

EVALUACIÓN DE FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES



INTRODUCCIÓN

El objetivo de una evaluación de factores de riesgos psicosociales es estudiar la posible existencia de condiciones laborales psicosociales desfavorables, evitando su repercusión en la salud y bienestar de los trabajadores, así como proponer las medidas preventivas que se consideren necesarias para evitar cualquier tipo de daño para la salud de los trabajadores.

La metodología para la evaluación de factores de riesgos psicosociales del INSST FPSICO 4.1 se basa en la aplicación de un cuestionario individual compuesto por 44 preguntas con el que se obtiene información acerca de 9 factores de riesgo Psicosocial que identifican las diferentes situaciones nocivas de la organización del trabajo:

Factores Evaluados: Tiempo de trabajo (TT), Autonomía (AU), Carga de trabajo (CT), Demandas psicológicas (DP), Variedad/contenido (VC), Participación/Supervisión (PS), Interés por el trabajador/Compensación (ITC), Desempeño de rol (DR), Relaciones y apoyo social (RAS)

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL

Se definen los **factores psicosociales** como aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica y social) del trabajador como al desarrollo del trabajo

CARACTERIZACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL

1- Tiempo de trabajo

Este factor hace referencia a distintos aspectos que tienen que ver con la ordenación y estructuración temporal de la actividad laboral a lo largo de la semana y de cada día de la semana. 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.

2- Autonomía

Bajo este factor se acogen aspectos de las condiciones de trabajo referentes a la capacidad y posibilidad individual del trabajador para gestionar y tomar decisiones tanto sobre aspectos de la estructuración temporal de la actividad laboral como sobre cuestiones de procedimiento y organización del trabajo. El método recoge estos aspectos sobre los que se proyecta la autonomía en dos grandes bloques:

- Autonomía temporal. Se refiere a la libertad concedida al trabajador sobre la gestión de algunos aspectos de la organización temporal de la carga de trabajo y de los descansos, tales como la elección del ritmo, las posibilidades de alterarlo si fuera necesario, la distribución de los descansos durante la jornada y el disfrute del tiempo libre para atender a cuestiones personales.

- Autonomía decisional. La autonomía decisional hace referencia a la capacidad de un trabajador para influir en el desarrollo cotidiano de su trabajo, que se manifiesta en la posibilidad de tomar decisiones sobre las tareas a realizar, su distribución, la elección de procedimientos y métodos, la resolución de incidencias, etc.

3- Carga de trabajo

Por carga de trabajo se entiende el nivel de demanda de trabajo a la que el trabajador ha de hacer frente, es decir, el grado de movilización requerido para resolver lo que exige la actividad laboral, con independencia de la naturaleza de la carga de trabajo (cognitiva o emocional).

Se entiende que la carga de trabajo es elevada cuando hay mucha carga (componente cuantitativo) y es difícil (componente cualitativo). Este factor valora la carga de trabajo a partir de las siguientes cuestiones:

• Presiones de tiempos. La presión de tiempos se valora a partir de los tiempos asignados a las tareas, la velocidad que requiere la ejecución del trabajo y la necesidad de acelerar el ritmo de trabajo en momentos puntuales.

• Esfuerzo de atención. Con independencia de la naturaleza de la tarea, ésta requiere que se le preste una cierta atención. Ésta viene determinada tanto por la intensidad y el esfuerzo de atención requeridos para procesar las informaciones que se reciben en el curso de la actividad laboral y para elaborar respuestas adecuadas como por la constancia con que debe ser mantenido dicho esfuerzo. Los niveles de esfuerzo atencional pueden verse incrementados en situaciones en que se producen interrupciones frecuentes, cuando las consecuencias de las interrupciones son relevantes, cuando se requiere prestar atención a múltiples tareas en un mismo momento y cuando no existe previsibilidad en las tareas.

• Cantidad y dificultad de la tarea.

La cantidad de trabajo que los trabajadores deben hacer frente y resolver diariamente es un elemento esencial de la carga de trabajo, así como la dificultad que supone para el trabajador el desempeño de las diferentes tareas.

4- Demandas psicológicas

Las demandas psicológicas se refieren a la naturaleza de las distintas exigencias a las que se ha de hacer frente en el trabajo. Tales demandas suelen ser de naturaleza cognitiva y de naturaleza emocional.

