



Guía de Evaluación de Riesgos Psicosociales en la Industria Papelera

Guía de Evaluación
de **Riesgos Psicosociales**
en la **Industria Papelera**

Edita: ASPAPEL - Asociación Española de Fabricantes de Pasta, Papel y Cartón

D.L.: M-24467-2014

Diseño y maquetación: www.jastenfrojen.com

ÍNDICE

ANTECEDENTES	05
1. INTRODUCCIÓN	07
2. ¿QUÉ SON LOS RIESGOS PSICOSOCIALES? DEFINICIONES	09
3. EVALUACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL	13
3.1. Nivel 1: Evaluación inicial de riesgos psicosociales	16
3.1.1. Aspectos previos	16
3.1.2. Recopilación de información relevante	16
3.1.2.1. Datos socio-demográficos	17
3.1.2.2. Entrevistas clave	17
3.1.3. Establecimiento de las unidades de análisis	18
3.1.4. Aplicación de cuestionarios para la evaluación inicial de riesgos psicosociales	20
3.1.4.1. Campaña de sensibilización	20
3.1.4.2. Selección del cuestionario	21
3.1.5. Análisis de los resultados	23
3.2 Nivel 2: Evaluación de riesgos psicosociales de nivel avanzado	24
3.2.1. Aplicación del método de evaluación	24
3.2.2. Técnicas cualitativas	26
3.2.3. Análisis de los datos obtenidos	28
4. CARACTERÍSTICAS DEL INFORME DE EVALUACIÓN	31
5. PLANIFICACIÓN DE MEDIDAS PREVENTIVAS	33
6. NORMATIVA	39
7. ANEXOS	41

ANTECEDENTES

En el transcurso de la última década, la Industria Papelera trabaja en un ambicioso Programa Sectorial de PRL, que se articula sobre el eje central constituido por el diagnóstico inicial de la situación del sector en materia de PRL (Diagnóstico Prevenpapel) y su posterior revisión (Diagnóstico +5 PRL).

Derivado de estos diagnósticos, donde se analizan los datos de accidentalidad del sector, los recursos dedicados a la prevención y la forma de gestionar la PRL en cada una de las empresas, se están llevando a cabo una serie de acciones enfocadas a la mejora de la situación del sector en materia de PRL, con el objetivo final de reducir los niveles de accidentalidad. Entre estas acciones, una de las líneas de actuación aborda la problemática de la selección de un método de evaluación de riesgos psicosociales adecuado, al no existir una metodología establecida reglamentariamente.

La principal característica de las empresas del sector es que tienen procesos productivos continuos (se trata de procesos mecanizados con seguimiento electrónico y controles automatizados), que implican una organización del trabajo en régimen Non Stop, es decir, tres o cinco turnos rotatorios de ocho horas (mañana, tarde y noche), incluidos, en su caso, domingos y festivos, cubiertos por una plantilla de técnicos en su mayor parte cualificados. Dadas las especiales características del sector, el presente proyecto tiene por objeto el desarrollo de una guía orientativa para la elaboración de la Evaluación de Riesgos Psicosociales, mediante la propuesta de las metodologías que más se ajustan a la situación en el sector, y el establecimiento de una serie de criterios técnicos aplicables a la realización de una evaluación.

Esta guía ha sido desarrollada por el Área de Psicología de la Sociedad de Prevención FREMAP, con el grupo de trabajo de ASPAPEL constituido por técnicos expertos en PRL de las empresas papeleras. A continuación presentamos a los citados técnicos y empresas, a los que agradecemos enormemente su implicación en el proyecto, y sin cuya ayuda, éste no hubiera sido posible.

▶ D. Fernando Guerrero	Fábrica Nacional de Moneda y Timbre (FNMT)
▶ D ^a . Carme Hurtado	Matías Gomá Tomás
▶ D. Sebastián Olaizola	Papelera Guipuzcoana de Zicuñaga
▶ D. Pompeyo Alonso	Papeles y Cartones Europa (EUROPAC)
▶ D. Javier Jericó	S.A. Industria Celulosa Aragonesa (SAICA)
▶ D. Enric Ferrando	SCA Hygiene Products
▶ D. Iván Godoy	SCA Hygiene Products
▶ D ^a . Amanda Expósito	SCA Hygiene Products
▶ D ^a . María Arrizabalaga	Smurfit Kappa Navarra
▶ D ^a . Sara Contreras	Smurfit Kappa Nervión
▶ D ^a . Esther Romero	Torraspapel
▶ D. Teófilo Rojo	Torraspapel
▶ D. Juan Carlos Fernández	Sociedad de Prevención FREMAP
▶ D ^a . Carmen Bes	Sociedad de Prevención FREMAP

1. INTRODUCCIÓN

Los "riesgos psicosociales en el trabajo" se han definido por la Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo como "*aquellos aspectos del diseño, organización y dirección del trabajo y de su entorno social que pueden causar daños psíquicos, sociales o físicos en la salud de los trabajadores*". Actualmente también reciben la denominación de factores de riesgo organizativo.

En esta materia no existen límites de exposición, no hay una metodología única de evaluación y puede haber tantos procedimientos de abordaje de la misma como instrumentos o servicios de prevención haya. Además existe cierta tendencia a creer que los factores psicosociales no son medibles, siendo sobreestimada la subjetividad de los mismos. Sin embargo, existe fundamentación científica para acreditar que los riesgos que se derivan de ellos generan daños a la salud, y además evidencias técnicas de que dichos factores son susceptibles de ser medidos y por lo tanto de ser evaluados.

Desde esta guía básica, se pretende establecer los criterios a seguir para la realización de una evaluación de riesgos psicosociales, tanto inicial como avanzada, de tal manera que se garantice el cumplimiento de la normativa vigente, con las garantías suficientes de anonimato y confidencialidad para los trabajadores y se establezca un procedimiento claro de actuación que pueda formar parte de la solución para abordar los riesgos psicosociales.

Por lo tanto el objetivo de este manual es proporcionar los criterios básicos para afrontar las evaluaciones de riesgos psicosociales en el sector papelero estableciendo:

- ▶ La definición de los riesgos psicosociales
- ▶ El procedimiento de evaluación
- ▶ Las pautas de actuación
- ▶ Ejemplos de medidas preventivas e Intervención

2. ¿QUÉ SON LOS RIESGOS PSICOSOCIALES? DEFINICIONES

Los factores de riesgo Psicosocial en el trabajo hacen referencia a las condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con las condiciones ambientales (agentes físicos, químicos y biológicos), con la organización, con los procedimientos y métodos de trabajo, con las relaciones entre los trabajadores, con el contenido del trabajo y con la realización de las tareas, y que pueden afectar a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos, tanto a la salud del trabajador como al desarrollo del trabajo. (INSHT, MTIN 2005).

Existen múltiples clasificaciones y nomenclaturas diferentes para los factores de riesgo psicosociales. Esta es la clasificación que se ha efectuado por el Grupo Europeo para la Gestión del Riesgo Psicosocial (PRIMA):

- ▶ **Contenido del trabajo:** monotonía, tareas sin sentido, fragmentación, falta de variedad, tareas desagradables, por las que se siente rechazo.
- ▶ **Carga y ritmo de trabajo:** carga de trabajo excesiva o insuficiente, presión de tiempo, plazos estrictos.
- ▶ **Tiempo de trabajo:** horarios muy largos o impredecibles, trabajo a turnos, trabajo nocturno.
- ▶ **Participación y control:** falta de participación en la toma de decisiones, falta de control (por ejemplo sobre el método o el ritmo de trabajo, los horarios, el entorno).
- ▶ **Cultura organizacional:** comunicaciones pobres, apoyo insuficiente ante los problemas o el desarrollo personal, falta de definición de objetivos.
- ▶ **Relaciones personales:** aislamiento, relaciones insuficientes, malas relaciones, conflictos, conductas inadecuadas.
- ▶ **Rol:** ambigüedad o conflicto de rol, responsabilidad sobre personas.
- ▶ **Desarrollo personal:** escasa valoración social del trabajo, inseguridad en el trabajo, falta o exceso de promoción.
- ▶ **Interacción casa-trabajo:** conflicto de exigencias, problemas de la doble presencia.

Por otro lado, siguiendo las pautas marcadas por el SLIC para la Campaña Europea de Riesgos Psicosociales de 2012, los riesgos psicosociales son básicamente tres: Estrés laboral, Violencia en el trabajo y Fatiga derivada de la ordenación del tiempo de trabajo. Estos tres riesgos psicosociales se manifiestan habitualmente de forma interrelacionada. A continuación se define cada uno de los factores:

1) Estrés laboral

El principal referente en esta materia es el "Acuerdo Marco Europeo sobre el Estrés ligado al Trabajo" de 2004. En este Acuerdo el estrés laboral se describe como "un estado que se acompaña de quejas o disfunciones físicas, psicológicas o sociales y que es resultado de la incapacidad de los individuos de estar a la altura de las exigencias o las expectativas puestas en ellos".

Se señala en este Acuerdo que "el individuo es capaz de manejar la tensión a corto plazo, lo que puede ser considerado como positivo, pero tiene dificultades en resistir una exposición prolongada a una presión intensa. Además, individuos diferentes pueden reaccionar de manera distinta a situaciones similares y un mismo individuo puede reaccionar de manera diferente a una misma situación en momentos diferentes de su vida", y que "el estrés no es una enfermedad, pero una exposición prolongada al estrés puede reducir la eficacia en el trabajo y causar problemas de salud".

El estrés es un fenómeno complejo del que se derivan enfermedades y trastornos de carácter físico, psíquico o conductual cuyo origen no solamente puede hallarse en la concurrencia de factores de riesgo psicosocial en la organización y entorno social de la empresa sino también en la presencia de otros agentes como el ruido, las vibraciones o elevadas temperaturas, entre otros.

2) La Violencia en el Trabajo

En segundo lugar, se encuentra la violencia en el trabajo, que se trata de un concepto emparentado con el anterior ya que el Acuerdo Europeo sobre el Estrés Laboral reconoce que "el acoso y la violencia en el lugar de trabajo son factores potenciales de estrés". La diferencia es que la violencia conlleva siempre una conducta de maltrato o agresión ilegítima hacia otras personas.

La violencia puede ser tanto física como psicológica y dentro de esta última se encuentran todas las formas de acoso laboral.

Abarca tanto la denominada violencia interna, que es la que se manifiesta entre el personal que presta servicios en el mismo centro o lugar de trabajo, como la violencia externa o de terceros, que es aquella que puede darse con respecto a personas que no prestan servicios en el centro de trabajo y son meros clientes o usuarios del mismo o incluso personas cuya presencia o actividad no es legítima.

La violencia interna tiene como referente el Acuerdo Marco Europeo sobre Violencia y Acoso de 2007 (traspuesta al marco español de negociación colectiva en el anexo del ANC de 2007, publicado en el BOE de 14.1.2008), mientras que la violencia y acoso externo o de terceros tiene como referente las Directrices Multisectoriales Europeas aprobadas por los interlocutores sociales europeos en 2010.

3) La fatiga derivada de la ordenación del tiempo de trabajo

El tercer riesgo psicosocial reconocido en la práctica de la gestión de los riesgos psicosociales (sin perjuicio de su posible encasillamiento en otras disciplinas preventivas como la ergonomía o la seguridad) es la fatiga del trabajador ligada a la ordenación del tiempo de trabajo, ya sea bien por exceso de tiempo de trabajo o por la falta de descanso. Suele manifestarse más comúnmente en las formas de trabajo nocturno o a turnos y en las situaciones de reiterada prolongación de la jornada laboral o falta del debido descanso interjornadas.

En este apartado las orientaciones que establecen los organismos nacionales e internacionales al respecto el principio que más se repite es el de una adecuada información respecto al calendario de horarios de trabajo, la búsqueda de la participación y el consenso en el diseño de los mismos, la formación al trabajador y la búsqueda de rotaciones que minimicen la ruptura de los ritmos circadianos, la conciliación de la vida laboral y familiar, y tengan en cuenta otros aspectos organizativos y de salud (solapamientos, vacaciones, festivos, envejecimiento, problemas de salud, etc.). No obstante no existe una guía de directrices generalizable, y por ello son las leyes y reglamentos del país y los acuerdos del sector los que establecen los mínimos y límites razonables en la gestión de los horarios.

3. EVALUACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIAL

De forma general, se entiende por evaluación de riesgos *el proceso de valoración del riesgo que entraña para la salud y seguridad de los trabajadores la posibilidad de que se verifique un determinado peligro en el lugar de trabajo*. La **evaluación de riesgos psicosociales** es el proceso de investigación que tiene por fin esclarecer las causas potenciales de los factores de riesgo psicosociales para evitar que se materialicen. Este proceso incluye la decisión sobre las técnicas a emplear, la recogida de los datos, el análisis de los resultados, y la elaboración de las propuestas de mejora.

Al igual que la inmensa mayoría de países europeos, no contamos con legislación específica sobre riesgos psicosociales, pero en todo caso 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 lo trasponen (Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales). Es reseñable que como establece la LISOS (Ley de Infracciones y Sanciones en el Orden Social) constituye un infracción grave no evaluar, no definir medidas preventivas, no investigar, no incluir en el Plan de prevención y no adscribir a puestos en función de las características.

