

Guía sobre la gestión empresarial de los riesgos psicosociales



“El Instituto Regional de Seguridad y Salud en el Trabajo colabora en esta publicación en el marco del IV Plan Director de Prevención de Riesgos Laborales de la Comunidad de Madrid 2013-2016 y no se hace responsable de los contenidos de la misma ni las valoraciones e interpretaciones de sus autores. La obra recoge exclusivamente la opinión de su autor como manifestación de su derecho de libertad de expresión”.

Autores: Alfredo Robledo Echarren y Juan Antonio Rayón Guerra

Edita: Audelco, Auditoría de riesgos laborales S.A.

Depósito legal

M-31214-2014

Índice

1. Presentación	6
2. Marco normativo de los riesgos psicosociales	8
3. La problemática de los riesgos psicosociales	11
3.1. Definiciones	14
3.2. Principales factores psicosociales	18
3.3. Consecuencias de los riesgos psicosociales	22
4. Procedimiento de evaluación. Análisis, evaluación y gestión	24
4.1. Indicadores de riesgo psicosocial	33
5. Principales métodos de identificación-evaluación psicosocial	37
6. Medidas de control de los riesgos psicosociales	58
7. Reflexiones finales	65
8. Referencias	69

NOTA PREVIA

Se ha empleado un lenguaje inclusivo y no discriminatorio. Se ha utilizado el uso del masculino plural genérico para representar a ambos géneros. Por ejemplo, el uso del término "trabajadores", cuando el texto se refiere a "los trabajadores" y a "las trabajadoras" como colectivo, obedece al principio de economía lingüística.

Siglas utilizadas

CARIT	Comité de Altos Responsables de la Inspección de Trabajo.
CEIM	Confederación Empresarial de Madrid-CEOE.
DIRCE	Directorio Central de Empresas.
EU-OHSA	Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo.
IBV	Instituto de Biomecánica de Valencia.
INSHT	Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
INSL	Instituto Navarro de Salud Laboral.
ISTAS	Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud.
ITSS	Inspección de Trabajo y Seguridad Social.
LPRL	Ley de Prevención de Riesgos Laborales.
MATEPSS	Mutuas de Accidentes de Trabajo y Enfermedades. Profesionales de la Seguridad Social.
NTP	Nota Técnica de Prevención.
OIT	Organización Internacional del Trabajo.
PRIMA-EF	Grupo Europeo para la Gestión del Riesgo Psicosocial.
PRL	Prevención de Riesgos Laborales.
PYME	Pequeña y Mediana Empresa.
RSP	Reglamento de los Servicios de Prevención.
SIRP	Servicio de Intermediación en Riesgos Psicosociales.



1. Presentación

El **IV Plan Director de Prevención de Riesgos Laborales de la Comunidad de Madrid** define seis objetivos estratégicos a partir de los cuales se programan las actuaciones que componen la estrategia de la Comunidad de Madrid en materia de prevención de riesgos laborales durante el periodo comprendido entre los años 2013 a 2016.

Para la consecución del Objetivo 1: *“Promover y desarrollar actuaciones dirigidas a la mejora efectiva de las condiciones de seguridad y salud en el trabajo y a la prevención de los daños a la salud”* se han planificado acciones concretas, como es por ejemplo la elaboración de esta publicación, para el desarrollo de actuaciones que potencien la identificación, el estudio y tratamiento de los riesgos psicosociales.

El objeto de la guía es facilitar el cumplimiento empresarial en materia psicosocial, ofreciendo a los responsables de las organizaciones una visión general de la problemática de los riesgos psicosociales y cómo pueden abordarse. En concreto, se trata de potenciar el proceso de identificación de los riesgos psicosociales en las empresas implicando, en su caso, la realización de evaluaciones de los mismos.

Para cumplir con esta pretensión se considera imprescindible manejar una terminología compartida por todas las figuras participantes (empresarios, técnicos, administración, etc) y partir de planteamientos basados en la aplicación práctica de los principios preventivos contenidos en la normativa actualmente vigente sobre los riesgos psicosociales.





2. Marco normativo de los riesgos psicosociales

Sobre el marco normativo de aplicación a estos riesgos, la **“Guía de actuaciones de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social (ITSS) sobre riesgos psicosociales”** recoge que *“al igual que en la inmensa mayoría de los países europeos no contamos con legislación específica sobre los riesgos psicosociales pero en todo caso sí existe una interpretación común de todas las inspecciones europeas respecto a la inclusión tácita e implícita de estos riesgos en las disposiciones generales de la Directiva Marco 89/391/CEE y las normas que la trasponen, en nuestro caso la Ley 31/1995 de 10 de noviembre de Prevención de Riesgos Laborales”*.

En este sentido, se abunda en la citada Guía en que *“las obligaciones generales previstas en esta Ley (LPRL), como las de gestionar los riesgos a través de su evaluación y planificación de medidas preventivas, son de directa aplicación a todos los sujetos obligados por la Ley sin necesidad de que medie su desarrollo y concreción por vía reglamentaria”*.

En el cuadro 1, se cita parte del articulado de la legislación en materia preventiva que incluye referencias a la gestión de los riesgos psicosociales.

CUADRO 1

Ley de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL)

El Art. 4.7.d) que incluye dentro del concepto de condiciones de trabajo que deben ser tratadas en la aplicación de la Ley *«todas aquellas otras características del trabajo, incluidas las relativas a su organización y ordenación, que influyan en la magnitud de los riesgos a que esté expuesto el trabajador»*.

El Art. 15.1. que recoge los principios de la acción preventiva como son *evitar los riesgos, evaluar los riesgos que no se puedan evitar y combatir los riesgos en su origen*.

El Art. 15.1.d) que establece que se debe *«adaptar el trabajo a la persona, en particular en lo que respecta a la concepción de los puestos de trabajo, así como a la elección de los equipos y los métodos de trabajo y de producción, con miras, en particular, a atenuar el trabajo monótono y repetitivo y a reducir los efectos del mismo en la salud»*.

El Art. 15.1.g) que describe el contexto en el que se ha de planificar la prevención *«buscando un conjunto coheren-*

te 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».

El Art. 16.2.a) que recoge la obligación de gestionar todos los riesgos, incluidos por tanto los psicosociales para lo cual "el empresario deberá realizar una evaluación inicial de los riesgos para la seguridad y salud de los trabajadores, teniendo en cuenta, con carácter general, la naturaleza de la actividad, las características de los puestos de trabajo existentes y de los trabajadores que deban desempeñarlos".

Reglamento de los Servicios de Prevención (RSP)

El Art. 4.1.a) referido al contenido general de la evaluación señala que «la evaluación inicial de los riesgos que no hayan podido evitarse deberá extenderse a cada uno de los puestos de trabajo de la empresa en que concurren dichos riesgos teniendo en cuenta "las condiciones de trabajo existentes o previstas", tal como quedan definidas en el apartado 7 del art. 4 de la LPRL».

El Art. 5.1 referido al procedimiento de la evaluación señala que "a partir de la información obtenida sobre la organización, características y complejidad del trabajo, sobre las materias primas y los equipos de trabajo existentes en la empresa y sobre el estado de salud de los trabajadores, se procederá a la determinación de los elementos peligrosos y a la identificación de los trabajadores expuestos a los mismos, valorando a continuación el riesgo existente en función de criterios objetivos de valoración (...) de manera que se pueda llegar a una conclusión sobre la necesidad de evitar o de controlar y reducir el riesgo".

(*) El subrayado no es del documento original



3. La problemática de los riesgos psicosociales

Como se ha visto en el punto anterior las empresas tienen la obligación de aplicar los principios preventivos a los riesgos psicosociales del mismo modo que a los riesgos de seguridad, de higiene o de ergonomía.

Lo que ocurre es que en la realidad preventiva de las empresas los riesgos psicosociales presentan unas características que les distinguen de los riesgos higiénicos, ergonómicos o de seguridad.

A continuación, se enumeran algunas de esas peculiaridades que hacen más difícil el control preventivo de estos riesgos:

- ✓ **Falta de regulación legal específica:** a nivel europeo no existe una normativa unitaria sobre esta materia.
- ✓ **Falta de regulación técnica unitaria:** a nivel nacional e internacional hay diferentes concepciones y clasificaciones sobre estos riesgos.
- ✓ **Diferencias en las definiciones de los riesgos psicosociales:** no existe una única conceptualización de estos riesgos y podemos referirnos a las definiciones de la Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo, de la Organización Internacional del Trabajo, del INSHT, etc.
- ✓ **Dificultad de objetivación:** a diferencia de otro tipo de riesgos en los psicosociales no hay una relación causal directa. Además se ven influidos por factores extralaborales y cobran mayor relevancia las diferencias individuales que se dan entre los trabajadores.
- ✓ **Ausencia de uniformidad en la interpretación de los criterios técnicos:** existen divergencias en las visiones sobre la gestión de los riesgos psicosociales entre organizaciones empresariales y órganos de asesoramiento y control de las administraciones.
- ✓ **Relación indeterminada de factores psicosociales:** existen numerosos modelos explicativos de los riesgos psicosociales y cada uno de ellos propone diferentes factores psicosociales.

- ✓ **Confusión entre los planteamientos teóricos académicos y los puramente preventivos:** no se debe olvidar que no son los principios de la investigación, sino los principios preventivos los que deben guiar la gestión de la empresa en esta materia.
- ✓ **Dificultad de la intervención:** en general la intervención psicosocial conlleva unos plazos que hace que los efectos no sean inmediatos; además los resultados no siempre están asegurados.

