

**Universidad Zaragoza**  
**Facultad**  
**Ciencias sociales y del trabajo**  
**Grado**  
**Recursos Humanos y Relaciones Laborales**  
**Proyecto Final**  
**Riesgos psicosociales**

**Autor del proyecto: María Franco Lorés**  
**Director del proyecto: Andrés Alcázar Crevillén**  
**Lugar, 16 de septiembre de 2014**



Facultad de  
Ciencias Sociales  
y del Trabajo  
Universidad Zaragoza

Este trabajo constituye parte de mi candidatura para la obtención del título de Grado recursos humanos y relaciones laborales de la Universidad de Zaragoza y no ha sido entregado previamente (o simultáneamente) para la obtención de cualquier otro título.

Este documento es el resultado de mi propio trabajo, excepto donde de otra manera esté indicado y referido.

Firma

Fecha



## **INDICE**

|  |    |
|--|----|
| <b><u>1. Introducción</u></b>                                | 7  |
| <b><u>2. Normativa</u></b>                                   | 10 |
| <b><u>3. Riesgos psicosociales</u></b>                       | 13 |
| <b><u>4. Evaluación</u></b>                                  | 15 |
| <b><u>4.1. Evaluación</u></b>                                | 15 |
| <b><u>4.2. Fases evaluación</u></b>                          | 23 |
| <b><u>4.3. Métodos</u></b>                                   | 24 |
| <b><u>4.4. Comparativa de los métodos más utilizados</u></b> | 25 |
| <b><u>4.4.1. Factores generales</u></b>                      | 26 |
| <b><u>4.4.2. Factores psicosociales</u></b>                  | 27 |
| <b><u>4.4.3. Estrés</u></b>                                  | 29 |
| <b><u>4.4.4. Burnout</u></b>                                 | 31 |
| <b><u>4.4.5. Psico</u></b>                                   | 32 |
| <b><u>5. Conclusión</u></b>                                  | 33 |
| <b><u>6. Bibliografía</u></b>                                | 34 |

## **1. Introducción. Presentación general y justificación del trabajo.**

### **1.1 Objetivo del trabajo. Tema del mismo.**

A lo largo del estudio voy a analizar y comparar los diferentes métodos que detectan los riesgos psicosociales en el ámbito laboral.

Mi objeto es realizar una recopilación de los métodos más utilizados por los profesionales de la prevención (técnicos superiores de prevención en riesgos laborales) para facilitar la elección de un método u otro en función del riesgo y los factores que afectan a estos en el puesto/empresa a analizar.

En resumen, el tema a trabajar serán los métodos psicosociales.

### **1.2. Metodología empleada.**

Para la realización de este análisis he recopilado información de normativas y diferentes páginas oficiales relacionadas con la prevención.

### **1.3 Estructura del trabajo.**

El trabajo lo he dividido principalmente en seis partes como se puede comprobar en el índice.

La primera parte va dedicada a la introducción parte en la que hablo de los riesgos psicosociales de la actualidad junto con su evolución y factores que indican en este aspecto.

En la segunda parte podremos consultar algunas de las múltiples normativas que regulan no desde hace mucho tiempo los riesgos psicosociales en el ámbito laboral.

La tercera parte nos habla de los riesgos psicosociales, cuáles y como se definen.

Ahora llegamos a la parte más importante del trabajo, la cuarta parte, en ella está la esencia del trabajo. Como realizar una evaluación y que métodos podemos utilizar para la realización de esta evaluación. Para

que la elección del método nos resulte más fácil podremos hacer uso de las tablas comparativas.

En la quinta parte, una conclusión del trabajo realizado.

Y por último, la sexta parte en la que encontraremos la bibliografía utilizada para la realización del trabajo. Esta nos ayudará a encontrar información más detallada de cada metodología.

## **Introducción**

El trabajo como otros aspectos de la vida ha evolucionado, ahora la mayoría de los trabajos precisan de un esfuerzo mental mientras que antes lo que predominaba era la necesidad de fuerza muscular.

Es decir, nos encontramos ante una sociedad donde existen altos niveles de responsabilidad, elevada carga de trabajo, horarios muy irregulares con turnos casi imposibles de memorizar, tareas donde el nivel de atención y concentración es muy importante... Todas estas características hacen que los trabajadores sean vulnerables a los riesgos psicosociales.

Por todo ello, la empresa tal y como le indica la normativa debe proteger a los trabajadores de esta vulnerabilidad evitando cualquier situación de este tipo.