En el **Artículo 4** de la **Ley de Prevención de Riesgos Laborales** se establece la obligatoriedad de evaluar todas las condiciones de trabajo, entre las que se encuentran aquellas relativas a la organización y ordenación del trabajo, como se expone a continuación:

4.1. *Condiciones de trabajo: se entenderá como "condiciones de trabajo" cualquier característica del mismo que pueda tener una influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad y salud del trabajador. Quedan específicamente incluidas en esta definición:*

- a) *Las características generales de los locales, instalaciones, equipos, productos y demás útiles existentes en el centro de trabajo.*
- b) *La naturaleza de los agentes físicos, químicos y biológicos presentes en el ambiente de trabajo y sus correspondientes intensidades, concentraciones o niveles de presencia.*
- c) *Los procedimientos para la utilización de los agentes anteriormente citados que influyan en la generación de los riesgos mencionados.*
- d) *Todas aquellas otras características incluidas las relativas a su organización y ordenación que influyan en la magnitud de los riesgos a que está expuesto el trabajador. (Artículo 4, Ley 31/95 de 8 de Noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales).*

La **Ley de Prevención de Riesgos Laborales** (Ley 31/1995), establece en su Capítulo 3, Artículo 16 la obligatoriedad de realizar la evaluación de riesgos, incluidos los de carácter psicosocial, en las siguientes situaciones:

- ▶ **De inicio:** Por requisito legal sobre la necesidad de detectar los posibles riesgos ergonómicos y psicosociales existentes en una situación de trabajo, con el objetivo de establecer medidas de mejora de la salud y de la seguridad de los trabajadores y trabajadoras.
- ▶ **Por indicadores:** Constatación de una serie de anomalías o disfunciones, que nos hagan sospechar que existen problemas de tipo ergonómico o psicosocial, por ejemplo, gran cantidad de quejas, aumento del absentismo, disminución de la productividad, etc., en toda la empresa o en alguna sección o departamento específico.
- ▶ **Por resultados anteriores:** Evaluar de forma más específica los factores ergonómicos y psicosociales en determinadas actividades, grupos de trabajo o grupos de riesgos específicos, como consecuencia del resultado de una evaluación anterior.
- ▶ **De comprobación:** Confirmación de que unas determinadas medidas preventivas existentes son las adecuadas.
- ▶ **Por innovaciones:** Cuando en el lugar de trabajo vaya a introducirse una innovación que pueda alterar significativamente la situación actual (nuevos procesos de producción, nuevos equipos materiales o humanos, cambios en la organización del trabajo, etc.).

Toda evaluación requiere de un procedimiento técnico que garantice que los datos recogidos/construidos y las explicaciones o interpretaciones que de ellos se deriven se aproximen a la realidad, garantizando ciertas cuotas de verdad o rigor respecto al objeto de evaluación.

Para la **identificación inicial de riesgos psicosociales** se requiere un **procedimiento** que incluya métodos de recogida de datos válidos y que esté reconocido en las guías de evaluación de riesgos laborales del INSHT (Instituto de Seguridad e Higiene en el Trabajo), y las Guías y Protocolos de Actuación Inspectoral en Psicosociales (Protocolo FPS - I.T.S.S. 2006-2009-2012).

Es necesario aclarar la diferencia entre método y procedimiento de evaluación, ya que actualmente suele utilizarse de forma errónea la palabra "método". Aunque no existe un consenso unánime, la palabra "método" debería utilizarse para hacer referencia a una generalidad de técnicas o bien para una conceptualización general, por ejemplo métodos cuantitativos o métodos cualitativos.

Sin embargo, el procedimiento de evaluación tiene que ver con la estrategia para llevar a cabo una evaluación de riesgos psicosociales en la que se aplican de forma combinada distintas técnicas en el análisis de una misma realidad, poniendo en juego instrumentos diferentes, confrontándolos, obteniendo con ello una mayor validación y reduciendo así las amenazas respecto de la validez interna y externa. Esta forma de proceder se conoce en las ciencias sociales como "triangulación" y parte del supuesto de que mediante un enfoque multimetódico es posible aumentar la potencialidad analítica y la validez en una investigación.

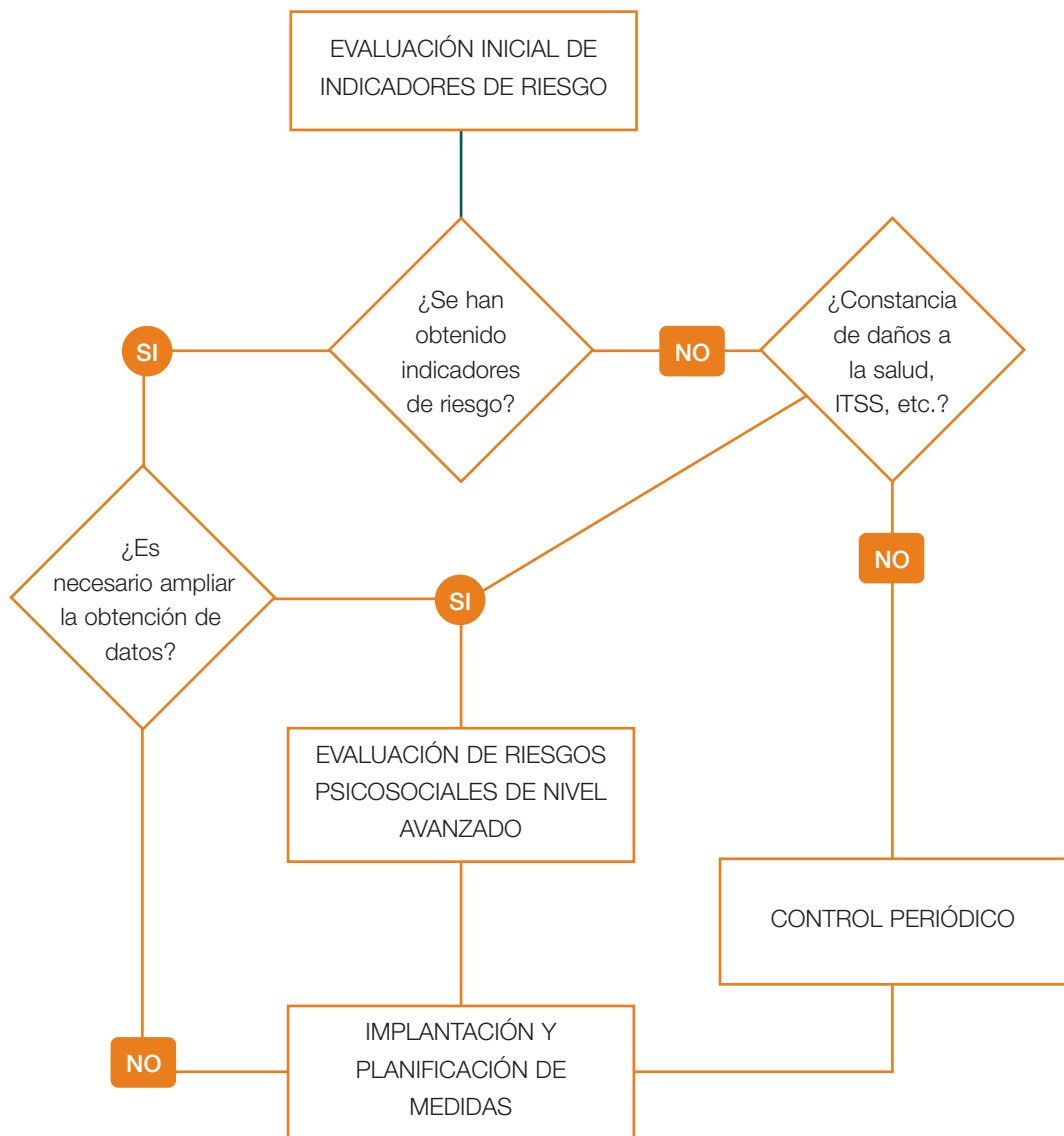
Así, la mejor forma de aproximarnos a la realidad de un puesto de trabajo es desde un procedimiento de evaluación que abarque toda una serie de técnicas e instrumentos, como entrevistas, análisis de documentos, observación del puesto de trabajo y cuestionarios.

La Inspección de Trabajo y la Seguridad Social en su *Guía de Actuación Inspectoral* recomienda la utilización de los dos tipos de metodologías estableciendo lo siguiente: *En principio, no puede considerarse que haya un método, técnica o instrumento que sea el mejor en todos los casos, por lo que deben analizarse la ventajas e inconvenientes que ofrece cada*

uno de ellos en cada situación concreta, pudiendo ser necesaria la aplicación de diversas técnicas combinadas que pueden ser cuantitativas o cualitativas.

El procedimiento para la evaluación de factores de riesgos psicosociales que se propone desde este manual de riesgos psicosociales se divide en dos fases: una fase de evaluación inicial de riesgos psicosociales y otra fase de evaluación de riesgos de nivel avanzado que se desarrollará en función de los resultados obtenidos en la fase inicial.

En la figura a continuación se muestra el esquema del procedimiento a seguir en las dos fases propuestas anteriormente:



En cada una de las fases propuestas se desarrollarán diferentes acciones que son necesarias para garantizar la validez del procedimiento de evaluación:

3.1 Nivel 1: Evaluación inicial de riesgos psicosociales

- 3.1.1. Aspectos previos
- 3.1.2. Recopilación de información relevante
 - 3.1.2.1 Datos socio-demográficos
 - 3.1.2.2 Entrevistas clave
- 3.1.3. Establecimiento de las unidades de análisis
- 3.1.4. Aplicación de cuestionarios para la evaluación inicial de riesgos psicosociales
 - 3.1.4.1 Campaña de sensibilización
 - 3.1.4.2 Selección del cuestionario
- 3.1.5. Análisis de los resultados

3.2 Nivel 2: Evaluación de riesgos psicosociales de nivel avanzado

- 3.2.1. Aplicación del método de evaluación
- 3.2.2. Técnicas cualitativas
- 3.2.3. Análisis de los datos obtenidos

3.1. Nivel 1. Evaluación inicial de riesgos psicosociales

3.1.1. Aspectos previos

Antes de iniciar el proceso de evaluación de riesgos psicosociales se deben analizar las características de nuestra organización con el objeto de:

- ▶ Identificar si existen circunstancias sociolaborales que puedan condicionar el resultado real de la evaluación de riesgos. A modo de ejemplo indicamos las más significativas: proceso de negociación colectiva, situaciones de huelgas, expedientes de regulación de empleo, cambios en la estructura organizativa significativos, etc.
- ▶ El Servicio de Prevención identificará el método y el procedimiento de evaluación técnicamente más adecuado.

Una vez realizados los pasos anteriores se procederá a realizar la consulta previa a los delegados de prevención, legalmente establecida, sobre el procedimiento de evaluación de riesgos psicosociales.

Todo proceso de evaluación es más participativo si cuenta con el consenso de los trabajadores. Para ello previamente se informará sobre el proceso, se fomentará el diálogo, se solicitará si es necesario el apoyo de expertos en la materia, minimizando que circunstancias ajenas a los propios riesgos psicosociales interfieran en el desarrollo de la evaluación.

3.1.2. Recopilación de información relevante

Una evaluación de riesgos psicosociales requiere una adecuada planificación del trabajo y para ello es necesario obtener información que nos ayude a planificar y desarrollar el trabajo óptimamente.

3.1.2.1. Datos socio-demográficos

Se recomienda analizar los siguientes aspectos:

- ▶ **Análisis de indicadores organizacionales.** En este aspecto es muy diferente si la evaluación la realiza un Servicio de Prevención Propio o un Servicio de Prevención Ajeno, ya que el acceso a la información necesaria para realizar la evaluación de riesgos psicosociales es más sencillo si se pertenece al Servicio de Prevención Propio, pudiendo seleccionar objetivamente la información más relevante para el estudio.
 - Datos generales: antigüedad, organigrama, horarios, salarios, formación, sistemas de promoción, etc. Características de la plantilla (sexo, edad, antigüedad, etc.)
 - Indicadores de absentismo, siniestralidad, rotación del personal, solicitudes de cambios de puesto, sanciones, etc.
 - Actas e informes del comité de empresa, del comité de seguridad y salud, del servicio de prevención, etc.

Por ejemplo, podemos conocer que existe una barrera manifiesta al haber un alto porcentaje de trabajadores por encima de los 50 años, y otro grupo por debajo de los 30, este factor vinculado a antigüedad en el puesto condicionará el diseño de la evaluación.

- ▶ **Análisis de los daños a la salud.** Para poder dimensionar la magnitud de los aspectos a evaluar hemos de solicitar el acceso a las memorias o datos que se nos puedan proporcionar desde:
 - Vigilancia de la salud: indicadores en incidentes, accidentes y absentismo por enfermedad común que puedan estar relacionados con riesgos psicosociales.
 - Mutuas de Accidentes de Trabajo: análisis estadísticos y epidemiológicos de lesiones, enfermedades o alteraciones a la salud relacionados con los riesgos evaluados.

Por ejemplo: Se observa que hay un incremento de solicitud de consulta en los servicios médicos o asistenciales de la empresa o la mutua por patologías de posible origen laboral pero sin causa definida que nos hacen sospechar de la presencia de indicadores de riesgo psicosocial en los puestos de trabajo.

En el anexo 1, se adjuntan dos herramientas para la recopilación de dicha información previa a la realización de la evaluación de riesgos psicosociales.