Con el objeto de contribuir de alguna manera a clarificar algunas de estas cuestiones planteadas se desarrollan los siguientes apartados de la guía.





3.1. Definiciones

Como hemos visto uno de los problemas relativos a los riesgos psicosociales es la falta de unidad en la definición de algunos conceptos básicos. A continuación, se recogen las definiciones de conceptos que se considera necesario manejar para entender la realidad preventiva contenida en esta guía.

Aunque resulte obvio para poder profundizar en este campo es importante partir de las definiciones que aporta la LPRL sobre algunos conceptos relativos a los riesgos en general y por ende a los psicosociales.

- ✓ **Prevención:** el conjunto de actividades o medidas adoptadas o previstas en todas las fases de actividad de la empresa con el fin de evitar o disminuir los riesgos derivados del trabajo.
- ✓ **Riesgo laboral:** la posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño derivado del trabajo. Para calificar un riesgo desde el punto de vista de su gravedad, se valorarán conjuntamente la probabilidad de que se produzca el daño y la severidad del mismo.
- ✓ **Daños derivados del trabajo:** las enfermedades, patologías o lesiones sufridas con motivo u ocasión del trabajo.

El concepto **factor de riesgo** hace referencia a cualquier condición de trabajo que aumente la probabilidad de sufrir una enfermedad o lesión.

Partiendo de este planteamiento no es adecuado hablar indistintamente, por ejemplo, de riesgos psicosociales y factores psicosociales.

El riesgo se produce por la exposición de un trabajador a un peligro, esto es, a una condición de trabajo peligrosa. La materialización de ese riesgo daría lugar a las consecuencias en forma de daños.

Factor (de riesgo)	Riesgo	Daño
Nivel ruido elevado	Ruido	Pérdida audición

En este sentido, la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo se refiere a los **Riesgos psicosociales** como *los que se derivan de las deficiencias en el diseño, la organización y la gestión del trabajo, así como de un escaso contexto social del trabajo, y pueden producir resultados psicológicos, físicos y sociales negativos, como el estrés laboral, el agotamiento o la depresión.*

Por su parte, el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo define los **Factores psicosociales** (Factores de riesgo psicosocial) como *aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo.*

¿Cuáles son, en concreto, los riesgos psicosociales?

Atendiendo a una visión más pragmática que teórica, las empresas pueden encontrar la respuesta a esta pregunta en la Guía de actuaciones de la ITSS sobre riesgos psicosociales (2012). En primer lugar, se señala *“que aún no existe a nivel de la Unión Europea una regulación legal ni convencional unitaria sobre esta materia”*; y, a continuación, se expone que *“siguiendo las pautas marcadas por el CARIT (Comité de Altos Responsables de la Inspección de Trabajo) para la Campaña Europea de Riesgos Psicosociales de 2012, 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 tenemos que añadir la **fatiga** de los trabajadores derivada de la ordenación del tiempo de trabajo, fundamentalmente del régimen del trabajo nocturno y a turnos”*.

Según este planteamiento podremos ver en los documentos de evaluación de las empresas, la referencia a los riesgos psicosociales del siguiente modo:

- ✓ Riesgo psicosocial (de estrés) por exposición a situaciones laborales inadecuadas con baja autonomía en las decisiones y el ritmo de trabajo.
- ✓ Riesgo psicosocial (de acoso psicológico en el trabajo) por exposición a situaciones laborales inadecuadas por críticas y descalificaciones del mando directo mantenidas en el tiempo.
- ✓ Riesgo psicosocial (de fatiga) por exposición a situaciones laborales inadecuadas por cambios imprevistos de los turnos de trabajo.

Factor (de riesgo)	Riesgo	Daño
Críticas y descalificaciones del mando directo	Acoso psicológico en el trabajo	Dificultad de concentración. Disminución de la productividad



3.2. Principales factores psicosociales

La clasificación de cuáles pueden ser estos factores de riesgo es muy diversa y de hecho cada método de evaluación de riesgos psicosociales adopta una diferente ya que existen diversos enfoques teóricos sobre este asunto.

Hay cuatro modelos teóricos que tienen un reconocimiento científico generalizado (y que son, directa o indirectamente, la base de numerosos instrumentos de evaluación): Modelo de estrés organizacional de Michigan (Kahn, Wolfe, Snoeke y Rosenthal, 1964), Modelo de ajuste persona-entorno (French, Rogers y Cobb, 1974), Modelo de demandas-control (Karasek, 1979) y Modelo de esfuerzo-recompensa (Siegrist, 1996).

Esta diversidad en la relación de factores psicosociales se podrá comprobar en el apartado de la guía referido a los métodos de evaluación existentes más usados donde se recogen las variables o dimensiones medidas por cada uno de ellos.

Factores Psicosociales del Método de Evaluación F-PSICO 3.0 (INSHT)

Tiempo de trabajo	Autonomía	Carga de trabajo
Demanda psicológicas	Variedad y contenido del trabajo	Participación y supervisión
Interés por el trabajador y compensación	Desempeño de rol	Relaciones y apoyo social



De todos modos, un resumen de los principales factores psicosociales puede hallarse en la clasificación realizada en 2008 por el Grupo Europeo para la Gestión del Riesgo Psicosocial (*The European Framework of Psychosocial Risk Management, PRIMA-EF*). En concreto son los siguientes:

- ✓ **Contenido del trabajo:** falta de variedad o ciclos de trabajo cortos, trabajo fragmentado o sin sentido, infrautilización de habilidades, alta incertidumbre, exposición continua a personas en el trabajo.
- ✓ **Carga y ritmo de trabajo:** sobrecarga o infracarga de trabajo, alto ritmo de trabajo, altos niveles de presión de tiempo, continuamente sujeto a plazos.
- ✓ **Tiempo de trabajo:** trabajo a turnos, trabajos nocturnos, horarios de trabajo inflexibles, horarios largos o imprevisibles.
- ✓ **Control:** baja participación en la toma de decisiones, falta de control sobre la carga de trabajo, el ritmo, el método de trabajo, etc.
- ✓ **Ambiente y equipos:** disponibilidad de equipos inadecuados o ausencia de mantenimiento, malas condiciones ambientales tales como falta de espacio, iluminación deficiente, ruido excesivo.
- ✓ **Cultura organizacional y funciones:** falta de comunicación, bajos niveles de apoyo para la resolución de problemas y el desarrollo personal, falta de definición de tareas o de acuerdo sobre los objetivos organizacionales.

- ✓ **Relaciones interpersonales:** aislamiento físico o social, malas relaciones con los superiores, conflictos interpersonales, falta de apoyo social.
- ✓ **Rol en la organización:** ambigüedad de rol, conflicto de rol y responsabilidad sobre personas.
- ✓ **Desarrollo de carrera:** incertidumbre o estancamiento en la carrera profesional, baja o excesiva promoción, baja remuneración, inseguridad laboral, baja valoración social del trabajo.
- ✓ **Interacción trabajo-hogar:** conflictos entre las demandas del trabajo y del hogar, bajo apoyo en el hogar, problemas de doble presencia.

En nuestra opinión, si bien podemos seguir esa clasificación por disponer de un cierto consenso científico, hay que señalar que alguno de esos factores puede estar fuera de la gestión que debe llevar a cabo la empresa en el ámbito preventivo; por ejemplo, nos podemos referir al factor denominado como "doble presencia" (interacción trabajo-hogar) que relaciona las demandas del ámbito laboral con las demandas del ámbito doméstico-familiar.



3.3. Consecuencias de los riesgos psicosociales

En la publicación “Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas” (INSHT) se señala que *“los riesgos psicosociales en el trabajo afectan a la salud de los trabajadores, y cada vez existe más evidencia de sus consecuencias (EU-OSHA, 2007). Existen documentos desarrollados por la Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo que recogen amplias revisiones de este tema (...), y cada vez la literatura muestra de forma más fehaciente los efectos y consecuencias de los riesgos psicosociales”*.

Sin entrar en detalle en este punto, ya que podría enumerarse una larga lista de efectos, tenemos que señalar que estas consecuencias afectan a nivel individual, a los trabajadores expuestos a unas condiciones de trabajo inadecuadas, pero que también inciden a nivel de la organización, al funcionamiento de la propia empresa.

Los efectos individuales se relacionan con trastornos músculo-esqueléticos, cardiovasculares, psicosomáticos, mentales y con el consumo de sustancias. Los efectos organizacionales se muestran, por ejemplo, en la productividad y en el absentismo.

En el cuadro 2 se resumen las principales consecuencias y efectos de los riesgos psicosociales.

CUADRO 2

Consecuencias y efectos de los riesgos psicosociales	
Problemas relacionados con la salud	Salud Física Salud Mental Consumo de sustancias Trastornos psicosomáticos
Actitudes ante la empresa	Satisfacción laboral Implicación laboral Conductas contraproducentes
Tiempos de trabajo	Rotación de personal Presentismo Bajas laborales Duración de las bajas
Costes económicos	Accidentes de trabajo Pérdida de materiales Rendimiento Productividad



4. Procedimiento de evaluación. Análisis, evaluación y gestión

De una manera simplificada la prevención de riesgos laborales consiste en un conjunto de actividades que se realizan en la empresa con la finalidad de identificar los riesgos que se pueden producir en el desarrollo del trabajo para que se puedan adoptar una serie de medidas preventivas que eviten que se produzca un accidente laboral.

