de Almería, es un hecho.

También es cierto que, por parte de la Dirección General de Tráfico, se están dando respuestas ante estas situaciones, siguiendo el Protocolo de actuación de aplicación de medidas preventivas y de actuación frente a la violencia en el trabajo establecido por la Federación de Servicios Públicos del sindicato UGT que, si bien, podrían no ser todo lo efectivas que las partes implicadas quisieran, es un primer paso donde comenzar a construir un auténtico instrumento eficaz para la lucha contra los riesgos psicosociales anteriormente analizados.

## **BIBLIOGRAFIA.-**

- Almodóvar, A. y otros (2004). *V Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo*. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Ministerio de Empleo y Seguridad Social.
- Alonso Morillejo, E. y Pozo, C. (2002). *La percepción del riesgo en la prevención de accidentes laborales* (págs. 415-425). Almería: Colegio Oficial de Psicólogos de Andalucía Occidental y Universidad de Sevilla.
- British Medical Association Guide (1987). *Living with risk* (pág. 13). En Alonso Morillejo, E. y Pozo, C., (2002). *Apuntes de Psicología*. Vol. 20, número 3, (págs. 415-425). ISSN 0213-3334. Sevilla: Colegio Oficial de Psicólogos de Andalucía Occidental y Universidad de Sevilla.
- Coromina, J. 2009. *Cincuentenario de la DGT 1959-2009* (págs. 5-197). Madrid: Dirección General de Tráfico. Ministerio del Interior.
- Cvetkovich, G. y Earle, T.C. (1988). *La toma de decisiones y la asunción de riesgos en los jóvenes conductores: distinciones y cuestiones conceptuales. Alcohol, Drogas y Conducción*, 4 (1), 9-19. En Alonso Morillejo, E. y Pozo, C., (2002). *Apuntes de Psicología*. Vol. 20, número 3, (págs. 415-425). ISSN 0213-3334. Sevilla: Colegio Oficial de Psicólogos de Andalucía Occidental y Universidad de Sevilla.
- Hale, A.R. (1987). *Subjective risk*. En W.T. Singleton y J. Hovden (Eds.). *Risk and decisions* (págs. 67-85) y en Alonso Morillejo, E. y Pozo, C., (2002). *Apuntes de Psicología*. Vol. 20, número 3, (págs. 415-425). ISSN 0213-3334. Sevilla: Colegio Oficial de Psicólogos de Andalucía Occidental y Universidad de Sevilla.
- Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS, 2003). *Método ISTAS21 (CoPsoQ). Instrumento para la Prevención de Riesgos Psicosociales. Versión corta para pequeñas empresas y autoevaluación* (págs. 1-16). Barcelona-Navarra: Paralelo Edición. Depósito Legal: M-46369-2003.