3.1.2.2. Entrevistas clave

Las entrevistas clave están dirigidas a la obtención de información y están directamente relacionadas con el tamaño de la organización, básicamente podemos decir que tienen que tener en cuenta los tres pilares siguientes:

- ▶ Entrevista con responsable de organización o gestión de los trabajadores (RRHH, personal o similar), y con los delegados de personal y/o sindicales.
- ▶ Entrevista con la estructura de prevención, técnicos de prevención, área de vigilancia de la salud, y delegados de prevención.
- ▶ Si el tamaño y la organización lo permiten puede ser aconsejable realizar estas entrevistas en grupo para enriquecer más el bagaje de opiniones y hechos a valorar en el proceso de evaluación.

3.1.3. Establecimiento de las unidades de análisis

Las unidades de análisis básicas son los puestos de trabajo según las denominaciones y clasificaciones que tiene establecidas la empresa en su evaluación general de riesgos. Si bien en una evaluación de riesgos psicosociales para garantizar el anonimato y la confidencialidad y para que la evaluación sea operativa, suelen realizarse agrupaciones de puestos de trabajo que nos permitan una mayor operatividad en el desarrollo del trabajo.

El anonimato se garantizará con un número mínimo de trabajadores adscrito a cada unidad de análisis, orientativamente se recomienda que el mínimo no sea inferior a 5. Es necesario valorar que cada aspecto que se quiera tener en cuenta (género, antigüedad, horario, etc.) debe respetar siempre el criterio de anonimato citado y que cualquier cruce de datos deberá mantener dicho criterio.

Las unidades de análisis más frecuentemente utilizadas suelen ser:

UNIDADES DE ANÁLISIS

Puesto de trabajo | Departamento | Antigüedad y/o edad | Horarios | Género

A continuación se muestra un ejemplo de lo que podrían ser las unidades de análisis de una empresa del sector papelero:

GÉNERO	HORARIOS	ANTIGÜEDAD	DEPARTAMENTO	PUESTO DE TRABAJO
Femenino	Jornada Partida	Menos de 5 años	Dirección	Directivos y Responsables de departamento
Masculino	Turno M/T	Entre 5 y 10 años	Dpto. Administración	Mandos Intermedios
	Turno M/T/N	Más de 10 años	Dpto. Comercial	Técnicos
			Dpto. Producción	Carretillero
			Dpto. RRHH	Mantenimiento
				Conductor
				Ayudante

Cómo puede observarse en el ejemplo, en el sector papelero puede ser habitual tener que incluir la unidad de análisis: **Horario**, ya que en muchos casos se trabaja a turnos en el área de producción y es necesario tener en cuenta esta variable en la evaluación de riesgos psicosociales.

Asimismo, en la unidad de análisis **puesto de trabajo**, hemos realizado una división entre conductor y ayudante, pero podríamos ampliar esa división y realizar una separación en la que se tenga en cuenta el tipo de máquina, por ejemplo: Conductor Troqueladora, Conductor Casemaker, etc.

La unidad de análisis corresponde a la entidad mayor o representativa de lo que va a ser objeto específico de la evaluación de riesgos psicosociales y se refiere a qué grupos son objeto de interés en la evaluación. En todo caso los criterios básicos que tienen que considerarse para definir las unidades de análisis son:

- ▶ **Gestión de personas:** diferenciar los puestos que tienen responsabilidad jerárquica de los que no la tienen; por ejemplo, separar los encargados o jefes de turno de los operarios de producción.
- ▶ **Autonomía a la hora de realizar la tarea:** diferenciar aquellos puestos que tienen una mayor autonomía para realizar el trabajo, por ejemplo en mantenimiento suele haber una mayor autonomía para realizar las tareas que en aquellos puestos de producción asociados a una máquina concreta, por ejemplo un Ayudante de Troqueladora.
- ▶ **Naturaleza de la tarea:** diferenciar aquellos puestos cuyo contenido de las tareas no tiene nada que ver, por ejemplo el puesto de administrativo del de carretillero tendrán que estar separados, si bien los puestos de Administrativo de Contabilidad y Administrativo de Recursos Humanos puede unirse porque el contenido y naturaleza de las tareas es similar aunque pertenezcan a departamentos diferentes.

Si aun realizando las agrupaciones de puesto, el resultado es que son muy pequeñas, es decir, hay pocos trabajadores en cada una de ellas debido a las características de la organización, debemos establecer algún criterio adicional que nos ayude a mantener el anonimato, por ejemplo que no se muestren los resultados de los cuestionarios si no obtenemos un número mínimo de respuestas establecido previamente.

Por ejemplo:

Imaginemos que en nuestra organización tenemos los siguientes puestos de trabajo:

PUESTOS	NÚMERO TRABAJADORES
Conductor Troqueladora Rotativa	4 trabajadores
Conductor Troqueladora Plana	5 Trabajadores

AGRUPACIÓN DE PUESTOS	NÚMERO TRABAJADORES
Conductor Troqueladora	9 Trabajadores

En este caso aplicaríamos también el criterio adicional para preservar el anonimato que podría ser: *si de los nueve trabajadores agrupados al puesto de Conductor Troqueladora contestasen menos de cinco trabajadores no se mostrarían los resultados.*

Además del puesto de trabajo, podemos establecer más unidades de análisis que nos resulten útiles en el proceso de evaluación y nos sirvan para detectar de una forma más precisa aquellos puestos o áreas en los que existe una mayor exposición a los riesgos psicosociales, por ejemplo incluir la variable género en la evaluación de riesgos psicosociales puede ayudarnos a identificar si existen diferencias entre hombres y mujeres en cuanto a la exposición de los riesgos psicosociales.

Se pueden establecer tantas unidades de análisis como se considere necesario para la obtención de una mayor información. Si bien a la hora de diseñar estas unidades de análisis, hemos de valorar si todos aquellos aspectos que queremos tener en cuenta van a aportar valor añadido al resultado final de la evaluación, en este caso más no es sinónimo de mejor. Por ejemplo: no es útil preguntar acerca de una unidad de análisis si posteriormente esta no nos va a aportar información de interés para el resultado de la evaluación.

3.1.4. Aplicación de cuestionarios para la evaluación inicial de riesgos psicosociales

En el proceso de evaluación de riesgos psicosociales, recomendamos utilizar una herramienta cuantitativa, es decir, un cuestionario que nos permita recoger la percepción de los trabajadores acerca de sus condiciones de trabajo.

No obstante antes de su aplicación se recomienda planificar todo el proceso a seguir, de tal forma que se puedan asignar los recursos necesarios a cada punto del procedimiento.

3.1.4.1. Campaña de sensibilización

Previamente a la aplicación de los cuestionarios es recomendable llevar a cabo una campaña informativa acerca de la evaluación de riesgos psicosociales centrándonos en qué son los riesgos psicosociales, cómo pueden afectar a la salud de los trabajadores y cómo se desarrolla una evaluación de riesgos psicosociales.

Se pueden usar dípticos informativos, charlas breves informativas, tabloneros de anuncios y todos aquellos medios de comunicación de los que se disponga en la organización.

En el anexo 2, adjuntamos la FACTS 22 de la Agencia Europea de Seguridad y salud en el trabajo, que puede utilizarse para aportar información acerca del riesgo de Estrés laboral y un modelo de carta informativa acerca de la evaluación de riesgos psicosociales que puede ampliarse o modificarse, para ello pueden consultarse las Notas Técnicas de Prevención 443, 450 y 702 del INSHT.

Asimismo en el anexo 3 se adjunta un modelo breve de presentación a utilizar para la formación/información en factores psicosociales previa al cuestionario.



◀ Ejemplo de Campaña informativa. Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo

3.1.4.2. Selección del cuestionario

Se utilizará una herramienta cuantitativa, es decir, un cuestionario para la evaluación de riesgos psicosociales. A priori, ningún "método", procedimiento, técnica o instrumento puede ser considerado el mejor, si bien debe ser un método válido y fiable, con los fundamentos teóricos necesarios.

En todas las evaluaciones de riesgo psicosocial resulta imprescindible la participación de los trabajadores mediante la toma directa de datos, ya que esta técnica es la única forma de obtener la información que se precisa. En las evaluaciones generales de riesgos muchas veces se aplican encuestas anónimas a los trabajadores, ello es válido para organizaciones pequeñas en las que no es posible agrupar puestos manteniendo el anonimato. Pero cuando es posible efectuar una agrupación de puestos, es más sencillo, fiable y válido utilizar de entrada uno de los siguientes instrumentos que se proponen, dando opción al conjunto de los trabajadores a contestar. Las ventajas de ello son manifiestas:

- Obtenemos una valoración directa y sencilla de cómo nos situamos respecto a los riesgos psicosociales.
- Cumplimos con el principio de obtener la opinión de los trabajadores en estos aspectos.
- Tenemos un elemento comparativo básico claro para futuros procesos.

Aunque existen diversos métodos recomendamos desde esta guía las dos metodologías que nos parecen más apropiadas para su aplicación en el sector:

- 1) La metodología Mini Psychosocial Factors (MPF. Ruiz & V. Idoate, "Ergonomía y psicología aplicada. Manual para la formación del especialista." Lex nova) es una herramienta validada, de fácil y rápida aplicación. MPF presenta 15 ítems, que se cumplimentan en un tiempo inferior a 9 minutos, gestionables en un solo documento por trabajador, y con alertas de riesgo en variables básicas tales como:

- Ritmo de trabajo
- Riesgo de mobbing
- Relaciones humanas y laborales
- Reconocimiento del trabajo
- Grado de autonomía
- Implicación emocional en el trabajo
- Percepción del estado de salud
- Niveles de apoyo y compensación en el trabajo
- Grado de control
- Demandas de trabajo y
- Carga mental

1. ¿Su estado de salud es satisfactorio?

Rodee con un círculo la puntuación de su respuesta

1 - nada / muy poco - 2 3 - poco - 4 5 - normal - 6 7 - bastante - 8 9 - mucho - 10

2) El método de evaluación "Factores psicosociales. Identificación de situaciones de riesgo" del Instituto Navarro de Salud Laboral (INSL) es adecuado para identificar situaciones que, por sus características, puedan entrañar algún riesgo para la salud del trabajador desde el punto de vista psicosocial, así como para realizar una evaluación inicial de los mismos. Cuestionario de aplicación individual de 30 ítems y una opción de respuesta personal. Las variables analizadas son:

- ▶ Participación, Implicación, Responsabilidad | Formación, Información, Comunicación
Gestión del tiempo | Cohesión de grupo

FACTORES PSICOSOCIALES - IDENTIFICACIÓN DE SITUACIONES DE RIESGO

Pregunta 10

¿Tienes posibilidad de realizar pausas dependiendo del esfuerzo (físico y/o mental) requerido por la actividad?

- A. No, por la continuidad del proceso o actividad
- B. No, por otras causas
- C. Sí, las establecidas
- D. Sí, según necesidades

A B C D

OBSERVACIONES

Pregunta 11

¿Se utilizan métodos formales para transmitir informaciones y comunicaciones a los trabajadores?

- A. No
- B. Charlas, asambleas
- C. Comunicados escritos
- D. Sí, medios orales y escritos

A B C D

OBSERVACIONES

Pregunta 12

La actuación del mando intermedio respecto a sus subordinados es:

- A. Únicamente marca los objetivos individuales a alcanzar por el trabajador
- B. Colabora con el trabajador en la consecución de fines
- C. Fomenta la consecución de objetivos en equipo

A B C D

OBSERVACIONES

▲ Detalle del cuestionario

Si bien no son las únicas, y existen otras posibilidades válidas que, cómo en el caso que proponemos, deben ser acordadas con los delegados de prevención.



RECOMENDACIONES A SEGUIR EN LA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO

- ▶ La empresa debe convocar a todos los trabajadores, para darles la posibilidad de participar en la aplicación del cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales.
- ▶ La aplicación del cuestionario es preferible realizarla convocando al personal en una sala, en diferentes horarios y días que faciliten la asistencia de los diferentes turnos y departamentos.
- ▶ En el caso de que haya trabajadores que no puedan acudir a las convocatorias, deberemos buscar la forma de facilitarles la participación a través de otras alternativas siempre que el método lo permita, facilitándoles el cuestionario por correo, intranet, mail, etc.
- ▶ Para evitar interpretaciones erróneas, recomendamos explicar previamente a la aplicación del cuestionario cuál es el objetivo de la evaluación de riesgos psicosociales.
- ▶ Recomendamos que los cuestionarios sean recogidos por el técnico de prevención responsable del desarrollo de la evaluación si bien podrá contar con la colaboración de los delegados de prevención y establecer otros canales de recogida (Por ejemplo: urnas, correo, etc.), siempre que se haya acordado previamente con los representantes de los trabajadores en materia de prevención.

3.1.5. Análisis de los resultados

Es muy importante obtener un porcentaje de participación que nos permita establecer conclusiones válidas y fiables acerca de la realidad psicosocial de nuestra organización. Asimismo, es importante analizar estos datos para cada uno de los puestos de trabajo evaluados y valorar si hemos obtenido una participación suficiente para cada uno de ellos.

Podemos considerar que una tasa de respuesta aceptable es a partir del 60% de la plantilla que protagoniza la situación que se evalúa, si bien debemos tener en mente que cuanto mayor porcentaje de participación obtengamos, la garantía de obtener datos representativos de la población evaluada, también es mayor.