La herramienta fundamental para prevenir los riesgos en el trabajo es la denominada **Evaluación de riesgos**. La evaluación consiste en un estudio llevado a cabo por un Técnico de prevención en el que, de manera sintética, se sigue el siguiente proceso:

- ✓ Se estudian las condiciones de un puesto de trabajo: lugar, equipos de trabajo, aspectos organizativos, etc.
- ✓ Se identifican los peligros a los que se expone el trabajador por trabajar en esas condiciones.
- ✓ Se tratan de eliminar los peligros que puedan ser eliminados fácilmente en esta fase.
- ✓ En caso de que no se puedan eliminar, se evalúa la importancia de cada riesgo, atendiendo habitualmente a criterios como el tiempo de exposición al riesgo y la posible gravedad de los daños que puede provocar, para establecer cuáles son prioritarios de abordar.
- ✓ Finalmente, se proponen unas medidas preventivas para eliminar o reducir los riesgos de ese puesto de trabajo.

Como sabemos la evaluación de riesgos no es un fin en sí misma. El art. 3.1 de la LPRL la define como *“el proceso dirigido a estimar la magnitud de aquellos riesgos que no hayan podido evitarse, obteniendo la información necesaria para que el empresario esté en condiciones de tomar una decisión apropiada sobre la necesidad de adoptar medidas preventivas y, en tal caso, sobre el tipo de medidas que deben adoptarse”*.

Guía sobre la gestión empresarial de los riesgos psicosociales

4. Procedimiento de evaluación. Análisis, evaluación y gestión

Por esta razón compartimos el criterio que se estableció en la Guía de Actuación Inspectoral en factores Psicosociales de la ITSS publicada en 2006 donde se señalaba que *“dado que la primera obligación de las empresas conforme al art 15 1 a) de la citada Ley (LPRL) es la de evitar los riesgos, y sólo se evalúan los riesgos no evitados, la obligación primera de las empresas en esta materia será la de identificar y analizar los peligros de que puedan existir riesgos psicosociales, y sólo en el caso de que existan se procedería a su evaluación”*.

Consideramos que un avance significativo en la gestión de los riesgos psicosociales vendría dado por la elaboración de herramientas adecuadas de identificación de dichos riesgos. En nuestra opinión, las empresas (sobretudo las PYMES) demandan herramientas contrastadas de fácil aplicación para los técnicos de prevención que den respuesta a la obligación normativa de identificar y evitar los riesgos.



4. Procedimiento de evaluación. Análisis, evaluación y gestión

A modo de ejemplo de aplicación de estas herramientas de identificación se procedería del modo siguiente. La bibliografía sobre el tema relaciona problemas de origen psicosocial (definición de rol) cuando no se han definido adecuadamente las funciones y responsabilidades de los diferentes puestos de trabajo de la empresa; pues bien, el hecho de que exista en la empresa un Manual de funciones de los puestos debiera marcarse en la lista de chequeo por el Técnico de prevención como una condición adecuada a falta de conocer la opinión de los trabajadores y de la propia empresa sobre la aplicación de dicho documento. Del mismo modo se procedería con el resto de puntos (condiciones de trabajo) a chequear.

	Situación adecuada	Situación inadecuada
La empresa dispone de un Manual de funciones de los puestos de trabajo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El Manual de funciones ha sido difundido a todos los trabajadores	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

En nuestra opinión, el trabajo del Técnico de prevención debería consistir, en un primer momento, en recopilar y analizar todas las fuentes de información disponibles sobre la empresa en relación con la gestión de los riesgos psicosociales.

NTP 702: El proceso de evaluación de los factores psicosociales

Fuentes de información necesarias:

- ✓ Opinión de todos los grupos sociales implicados.
- ✓ Observación del trabajo mientras éste se está llevando a cabo.
- ✓ Registro de las posibles tensiones y «desviaciones» entre los procedimientos de trabajo teóricos y los procedimientos reales.
- ✓ Documentos, estadísticas e informes que puedan aportar información y que puedan estar relacionados con el tema:
 - *Datos generales sobre la empresa: antigüedad, organigrama, equipamientos y servicios, sistemas de horarios, de salarios, de promoción, etc.*
 - *Características de la plantilla: sexo, edad, antigüedad en la empresa y en el puesto, etc.*
 - *Diferentes aspectos que afectan al personal: absentismo, enfermedades, declaraciones de incapacidad para ciertos puestos de trabajo, permisos personales, formación, siniestralidad, rotación del personal, solicitudes de cambios de puesto, sanciones, etc.*
 - *Diferentes aspectos que afectan a la producción: calidad de la producción, rechazos, recuperaciones de producto, índices de producción, productividad, intervenciones de mantenimiento, averías, etc.*

4. Procedimiento de evaluación. Análisis, evaluación y gestión

- *Actas e informes del comité de empresa, del comité de seguridad y salud, del servicio de prevención, etc.*
- *Consulta de otros estudios, teorías y conocimientos existentes relacionados con el tema.*

En un segundo momento, se llevaría a cabo un chequeo de las condiciones de trabajo que se relacionan habitualmente con problemas de origen psicosocial para comprobar su adecuación en función de las características de la empresa, de la actividad desarrollada, del contexto social, etc. Estos datos de la empresa o centro han sido datos recopilados previamente junto con los indicadores de posibles consecuencias que estén afectando a la organización o a los trabajadores.

En un tercer momento, se recogería la percepción de los trabajadores y de la propia empresa sobre esas condiciones psicosociales y de este modo se completaría el proceso de identificación de los riesgos psicosociales realizado bajo el criterio del Técnico de prevención.

Si bien consideramos que el criterio del Técnico debe primar en cualquier evaluación (sólo puede ser realizada por esta figura debido a la formación exigida), asumimos que conocer la percepción de los trabajadores sobre los factores psicosociales es necesaria, además de porque lo establece la normativa, porque el riesgo psicosocial existe o no en función del tratamiento psicológico que realizan los trabajadores. El riesgo existe si se percibe un desequilibrio entre las demandas de la situación y los recursos disponibles de las personas implicadas. Pero esto no quiere decir que la evaluación se realice exclusivamente en base a la percepción de los trabajadores en un cuestionario como ocurre en muchos casos.

Como ha quedado reflejado y queremos reiterar, desde nuestro punto de vista, la gestión de los riesgos psicosociales es un proceso que debe incluir la identificación de los factores de riesgo y, en su caso, la posterior evaluación. No obstante, la experiencia nos muestra que en general las empresas tienden a usar cuestionarios para realizar la evaluación sin definir un proceso de identificación de factores psicosociales ni tener en cuenta otras fuentes de información (variables sociodemográficas, posibles indicadores, etc) distintas al propio cuestionario.

Dicho esto, la forma de abordar la gestión de estos riesgos por parte de las empresas es muy diversa y, en general, las diferencias en los modelos obedecen a diferencias en variables de la organización como son el tamaño (pequeñas, medianas o grandes empresas), el sector o actividad (servicios, industria o construcción) o la organización preventiva (asunción propia o externalización).

Para tratar de conocer estas diferencias en los modelos de gestión de estos riesgos se llevó a cabo un sondeo entre los representantes de algunas empresas seleccionadas entre las que estaban las que acudieron a los talleres sobre "Gestión de los riesgos psicosociales" celebrados por CEIM en 2014. Los resultados de las encuestas que se presentan a continuación no pretender ser generalizables a todas las empresas madrileñas, pero sí nos dan una visión de cuál es el estado de la situación actual en algunas empresas (medianas y grandes que son las que participaron) preocupadas por la realidad de los riesgos psicosociales.

Gestión del riesgo psicosocial.

- ✓ En el 42% de las empresas la evaluación de riesgos (inicial o periódica) identifica la existencia o no de riesgo psicosocial y en el 50% valora el nivel de riesgo psicosocial.
- ✓ Tomando sólo las medianas empresas en el 67% la evaluación de riesgos (inicial o periódica) identifica la existencia o no de riesgo psicosocial y en el 33% no se incluyen los riesgos psicosociales.
- ✓ El 58% de las empresas ha realizado una evaluación psicosocial específica en toda la empresa, mientras que el 17% la ha realizado sólo en parte de la empresa. Queda un 8% que no la ha realizado, pero la tiene prevista y un 17% en el que la evaluación inicial indica que no es necesaria.
- ✓ Tomando sólo las medianas empresas hay un 67% en el que la evaluación inicial indica que no es necesaria y un 33% que la tiene prevista.
- ✓ El 89% de las empresas ha llevado a cabo la evaluación psicosocial específica mediante cuestionarios cumplimentados por los trabajadores mientras que el 11% lo ha hecho mediante técnicas subjetivas como, por ejemplo, las entrevistas.
- ✓ De las empresas que han empleado cuestionarios el 62,5% lo ha hecho mediante el método FPSICO 3.0 del INSHT mientras que otro 25% usó el método FPSICO 2.0 del INSHT. El 12,5% restante utiliza otros métodos.