Las exigencias cognitivas se definen según el grado de movilización y de esfuerzo intelectual al que debe hacer frente el trabajador en el desempeño de sus tareas (procesamiento de información del entorno o del sistema de trabajo a partir de conocimientos previos, actividades de memorización y recuperación de información de la memoria, de razonamiento y búsqueda de soluciones, etc.). De esta forma, el sistema cognitivo se ve comprometido, en mayor o menor medida, en función de las exigencias

del trabajo en cuanto a la demanda de manejo de información y conocimiento, demandas de planificación, toma de iniciativas, etc.

Se producen exigencias emocionales en aquellas situaciones en las que el desempeño de la tarea conlleva un esfuerzo que afecta a las emociones que el trabajador puede sentir. Con carácter general, tal esfuerzo va dirigido a reprimir los sentimientos o emociones y a mantener la compostura para dar respuesta a las demandas del trabajo, por ejemplo, en el caso de trato con pacientes, clientes, etc. El esfuerzo de ocultación de emociones puede también, en ocasiones, ser realizado dentro del propio entorno de trabajo; hacia los superiores, subordinados, etc. Las exigencias emocionales pueden derivarse también del nivel de implicación y compromiso con las situaciones emocionales que se derivan de las relaciones interpersonales que se producen en el trabajo y, de forma especial, de trabajos en que tal relación tiene un componente emocional importante (personal sanitario, docentes, servicios sociales, etc.).

Otra fuente de exigencia emocional es la exposición a situaciones de alto impacto emocional, aun cuando no necesariamente exista contacto con clientes.

5- Variedad / contenido del trabajo

Este factor comprende la sensación de que el trabajo tiene un significado y utilidad en sí mismo, para el trabajador, en el conjunto de la empresa y para la sociedad en general, siendo, además, reconocido y apreciado y ofertando al trabajador un sentido más allá de las contraprestaciones económicas. Este factor se evalúa mediante una serie de ítems que estudian en qué medida el trabajo está diseñado con tareas variadas y con sentido, se trata de un trabajo importante y goza del reconocimiento del entorno del trabajador.

6- Participación / supervisión

Este factor recoge dos formas de las posibles dimensiones del control sobre el trabajo: el que ejerce el trabajador a través de su participación en diferentes aspectos del trabajo, y el que ejerce la organización sobre el trabajador a través de la supervisión de sus quehaceres. Así, la “participación” explora los distintos niveles de implicación, intervención

y colaboración que el trabajador mantiene con distintos aspectos de su trabajo y de la organización. La “supervisión” se refiere a la valoración que el trabajador hace del nivel de control que sus superiores inmediatos ejercen sobre aspectos diversos de la ejecución del trabajo.

7- Interés por el trabajador / compensación

El interés por el trabajador hace referencia al grado en que la empresa muestra una preocupación de carácter personal y a largo plazo por el trabajador. Estas cuestiones se manifiestan en la preocupación de la organización por la promoción, formación, desarrollo de carrera de sus trabajadores, por mantener informados a los trabajadores sobre tales cuestiones, así como por la percepción tanto de seguridad en el empleo como de la existencia de un equilibrio entre lo que el trabajador aporta y la compensación que por ello obtiene.

8- Desempeño de rol

Este factor considera los problemas que pueden derivarse de la definición de los cometidos de cada puesto de trabajo. Comprende tres aspectos fundamentales:

- La claridad de rol: ésta tiene que ver con la definición de funciones y responsabilidades (qué debe hacerse, cómo, cantidad de trabajo esperada, calidad del trabajo, tiempo asignado y responsabilidad del puesto).
- El conflicto de rol: hace referencia a las demandas incongruentes, incompatibles o contradictorias entre sí o que pudieran suponer un conflicto de carácter ético para el trabajador.
- La sobrecarga de rol: se refiere a la asignación de cometidos y responsabilidades que no forman parte de las funciones del puesto de trabajo pero que se añaden a ellas.