Para lograr altas tasas de participación, hay que plantearse a priori una serie de puntos que incrementarán dicha participación:

- Una campaña informativa adecuada.
- Adecuada planificación de horarios para facilitar la participación de todos los trabajadores de la organización.
- Confianza de todas las partes implicadas en el método elegido.
- Creencias correctas acerca de la finalidad de la evaluación de riesgos psicosociales (P.e.: aclarar previamente cualquier confusión).

Siempre podemos acordar hacer una nueva aplicación de cuestionarios si podemos garantizar la imposibilidad de que se puedan dar duplicidades de respuestas, o fomentar mediante algún mensaje escrito o verbal a modo de recordatorio lo importante de dicha participación.

Posteriormente a la aplicación y recogida de los cuestionarios, se tabularán en la aplicación informática correspondiente de tal forma que se pueda obtener una valoración de los riesgos psicosociales para cada uno de los puestos evaluados que se integrará en la evaluación general de riesgos de ese puesto.

Normalmente, si las condiciones de trabajo son tales que no constan indicadores de riesgo significativas (Por ejemplo: bajas, quejas, disfuncionalidades significativas, etc.), y los factores de riesgo de las condiciones de trabajo se ajustan a las contempladas en los cuestionarios de evaluación (esto es, no hay aspectos muy atípicos o especiales en los puestos de trabajo), con dichos criterios de evaluación psicosocial se puede llegar a conclusiones válidas y fiables que nos permitan valorar dichos riesgos y establecer medidas preventivas en caso necesario.

Tras esta primera evaluación y en ausencia de indicadores de riesgo que lo requieran, se procederá a planificar las acciones informativas o correctoras necesarias, o la revisión anual de la misma tal y como se haga con los otros riesgos de la organización.

3.2. Nivel 2: Evaluación de riesgos psicosociales de nivel avanzado

En las unidades de análisis donde se detecten indicadores de riesgo significativos, o existan factores de riesgos complejos, o no contemplados en los sistemas de evaluación inicial de indicadores de riesgo en ergonomía y psicología, o se considere necesario realizar un abordaje especializado, será necesario "Programar una evaluación psicosocial del puesto de trabajo con un procedimiento de evaluación más específico".

Siguiendo los criterios establecidos en el artículo 5.3 del R.D. 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención, estos criterios más específicos serán los propuestos por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo en sus notas técnicas de prevención (NTP 443, 450, 507, 702, 703, 823, 854, 856, 860, 891 y 892 - Factores Psicosociales, Acoso y Violencia Laboral) y la Inspección de Trabajo y la Seguridad social (2006).

3.2.1. Aplicación del método de evaluación

En esta fase de evaluación utilizaremos un método de evaluación de los riesgos psicosociales a los que los trabajadores pueden estar expuestos.

Desde esta guía proponemos la utilización del cuestionario Factores Psicosociales, Método de Evaluación versión 3.0 (FPSICO 3.0) del INSHT (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo), basándonos en el R.D. 39/1997 en su artículo 5.3 que especifica que:

Cuando la evaluación exija la realización de mediciones, análisis o ensayos y la normativa no indique o concrete los métodos que deben emplearse, o cuando los criterios de evaluación contemplados en dicha normativa deban ser interpretados o precisados a la luz de otros criterios de carácter técnico, se podrán utilizar, si existen, los métodos o criterios recogidos en:

- a) Normas UNE.
- b) Guías del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, del Instituto Nacional de Silicosis y protocolos y guías del Ministerio de Sanidad y Consumo, así como de Instituciones competentes de las Comunidades Autónomas.
- c) Normas internacionales.
- d) En ausencia de los anteriores, guías de otras entidades de reconocido prestigio en la materia u otros métodos o criterios profesionales descritos documentalmente que cumplan lo establecido en el primer párrafo del apartado 2 de este artículo y proporcionen un nivel de confianza equivalente.

No obstante, dicha elección, según el Reglamento de los Servicios de Prevención, deberá ser objeto de consulta a los trabajadores o sus representantes (artículo 3.2), de tal manera que el procedimiento de evaluación que se va a utilizar proporcione confianza sobre su resultado.

El método FPSICO 3.0 consta de nueve factores de riesgo psicosocial que se exponen en la tabla siguiente:

MÉTODO	AUTORES	DIMENSIONES QUE EVALÚA	REFERENCIAS Y ENLACES
FPSICO - Instrumento de evaluación de los riesgos psicosociales del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT)	Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT)	Nueve factores de riesgo psicosocial: - Tiempo de trabajo - Autonomía - Carga de trabajo - Demandas psicológicas - Variedad/contenido del trabajo - Participación/supervisión - Interés por el trabajador /compensación - Desempeño de rol - Relaciones y apoyo social	Accesible a través de www.insht.es   Ferrer, R., Guilera, G., Peró, M. Propiedades psicométricas del instrumento de valoración de riesgos psicosociales del INSHT. www...   Pérez, J., Nogareda, C. <i>Factores psicosociales: Metodología de evaluación</i> . NTP 926. www...  

En el anexo 3 se incorpora el modelo de cuestionario FPSICO 3.0 Instrumento de evaluación de los riesgos psicosociales del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT).

Existen diferentes métodos reconocidos y validados para llevar a cabo la evaluación de los riesgos psicosociales y que pueden utilizarse tales como:

- Método "ISTAS 21" (Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud - CC.OO.).
- Método RED-WONT (Universidad Jaume I de Castellón).
- Batería de Factores Psicosociales de Salud Laboral (Universidad de Valencia).
- Metodología "Prevenlab-Psicosocial" (Universidad de Valencia).
- "DECORE: Cuestionario multidimensional para la evaluación de factores psicosociales en el entorno laboral" L. Luceño y J. Martín (U. Complutense Madrid).
- Batería Valencia Prevacc. Universidad de Valencia.
- El método Prevenlab-Psicosocial para el diagnóstico y prevención de riesgos psicosociales. Universidad de Valencia.
- Batería de Evaluación de Riesgos psicosociales para las PYMES de MC-Mutual y Universidad de Barcelona (MC-UB).

Para ampliar información respecto a los diferentes métodos existentes en la actualidad, puede consultarse la *Guía de recomendaciones para la vigilancia específica de la salud de trabajadores expuestos a factores de riesgo psicosocial* de Soriano Tarín, G. Guillén Robles, P. y Carbonell Vayá, E. (2012).

La aplicación del cuestionario seguirá las mismas recomendaciones que la evaluación de riesgos psicosociales de nivel inicial que hemos expuesto en el punto 3.1.4. Aplicación de Cuestionarios de esta guía, siempre teniendo como prioridad la participación de todos los trabajadores.

3.2.2. Técnicas cualitativas

Las técnicas cualitativas son aquellas que utilizamos para obtener una mayor información acerca de las condiciones de trabajo y los factores de riesgo psicosocial que estamos evaluando. En estas técnicas se obtiene información a través del diálogo y la escucha con las personas que ocupan los puestos de trabajo evaluados.

El objetivo de las técnicas cualitativas no es evaluar a las personas, sino obtener una mayor información, se utilizan para poder profundizar en los motivos reales de los resultados o para poder discutir qué medidas pueden ser más adecuadas en cada situación concreta.

Es preciso tener en cuenta que la aplicación de estas técnicas cualitativas exige un entrenamiento profesional específico que recomendamos sea acreditado por el profesional que las lleve a cabo.

Las técnicas cualitativas utilizadas más habitualmente son:

- ▶ **Observación del trabajo** por el técnico evaluador mientras éste se está llevando a cabo. Es una técnica de investigación basada en ver, observar y registrar los hechos y comportamientos de interés para la evaluación/intervención psicosocial. Para su aplicación, se realiza una planificación de cómo va a ser la observación, concretando cómo, dónde, cuándo y qué vamos a observar. Además, debemos tener prevista la forma de medir o recoger la información, evitando los juicios o interpretaciones de lo que sucede.
- ▶ **Entrevistas semi-estructuradas** (guión preestablecido) sobre condiciones de trabajo a los trabajadores que ocupan los puestos de trabajo evaluados. Se trata de una conversación con un propósito prefijado, entre el entrevistador y el trabajador entrevistado, dejándole hablar a este último libremente, que se exprese, explique y pueda transmitir sus opiniones, ideas, experiencias y sentimientos, sin perder de vista el objetivo final de la entrevista. Por un lado, existen unos objetivos previamente establecidos, en este caso acerca de los factores psicosociales, pero también existe cierta flexibilidad para adaptar las preguntas de tal forma que se exploren todos los puntos pero sin rigidez por parte del entrevistador.
- ▶ **Técnicas de grupo participativas como por ejemplo *focus group* o grupos de discusión.** Los *focus group* son una técnica cualitativa que va más allá de meras dinámicas de grupos o metodologías estandarizadas, ya que son considerados como una herramienta de investigación que busca la obtención de un conocimiento consensuado sobre una temática focalizada, en este caso los factores de riesgo psicosocial. Esta técnica es conducida por un facilitador que debe tener experiencia en técnicas cualitativas.

Para que los grupos de discusión sean realmente eficaces, y a fin de favorecer la participación, deberá tenerse cuidado de lograr un ambiente no intimidatorio, desarrollar la reunión en un entorno neutral, dejar muy claro el objeto de la reunión y recordar a quienes participan en los grupos que la intención es recoger información sobre distintos puntos de vista en cuanto a los factores de riesgo psicosocial (Nogareda, 1993)

El objetivo de estas técnicas es conseguir averiguar el ¿por qué?, el origen causal, más que el ¿cuánto? a través de la discusión y la elaboración desde la experiencia personal de los miembros del grupo respecto a los hechos sociales o temáticas que se plantean al inicio.

Desde esta guía recomendamos que en la realización de las técnicas cualitativas, se cuente con profesionales externos que acrediten un entrenamiento específico en esta materia. Aportamos la información más reciente del INSHT a este respecto en el documento: *Algunas orientaciones para evaluar los factores de Riesgo Psicosocial*; Autor: Ángel Lara Ruiz; Centro Nacional de Nuevas Tecnologías; Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2013).

La ITSS, en su guía (Inspección de Trabajo y Seguridad Social, 2012), habla varias veces de la utilización de técnicas cualitativas. Por ejemplo, cuando afirma que este tipo de técnicas cualitativas "suele ser útil en las fases iniciales del estudio, para la recopilación de información previa y en las fases posteriores para poder profundizar en los motivos reales de una puntuación o para poder discutir qué medidas pueden ser más adecuadas en cada situación concreta (p.25), y afirma que a la hora de comprobar si esa evaluación es completa (es decir, cuenta con información suficiente y precisa sobre los factores de riesgo psicosocial de esa empresa y sobre las posibles causas que los motivan) hay que considerar que "si el análisis cuantitativo (uso de cuestionarios) no facilita toda esta información necesaria el técnico habrá de recurrir a técnicas cualitativas de entrevistas o grupos de discusión para conocer con mayor rigor el contenido de los factores de riesgo psicosocial a los que están expuestos los trabajadores" (p. 27).

A nivel de inspección europea, y dentro de la campaña "*Psychosocial Risk Assessments*", la guía elaborada para orientar las actuaciones inspectoras, cuando habla propiamente de la realización de la inspección y de cómo evaluar el procedimiento empleado por la empresa para evaluar los riesgos, comenta que "la evaluación de riesgos psicosociales se debe realizar por un técnico del servicio de prevención propio o ajeno debidamente formado para esta actividad que siga un método de identificación y valoración de los factores de riesgo mediante el uso de cuestionarios, entrevistas o grupos de discusión" (p. 5).

Cómo se planifican y desarrollan las técnicas cualitativas

El desarrollo de las técnicas cualitativas se llevará a cabo posteriormente a la aplicación y análisis de los cuestionarios de evaluación de riesgos psicosociales, es decir, el porcentaje o número de entrevistas o *focus group* a realizar se establecerá posteriormente a la realización de la fase cuantitativa.

Se planificará la realización de entrevistas semiestructuradas o los *focus group* con representantes de cada puesto preferiblemente realizando un sorteo al azar y respetando la voluntariedad a la hora de participar en las mismas. Es importante explicar claramente para qué se realizan dichas entrevistas o *focus group*, de tal forma que se aclaren las dudas que puedan surgir al respecto por parte de los trabajadores.

No existen reglas o fórmulas para el cálculo del tamaño muestral: el poder de la muestra no depende de su tamaño, sino del grado en que los resultados obtenidos a partir de ésta reflejan la diversidad del fenómeno estudiado en toda su amplitud.

Respecto al número de entrevistas a realizar, como se especifica en el documento *Algunas orientaciones para evaluar los factores de riesgo psicosocial* de Ángel Lara publicado por el INSHT: "El número ideal está en función de dos aspectos: el nivel de concreción de los objetivos planteados y la diversidad social que existe alrededor del objeto a examinar. A mayor diversidad, mayor será el número de entrevistas a realizar (Gabriel, 2001)."

La regla para fijar el número concreto viene determinada por el principio de saturación: realizar un número suficiente de entrevistas que permita cubrir las distintas posiciones discursivas que pueden existir respecto al objeto a investigar (por ejemplo: categoría profesional, tipo de centro, tipo de tarea, posición jerárquica, departamento de pertenencia, destino geográfico,...).

3.2.3. Análisis de los datos obtenidos

Una vez obtenida la información, llega el momento de analizar los datos, que consiste en ordenar, estructurar y dar significado al conjunto de información obtenida, de manera que sea posible obtener unos resultados y unas conclusiones que se puedan comunicar en el informe técnico.

Se analizarán todos los datos obtenidos a través de las técnicas cuantitativas y cualitativas para las unidades de análisis que hayamos establecido (puestos de trabajo, departamentos, antigüedad, etc.).