4. Procedimiento de evaluación. Análisis, evaluación y gestión

- ✓ En empresas con SPP, el 78% realizaron las evaluaciones los propios técnicos del SPP, el 11% las realizaron los técnicos del SPA y el 11% las realizaron empresas consultoras.
- ✓ El 44,4% de las empresas señala como motivo principal para realizar la evaluación cumplir con la legislación, el 33,3% señala que mejorar las condiciones de trabajo y el 22,2% por requerimiento de la Administración.
- ✓ En el 22% de las empresas el resultado en la evaluación hace necesario desarrollar medidas de control y en el 67% es sólo recomendable implantarlas. En el 11% no son necesarias.
- ✓ En general, hay pocas empresas que implanten una sola medida (en concreto el 12% de la muestra) y lo más común es las empresas implanten diferentes medidas preventivas.





4.1. Indicadores de riesgo psicosocial

Un argumento evidente de que se debe llevar a cabo una evaluación de riesgos psicosociales es el que hace referencia a que ya se estén produciendo consecuencias negativas en la organización o en la salud de los trabajadores.

Por esta razón, el proceso de identificación de los riesgos psicosociales debe tener en cuenta los posibles efectos de la presencia de dichos riesgos en la organización. Consecuentemente, muchas empresas recopilan los datos de determinados indicadores laborales y médicos que a su vez sirven en su medición periódica de alarma de una situación inadecuada.

En la citada encuesta llevada a cabo con empresas que asistieron a los talleres de CEIM se preguntaba sobre los indicadores que manejaban en la gestión de los riesgos psicosociales. Los resultados muestran que hay indicadores contemplados en prácticamente todas las empresas (p.e. tasa de absentismo) y otros que no son tan frecuentes (p.e. número de bajas por patologías no traumáticas).

Indicadores de riesgo psicosocial.

Indicadores relativos a vigilancia de la salud

- ✓ El 83% de las empresas calcula el número de trabajadores No aptos.
- ✓ El 83% de las empresas calcula el número de trabajadores Aptos con restricciones.
- ✓ El 50% de las empresas calcula el número de contingencias comunes relacionadas con trastornos mentales.
- ✓ El 33% de las empresas calcula el número de bajas por patologías no traumáticas.
- ✓ El 50% de las empresas calcula el número de bajas por patologías psiquiátricas.

Indicadores laborales

- ✓ El 50% de las empresas calcula el número de bajas voluntarias.
- ✓ El 50% de las empresas calcula el número de despidos.
- ✓ El 50% de las empresas calcula el número de quejas y reclamaciones recibidas de empleados.
- ✓ El 50% de las empresas calcula el número de solicitudes de cambio de puesto-centro.
- ✓ El 42% de las empresas calcula el número de sanciones o similares a empleados.
- ✓ El 50% de las empresas calcula el número de casos de acoso laboral.

Indicadores relativos a absentismo

- ✓ El 92% de las empresas calcula el Absentismo por accidente de trabajo.
- ✓ El 100% de las empresas calcula el Absentismo por contingencias comunes.
- ✓ El 100% de las empresas calcula el Absentismo total.
- ✓ El 83% de las empresas calcula el Absentismo total por Dptos o centros.

Indicadores relativos a accidentabilidad

- ✓ El 83% de las empresas calcula el Índice de Incidencia.
- ✓ El 82% de las empresas calcula el Índice de Frecuencia.
- ✓ El 82% de las empresas calcula el Índice de Gravedad.

Las empresas que obtienen estos datos no dudan de su utilidad práctica para la gestión preventiva dentro de la organización. No obstante, la utilización de estos indicadores en algunos casos requiere la comparación con valores estándar de adecuación y ocurre que, en la mayor parte de las ocasiones, el indicador no puede ser comparado más que con los datos de la propia empresa en distintos momentos o en distintos lugares (centros, departamentos, etc).

Un ejemplo llamativo es el de la tasa de absentismo. Se trata de un indicador medido en prácticamente todas las empresas y referenciado en la mayoría de las publicaciones y estudios sobre riesgos psicosociales pero que carece de una baremación oficial (por sectores, comunidades autónomas, etc como los índices de accidentalidad) que indique un valor de referencia para las empresas.

Como es lógico, en ausencia de este dato oficial se manejan otras fuentes (p.e. datos de las MATEPSS, informes fruto de la colaboración de empresas y la universidad, etc), pero sería muy útil para los departamentos de Recursos Humanos y de Prevención de las empresas disponer de valores de referencia propuestos por las administraciones.



5. Principales métodos de identificación-evaluación psicosocial

En base a lo tratado hasta ahora, entendemos que para llevar a cabo la identificación o evaluación por parte de las empresas, el método escogido debe abarcar los riesgos psicosociales de estrés, violencia (interna y externa) y fatiga. Pues bien, la realidad es que no es fácil encontrar un método que permita la evaluación inicial del conjunto de los riesgos psicosociales.

Los instrumentos existentes, por lo general, parten de planteamientos teóricos diferentes y esto hace que, en muchas ocasiones, no coincidan ni siquiera los factores psicosociales que analizan.

En uno de los documentos informativos de la Campaña europea de inspección de riesgos psicosociales se incluye la pregunta: ¿Cuáles son las obligaciones de los empresarios? La respuesta en ese mismo documento es la siguiente: *“Evaluar los riesgos psicosociales regularmente. Los riesgos psicosociales deben ser identificados y evaluados, por ejemplo, a través de conversaciones, entrevistas, observación, listas de verificación y cuestionarios”*.

Si bien compartimos la idea de que la evaluación de riesgos psicosociales no tiene por qué llevarse a cabo de manera exclusiva mediante cuestionarios, la realidad es que actualmente, en España se dispone de una pluralidad de instrumentos dirigidos a evaluar los riesgos psicosociales en las Organizaciones que son principalmente de tipo cuestionario.

Lo más habitual en las actuaciones proactivas es la aplicación de las técnicas cuantitativas (p.e. cuestionarios, escalas, listas de comprobación, etc.) en vez de las cualitativas (p.e. entrevistas, grupos de discusión, etc.).

Destacan sobre todas las demás las técnicas basadas en cuestionarios que se centran en el análisis en las condiciones de trabajo que han sido apreciadas como nocivas por un número de trabajadores que se considera significativo. Estos métodos ofrecen la ventaja de poder recoger información de manera rápida, válida y fiable, siempre que se cumplan los requisitos de aplicación establecidos en cada uno de ellos. No obstante, nuestra opinión es que la información recogida por la combinación de técnicas cuantitativas y cualitativas es mucho más completa.

NTP 702: El proceso de evaluación de los factores psicosociales

En muchos casos, la aplicación combinada de métodos cuantitativos (cuya técnica más característica es la encuesta con cuestionario precodificado) y cualitativos se erige como la elección más adecuada. Así, la realización de grupos de discusión o entrevistas en profundidad (técnicas propias de la metodología cualitativa) permiten definir de una forma bastante depurada las dimensiones y las relaciones más significativas del problema que se va a evaluar, y, por tanto, pueden ser muy útiles tanto en las fases iniciales del proceso como en las fases posteriores de interpretación de los resultados y acciones concretas que deberán emprenderse.

5. Principales métodos de identificación-evaluación psicosocial

A continuación, se revisan los métodos de evaluación de riesgos psicosociales más utilizados en el contexto empresarial español. En concreto son los siguientes:

- ✓ *F-PSICO. Factores Psicosociales. Método de Evaluación 3.0. INSHT*
- ✓ *Manual para la evaluación de riesgos ergonómicos y psicosociales en la PYME. INSHT e IBV.*
- ✓ *Evaluación de las condiciones de trabajo en pequeñas y medianas empresas. INSHT.*
- ✓ *Método CoPsoQ ISTAS-21 1.5. ISTAS.*
- ✓ *Cuestionario RED. Grupo WONT. Universidad Jaime I.*
- ✓ *Metodología INERMAP.*
- ✓ *Batería Factores Psicosociales de Salud Laboral (FPSL). Universidad de Valencia.*
- ✓ *Método Prevenlab-Psicosocial. Universidad de Valencia.*
- ✓ *DECORE. Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales. TEA Ediciones.*
- ✓ *Batería de Evaluación de Riesgos Psicosociales para las PYMES. MC-UB.*
- ✓ *Herramienta para la evaluación de riesgos ergonómicos y psicosociales (HEREP). UMIVALE.*
- ✓ *Factores psicosociales. Identificación de Situaciones de Riesgo. INSL.*

5. Principales métodos de identificación-evaluación psicosocial

Para ayudar en su selección, además de un comentario general con la opinión sobre las ventajas e inconvenientes del método, la información analizada describe los siguientes aspectos:

- ✓ **Guía ITSS:** si el método está recogido en la Guía de la ITSS de 2012.
- ✓ **Población:** tipo de empresas a las que va dirigido.
- ✓ **Aplicación:** si es de uso libre y la capacitación requerida para su aplicación.
- ✓ **Variables:** las dimensiones o factores que mide.
- ✓ **Metodología:** si es cuantitativa, cualitativa o incluye ambas.
- ✓ **Herramientas:** posibilidades y ayudas técnicas que incluye.
- ✓ **Medidas preventivas:** si recoge medidas asociadas a los factores medidos.
- ✓ **Garantías psicométricas:** si dispone de adecuadas garantías psicométricas en cuanto a fiabilidad y validez.



F-PSICO. Factores Psicosociales. Método de Evaluación. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT). Versión 3.0.