9- Relaciones y apoyo social

El factor relaciones y apoyo social se refiere a aquellos aspectos de las condiciones de trabajo que se derivan de las relaciones que se establecen entre las personas en el entorno de trabajo. Recoge este factor el concepto de “apoyo social”, entendido como

factor moderador del estrés, y que el método concreta estudiando la posibilidad de contar con apoyo instrumental o ayuda proveniente de otras personas del entorno de trabajo (jefes, compañeros,) para poder realizar adecuadamente el trabajo, y la calidad de tales relaciones. Igualmente, las relaciones entre personas pueden ser origen, con distinta frecuencia e intensidad, de situaciones conflictivas de distinta naturaleza (distintas formas de violencia, conflictos personales,) ante las cuales, las organizaciones pueden o no haber adoptado ciertos protocolos de actuación.

FACTOR DE RIESGO PSICOSOCIAL	¿QUÉ EVALÚA EL MÉTODO?
Tiempo de Trabajo	La adecuación y la calidad del tiempo de trabajo y tiempo de ocio (compatibilidad vida laboral-vida social)
Autonomía	La capacidad y posibilidad del trabajador para gestionar y tomar decisiones acerca de: <ul style="list-style-type: none"> - el ritmo de trabajo, los descansos y pausas - las tareas a realizar, su distribución, la elección de procedimientos y métodos, la resolución de incidencias.
Carga de Trabajo	El nivel de demanda de trabajo a la que el trabajador ha de hacer frente (presión de tiempos, esfuerzo de atención, cantidad y dificultad de la tarea).
Demandas psicológicas	La naturaleza de las distintas exigencias a las que se ha de hacer frente en el trabajo (emocionales y cognitivas)
Variedad/Contenido de Trabajo	La sensación de que el trabajo tiene un significado y utilidad en sí mismo para el trabajador, para la empresa y para la sociedad

Supervisión/Participación	La valoración que el trabajador hace del nivel de control que sus superiores inmediatos ejercen sobre aspectos diversos de la ejecución del trabajo; y los niveles de implicación, intervención y colaboración que el trabajador mantiene con distintos aspectos de su trabajo y de la organización.
Interés por el trabajador/compensación	El grado en el que la empresa muestra una preocupación de carácter personal y a largo plazo por el trabajador.
Desempeño de rol	Los problemas que pueden derivarse de la definición (ó no) de los cometidos de cada puesta de trabajo
Relaciones y apoyo social	Los aspectos de las condiciones de trabajo que se derivan de las relaciones que se establecen entre las personas en los entornos de trabajo.

MEDIDAS GENERALES DE PREVENCIÓN FRENTE A LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL

Tiempo de trabajo

- Favorecer las medidas que faciliten la flexibilidad horaria, especialmente para aquellos trabajadores que tienen personas a su cargo (niños, ancianos, personas dependientes...).
- Limitar el trabajo en fines de semana y festivos; cuando sea inevitable, compensarlo con tiempo de descanso.
- Establecer mecanismos que permitan la participación de los trabajadores en la organización de horarios y días de descanso, favoreciendo su autonomía.
- Facilitar el teletrabajo, siempre que sea posible.

- Evitar las horas extra y la prolongación de jornada más allá de lo establecido en la normativa específica correspondiente.
- Evitar los cambios repentinos de horario; organizar el tiempo de trabajo de manera que el trabajador disponga de la información lo antes posible.

Autonomía

- Potenciar un mayor control del trabajador acerca del orden y cantidad de tareas y ritmo de trabajo, así como del tiempo de descanso.
- El conocimiento claro de los objetivos a alcanzar y los ya logrados en cada momento permiten al trabajador establecer su ritmo de trabajo e introducir variaciones en el mismo.
- Prestar especial atención a aquellos puestos en que el ritmo de trabajo viene impuesto externamente: por la máquina, la tecnología, el proceso de trabajo, el público, el tráfico, etc. En estos casos, debe limitarse la exposición a este factor de riesgo, mejorar el apoyo social de compañeros y superiores, disponer de los recursos adecuados para realizar el trabajo.
- Favorecer la autonomía en cuanto a las decisiones sobre la distribución y planificación de las tareas, el método de trabajo a seguir, la distribución del espacio y mobiliario, etc.

Carga de trabajo

- Programar el volumen de trabajo y el tiempo necesario para su desarrollo.
- Estructurar y distribuir la asignación de tareas de manera equilibrada entre los trabajadores, evitando los esfuerzos intensos y continuados.
- Investigar, y corregir, las causas por las que los tiempos asignados para la realización de la tarea son escasos: dificultad de la tarea, cantidad excesiva, inadecuación de los recursos (materiales, humanos, económicos, etc.).