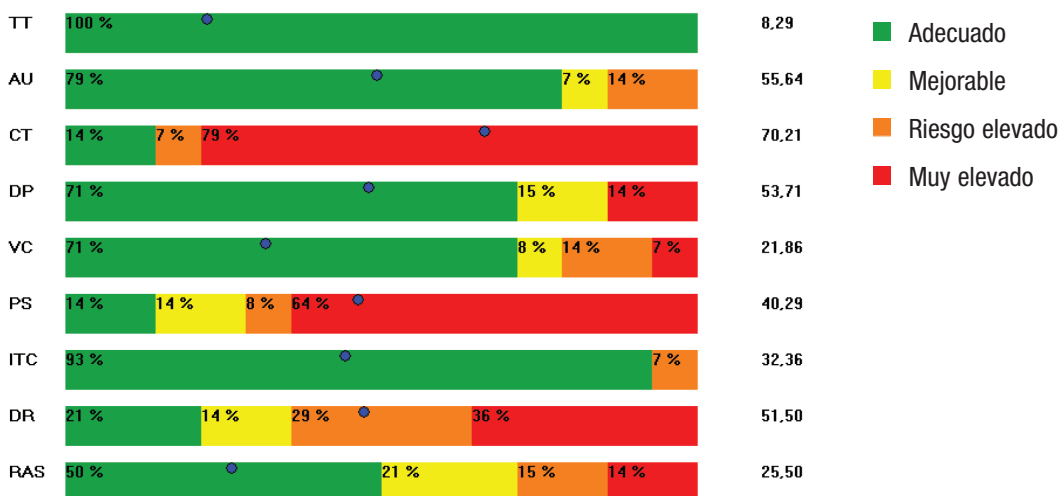
El instrumento de evaluación FPSICO 3.0 del INSHT, proporciona las puntuaciones directas en percentiles, lo que permite determinar los distintos niveles de riesgo, que son cuatro (Adecuado, Mejorable, Riesgo Elevado, Muy Elevado), para cada uno de los nueve factores de riesgo psicosociales.

PERCENTIL OBTENIDO	RIESGO
Percentil \geq P85	Muy elevado
P75 \leq Percentil < P85	Elevado
P65 \leq Percentil < P75	Moderado
Percentil < P65	Situación Adecuada

Los cuatro tramos mencionados, se presentan gráficamente en distintos tonos de color. Para cada factor se indica en cada escala, el porcentaje de trabajadores que se posiciona en cada uno de los tramos.

La aplicación informática que podemos descargar directamente de la página web del INSHT nos proporcionará un perfil valorativo (gráfico) y un perfil descriptivo en el que aparece el porcentaje de trabajadores que responden a cada una de las opciones de las preguntas del cuestionario. Estos perfiles podemos obtenerlos para cada una de las agrupaciones que nosotros hayamos establecido, es decir: puestos de trabajo, antigüedad, departamentos, etc.

Ejemplo de gráfico del perfil valorativo obtenido para un puesto de trabajo:



- ▶ Cada barra horizontal representa a cada uno de los 9 factores de riesgo psicosocial evaluados:
 - TT: Tiempo de trabajo
 - AU: Autonomía
 - CT: Carga de trabajo
 - DP: Demandas psicológicas
 - VD: Variedad/Contenido del trabajo
 - P/S: Participación y Supervisión
 - ITC: Interés por el trabajador / Compensación
 - DR: Desempeño de rol
 - RAS: Relaciones y apoyo social

- ▶ Para cada factor se indica en cada escala, el porcentaje de trabajadores que se posiciona en cada uno de los tramos de riesgo. (Adecuado, Mejorable, Elevado y Muy Elevado).

- ▶ El punto azul del gráfico nos indica dónde se encuentra la media para cada uno de los factores de riesgos psicosocial evaluados. El valor numérico de la media aparece a la derecha de cada una de las barras que representan a los factores.

Asimismo en la aplicación informática del instrumento de evaluación de riesgo psicosocial también nos proporciona el perfil descriptivo. Por ejemplo:

TIEMPO DE TRABAJO

RANGO	MEDIA	DESVIACIÓN TÍPICA	MEDIANA
0-37	10,29	6,47	11,00

ADECUADO	MODERADO	ELEVADO	MUY ALTO
19	2	0	0

Este factor hace referencia a distintos aspectos que tienen que ver con la ordenación y estructuración temporal de la actividad laboral a lo largo de la semana y de cada día de la semana. Este factor evalúa el impacto del tiempo de trabajo desde la consideración de los periodos de descanso que permite la actividad, de su cantidad y calidad y del efecto del tiempo de trabajo en la vida social. La evaluación de la adecuación y de la calidad del tiempo de trabajo y tiempo de ocio se hace a partir de los siguientes 4 ítems:

	Trabajo en sábados (Ítem 1)	Trabajo en domingos y festivos (Ítem 2)	Tiempo de descanso semanal (Ítem 5)	Compatibilidad vida laboral-vida social (Ítem 6)
Siempre o casi siempre	4 %	0 %	47 %	47 %
A menudo	4 %	0 %	4 %	14 %
A veces	52 %	4 %	38 %	23 %
Nunca o casi nunca	38 %	95 %	9 %	14 %

Este perfil descriptivo nos ayuda a profundizar en el origen de los diferentes factores de riesgo y analizar con mayor exactitud los problemas que pueden estar presentes en los diferentes puestos de trabajo.

4. CARACTERÍSTICAS DEL INFORME DE EVALUACIÓN

El informe derivado de la evaluación de riesgos psicosociales, siguiendo las pautas establecidas en la Guía de Inspección de Trabajo y la Seguridad Social (2012) y siguiendo lo establecido en la norma (UNE-EN ISO 10075-3: 2005), *Principios ergonómicos relativos a la carga de trabajo mental. Parte 3: Principios y requisitos referentes a los métodos para la medida y evaluación de la carga de trabajo mental. Madrid: AENOR*, debería incluir información referida a:

- ▶ Tipo de evaluación realizada.
- ▶ Descripción del puesto o puestos de trabajo adoptados como unidad de análisis, de las tareas que se realizan, de las características del entorno, etc.
- ▶ Metodología aplicada y especificación de la(s) herramienta(s) utilizada(s)
- ▶ Descripción de la población y de las características de la muestra.
- ▶ Descripción de los riesgos identificados de acuerdo con el índice de respuesta obtenido o análisis cualitativo.
- ▶ Medidas tomadas para garantizar el anonimato.
- ▶ Conclusiones y propuestas de intervención (especificando actuaciones concretas por riesgo, responsabilidades, cronograma, recursos, etc.)

El informe de evaluación de riesgos psicosociales debe realizarse integrando toda la información obtenida a través de las diferentes técnicas, es decir, las técnicas cualitativas y cuantitativas utilizadas en el proceso de la evaluación.

Los resultados del análisis y la valoración de los riesgos deben plasmarse en un documento de evaluación que requiere que se refleje con la mayor claridad posible el proceso de evaluación llevado a cabo. Un aspecto importante es la claridad con la que se presentan las conclusiones y valoraciones de tal manera que se facilite la discusión entre todos los implicados de los resultados obtenidos y de las medidas que se han de adoptar.

5. MEDIDAS PREVENTIVAS

La evaluación de riesgos psicosociales debe de sacar a la luz aquellos aspectos más desfavorables para la salud sobre los que habrá que desarrollar medidas preventivas para la eliminación o reducción de los riesgos. Asimismo, la evaluación también nos va a permitir conocer aquellas condiciones de trabajo más o menos saludables que deberemos mejorar y potenciar en nuestra organización.

No existen fórmulas predeterminadas para diseñar y ejecutar programas de intervención o de implantación de medidas preventivas de carácter psicosocial; no obstante, éstos deben responder a un proceso continuo, sistemático y planificado, que contemple tal y cómo se especifica en el documento de *Principios comunes de la intervención psicosocial en Prevención de Riesgos Laborales del INSL*, los siguientes elementos y fases:

- 1) Establecimiento de metas y objetivos claros, operativos y jerarquizados: que puedan ser evaluados por su grado de consecución y que estén debidamente priorizados.
- 2) Estrategias y metodología: descripción detallada de las acciones que van a desarrollarse. Para cada acción, se determinará:
 - a. Conexión entre objetivos y acciones (justificar que las acciones conducen lógicamente a objetivos fijados).
 - b. Alcance o población diana.
 - c. Instrumentos de medida que se aplicarán (si procede).
 - d. Calendario de actividades.
 - e. Recursos necesarios: humanos, técnicos, materiales, económicos, temporales...
 - f. Responsables de su implantación.
- 3) Criterios y actuaciones para el seguimiento y evaluación del programa y de las acciones que en él se establecen.
- 4) Implantación del programa de intervención: desarrollo y ejecución de las acciones fijadas. Puede ser necesario realizar correcciones y ajustes a la programación inicialmente prevista, para dar respuesta a posibles imprevistos que no se hayan tenido en cuenta durante el diseño.
- 5) Mantenimiento del programa (asegurar su continuidad, en determinados casos) y/o finalización.
- 6) Informe de la intervención, que recoja los aspectos más interesantes de todo el proceso.
- 7) Seguimiento, control y evaluación de la intervención: a fin de asegurar la efectiva ejecución de las actividades preventivas y valorar su eficacia. Una forma que suele emplearse es volver a evaluar los riesgos psicosociales de los puestos que han sido objeto de la intervención, comprobando el grado de consecución de los objetivos que hayamos establecido previamente.
- 8) Informe final de la intervención.

Es positivo evitar las soluciones estándar, si bien es cierto que para ser capaces de ello, en este punto vamos a necesitar la colaboración de las diferentes áreas de la organización que claramente son claves en el desarrollo e implantación de las medidas preventivas.

Además el resultado de una evaluación contiene acciones o medidas dirigidas a distintos niveles de la organización, es decir unas irán dirigidas a departamentos y puestos concretos y otras serán de aplicación para toda la organización.

Si bien pese a que haya medidas de distintos niveles y ámbitos, juntas son el resultado de la evaluación y se deben aplicar en el marco del alcance que el técnico de prevención plantee en su evaluación. Por ejemplo:

- ▶ Se informará a toda la organización del resultado de la evaluación.
- ▶ Se formará en gestión de personas a los mandos intermedios o encargados del área de producción concretamente.
- ▶ Se revisará el procedimiento de asignación de tareas del puesto de Conductor.

La implantación de las medidas preventivas requiere tiempo para que realmente tengan un impacto real en la organización que contribuya a la mejora de las condiciones de trabajo y la prevención de los riesgos psicosociales. No obstante, es importante incorporar en este apartado los procesos que la organización esté llevando a cabo y que sean ya acciones para la mejora de las condiciones de trabajo (políticas de salud, de gestión de personas, etc.)

Las medidas preventivas que se deriven de la evaluación de riesgos psicosociales deben ser acciones concretas orientadas a comportamientos, deberían tener una incidencia significativa sobre objetivos medibles que permitan evaluar su ejecución e impacto en indicadores como la accidentabilidad, indicadores de salud, etc.

El Servicio de Prevención deberá establecer una planificación de las medidas o acciones correctoras que se deriven de la evaluación.

Es recomendable crear un **Grupo de trabajo interdisciplinar** en el que estén presentes el servicio de prevención, los delegados de prevención, responsable de organización o gestión de los trabajadores (RRHH, personal o similar) y aquellos departamentos que se considere que su participación e implicación es necesaria para buscar conjuntamente la forma de implantar las acciones preventivas diseñadas.

A continuación se expone un listado no exhaustivo de algunas de las medidas más habituales a emplear dirigidas a la Organización del Trabajo, el Contenido y Naturaleza de la Tarea y Relaciones Personales.

ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO	CONTENIDO Y NATURALEZA DE LA TAREA	RELACIONES PERSONALES
Definición de competencias	Rotación de puestos	Mejora de las habilidades sociales
Sistemas de participación	Ampliación de tareas	Resolución de conflictos
Reuniones de trabajo efectivas	Enriquecimiento de las tareas	Mediación
Gestión de la Comunicación	Autocontrol en producción	Elaboración de manuales de buenas prácticas
Entrenamiento en Trabajo en Equipo		

Si hemos detectado el riesgo de estrés laboral vinculado a los factores de riesgos tales como Contenido y Naturaleza de la tarea, la medida preventiva a desarrollar e implantada puede ir dirigida a la Ampliación de Tareas: que puede estar vinculada a un trabajo con múltiple segmentación de tareas pero excesivamente rutinarios (cadencia muy elevada), a un trabajo con muy pocas tareas y cadencia de ritmo bajo, y entre estos dos extremos cualquier otra casuística.

La Ampliación de Tareas se basa en la idea de que a mayor variedad de tareas, más satisfactorio será el trabajo, siempre y cuando no suponga una mayor carga de trabajo y fatiga. Se combinan, en un mismo puesto de trabajo, tareas de la misma naturaleza consiguiéndose así tareas variadas pero que no difieren cualitativamente entre sí.

Si bien en cada organización esta medida preventiva puede conllevar la actuación en una agrupación de puestos o en varias agrupaciones de puestos, en un área o varias áreas o puede afectar a un colectivo muy grande de la organización como por ejemplo producción, por ello es importante en el proceso de análisis e identificación de los riesgos la priorización de los mismos por agrupaciones, áreas, departamentos, etc.