<http://www.insht.es/portal/site/Insht/fpsico>

Guía ITSS:	Incluido en métodos de evaluación más utilizados.
Población:	Todas las empresas independientemente de su tamaño o actividad.
Aplicación:	Uso libre. Técnico superior en Ergonomía y Psicología aplicada.
Variables:	9 factores: Tiempo de trabajo / Autonomía (Autonomía temporal, Autonomía decisional) / Carga de trabajo (Presiones de tiempos, esfuerzo de atención, Cantidad y dificultad de la tarea) / Demandas psicológicas (Exigencias cognitivas, Exigencias emocionales) / Variedad y contenido del trabajo / Participación y supervisión / Interés por el trabajador y compensación / Desempeño de rol (Ambigüedad de rol, Conflicto de rol) / Relaciones y apoyo social.
Metodología:	Cuantitativa.
Herramientas:	Cuestionario (formato en papel e informático), hoja de recogida previa de datos de la empresa, programa informático.
Medidas preventivas:	Proporciona una serie de recomendaciones generales relacionadas con cada uno de los factores que mide.
Garantías psicométricas:	Las referencias consultadas coinciden en considerar que el instrumento dispone de adecuadas garantías psicométricas de fiabilidad y validez.
Comentarios:	Se trata de un método completo para una evaluación integral de los factores psicosociales. Está avalado por el INSHT como organismo de referencia.

Manual para la evaluación de riesgos ergonómicos y psicosociales en la PYME. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) e Instituto de Biomecánica de Valencia (IBV).

<http://www.insht.es/portal/site/Insht/fpsico>

Guía ITSS:	Incluido en métodos de evaluación más utilizados.
Población:	Especialmente dirigido a la PYME.
Aplicación:	Uso libre. Técnico intermedio.
Variables:	9 variables: Carga mental (demandas de la tarea y control sobre el trabajo) / Riesgos de origen psicosocial (autonomía temporal, contenido del trabajo, supervisión-participación, definición del rol, interés por el trabajador, relaciones personales, trabajo a turnos y trabajo nocturno).
Metodología:	Cuantitativa.
Herramientas:	Lista de identificación inicial de riesgos, métodos de evaluación de riesgos de la lista, ejemplos de aplicación de medidas correctoras.
Medidas preventivas:	No dispone de una relación de medidas concretas. Incluye ejemplos de medidas.
Garantías psicométricas:	El instrumento no dispone de datos sobre su fiabilidad y validez.
Comentarios:	El método proporciona procedimientos sencillos para la identificación y evaluación de los riesgos psicosociales. Recomendable para una evaluación elemental en PYMES.

Evaluación de las condiciones de trabajo en pequeñas y medianas empresas. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT). 5ª edición.

http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/Guias_Ev_Riesgos/Condiciones_trabajo_PYMES/Condiciones_trabajo_PYMES.pdf

Guía ITSS:	Incluido en métodos de evaluación más utilizados.
Población:	Especialmente dirigido a la PYME.
Aplicación:	Uso libre. Técnico básico.
Variables:	6 variables: Carga mental / Trabajo a turnos / Factores de organización (contenido de la tarea, autonomía, rol en la organización y relaciones personales).
Metodología:	Cuantitativa.
Herramientas:	Cuestionarios (Lista de chequeo, medidas preventivas y criterios de valoración).
Medidas preventivas:	En cada ítem del cuestionario incluye medidas concretas.
Garantías psicométricas:	El instrumento no dispone de datos sobre su fiabilidad y validez.
Comentarios:	El método proporciona procedimientos sencillos para la identificación y evaluación de los factores psicosociales. Recomendable para una evaluación elemental en PYMES.

Método CoPsoQ ISTAS-21. Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS). Versión 1.5.

<http://www.istas.net/istas21/cabecera.htm>

- Guía ITSS:** Incluido en métodos de evaluación más utilizados.
- Población:** Todas las empresas, independientemente del sector o actividad. La versión corta para empresa de menos de 25 trabajadores y la versión intermedia a partir de 25 trabajadores.
- Aplicación:** Uso libre. Técnico superior en Ergonomía y Psicología aplicada.
- Variables:** Versión media (5 dimensiones): Exigencias psicológicas del trabajo (Exigencias cuantitativas, Exigencias de esconder emociones, Exigencias emocionales, Exigencias cognitivas) / Doble presencia / Control sobre el trabajo (Influencia, Posibilidades de desarrollo, Control sobre los tiempos a disposición, Sentido del trabajo, Compromiso) / Apoyo social y calidad de liderazgo (Posibilidades de relación social, Apoyo social de los compañeros, Apoyo social de superiores, Calidad de liderazgo, Sentido del grupo, Previsibilidad, Claridad de rol, Conflicto de rol) / Compensaciones del trabajo (Estima, Inseguridad sobre el futuro). Versión corta (6 dimensiones): Exigencias psicológicas del trabajo / Doble presencia / Control sobre el trabajo / Apoyo social y calidad de liderazgo / Estima / Inseguridad sobre el futuro.
- Metodología:** Cuantitativa.
- Herramientas:** Cuestionario en papel, aplicación informática, manual de la aplicación informática y anexos (tablas resumen, circulares informativas sobre el proceso en todas sus etapas, matrices de exposición, origen y medidas preventivas).

Medidas preventivas:	No dispone de una relación de medidas concretas. Incluye ejemplos de medidas. ejemplos de medidas.
Garantías psicométricas:	Las referencias consultadas coinciden en considerar que el instrumento dispone de adecuadas garantías psicométricas de fiabilidad y validez.
Comentarios:	Se trata de un método completo para una evaluación integral de los factores psicosociales. El proceso de intervención está muy pautado. Está baremado en población española. Recientemente se ha publicado la versión 2 con algunas diferencias sobre la anterior.



Cuestionario RED. Grupo WONT de la Universidad Jaime I.

www.wont.uji.es

- Guía ITSS:** Incluido en otros métodos.
- Población:** Todas las empresas. Dispone de adaptaciones específicas dependiendo de los sectores.
- Aplicación:** No es de uso libre.
- Variables:** 4 bloques (Datos administrativos / Demandas laborales / Recursos personales y laborales / Emociones-experiencias) y 35 escalas:
Estresores, peligros o riesgos psicosociales: Demandas (Sobrecarga cuantitativa, Sobrecarga emocional, Sobrecarga mental, Conflicto de rol, Ambigüedad de rol, Rutina, *Mobbing*) / Recursos laborales (Autonomía, *Feedback*, Calidad Organizacional, Formación Organizacional, Apoyo social, Estilo de liderazgo, Relaciones interpersonales, Trabajo en equipo) / Recursos personales (Autoeficacia, Eficacia grupal percibida, Competencias profesionales, Competencias emocionales, Competencias mentales)
Consecuencias psicosociales y organizacionales: Daños psicosociales (Síntomas psicósomáticos, Aburrimiento, Ansiedad, *Burnout*, Adicción al trabajo, Tecnoestrés) / Bienestar psicosocial (Satisfacción y placer, Relajación, Emociones positivas, *Engagement*, *Flow*) / Daños organizacionales (Absentismo, ineficiencia profesional, Falta de compromiso, intención de abandono de la organización).
- Metodología:** Cuantitativa y cualitativa.
- Herramientas:** *Check-list*, entrevista, cuestionario, grupos de discusión y varios test.

- Medidas preventivas:** Tras la aplicación de la metodología, el equipo WONT prioriza recomendaciones referidas a PRL y sobre los aspectos positivos detectados.
- Garantías psicométricas:** Las referencias consultadas coinciden en considerar que el instrumento dispone de adecuadas garantías psicométricas de fiabilidad y validez.
- Comentarios:** El sistema se ajusta a la entidad que se evalúa. Se trata de una evaluación exhaustiva que requiere un proceso largo con esfuerzo para la organización evaluada.



Metodología INERMAP

www.inermap.com

Guía ITSS:	Incluido en otros métodos.
Población:	Todas las empresas. Cuenta con métodos específicos para áreas de actividad (Industria, educación, oficinas, banca, comercial, teleoperadores, sanidad, PYME).
Aplicación:	No es de uso libre (está comercializado). Técnico superior en Ergonomía y Psicología aplicada.
Variables:	6 factores: Distribución y diseño (Proxemia ambiental, Diseño ergonómico, Factores físicos ambientales, Diseño de la comunicación, Diseño ambiental) / Comunicación (Calidad de la comunicación, Participación, Feedback, Formación, Diseño de la comunicación) / Control y liderazgo (Autonomía, Estilo, Feedback, Participación) / Carga mental (Contenido de la tarea, Atención, Cambios tecnológicos, Presión de tiempo, Percepción del riesgo, Estabilidad en el empleo, Definición de rol, Autonomía) / Turnicidad / Satisfacción social (Desarrollo de carrera, Feedback, Estabilidad en el empleo).
Metodología:	Cuantitativa y cualitativa.
Herramientas:	Cuestionarios de evaluación, tablas de recogida de información, programa informático.
Medidas preventivas:	Los programas informáticos de la metodología generan de forma automática posibles medidas preventivas.
Garantías psicométricas:	Las referencias consultadas coinciden en considerar que falta información sobre las garantías psicométricas de fiabilidad y validez del cuestionario.

Comentarios: Se trata de una herramienta fácil de administrar y que interfiere poco en la entidad evaluada. Esta metodología prima la labor del Técnico de PRL en base a tablas de evaluación. Permite la adaptación al área de actividad de la empresa.