- Prestar especial atención a aquellos puestos donde los errores pueden tener consecuencias graves para la producción o el servicio que se presta.
- Tan negativo es un exceso de información en calidad o cantidad, como un defecto de la misma. Detectar el origen del problema y buscar un punto de equilibrio.

Demandas psicológicas (cognitivas+emocionales)

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

Variedad/Contenido

- Proporcionar tareas significativas, con sentido, que impliquen retos.
- Evitar los trabajos estrictamente controlados o pautados, así como los trabajos monótonos y repetitivos.

- Diseñar el contenido del trabajo ampliando al máximo las capacidades que deben ponerse en juego para desarrollarlo. Cuando se trate de un rediseño, practicar la ampliación y el enriqueciendo de tareas.
- Favorecer la utilización de habilidades y conocimientos diversos, la oportunidad de nuevos aprendizajes a través del trabajo.
- Reconocer adecuadamente el trabajo realizado, proporcionar feed-back sobre el proceso y los resultados.

Participación/Supervisión

- Definir, clarificar, comunicar claramente el nivel de participación que se otorga a los distintos agentes de la organización; en qué aspectos el ámbito de su capacidad de participación está limitado a la consulta, la propuesta, en cuales se dispone también de capacidad decisoria, de consulta, etc.
- Analizar los medios actuales existentes en su organización para canalizar la participación (buzones, paneles, reuniones periódicas, órganos de representación, encuestas, etc); ¿son adecuados, ágiles, eficaces?, ¿qué aspectos podrían mejorarse?, ¿sería preciso crear nuevos canales de participación?
- Evitar que los sistemas de control (de trabajo, tiempo, horarios...) generen una supervisión excesiva.
- Flexibilizar progresivamente la supervisión promoviendo la delegación en los trabajadores y la responsabilidad individual.

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. Mantener una oferta de formación continua adecuada a cada colectivo profesional.

- Establecer una política de personal sensible a las necesidades y circunstancias individuales (facilitando traslados de personal, planes de conciliación, etc.).
- Actualizar las remuneraciones atendiendo a la diversidad de colectivos ocupacionales dentro de la empresa.
- Establecer compensaciones complementarias (ayudas por hijos, gastos médicos, para transporte o para estudios, etc.).

Desempeño de rol

- Definir claramente las funciones, competencias y atribuciones de cada puesto de trabajo, los procedimientos a seguir, los objetivos de cantidad y calidad, el tiempo asignado, la responsabilidad, y el ámbito de autonomía disponible.
- Asegurarse de que esa información e instrucciones han llegado efectivamente a los trabajadores, si son entendidas, clarificadoras y útiles. Revisar los mecanismos y agentes que tienen un papel clave en ese proceso.
- Algunas situaciones que producen gran ansiedad y que es preciso evitar son las siguientes: realización de tareas innecesarias o de tareas que no pueden realizarse por no disponer de los recursos necesarios; encomienda de tareas que, para llevarse a cabo, exigen saltarse los métodos establecidos; recepción de instrucciones incompatibles entre sí; realización de acciones que supongan un serio conflicto para el trabajador (moral, de sus creencias y valores, etc.).

Relaciones y apoyo social

- Para que existan relaciones personales es preciso que previamente exista contacto. El diseño del proceso de trabajo, la planificación de tareas y horarios, la distribución de los espacios de trabajo, las condiciones ambientales, deben contribuir a favorecer tal contacto.
- Revisar el papel de los mandos respecto a sus equipos de trabajo, proporcionando las condiciones necesarias para que ofrezcan: asistencia técnica y material,

relaciones personales no sólo formales, sensibilidad a problemáticas personales, apoyo frente a otras instancias y reconocimiento del trabajo realizado.

- Disponer del personal adecuado y suficiente para cubrir bajas, permisos y descansos.
- Proporcionar formación específica adecuada sobre el trabajo en equipo.
- Garantizar un trato justo y no discriminatorio. Establecer medidas que impidan conductas competitivas entre compañeros (sistemas de remuneración, acceso a información y formación, sistemas de promoción, etc.)
- Difundir, por parte de la dirección, declaración pública que rechace explícitamente conductas de acoso o violencia, y establecer procedimientos internos para gestionar los posibles casos que se produzcan.