Por otro lado es importante tener claro que a veces la causa de los riesgos psicosociales está en un factor de riesgo y las consecuencias son observables en otro factor de riesgo psicosocial diferente. Por ejemplo podemos estar observando problemas en las relaciones interpersonales cuyo origen provenga de la definición de rol o tareas entre los diferentes puestos de la organización.

A continuación se expone un cuadro resumen con las medidas preventivas más habituales asociadas a los diferentes factores de riesgo:

TIEMPO DE TRABAJO	Establecer política que facilite la flexibilidad horaria, especialmente para aquellos trabajadores que tienen situaciones especiales, buscando procedimientos que se adapten a los sistemas de turnicidad o puestos con demanda continuada.
	En aquellas empresas en las que se realicen cambios de turno de trabajo, facilitar la información acerca de dichos horarios con la mayor antelación posible.
AUTONOMÍA	Favorecer la autonomía en cuanto a decisiones sobre resolución de incidencias que afectan en su trabajo diario.
	Potenciar un mayor control acerca del orden y cantidad de tareas y ritmo de trabajo, así como del tiempo de descanso, dicho control debe basarse en un sistema de comunicación de las mismas y participación transparentes, y siempre vinculado a las posibilidades que permita las características de la organización.
CARGA DE TRABAJO	Programar el volumen de trabajo y el tiempo necesario para su desarrollo desde la perspectiva que el mismo no genere daños a la salud, para ello es importante conocer la percepción y los datos reales de incidencias en los puestos de trabajo.
	Estructurar y distribuir la asignación de tareas de manera equilibrada entre los trabajadores, evitando los esfuerzos intensos y continuados.
DEMANDAS PSICOLÓGICAS	Potenciar el trabajo en equipo y la comunicación.
	Proporcionar los medios y recursos adecuados para realizar el trabajo (incluyendo el análisis de los recursos de personal, buscando apoyos internos o sistemas de descanso o rotación que permitan adaptar los mismos a las demandas existentes).

>>

VARIEDAD Y CONTENIDO	Reconocer adecuadamente el trabajo realizado, proporcionar <i>feed-back</i> sobre el proceso y los resultados.
	Favorecer la utilización de habilidades y conocimientos diversos, la oportunidad de nuevos aprendizajes a través del trabajo.
PARTICIPACIÓN/SUPERVISIÓN	Establecer canales de participación y valorar su utilización, mejorándola y potenciándola, especialmente el <i>feed-back</i> proporcionado.
	Proporcionar formación a los mandos en liderazgo participativos, habilidades sociales, etc.
INTERÉS POR EL TRABAJADOR/COMPENSACIÓN	Practicar políticas de estabilidad en el empleo.
	Establecer o revisar los planes de carrera y las posibilidades de promoción, garantizando la información, transparencia e igualdad de oportunidades.
DESEMPEÑO DE ROL	Definir claramente las funciones, competencias y atribuciones de cada puesto de trabajo, así como los procedimientos a seguir.
	Evitar realizar tareas innecesarias o contradictorias entre sí.
RELACIONES Y APOYO SOCIAL	Fomentar que el papel de los mandos sea facilitador y participativo, proporcionando apoyo para desarrollar el trabajo.
	Difundir por parte de la dirección, una declaración pública que rechace explícitamente conductas de acoso o violencia y establecer procedimientos internos para gestionar los posibles casos que se produzcan.

Respecto a la efectividad de las medidas preventivas, hay que aclarar que ésta no es predecible a priori debido a la variabilidad de las organizaciones, puestos y personas, es decir, la efectividad de las mismas sólo sería predecible realizando un estudio longitudinal que permitiese valorar dichos efectos.

No obstante, se deben establecer marcadores que nos permitan el seguimiento, la valoración de la efectividad y dirección de las mismas. Dichos marcadores pueden ser *check-list*, indicadores de absentismos, bajas, seguimiento a través de los reconocimientos médicos realizados por vigilancia de la salud, etc.

Pongamos como ejemplo que hemos llevado a cabo la evaluación de riesgos psicosociales en un centro de trabajo y hemos detectado a través de las herramientas cuantitativas (cuestionario) y herramientas cualitativas, que los factores relacionados con el Contenido de trabajo y la Supervisión-Participación se encuentra en un nivel de riesgo elevado que requiere que implementemos medidas preventivas para disminuirlo o eliminarlo de tal forma que no afecte a la salud de los trabajadores.

Las posibles medidas preventivas que podríamos llevar a cabo, derivadas de dicha evaluación de riesgos psicosociales y que tendrían que ser desarrolladas por un grupo de trabajo tal como hemos expuesto en párrafos anteriores, podrían ser las siguientes:

Área: Contenido y naturaleza de la tarea

- ▶ Realizar reuniones periódicas de los jefes de equipo con los operarios.
- ▶ Se informa de las cuestiones que afectan a las tareas de los diferentes equipos, indicadores de productividad, se recogen propuestas de mejora, etc.
- ▶ Creación de una hoja de incidencias para que todos los operarios puedan justificar los problemas surgidos durante el proceso productivo, asegurando que la información llega a Producción.
- ▶ Mejorar la información del contenido de la "orden de trabajo" mediante la actuación de un ingeniero de procesos y un cronoanalista externos, incorporando el conocimiento y experiencia de la plantilla.

Área: Organización del trabajo

- ▶ Impartir un curso de gestión de equipos a los cuadros intermedios.
- ▶ Elaborar el manual de funciones de los cuadros intermedios y entregarlo a toda la plantilla.
- ▶ Realizar reuniones periódicas del jefe de planta con los jefes de las secciones para planificar la actividad.

(Expuesto en la web. Nuestro casos. Experiencias en intervención psicosocial. INSHT).

Es imprescindible que las medidas implantadas puedan ser medibles, y cuantificarse, para proceder a valorar o revisar posteriormente su impacto. Ello debe hacerse con todas las medidas aunque en algunas se especifique que no procede por circunstancias organizativas actuales, porque se estén negociando en otros ámbitos, o porque sean a largo plazo.

En el anexo 5, se proporcionan unas herramientas para facilitar el desarrollo de la planificación.

6. NORMATIVA

La normativa aplicada y la bibliografía consultada es la siguiente:

- ▶ Ley 31/1995 de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.
- ▶ Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención.
- ▶ Ley 54/2003, de 12 de diciembre, de reforma del marco normativo de la prevención de riesgos laborales.
- ▶ Real Decreto 604/2006, de 19 de mayo, por el que se modifica el Real Decreto 39/1997, de 17 de Enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención.
- ▶ "Procedimiento General de Evaluación de los Riesgos Psicosociales" Instituto Navarro de Salud Laboral (INSL - 2005).
- ▶ Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo (Facts 31 y 32).
- ▶ Criterios técnicos de la ITSS (2006-2009-2012).
- ▶ "Algunas orientaciones para evaluar los factores de riesgo psicosocial" Ángel Lara (INSHT - 2013).
- ▶ Guía de actuaciones de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social sobre riesgos psicosociales. (Año 2012).
- ▶ NTP del INSHT:
 - NTP 443: Factores psicosociales: metodología de evaluación.
 - NTP 450: Factores psicosociales: fases para su evaluación.
 - NTP 702: El proceso de evaluación de los factores psicosociales.
 - NTP 703: El método COPSOQ (ISTAS21, PSQCAT21) de evaluación de riesgos psicosociales.
 - NTP 840: El método del INSL para la identificación y evaluación de factores psicosociales.
 - NTP 860: Intervención psicosocial: guía del INRS para agentes de prevención.
 - NTP 926: Factores psicosociales: metodología de evaluación.
 - NTP 944: Intervención psicosocial en prevención riesgos laborales: principios comunes (I).
 - NTP 945: Intervención psicosocial en prevención riesgos laborales: principios comunes (II).

ANEXO I. HERRAMIENTAS PARA LA EVALUACIÓN

En esta ficha se presenta un listado no exhaustivo de algunos aspectos generales relativos a la tarea, a aspectos organizativos o del entorno que deberán ser tenidos en cuenta en el momento de definir los grupos de análisis y de interpretar los resultados obtenidos en el cuestionario.

FICHA DE IDENTIFICACIÓN DE CONDICIONES PREVIAS	
GRUPO:	
FECHA DE LA EVALUACIÓN:	
Trabajo en turnos rotativos:	Mañana/tarde Mañana/tarde/noche Otros
Trabajo fijo de noche	
Trabajo en cadena	
Trabajo en solitario	
Trabajo fuera del centro de trabajo (vendedores, representantes...)	
Teletrabajo	
Trabajo repetitivo	
Trabajo intelectualmente muy exigente (grado de atención elevado/continuidad de la misma)	
Exposición a violencia externa	
Otras. Añadir las que se consideren pertinentes	
Existencia de protocolos para la gestión de conflictos o violencia interna	Acoso psicológico
	Discriminación
	Acoso sexual
	Otros (especificar si existen otro tipo de protocolos relacionados con la psicología)
Situación de la empresa	Crisis
	Inestabilidad
	Posibles fusiones
	Cambios de estrategia de negocio
	Reestructuración
Otras (cualquier situación de la empresa que pueda influir y tenga relación con factores psicosociales)	
Características del medio ambiente de trabajo	Ruido ambiental
	Temperatura
	Espacio disponible
	Otros aspectos que puedan influir
Características del equipo de trabajo	

En esta ficha se presenta un ejemplo de recopilación de datos referidos a algunos aspectos organizativos que pueden resultar útiles en el momento de definir los grupos de análisis y de interpretar los resultados obtenidos en el cuestionario.

FICHA DE POSIBLES INDICADORES DE EFECTOS SOBRE LA ORGANIZACIÓN

GRUPO:

FECHA DE LA EVALUACIÓN:

Absentismo	Médico	Por contingencias comunes
		Por contingencias profesionales
	No médico: otros (excluyendo explícitamente permisos por maternidad/paternidad /conciliación, horas sindicales, y cosas claramente no relacionadas con la exposición a los riesgos laborales)	
Rotación de personal	Solicitud de cambio de puesto	
	Solicitud de cambio de servicio	
	Solicitud de cambio de turno	
	Otros indicadores	
Cambios internos		
Conflictos		
Otros efectos	Registro de fallos	Retrasos
		Quejas
		Otros indicadores
	Retrasos en el servicio	
	Retrasos en la producción	
	Otros indicadores	

ANEXO II. CAMPAÑA DE SENSIBILIZACIÓN



22

ISSN 1681-2085

El estrés relacionado con el trabajo

Introducción

En la Unión Europea, el estrés relacionado con el trabajo (ERT) es el segundo problema de salud más común, después del dolor de espalda, afectando al 28% de los trabajadores¹. El ERT puede estar causado por riesgos *psicosociales* como el diseño, la organización y gestión del trabajo, p.ej., unas altas demandas de trabajo con un escaso control del mismo, y problemas como el hostigamiento y la violencia en el trabajo. Los riesgos *físicos*, tales como el ruido y la temperatura, pueden también causar ERT. La prevención del ERT es uno de los objetivos de la comunicación de la Comisión Europea² sobre la nueva estrategia en materia de salud y seguridad en el trabajo. La Agencia está preparando una serie de hojas informativas para ayudar a abordar el ERT y algunos de sus desencadenantes principales. Esta hoja informativa establece un enfoque de evaluación del riesgo y prevención que pueda aplicarse al ERT y a sus causas. Está destinada a aquellos interesados en abordar el ERT en el lugar de trabajo. En el apartado sobre "más información" que figura al final se remite a fuentes de consulta de la Agencia, incluidas otras hojas informativas.

¿Qué es el estrés relacionado con el trabajo?

El estrés relacionado con el trabajo se experimenta cuando las demandas del medio ambiente de trabajo exceden la capacidad de los empleados para hacerles frente (o controlarlas).³

El estrés no es una enfermedad, pero si es intenso y continúa un cierto tiempo, puede conducir a una mala salud mental y física. El estar bajo presión puede mejorar el rendimiento y ofrecer satisfacción cuando se logran objetivos que suponen un reto. Pero cuando la demanda y las presiones se vuelven excesivas, llevan al estrés. Y esto es malo para los trabajadores y para sus organizaciones.

Las situaciones resumidas abajo son diferentes en muchos aspectos pero todas ellas muestran de qué modo la presión podría dar lugar al estrés.

W trabaja en una cadena de montaje a destajo. No puede ni influir en el ritmo de su cadena ni en las tareas monótonas y altamente repetitivas que tiene que realizar.

X es una enfermera empleada en un hospital. Recientemente ha sido ascendida y su nuevo puesto implica cierto trabajo para la comunidad. Ha de visitar sola a pacientes vulnerables en sus hogares.

Y está empleado como ayudante administrativo en una oficina. Es un padre soltero con 2 niños pequeños a su cargo. Necesita salir del trabajo no más tarde de las 17 horas algunos días para recoger a sus niños en la escuela. Pero su carga de trabajo va en aumento, y su supervisor insiste en que acabe diversas tareas antes de irse.

Z trabaja de diseñadora de sistemas para una empresa multinacional de tecnología de la información. Tiene un buen sueldo, sus tareas son estimulantes y tiene libertad para planear las tareas como le gusta. Pero el departamento de ventas de su empresa ha firmado un acuerdo de entrega en plazo de un nuevo sistema informático complejo —que todavía debe diseñar ella y su grupo de proyecto, dotado con escaso personal.

¿Cuál es la magnitud del problema y quiénes están en situación de riesgo?