Batería Factores Psicosociales de Salud Laboral (FPSL).
Método de evaluación de los riesgos psicosociales
y comportamentales de la Universidad de Valencia
(MARC-UV).

<http://www.uv.es/~meliajl/Segur/FPSL.htm>

- Guía ITSS:** Incluido en otros métodos (como Batería Valencia Prevacc de MARC-UV; este instrumento estudia factores psicosociales y clima de seguridad en la organización).
- Población:** Todas las empresas.
- Aplicación:** No es de uso libre.
- Variables:** 6 variables: Aspectos descriptivos de la persona, el puesto y la organización / Indicadores de accidentes / Indicadores de Estrés en el Trabajo (Salud Psicológica General, Tensión y Ansiedad experimentada asociada con el trabajo, Conflicto de Rol, Ambigüedad de Rol, Sobrecarga de Rol) / Indicadores de Satisfacción Laboral (Intrínseca del trabajo, con las Condiciones de trabajo, con las Prestaciones recibidas, con la Supervisión, con la Participación, Otros factores de la Satisfacción Laboral) / Indicadores de Disfunciones relativas a la Calidad, Productividad y Supervisión (con la Calidad, con la Productividad, con la Supervisión) / Indicadores de Disfunciones Psicosociales (Social Severa de Acoso – Mobbing, de Alienación en el Trabajo, Propensión al Abandono de la Organización).
- Metodología:** Cuantitativa y cualitativa.
- Herramientas:** Cuestionarios, entrevistas, dinámicas de grupo.
- Medidas preventivas:** La Batería ofrece sugerencias útiles para planificar y priorizar acciones preventivas eficaces.

**Garantías:
psicométricas** Las referencias consultadas coinciden en considerar que el instrumento dispone de adecuadas garantías psicométricas de fiabilidad y validez.

Comentarios: Se trata de una única herramienta fácil de administrar y que interfiere poco en la entidad evaluada. Incluye control de los sesgos en las respuestas de los trabajadores.



Método Prevenlab-Psicosocial. Universidad de Valencia.

http://www.uv.es/uipot/not_prevenlab_09.htm

Guía ITSS:	Incluido en otros métodos.
Población:	Todas las empresas. Se puede adaptar a distintos sectores.
Aplicación:	No es de uso libre.
Variables:	11 variables: Sistema de trabajo / Tecnología que utiliza en el trabajo / Estructura de la organización / Infraestructura y recursos disponibles / Clima social y comunicación en la organización / Políticas y prácticas en gestión de RRHH / Dirección en sus diferentes niveles / Características de las Personas y equipos de la empresa / Misión y cultura de empresa / Estrategia de la empresa / Ambiente relevante en el que se desenvuelve la organización
Metodología:	Cuantitativa y cualitativa.
Herramientas:	Entrevistas, cuestionario, sesiones de grupo
Medidas preventivas	La propuesta de medidas preventivas desde esta metodología requiere una amplia especialización en distintos ámbitos.
Garantías: psicométricas	Las referencias consultadas coinciden en considerar que el instrumento dispone de adecuadas garantías psicométricas de fiabilidad y validez.
Comentarios:	Se trata de un procedimiento completo que solo puede ser llevado a cabo por expertos en esta metodología específica.

DECORE. Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales. TEA Ediciones.

<http://web.teaediciones.com/DECORE--CUESTIONARIO-DE-EVALUACION-DE-RIESGOS-PSICOSOCIALES.aspx>

Guía ITSS:	Incluido en otros métodos.
Población:	Todas las empresas. Dispone de adaptaciones específicas dependiendo de los sectores.
Aplicación:	No es de uso libre (está comercializado). Técnico superior en Ergonomía y Psicología aplicada.
Variables:	Cuatro escalas: Control / Apoyo organizacional / Reconcompensas / Demandas cognitivas.
Metodología:	Cuantitativa.
Herramientas:	Cuestionario (formato papel e informático) y programa informático on line (corrección, informe).
Medidas preventivas	No dispone de una relación de medidas concretas.
Garantías psicométricas	Las referencias consultadas coinciden en considerar que el instrumento dispone de adecuadas garantías psicométricas de fiabilidad y validez.
Comentarios:	Se trata de una única herramienta fácil de administrar y que interfiere poco en la entidad evaluada. Es una herramienta a considerar para efectuar una prueba de "cribado". Está baremado en población española.

Batería de Evaluación de Riesgos Psicosociales para las PYMES de MC-Mutual y Universidad de Barcelona (MC-UB).

<http://www.mc-mutual.com/extranet/home.do>

Guía ITSS:	Incluido en otros métodos.
Población:	Está indicado para pymes y micropymes.
Aplicación:	No es de uso libre.
Variables:	7 variables: Organización del tiempo de trabajo / Comunicación / Formación y desarrollo / Efectos sociales y de grupo / Participación / Contenido del trabajo / Exigencias de la tarea y del entorno del trabajo.
Metodología:	Cuantitativa y cualitativa.
Herramientas:	Check-list, entrevista, cuestionario, programa informático.
Medidas preventivas	Incluye medidas preventivas genéricas.
Garantías: psicométricas	Las referencias consultadas coinciden en considerar que el instrumento dispone de adecuadas garantías psicométricas de fiabilidad y validez.
Comentarios:	Se trata de una batería fácil de administrar con instrucciones sencillas y con poca interferencia en la empresa evaluada. Recomendable por su practicidad y adaptación a PYMES.

Herramienta para la evaluación de riesgos ergonómicos y psicosociales (HEREP) de UMIVALE.

<http://www.umivale.es/portal/cms/>

Guía ITSS:	No incluido.
Población:	Todas las empresas.
Aplicación:	No es de uso libre.
Variables:	10 variables: Carga mental (demandas de la tarea y control sobre el trabajo) / Riesgos de origen psicosocial (autonomía temporal, contenido del trabajo, supervisión-participación, definición del rol, interés por el trabajador, relaciones personales, trabajo a turnos y trabajo nocturno) / Satisfacción laboral.
Metodología:	Cuantitativa.
Herramientas:	Cuestionario, programa informático.
Medidas preventivas	No dispone de una relación de medidas concretas.
Garantías psicométricas	El instrumento no dispone de datos sobre su fiabilidad y validez.
Comentarios:	Se trata de un instrumento sencillo y fácil de aplicar. Es una herramienta a considerar para efectuar una prueba de "cribado".

Factores psicosociales. Identificación de Situaciones de Riesgo. Instituto Navarro de Salud Laboral (INSL)

<http://www.cfnavarra.es/insl>

Guía ITSS:	Incluido en métodos de evaluación más utilizados.
Población:	Todas las empresas. En las empresas de menos de 10 trabajadores solo si se puede garantizar el anonimato.
Aplicación:	Uso libre. Técnico superior en Ergonomía y Psicología aplicada.
Variables:	4 variables (más 3 preguntas sobre hostigamiento psicológico): Participación, implicación, responsabilidad / Formación, información, comunicación / Gestión del tiempo / Cohesión de grupo.
Metodología:	Cuantitativa y cualitativa.
Herramientas:	Cuestionario, hoja de datos de la empresa, programa informático para la corrección.
Medidas preventivas	Proporciona una guía con recomendaciones generales relacionadas con cada uno de los factores que mide.
Garantías psicométricas	Las referencias consultadas coinciden en considerar que el instrumento dispone de adecuadas garantías psicométricas de fiabilidad y validez.
Comentarios:	Se trata de un instrumento sencillo y fácil de aplicar. Es una herramienta a considerar para efectuar una prueba de "cribado". El método en la actualidad se encuentra en revisión.



6. Medidas de control de los riesgos psicosociales

Una vez que la empresa detecta y evalúa los riesgos psicosociales puede llegar a la conclusión de que debe adoptar medidas preventivas. Este es otro punto difícil de abordar por parte de las empresas porque en muchos casos las medidas propuestas por los propios métodos de evaluación no son fácilmente aplicables por su inespecificidad o generalidad.

Bien es cierto, que en algunos métodos se hace explícita esa puntualización destacando la necesidad de adaptar a la empresa concreta las recomendaciones ofrecidas.

F-PSICO. Factores Psicosociales. Método de Evaluación (INSHT). Versión 2.0

- Las recomendaciones deben servir como guía general sobre los aspectos importantes a considerar en cada factor.
- Estas recomendaciones no podrán ser entendidas como universalmente válidas y de aplicación unívoca. El camino desde la recomendación genérica a la aplicación práctica no puede hacerse sino desde el conocimiento concreto, “sobre el terreno” de la realidad directa y cotidiana del ámbito sobre el que se quiera intervenir.

Factores psicosociales. Identificación de Situaciones de Riesgo. (INSL)

- Estas recomendaciones pretenden ser orientativas, no deben ser entendidas como universalmente válidas y de aplicación unívoca, y su implantación dentro de la empresa estará vinculada a las características específicas de cada organización.

A modo de ejemplo, cabe señalar que es difícil implantar literalmente algunas medidas contenidas en los instrumentos de evaluación cuando el trabajador no puede elegir el método de trabajo (*p.e. dar posibilidad de que el trabajador organice su propio trabajo*) o cuando el trabajo no permite la alternancia de tareas (*p.e. evitar la repetición de tareas elementales, ampliando el ciclo o dando posibilidad de alternar con otras tareas*) si estamos evaluando un puesto de peón de triaje en una planta de reciclaje.