- Karasek, R. A. y Johnson, J. V. (1986). *NTP 603: Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social (I)* (págs. 1-2). Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- Last, J.M. (Ed.). (1988). *A dictionary of epidemiology* (pág. 115). En Alonso Morillejo, E. y Pozo, C., (2002). *Apuntes de Psicología*. Vol. 20, número 3, (págs. 415-425) ISSN 0213-3334. Sevilla: Colegio Oficial de Psicólogos de Andalucía Occidental y Universidad de Sevilla.
- Luna Lozano, M. (2006). *Riesgos Psicosociales en los Empleados Públicos de la Administración Pública en la Comunidad de Madrid* (págs. 1-286). Madrid. Secretaría de Salud Laboral de CC.OO. de Madrid.
- Pastor, G. (Ed.). (2000). *Conducta interpersonal: ensayo de Psicología social sistemática*. En Alonso Morillejo, E. y Pozo, C., (2002). *Apuntes de Psicología*. Vol. 20, número 3, (págs. 415-425). ISSN 0213-3334. Sevilla. Colegio Oficial de Psicólogos de Andalucía Occidental y Universidad de Sevilla.
- Portell, M., Riba, M.D. y Bayés, R. (1997). *La definición de riesgo: implicaciones para su reducción*: Revista de Psicología de la Salud, 9 (1), 3-27. En Alonso Morillejo, E. y Pozo, C., (2002). *Apuntes de Psicología*. Vol. 20, número 3, (págs. 415-425). ISSN 0213-3334. Sevilla: Colegio Oficial de Psicólogos de Andalucía Occidental y Universidad de Sevilla.
- Slovic, P. (1992). *Perception of risk: Reflections on the Psychometric Paradigm*. En S. Krimsky and D. Golding (Eds.). *Social theories of risk* (págs.117-152) y en Alonso Morillejo, E. y Pozo, C., (2002). *Apuntes de Psicología*. Vol. 20, número 3, (págs. 415-425). ISSN 0213-3334. Sevilla: Colegio Oficial de Psicólogos de Andalucía Occidental y Universidad de Sevilla.
- Tversky, A. y Kahneman, D. (1974). *Judgment under uncertainty: Heuristic and biases* (págs. 1124-1131): Science, New Series. Vol. 185, Nº 4157 (Sept. 27, 1974).
- Yates, J.F. y Stone, E.R. (1992). *Risktaking behavior* (págs. 1-25). En J.F. Yates (Ed.), *Risktaking behavior* (págs. 1-25) y en Alonso Morillejo, E. y Pozo, C., (2002). *Apuntes de Psicología*. Vol. 20, número 3, (págs. 415-425). ISSN 0213-3334. Sevilla: Colegio Oficial de Psicólogos de Andalucía Occidental y Universidad de Sevilla.

### **LEGISLACION.-**

- BOE nº 269 de 10 de Noviembre de 1995. Ley 31/1995, de 8 de Noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales (págs. 32590-32611). Artículo 15.1 d) y g).
- BOE nº 138 de 8 de Junio de 2009. Real Decreto 818/2009, de 8 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento General de Conductores (págs. 48068-48182).
- DO L 237 de 24.8.1991, p. 1. Directiva 91/439/CEE, del Consejo de 29 de julio de 1991, sobre el permiso de conducción. Anexo II, (págs. 48179-48181).
- DO L 403/18 de 30.12.2006. Directiva 2006/126/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 20 de diciembre de 2006, sobre el permiso de conducción (refundición), (págs. L 403/18-L 403/60) .
- INSTRUCCION 2012/C-106 (2012). Ministerio del Interior. *La Calidad de los Exámenes y la Prueba de Circulación*, (págs. 1-15). Madrid: Dirección General de Tráfico. Unidad de Educación y Formación Vial.

### **WEBGRAFIA.-**

- Admon. Gral. del Estado (2014). *Historia. La DGT*. Recuperado el 2 de Abril de 2014, de [www.dgt.es](http://www.dgt.es)
- ETRASA (2014). *"Jornadas sobre formación y evaluación de los conductores en Europa. Un reto de mejora"*:
  - Aedo, J.C. (2014). Mesa 4 *"Propuestas de mejora en la formación y en los exámenes de conducir"*. Recuperado el 6 de Abril de 2014, de <http://www.etrasa.com/content/resumen-de-ponencias>.
  - Castro, M.C. (2014). Mesa 1 *"Situación actual y tipo de exámenes en Europa"*. Recuperado el 6 de Abril de 2014, de <http://www.etrasa.com/content/resumen-de-ponencias>.

- Federación de Servicios Públicos de UGT. *Protocolo de Prevención y Actuación ante la Violencia y Agresiones en el Trabajo* (págs. 1-33): Secretaría de Salud Laboral y Medio Ambiente. Recuperado el 14 de Mayo de 2014, de [www.fspmadridugt.org/Secretarias/salud%20laboral/documentacion/protocolos/protocoloagresiones.pdf](http://www.fspmadridugt.org/Secretarias/salud%20laboral/documentacion/protocolos/protocoloagresiones.pdf).