El ERT representa más de la cuarta parte de las bajas laborales de 2 o más semanas de todos los problemas de salud relacionados con el

trabajo⁴. Las cifras de 1999 estiman que los costes para los Estados miembros del ERT ascienden por lo menos a €20 mil millones al año⁵. El ERT puede dar lugar a condiciones tales como depresión, ansiedad, nerviosismo, fatiga y enfermedades cardíacas. También causa problemas muy considerables a la productividad, a la creatividad y a la competitividad.

El ERT puede afectar a *cualquier persona* en cualquier sector y en una organización de cualquier tamaño.

Legislación

La Comisión Europea ha introducido medidas para garantizar la seguridad y salud de los trabajadores. La Directiva del Consejo de 1989 (89/391) contiene las disposiciones básicas para la salud y la seguridad en el trabajo y hace responsables a los empresarios de velar para que los trabajadores no sufran daños en el trabajo, incluso por causa del ERT. Todos los Estados miembros han incorporado esta Directiva en sus legislaciones y algunos además han formulado directrices de prevención del ERT. De acuerdo con el planteamiento de la Directiva, para eliminar o reducir el ERT, los empresarios deben:

- Fijarse el objetivo de prevenir el ERT;
- Evaluar los riesgos de ERT averiguando qué tensiones en el trabajo podrían causar niveles altos y duraderos de estrés y decidir quiénes podrían ser los afectados;
- Adoptar medidas adecuadas para prevenir el daño.

Evaluación del riesgo y prevención del ERT

El ERT se puede evitar y las acciones para reducir el ERT pueden ser muy rentables. La evaluación del riesgo de ERT sigue los mismos principios básicos y el mismo proceso que la de otros riesgos en el lugar de trabajo. La inclusión de los trabajadores y sus representantes en este proceso es crucial para su éxito; debería preguntarse a éstos cuáles son las causas del estrés, qué grupos lo padecen y qué puede hacerse para mitigarlo.

Los pasos para la evaluación del riesgo pueden resumirse del siguiente modo:

- identificar los riesgos;
- decidir quién podría estar afectado y de qué manera;
- evaluar el riesgo:
 - identificando qué medidas se están tomando ya;
 - decidiendo si son suficientes; y
 - si no lo son, decidiendo qué más puede hacerse;
- registrar los resultados y
- revisar la evaluación periódicamente y comprobar el impacto de las medidas tomadas.

A continuación se ofrecen orientaciones sobre cada una de las etapas de la evaluación del riesgo, y posteriormente sugerencias de posibles acciones:

1. Averiguar si existe un problema

Los factores de riesgo a considerar son:

- *cultura* o 'atmósfera' de la organización y cómo se aborda el ERT;
- *demandas* tales como carga de trabajo y exposición a riesgos físicos;
- *control* - qué influencia tienen los trabajadores en la manera de hacer su trabajo;
- *relaciones* - abordando problemas como el hostigamiento y el acoso;
- *cambio* - cómo se gestiona y comunica el cambio organizativo;

¹ Tercera encuesta europea sobre las condiciones de trabajo (2000). Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo 2000. Luxemburgo, 2001. <http://www.eurofound.ie/publications/EF0121.htm>

² Comunicación de la Comisión —Cómo adaptarse a los cambios en la sociedad y en el mundo del trabajo: una nueva estrategia comunitaria de salud y seguridad (2002-2006). Comisión Europea 2002. <http://europa.osha.eu.int/systems/strategies/future/#270>

³ Investigación sobre el estrés relacionado con el trabajo. Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. Luxemburgo, 2000

⁴ Otros problemas de salud relacionados con el trabajo en la UE 1998-1999. El trabajo en la UE. 1998-1999 Eurostat

⁵ Guía sobre el estrés relacionado con el trabajo ¿La «sal de la vida» o el «beso de la muerte»? Empleo y Asuntos Sociales Comisión Europea. Luxemburgo, 1999 http://europa.eu.int/comm/employment_social/h&s/publicat/stress_es.pdf



Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo

- **función** - si los trabajadores comprenden su papel en la organización y se evita el conflicto de rol;
- **apoyo** de colegas y superiores;
- **formación** para dar a los trabajadores las cualificaciones necesarias para realizar su tarea;
- **factores individuales** - tener en cuenta las diferencias individuales.

2. Decidir quién podría resultar dañado y cómo

Todos somos vulnerables en función de la presión que tenemos en cada momento. Los factores antes identificados ayudarán a determinar quién corre peligro.

Síntomas de que el ERT puede ser un problema en una organización

Organización

Participación

- Absentismo, elevado volumen de rotación del personal, incumplimientos horarios, problemas disciplinarios, hostigamiento, comunicación agresiva, aislamiento

Rendimiento

- Producción o calidad reducidas del producto o del servicio, accidentes, toma de decisiones deficiente, errores

Costes

- Costes cada vez mayores de compensación o sanitarios, consultas a servicios sanitarios

Individuo

Comportamiento

- Tabaco, abuso de alcohol o de drogas, violencia, hostigamiento o acoso

Psicológicos

- Problemas de sueño, trastornos de ansiedad, depresión, incapacidad para concentrarse, irritabilidad, problemas familiares de relación, 'burnout'

Salud

- Problemas de espalda, problemas de corazón, úlcera péptica, hipertensión, depresión del sistema inmunitario

3. Evaluación del riesgo

Para cada uno de los factores del apartado 1 deben formularse las siguientes preguntas:

- ¿qué medidas se están llevando a cabo ya?
- ¿son suficientes?
- ¿qué más se puede hacer?

Para cada uno de los factores de riesgo del apartado 1, se ofrecen a continuación algunas ideas sobre qué indagar y qué hacer:

Cultura

¿Existe una buena comunicación abierta, apoyo y respeto mutuo? ¿Se aprecian los puntos de vista de los trabajadores y sus representantes?

- ✓ En caso negativo, la comunicación debe mejorarse, particularmente en relación con el personal que trabaja lejos.

Demandas

¿Está el personal sobrecargado o subocupado, tienen las capacidades y habilidades necesarias para el desempeño de sus tareas? ¿Cómo es el entorno físico (ruido, vibración, ventilación, luz, etc...) y psicosocial (violencia, hostigamiento, etc...)?

- ✓ Deben dotarse suficientes recursos si existen problemas -por ejemplo debería volver a jerarquizarse la prioridad de las tareas.
- ✓ La formación del personal debería permitir un desempeño competente de las tareas.

Control

¿Tienen los individuos suficiente participación en definir la manera en que llevan a cabo su trabajo?

- ✓ El personal debería tener control para planificar su propio trabajo, y para tomar decisiones sobre cómo debe acabarse el trabajo y cómo solucionar problemas. Los puestos deberían enriquecerse de modo que el personal pueda utilizar sus habilidades en su beneficio. Es esencial un entorno de apoyo.

Relaciones

¿Cómo son las relaciones entre colegas y entre colegas y superiores? ¿Cómo son las relaciones entre mandos intermedios y sus superiores? ¿Hay pruebas de hostigamiento o acoso?

- ✓ Deberían existir procedimientos, por ejemplo disciplinarios y en caso de agravio, para dar respuesta a comportamientos inaceptables. Debería crearse una cultura en la que el personal tenga confianza mutua y reconozca las contribuciones de cada uno.

Cambio

¿Están los trabajadores preocupados por su situación de empleo? ¿Están confusos por los cambios de lugar de trabajo y de lo que significa para ellos y sus colegas? La comunicación clara ayuda -antes, durante y después del cambio.

- ✓ Dar al personal la oportunidad de influir en los cambios hace que se impliquen más.

Función

¿Sufre la gente un conflicto de rol (exigencias encontradas) o ambigüedad de rol (falta de claridad)?

- ✓ El personal debería tener un papel y responsabilidades claramente definidos.

Apoyo, formación y factores individuales

¿Hay una formación adecuada para los nuevos contratados y el personal que ha cambiado de puesto? ¿Se da apoyo social al personal? ¿Se tienen en cuenta las diferencias individuales? - por ejemplo algunos miembros pueden funcionar mejor con plazos estrictos; a otros les podría gustar más planificarse.

- ✓ Debería proporcionarse 'feedback' (información de retorno) y estimular al personal, incluso cuando las cosas salen mal. Implicar al personal y valore la diversidad.
- ✓ Deberían fomentarse las actividades de promoción de la salud en el lugar de trabajo, así como un equilibrio sano entre vida y trabajo.

4. Registro de los principales resultados

Es buena práctica registrar los principales resultados de la evaluación y compartir la información con los empleados y sus representantes. Este registro debería servir para controlar los progresos.

5. Revisión de la evaluación periódicamente

La evaluación debería revisarse siempre que se produzcan cambios significativos en la organización. De nuevo esto debería consultarse con los empleados. Debería comprobarse la repercusión de las medidas tomadas para reducir el ERT.

Más información

Más información sobre los problemas psicosociales relacionados con el trabajo, incluido el estrés y el hostigamiento puede encontrarse en <http://osha.eu.int/ew2002/>. Esta fuente se está actualizando y desarrollando continuamente. Aquí están disponibles asimismo otras hojas informativas.

La página web de la Agencia se encuentra en <http://agency.osha.eu.int>

Guía sobre el estrés relacionado con el trabajo -¿la «sal de la vida» o el «beso de la muerte»? *Empleo y Asuntos Sociales* Comisión Europea Luxemburgo 1999

http://europa.eu.int/comm/employment_social/h&s/publicat/estress_es.pdf

Agradecimientos

Esta hoja informativa incluye información de "Health and Safety Executive" (UK) sobre el manejo del ERT y de las directrices de la Comisión mencionadas anteriormente.



Modelo de carta informativa

Estimado/a trabajador o trabajadora:

Por la presente le informamos que próximamente se va a llevar a cabo la evaluación de riesgos psicosociales cuya finalidad es mejorar la calidad de vida de los trabajadores a partir del análisis y evaluación de los factores psicosociales 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.

Para lograr este objetivo, el procedimiento de trabajo que va a llevarse a cabo consta resumidamente de las siguientes fases:

1. Toma de datos de la organización y análisis de los mismos (Convenio colectivo, índice de absentismo, descripciones de los puestos de trabajo, etc).
2. Aplicación de un cuestionario de evaluación de psicosociales sobre condiciones de trabajo para la recogida de la percepción de los trabajadores de sus condiciones de trabajo. La aplicación del cuestionario será anónima y voluntaria, si bien es muy importante lograr la participación de todos para conseguir que la evaluación sea lo más representativa posible de la realidad psicosocial de las condiciones de trabajo.
3. Entrevistas semiestructuradas acerca de las condiciones de trabajo, según criterio que establecerán los técnicos de prevención responsables de la evaluación.

De esta evaluación se derivarán una serie de acciones y/o medidas preventivas propuestas para la eliminación o disminución de los riesgos que puedan afectar a la salud de los trabajadores. Sobre la implantación de medidas existirá un seguimiento que permitirá valorar su eficacia o su necesidad de ampliación.

ANEXO III. MODELO PRESENTACIÓN INFORMACIÓN/FORMACIÓN EN RIESGOS PSICOSOCIALES

LEY DE PREVENCIÓN

“...el empresario deberá garantizar la seguridad y salud de los trabajadores a su servicio en **todos** los aspectos relacionados con el trabajo.

A estos efectos en el marco de sus responsabilidades, el empresario realizará la prevención de los riesgos laborales mediante la adopción de cuantas medidas sean necesarias para la protección de la seguridad y salud de los trabajadores”.

LPRL. ARTº 14, epígrafe 2.

LOS RIESGOS PSICOSOCIALES

- Estrés Laboral
- Violencia en el trabajo
- Fatiga derivada de la ordenación del tiempo de trabajo

¿PSICO QUÉ?

El concepto de **factores psicosociales** hace referencia a 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.

(INSHT 2005)

LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL

- Horario de trabajo / Turnos
- Autonomía
- Contenido de la tarea
- Carga de trabajo
- Demandas Psicológicas
- Tipos de supervisión
- Participación
- Desempeño de rol
- Interés por el trabajador
- Relaciones personales
- Exposición social

CARGA DE TRABAJO

- Carga cuantitativa
 - Tareas sencillas, que no requieren procesos mentales complejos.
 - Tareas procedimentadas o repetidas.
- Carga cualitativa
 - Tareas difíciles, que requieren creatividad, planificación, etc.
 - Tareas sin procedimiento o nuevas.

TRABAJO A TURNOS Y NOCTURNO

- El tiempo biológico o psicofisiológico
- El tiempo de trabajo o laboral
- El tiempo familiar y social

NATURALEZA DE LA TAREA

- Contenido
- Variedad
- Sentido del trabajo / Reconocimiento

AUTONOMÍA

- Autonomía temporal
 - Pausas
 - Ritmo de trabajo
 - Poder atender asuntos personales
- Autonomía decisional
 - Distribución de las tareas
 - Cantidad/calidad del trabajo
 - Distribución del espacio de trabajo

DEMANDAS PSICOLÓGICAS

- Cognitivas
- Atencionales
- Emocionales
 - Internas
 - Externas

SUPERVISIÓN-PARTICIPACIÓN

- Participación
 - Cambios en equipos, materiales, etc.
 - Cambios de métodos/procedimientos
 - Cambios organizacionales
 - Medios de participación (reuniones, intranet, etc.)
- Supervisión
 - Resultados parciales / finales
 - Control de horarios, producción, calidad, etc.