Es importante hacer especial hincapié en este punto relativo a la definición de las medidas a incluir en la planificación preventiva derivada de la evaluación de riesgos psicosociales. En nuestra opinión en el documento de la Planificación de la actividad preventiva de la empresa no deben incluirse literalmente las posibles recomendaciones que se obtienen de la aplicación de los métodos de evaluación, sino que debe ser la empresa, teniendo en cuenta los recursos de que dispone (medios económicos, técnicos y humanos), la que defina de manera operativa las acciones que va a ejecutar progresivamente para eliminar o reducir los riesgos evaluados. Obviamente estas acciones deberán estar en consonancia con las propuestas en la evaluación de riesgos.

Como ha quedado reflejado en las fichas resumen de los métodos de evaluación alguno de ellos recoge posibles medidas preventivas sobre cada dimensión analizada y otros recogen un apartado general de recomendaciones globales o bien consideran que no procede incluir recomendaciones.

Propuestas de mejora del Método de Evaluación F-PSICO 3.0 (INSHT).

Factor: Demandas psicológicas (cognitivas+emocionales)

- Proporcionar los medios y recursos adecuados para realizar el trabajo (incluyendo la dotación de personal).
- Potenciar el trabajo en equipo y la comunicación.
- Reconocer y hacer visible el trabajo que realizan las personas.
- Formar a los mandos en liderazgo participativo, equipos de trabajo, asertividad, etc.
- Combinar tareas, evitando la exposición prolongada a las mismas exigencias (atención a usuarios, memorización, tareas de precisión, etc).
- Establecer pausas que permitan la recuperación adecuada.
- Establecer mecanismos que faciliten al trabajador tomar decisiones sobre el ritmo, la cantidad de trabajo, el método de trabajo, el momento de realizar las pausas.
- Proporcionar entrenamiento en habilidades de autocontrol, manejo de la distancia emocional con el usuario, afrontamiento de usuarios conflictivos, etc.

En nuestra opinión, en lugar de hacer una recopilación (más o menos extensa) de posibles medidas de control consideramos más útil tratar la clasificación de las mismas en función de si va dirigida a la condición del trabajo o al trabajador y del tipo de intervención.

Para este fin es conveniente recordar los tres niveles de prevención que establece la Organización Mundial de la Salud (OMS) cada uno de los cuales con técnicas y objetivos diferentes:

- ✓ **Prevención primaria:** (...) la que se lleva a cabo eliminando los factores que puedan causar lesiones, antes de que sean efectivos. La intervención tiene lugar antes de que se produzca la enfermedad, siendo su objetivo principal el impedir o retrasar la aparición de la misma.
- ✓ **Prevención secundaria:** Consiste en detectar y aplicar tratamiento a las enfermedades en estados muy tempranos. La intervención tiene lugar al principio de la enfermedad, siendo su objetivo principal el impedir o retrasar el desarrollo de la misma.
- ✓ **Prevención terciaria:** Se realiza cuando ya se ha instaurado la enfermedad, y se intenta evitar que empeore y que se produzcan complicaciones. La intervención tiene lugar en plena enfermedad, siendo su objetivo principal eliminar o reducir las consecuencias del desarrollo de la misma.

Por otro lado, en la publicación “Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas” (INSHT) se hace referencia a los diferentes tipos de intervención en los siguientes términos:

- ✓ **Intervención primaria:** se dirige a toda la Organización con la idea de modificar o eliminar las fuentes de estrés y así disminuir el impacto negativo sobre los individuos.
- ✓ **Intervención secundaria:** detección precoz especialmente sobre grupos de riesgo, con la idea de limitar el deterioro y las consecuencias de los riesgos psicosociales. (...) Consiste en formar a los trabajadores y proporcionarles recursos para reducir el impacto de los riesgos psicosociales sobre su salud y bienestar.
- ✓ **Intervención terciaria:** dirigida a minimizar los efectos de los problemas que ya están teniendo lugar en la organización y sus trabajadores, como el tratamiento de los síntomas de la enfermedad laboral.

Por último, la ITSS en su guía de actuaciones sobre los riesgos psicosociales distingue entre “medidas de prevención primarias” (actuaciones sobre la organización), “medidas de intervención o secundarias” (dirigidas a los individuos como medidas de afrontamiento) y “medidas de protección terciarias” (dirigidas al trabajador para su recuperación y rehabilitación).

La experiencia en este campo nos lleva a la conclusión de que si la evaluación realizada nos indica un nivel de riesgo importante con mucha probabilidad tendrá que implantarse alguna medida sobre la organización y no solamente la omnipresente formación a los trabajadores sobre estrategias de afrontamiento ante estresores laborales.

En este sentido, lo más común es que las empresas implanten diferentes medidas preventivas sobre aspectos relativos a reorganización del sistema-empresa, desarrollo de procedimientos o protocolos, ordenación del tiempo de trabajo, organización del trabajo, rediseño del trabajo, comunicación interna, formación del puesto, desarrollo de habilidades personales, entre otras.

A modo de ejemplo de aplicación de diferentes tipos de medidas de control, podemos referirnos a la NTP 476 que trata sobre el Acoso Psicológico en el Trabajo y que recoge que *“la prevención debería atender a las deficiencias del diseño del trabajo (proporcionar un trabajo con bajo nivel de estrés, alto control del trabajo, alta capacidad de decisión, suficiente autonomía temporal,...), al comportamiento de los líderes (deberían desarrollar habilidades para reconocer conflictos y manejarlos adecuadamente, conocer los síntomas del mobbing para su reconocimiento temprano), y a la protección de la posición social de la persona (desarrollando reglas claras, explícitas, escritas y públicas sobre resolución de conflictos personales, que garantice el derecho a la queja y el anonimato y que prevea sistemas de mediación y/o arbitraje)”*.



7. Reflexiones finales

Esperamos que tras la lectura de la guía se hayan clarificado conceptos, se haya mejorado el conocimiento sobre los riesgos y los factores psicosociales y se dispongan de criterios de decisión sobre las diferentes metodologías existentes de identificación-evaluación.

La conclusión final que queremos reflejar es que es necesario avanzar en este campo y que para ello tenemos que coincidir en las posturas las diferentes partes intervinientes en la gestión de los riesgos psicosociales.

A continuación, se recogen algunas propuestas de futuro que en caso de ser compartidas por diferentes organizaciones, asociaciones, colectivos, etc podrían trasladarse a los diferentes interlocutores de las administraciones en los foros que correspondan con el objetivo de mejorar la gestión preventiva de los riesgos psicosociales.

Investigación aplicada a la prevención.

Como todos sabemos existe una ingente investigación científica sobre los riesgos psicosociales, pero en nuestra opinión creemos necesario que esa ciencia sea mucho más aplicada a la realidad preventiva de las empresas.

Por tanto, consideramos que se debe potenciar la realización de estudios, por parte de organismos públicos y privados, sobre la problemática de los riesgos psicosociales desde un punto de vista preventivo. Se trata de fomentar estudios técnicos en las empresas de *benchmarking*, de buenas prácticas en procesos de identificación y control periódico, de experiencias de éxito.

En base a estas investigaciones sería deseable que el legislador (a nivel nacional o europeo) promoviera nuevos avances en la normativa y, en vez de universalizar la cuestión, la acotara y estableciera los requisitos mínimos de seguridad y salud sobre los riesgos psicosociales.

Las empresas necesitan una clarificación de esta problemática y esos estudios científico-técnicos basados en los principios preventivos ayudaría a dar un impulso definitivo para que las empresas potenciaran y mejoraran las actuaciones dirigidas a su prevención.

Papel de los Organismos asesores.

Por parte de las empresas se considera imprescindible la labor de asesoramiento que desarrollan las administraciones públicas. Se trata de una posibilidad cercana y adaptada a cada empresa que debe ser potenciada por aquellos organismos que tienen entre sus funciones el asesoramiento y la orientación a las empresas en el cumplimiento normativo.

En este sentido cabe destacar la labor positiva realizada por el Servicio de Intermediación en Riesgos Psicosociales (SIRP) del Instituto Regional de Seguridad y Salud en el Trabajo (IRSST) de la Comunidad de Madrid.

Recordemos que entre sus funciones están el asesoramiento y apoyo técnico (a empresarios, trabajadores, organizaciones, organismos, agentes sociales), la intermediación en conflictos psicosociales en el entorno laboral, así como la información, divulgación, formación e investigación en prevención de riesgos psicosociales.

En los últimos años se han llevado a cabo numerosas actuaciones de asesoramiento técnico y mediación relativas a problemas psicosociales destacando sobretodo situaciones de conflictos y acoso psicológico en el trabajo.

Diseño de herramienta de identificación.

Como se ha expresado ya, consideramos que un avance significativo en la gestión de los riesgos psicosociales vendría dado por la elaboración de herramientas adecuadas de identificación de dichos riesgos. Las empresas demandan herramientas contrastadas de fácil aplicación para los técnicos de prevención que permitan dar cumplimiento a la normativa.

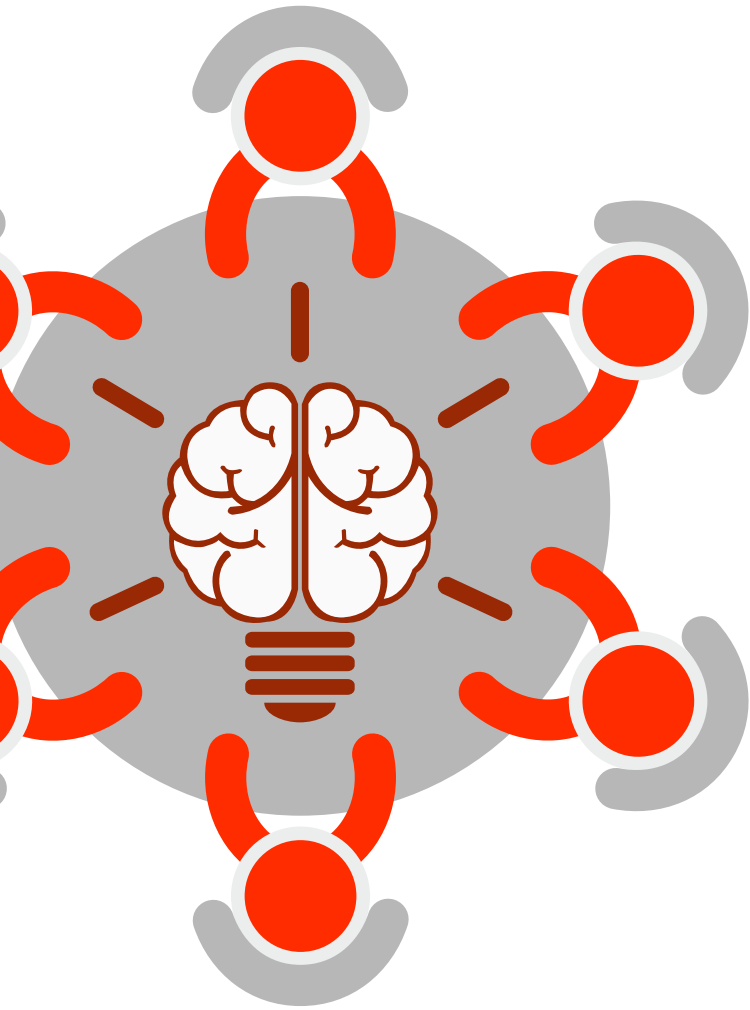
Ahora bien, estas herramientas deben contar con todas las garantías de aplicación práctica y el visto bueno tanto de la administración técnica en materia preventiva como de la encargada de velar por el cumplimiento normativo para que permitan a las empresas abordar ese proceso sin dudas.

Adaptación a PYMES.

Los criterios técnicos actuales sobre la gestión de los riesgos psicosociales tienen en cuenta las características de las PYMES, sin embargo consideramos que queda mucho camino por recorrer teniendo en cuenta la realidad empresarial.

Según el Directorio Central de Empresas (DIRCE) de 2012 de las 498.524 empresas de la Comunidad Autónoma de Madrid, 497.252 son PYME (0 a 249 asalariados), lo que supone el 99,74% del total de las empresas de esta comunidad autónoma. El 94,89% son microempresas (0 a 9 asalariados) de las que el 59,52% son empresas sin asalariados. Las grandes empresas representan sólo el 0,26%.

Asimismo, la legislación actual no potencia la integración de la actividad preventiva en las PYMES al dificultar en la práctica la posibilidad de que las evaluaciones de riesgos psicosociales sean llevadas a cabo por el propio empresario o por trabajadores designados con una formación básica en PRL. De este modo se fomenta una externalización de la disciplina Ergonomía y Psicología aplicada.



8. Referencias

- Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (2008). Factsheets 80 (Evaluación de riesgos: funciones y responsabilidades).
<https://osha.europa.eu/es/publications/factsheets/80>
- CEOE (2012). Análisis de la percepción empresarial en materia de identificación y evaluación de riesgos psicosociales. Apunte sobre criterios y necesidades metodológicas.
<http://prl.ceoe.es/resources/image/PRL-ERPS.pdf>

- Dirección General de Industria y de la Pequeña y Mediana Empresa (2013). Estadísticas PYME, evolución e indicadores. <http://www.ipyme.org/Publicaciones/Estadisticas-Pyme-n11-Marzo-2013.pdf>
- Doyma (1993). Diccionario Médico Roche.
- FADE. Federación Asturiana de Empresarios (2011). Guía de buenas prácticas en riesgos psicosociales. http://web.fade.es/es/tratarDescargaDocumento.do%3B_jsessionid=48B-DFC9A95A733295023E7112E8EACFC?i_identificador=2748
- Ferrer R, y otros (2011). Propiedades psicométricas del instrumento de valoración de riesgos psicosociales del INSHT (FPSICO). Universitat de Barcelona. <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/NOVEDADES%20EDITORIALES/FPsico/Informe%20justificaci%C3%B3n.pdf>
- Foment del Treball Nacional (2013). Guía de Gestión del Acoso Psicológico en el Trabajo. Estrategias de Prevención e Intervención. <http://prl.foment.com/admin/uploads/docs/20140127134524.pdf>
- Foment del Treball Nacional (2006). Perspectivas de Intervención en Riesgos Psicosociales. Evaluación de riesgos. http://www.foment.org/prevencion/ERPSICOSOCIALES/documentos/guia_pdf.pdf

- Foment del Treball Nacional (2007). Perspectivas de Intervención en Riesgos Psicosociales. Medidas preventivas.
http://www.psicopreven.com/images/PDF/PERSPECTIVAS_DE_INTERVENCION_EN_RIESGOS_PSICOSOCIALES_MEDIDAS_PREVENTIVAS.pdf
- Guàrdia J. (2008). Evaluación de los principales métodos de evaluación de riesgos psicosociales. Universitat de Barcelona.
http://www.juntadeandalucia.es/empleo/webiapr/larpsico/sites/es.empleo.webiapr.larpsico/files/recursos/documentacion_normativa/VALORACIONMETODOSDEEVALUACIONRIESGOSpdf.pdf
- INSHT. NTP 443, NTP 450, NTP 476, NTP 702, NTP 603, NTP 604, NTP 703, NTP 840, NTP 854, NTP 926, NTP 944, NTP 945.
<http://www.insht.es/portal/site/Insht/menuitem.a82abc159115c8090128ca10060961ca/?vgnextoid=db2c46a815c83110VgnVCM10000dc0ca8c0RCRD&vgnnextchannel=25d44a7f8a651110VgnVCM100000dc0ca8c0RCRD&x=9&y=12>
- INSL (2005). Procedimiento general de evaluación de riesgos psicosociales.
<http://www.navarra.es/NR/rdonlyres/54675C79-A455-4B62-B714-E9200642BF83/145962/ProcedEvalRiesgosPsico.pdf>
- IRSST (2013). Boletín electrónico N°5. Primer trimestre 2013. Los riesgos psicosociales: su evaluación y prevención.
http://www.madrid.org/cs/Satellite?c=CM_Publicaciones_FA&cid=1354192160158&idConsejeria=1142697631805&idListConsj=1109265444710&idOrganismo=1109266228581&language=es&pagina=ComunidadMadrid%2FEstructura&pg=1142697462763&pv=1354192160158&sm=1109266101003

- ITSS (2006). Guía de Actuación Inspectoral en factores Psicosociales.
http://www.empleo.gob.es/itss/web/atencion_al_ciudadano/normativa_y_documentacion/Documentacion_Riesgos_Laborales/007/001/columna1/7.1_GUIA_DE_ACTUACION_Factores_Psicosociales.pdf
- ITSS (2012). Guía de actuaciones de la ITSS sobre riesgos psicosociales.
http://www.empleo.gob.es/itss/web/atencion_al_ciudadano/normativa_y_documentacion/Documentacion/Documentacion_ITSS/001/Guia_psicosociales.pdf
- Lara, A (2010). Algunos errores en las evaluaciones de riesgo psicosocial. Seguridad y Salud en el Trabajo. N° 58.
<http://issuu.com/lamina/docs/sstjulio2010?mode=embed&layout=http%3A%2F%2Fskin.issuu.com%2Fv%2Fflight%2Flayout.xml&showFlipBtn=true>
- Lara, A (2010). Algunas orientaciones para evaluar los factores de riesgo psicosocial. INSHT.
<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FICHAS%20DE%20PUBLICACIONES/EN%20CATALOGO/PSICOSOCIOLOGIA/Maqueta%2018%204%20Angel%20lara.pdf>
- Moreno, B. y Báez, C. (2010). Factores y Riesgos Psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. INSHT.
<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>

- Niño, J. (2006). Los errores en las evaluaciones de riesgos psicosociales. Prevenir la confusión. Mapfre Seguridad. N° 103.
<http://www.mapfre.com/ccm/content/documentos/fundacion/prev-ma/revista-seguridad/n103-art3-confusion.pdf>
- Observatorio de Riesgos Psicosociales UGT (2012). Guía Buenas prácticas sindicales en evaluación de riesgos psicosociales.
http://www.ugt.es/saludlaboral/observatorio/publicaciones/cuader_guias/2012_Guia_BPS_en_ERPS.pdf
- PRIMA-EF (2008). The European Framework of Psychosocial Risk Management.
http://www.adapttech.it/old/files/document/19784primaef_ebook_20.pdf



Guía sobre la gestión empresarial de los riesgos psicosociales