DESEMPEÑO DE ROL

- Claridad de rol
- Conflicto de rol

INTERÉS POR EL TRABAJADOR

- Formación
- Promoción
- Desarrollo profesional
- Apoyo social
- Evaluación de desempeño

INTERÉS POR EL TRABAJADOR

- Formación
- Promoción
- Desarrollo profesional
- Apoyo social
- Evaluación de desempeño

RELACIONES PERSONALES

- Relaciones entre compañeros
- Relaciones con los superiores / subordinados
- Sentimiento de grupo
- Conflictos interpersonales
- Violencia
- Acoso

ANEXO IV. MODELO DE CUESTIONARIO FPSICO 3.0.

El objetivo de este cuestionario es conocer algunos aspectos sobre las condiciones psicosociales en tu trabajo.

El cuestionario es anónimo y se garantiza la confidencialidad de las respuestas.

Con el fin de que la información que se obtenga sea útil es necesario que contestes sinceramente a todas las preguntas.

Tras leer atentamente cada pregunta así como sus opciones de respuesta, marca en cada caso la respuesta que consideres más adecuada, señalando una sola respuesta por cada pregunta.

1. ¿Trabajas los sábados?

- siempre o casi siempre
- a menudo
- a veces
- nunca o casi nunca

2. ¿Trabajas los domingos y festivos?

- siempre o casi siempre
- a menudo
- a veces
- nunca o casi nunca

3. ¿Tienes la posibilidad de tomar días u horas libres para atender asuntos de tipo personal?

- siempre o casi siempre
- a menudo
- a veces
- nunca o casi nunca

4. ¿Con qué frecuencia tienes que trabajar más tiempo del horario habitual, hacer horas extra o llevarte trabajo a casa?

- siempre o casi siempre
- a menudo
- a veces
- nunca o casi nunca

5. ¿Dispone de al menos 48 horas consecutivas de descanso en el transcurso de una semana (7 días consecutivos)?

- siempre o casi siempre
- a menudo
- a veces
- nunca o casi nunca

6. ¿Tu horario laboral te permite compaginar tu tiempo libre (vacaciones, días libres, horarios de entrada y salida) con los de tu familia y amigos?

- siempre o casi siempre
- a menudo
- a veces
- nunca o casi nunca

7. ¿Puedes decidir cuándo realizar las pausas reglamentarias (pausa para comida o bocadillo)?

- siempre o casi siempre
- a menudo
- a veces
- nunca o casi nunca

8. Durante la jornada de trabajo y fuera de las pausas reglamentarias, ¿puedes detener tu trabajo o hacer una parada corta cuando lo necesitas?

- siempre o casi siempre
- a menudo
- a veces
- nunca o casi nunca

9. ¿Puedes marcar tu propio ritmo de trabajo a lo largo de la jornada laboral?

- siempre o casi siempre
- a menudo
- a veces
- nunca o casi nunca

10. ¿Puedes tomar decisiones relativas a:

	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca
Lo que debes hacer (actividades y tareas a realizar)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La distribución de tareas a lo largo de tu jornada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La distribución del entorno directo de tu puesto de trabajo (espacio, mobiliario, objetos personales, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cómo tienes que hacer tu trabajo (método, protocolos, procedimientos de trabajo...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La cantidad de trabajo que tienes que realizar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La calidad del trabajo que realizas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La resolución de situaciones anormales o incidencias que ocurren en tu trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La distribución de los turnos rotativos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
No trabajo en turnos rotativos <input type="checkbox"/>				

11. Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo:

	puedo decidir	se me consulta	sólo recibo información	ninguna participación
Introducción de cambios en los equipos y materiales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Introducción de cambios en la manera de trabajar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lanzamiento de nuevos o mejores productos o servicios	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reestructuración o reorganización de departamentos o áreas de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cambios en la dirección o entre tus superiores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Contratación o incorporación de nuevos empleados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Elaboración de las normas de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

12. ¿Cómo valoras la supervisión que tu jefe inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo?

	no interviene	insuficiente	adecuada	excesiva
El método para realizar el trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La planificación del trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El ritmo de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La calidad del trabajo realizado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

13. ¿Cómo valoras el grado de información que te proporciona la empresa sobre los siguientes aspectos?

	no hay información	insuficiente	es adecuada
Las posibilidades de formación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las posibilidades de promoción	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Los requisitos para ocupar plazas de promoción	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La situación de la empresa en el mercado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

14. Para realizar tu trabajo ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos?

	muy clara	clara	poco clara	nada clara
Lo que debes hacer (funciones , competencias y atribuciones)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cómo debes hacerlo (métodos, protocolos, procedimientos de trabajo)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La cantidad de trabajo que se espera que hagas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La calidad de trabajo que se espera que hagas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El tiempo asignado para realizar el trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La responsabilidad del puesto de trabajo (qué errores o defectos pueden achacarse a tu actuación y cuáles no)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

15. Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo

	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca
Se te asignan tareas que no puedes realizar por no tener los recursos humanos o materiales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Para ejecutar algunas tareas tienes que saltarte los métodos establecidos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se te exige tomar decisiones o realizar cosas con las que no estás de acuerdo porque te suponen un conflicto moral, legal, emocional...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Recibes instrucciones contradictorias entre sí (unos te mandan una cosa y otros otra)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se te exigen responsabilidades, cometidos o tareas que no entran dentro de tus funciones y que deberían llevar a cabo otros trabajadores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

16. Si tienes que realizar un trabajo delicado o complicado y deseas ayuda o apoyo, puedes contar con:

	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca	no tengo, no hay otras personas
Tus jefes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tus compañeros	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tus subordinados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Otras personas que trabajan en la empresa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

17. ¿Cómo consideras que son las relaciones con las personas con las que debes trabajar?

- buenas
- regulares
- malas
- no tengo compañeros

18. Con qué frecuencia se producen en tu trabajo

	raras veces	con frecuencia	constantemente	no existen
Los conflictos interpersonales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las situaciones de violencia física	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las situaciones de violencia psicológica (amenazas, insultos, hacer el vacío, descalificaciones personales...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las situaciones de acoso sexual	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

19. Tu empresa, frente a situaciones de conflicto interpersonal entre trabajadores:

- deja que sean los implicados quienes solucionen el tema
- pide a los mandos de los afectados que traten de buscar una solución al problema
- tiene establecido un procedimiento formal de actuación
- no lo sé

20. En tu entorno laboral ¿te sientes discriminado? (por razones de edad, sexo, religión, raza, formación, categoría.....)

- siempre o casi siempre
- a menudo
- a veces
- nunca

21. ¿A lo largo de la jornada cuánto tiempo debes mantener una exclusiva atención en tu trabajo? (de forma que te impida hablar, desplazarte o simplemente pensar en cosas ajenas a tu tarea)

- siempre o casi siempre
- a menudo
- a veces
- nunca

22. En general, ¿cómo consideras la atención que debes mantener para realizar tu trabajo?

- muy alta
- alta
- media
- baja
- muy baja

23. El tiempo de que dispones para realizar tu trabajo es suficiente y adecuado:

- siempre o casi siempre
- a menudo
- a veces
- nunca o casi nunca

24. La ejecución de tu tarea, ¿te impone trabajar con rapidez?

- siempre o casi siempre
- a menudo
- a veces
- nunca o casi nunca

25. ¿Con qué frecuencia debes acelerar el ritmo de trabajo?

- siempre o casi siempre
- a menudo
- a veces
- nunca o casi nunca

26. En general, la cantidad de trabajo que tienes es

- excesiva
- elevada
- adecuada
- escasa
- muy escasa

27. ¿Debes atender a varias tareas al mismo tiempo?

- siempre o casi siempre
- a menudo
- a veces
- nunca o casi nunca

28. ¿El trabajo que realizas, ¿te resulta complicado o difícil?

- siempre o casi siempre
- a menudo
- a veces
- nunca o casi nunca

29. ¿En tu trabajo tienes que llevar a cabo tareas tan difíciles que necesitas pedir a alguien consejo o ayuda?

- siempre o casi siempre
- a menudo
- a veces
- nunca o casi nunca

30. En tu trabajo, tienes que interrumpir la tarea que estás haciendo para realizar otra no prevista

- siempre o casi siempre
- a menudo
- a veces
- nunca o casi nunca

31. En el caso de que existan interrupciones, ¿alteran seriamente la ejecución de tu trabajo?

- siempre o casi siempre
- a menudo
- a veces
- nunca o casi nunca

32. ¿La cantidad de trabajo que tienes suele ser irregular e imprevisible?

- siempre o casi siempre
- a menudo
- a veces
- nunca o casi nunca

33. En qué medida tu trabajo requiere:

	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca
Aprender cosas o métodos nuevos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Adaptarse a nuevas situaciones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tomar iniciativas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tener buena memoria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ser creativo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tratar directamente con personas que no están empleadas en tu trabajo (clientes, pasajeros, alumnos, pacientes, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

34. En tu trabajo ¿con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante...?

	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca	no tengo, no trato
Tus superiores jerárquicos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tus subordinados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tus compañeros de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Personas que no están empleadas en la empresa (clientes, pasajeros, alumnos, pacientes, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

35. Por el tipo de trabajo que tienes, ¿estás expuesto a situaciones que te afectan emocionalmente?

- siempre o casi siempre
- a menudo
- a veces
- nunca o casi nunca

36. Por el tipo de trabajo que tienes, ¿con qué frecuencia se espera que des una respuesta a los problemas emocionales y personales de tus clientes externos? (pasajeros, alumnos, pacientes, etc.):

- siempre o casi siempre
- a menudo
- a veces
- nunca o casi nunca

37. El trabajo que realizas ¿te resulta rutinario?:

- no
- a veces
- bastante
- mucho

38. En general ¿consideras que las tareas que realizas tienen sentido?:

- mucho
- bastante
- poco
- nada

39. Cómo contribuye tu trabajo en el conjunto de la empresa u organización?

- no es muy importante
- es importante
- es muy importante
- no lo sé

40. En general, ¿está tu trabajo reconocido y apreciado por...?

	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca	no tengo, no trato
Tus superiores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tus compañeros de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El público, clientes, pasajeros, alumnos, pacientes, etc. (si los hay)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tu familia y tus amistades	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

41. ¿Te facilita la empresa el desarrollo profesional (promoción, plan de carrera,...)?

- adecuadamente
- regular
- insuficientemente
- no existe posibilidad de desarrollo profesional

42. Cómo definirías la formación que se imparte o se facilita desde tu empresa?

- muy adecuada
- suficiente
- insuficiente en algunos casos
- totalmente insuficiente

43. En general, la correspondencia entre el esfuerzo que haces y las recompensas que la empresa te proporciona es:

- muy adecuada
- suficiente
- insuficiente en algunos casos
- totalmente insuficiente

44. Considerando los deberes y responsabilidades de tu trabajo ¿estás satisfecho con el salario que recibes?

- muy satisfecho
- satisfecho
- insatisfecho
- muy insatisfecho

ANEXO V. HERRAMIENTAS PARA LA PLANIFICACIÓN

Esta es una propuesta de fichas para la **planificación de acciones preventivas psicosociales** extraída de la aplicación informática del *Método de Evaluación. Factores Psicosociales del INSHT en su versión 3.0*. Pretende ser una herramienta que ayude a definir y concretar un plan de medidas preventivas, a partir de los resultados de la evaluación de riesgos psicosociales.

MODELO F0

GRUPO DE ANÁLISIS:

Seguimiento de la planificación previsto:													
OBJETIVOS	FACTORES SOBRE LOS QUE SE ACTÚA	ACCIONES Y DESTINATARIOS	PLAZOS IMPLEMENTACIÓN	AGENTES IMPLICADOS		RECURSOS			SEGUIMIENTO			OBSERVACIONES	
				RESPONSABLE	OTROS	MATERIALES	TEMPORALES	ECONÓMICOS	INDICADORES	PLAZOS			

MODELO F1

GRUPO DE ANÁLISIS:

Fecha de la planificación:		Seguimiento de la planificación previsto:		
OBJETIVOS	FACTORES SOBRE LOS QUE SE ACTÚA	ACCIONES Y DESTINATARIOS		OBSERVACIONES
1.		1.		
		2.		
		3.		
2.		1.		
		2.		
		3.		
3.		1.		
		2.		
		3.		
4.		1.		
		2.		
		3.		
5.		1.		
		2.		
		3.		

MODELO F2

GRUPO DE ANÁLISIS:

Fecha de la planificación:		Seguimiento de la planificación previsto:				
ACCIONES	PLAZOS IMPLEMENTACIÓN	AGENTES IMPLICADOS		RECURSOS		OBSERVACIONES
		RESPONSABLE	OTROS PARTICIPANTES	MATERIALES	TEMPORALES ECONÓMICOS	
1.						
2.						
3.						
4.						
5.						
6.						
7.						
8.						
9.						
10.						
11.						
12.						
13.						
14.						

MODELO F3

GRUPO DE ANÁLISIS:

Fecha de la planificación:

Seguimiento de la planificación previsto:

ACCIONES	SEGUIMIENTO		OBSERVACIONES
	INDICADORES	PLAZOS	
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
6.			
7.			

Asociación Española de Fabricantes de Pasta, Papel y Cartón

Av. Baviera, 15 - Bajo. | 28028 MADRID

Tel.: 91 576 30 03 | Fax: 91 577 47 10 | aspapel@aspapel.es | www.aspapel.es