En este campo psicosocial no es fácil detectar un riesgo como lo es por ejemplo en una situación ergonómica, ya que este no solo depende del trabajo sino que tiene una gran influencia la situación del trabajador.

Tal y como indicamos en el segundo párrafo los riesgos psicosociales están relacionados directamente con diversos factores como pueden ser las condiciones ambientales (ruido, materiales, iluminación...), la organización (horarios, turnos,...), los procedimientos y métodos de trabajo (trabajo en equipo, trabajo individual, delegación,...), las relaciones entre los trabajadores, el contenido del trabajo y tipo de tareas... Por otro lado también existen factores indirectos que afectan de alguna manera a los riesgos psicosociales como son la vida personal, cultura, familias mono parentales, problemas familiares,...

Todos estos factores influyen a la hora de tener unas consecuencias, estas consecuencias son llamadas riesgos psicosociales. Concretando un poco más diremos que un riesgo psicosocial laboral es el hecho, acontecimiento,

situación o estado que es consecuencia de las condiciones del trabajo y tiene una alta probabilidad de afectar a la salud del trabajador, sus consecuencias suelen ser importantes. Estas condiciones se refieren a cualquier característica del trabajo que pueda tener una influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad y salud del trabajador pudiendo llegar a producir un daño (enfermedad profesional o accidente de trabajo).

Debemos especificar que no todo se entiende por enfermedad profesional o accidente de trabajo. El RDLeg. 1/1994 de 20 de junio regula en su artículo 116 el concepto de enfermedad profesional indicando que esta es la contraída a consecuencia del trabajo ejecutado por cuenta ajena en las actividades que se especifican en el cuadro de enfermedades profesionales, y que esta provocada por la acción o los elementos que en dicho cuadro se indiquen. Mientras que accidente de trabajo queda definido en el mismo RDLeg en su artículo 115 indicando como AT toda lesión corporal que sufra el trabajador con ocasión o como consecuencia del trabajo que ejecuta por cuenta ajena, a esta se le añade como excepción el accidente *in itinere* ocurrido en el trayecto de casa al trabajo o del trabajo a casa; y el accidente en misión derivado de un desplazamiento del trabajador para realizar una actividad encomendada por la empresa.

Algunos riesgos psicosociales son el síndrome de quemarse por el trabajo, acoso laboral, estrés laboral, síndrome postvacacional,... Todos estos problemas psicosociales de los que más adelante vamos a hablar conllevan a situaciones como estrés, ansiedad, insomnio, problemas musculo esqueléticos, trastornos respiratorios, inquietudes, trastornos gastrointestinales, cambios en el comportamiento, agresividad, problemas cardiovasculares,...

La normativa obliga al empresario a evitar este tipo de riesgos, pero a pesar de intentar evitarlos existen situaciones en las que no llegan a evitarse. Para conocer si estos riesgos se han evitado o no se han logrado evitar ocasionando al trabajador una enfermedad profesional o un accidente de trabajo, el



empresario debe realizar una evaluación con el objetivo de poner medidas preventivas para solucionar el problema y que esta situación no vuelva a ocurrir o reducirla al máximo.

Dicha evaluación debe realizarse de una manera directa observando a los trabajadores, realizando cuestionarios, valorando situaciones, realizando reconocimientos médico- laborales, analizando datos de bajas, datos de enfermedades,... Es decir nos encontraremos con una evaluación objetiva y una evaluación subjetiva por lo que tendremos que tener mucho cuidado con las valoraciones personales.

## **Normativa**

Es cada día más la normativa existente en todos los aspectos, con el tiempo paso del tiempo va quedando menos materia que regular en el ámbito de la prevención.

Los riesgos psicosociales son unos de los últimos riesgos reconocidos mediante normativa, esto no quiere decir que sea poca la normativa que los regula. Por ello a lo largo de este estudio iré citando diferentes normativas e indicaciones sobre los riesgos psicosociales y otros aspectos.

Para comenzar y como introducción citaré una mínima parte sin olvidar que la jurisprudencia es una parte muy importante en estas situaciones, de ella hablaremos más detalladamente en otro apartado.

- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de Riesgos Laborales. (Directiva marco 89/391)
- Constitución Española
- Criterio técnico 69/2009 sobre actuaciones de la ITSS en materia de acoso y violencia en el trabajo.
- Criterio técnico nº 87 2011 sobre actuaciones inspectoras en relación al riesgo laboral de atraco.
- Guía técnica sobre la integración de la prevención de riesgos laborales, especialmente en lo que respecta a los procedimientos
- Acuerdo Marco Europeo sobre Estrés ligado al Trabajo.
- Acuerdo Marco Europeo sobre violencia y acoso en el trabajo.
- Directrices multisectoriales sobre acoso y violencia de terceros.
- Repertorio de la OIT de recomendaciones practicas sobre la violencia en el lugar de trabajo.
- NTP 438: prevención del estrés intervención sobre la organización.

- TP 349: prevención del estrés, intervención sobre el individuo.
- NTP 388: ambigüedad y conflicto de rol.
- NTP 405: aspectos sociales en la siniestralidad.
- NTP 443: factores psicosociales: fases para su evaluación.
- NTP 450: factores psicosociales: fases para su evaluación.
- NTP 455: trabajo a turnos y nocturno.
- NTP 489: violencia en el lugar de trabajo.
- NTP 507: Acoso sexual en el trabajo.
- NTP 659: carga mental de trabajo.
- NTP 705: síndrome de estar quemado por el trabajo o *burnout*.
- NTP 702: el proceso de evaluación de los factores psicosociales.
- NTP 703: El meto COPSOQ de evaluación de riesgos psicosociales.
- NTP 780: el programa de ayuda al empleado, intervención individual en la prevención de riesgos psicosociales.
- NTP 840: El método del INSL para identificación y evaluación de factores psicosociales.
- NTP 856: desarrollo de competencias y riesgos psicosociales (I).
- NTP 857: desarrollo de competencias y riesgos psicosociales (II).
- NTP 926: factores psicosociales: método de evaluación.
- NTP 944, 945: INTERVENCION PSICOSOCIAL EN PREVENCION DE RIESGOS LABORALES.
- Entre otras muchas NTP como son: 438,318, 355, 444, 502,603, 604, 704,705, 730, 759,...
- FACTS 22: El estrés relacionado con el trabajo.
- FACTS 24: la violencia en el trabajo
- FACTS 32: Como abordar los problemas psicosociales y reducir el estrés laboral...
- Nueva campaña de EU-OSHA, trabajos saludables 2014/2015 "gestión del estrés y de los riesgos psicosociales en el trabajo" Comienza en abril de 2014.
- Directiva 90/270/EEC- *display screen equipment*.
- Directiva 90/269/EEC – *Manual handling of loads*.

- Directiva 2003/88/EC- *Working time*
- Directiva 2002/15/EC- *working time mobile road transport activities.*
- Directiva 2000/79/EC – *working time – civil aviation.*
- Council directive 2005/47/EC- *mobile workers in cross-border railway services.*

## **Riesgos psicosociales:**

Como ya hemos hablado con anterioridad son diversos los riesgos psicosociales, pero todavía no existe un listado concreto que indique detalladamente y estrictamente aquellos que son considerados como riesgos psicosociales. Es por ello por lo que son muchos inspectores y jueces los que tienen que determinar aquellos casos en los que se considera Riesgo Psicosocial. A continuación podremos conocer algunos de los riesgos psicosociales más habituales.

- ✓ **El estrés** definido como “patrón de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y de comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido del trabajo, organización del trabajo y el medio ambiente de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de respuesta y la frecuente sensación de no poder afrontarlos”.
  
- ✓ **La violencia en el trabajo**, “toda acción, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable en la cual una persona es asaltada, amenazada, humillada o lesionada como consecuencia directa de su trabajo”.
  
- ✓ **El acoso laboral (*mobbing*)**, “forma de comportamiento negativo entre compañeros o entre superiores jerárquicos y subordinados, por el que la persona en cuestión es humillada y atacada varias veces, directa o indirectamente por una o más personas con el propósito y con el efecto de alienarla”. Este es uno de los casos en los que el tribunal superior de justicia da una clara definición indicando que “el acoso laboral como toda conducta no deseada por el trabajador que tuviera como objetivo o consecuencia atentar a su dignidad y crear un ambiente intimidatorio, humillante u ofensivo.

- ✓ **Acoso sexual**, “toda conducta de naturaleza sexual desarrollada en el ámbito de la organización y dirección de una empresa o en relación, o como consecuencia de una relación de trabajo, realizado por un sujeto que sabe o debe saber que es ofensiva y no deseada por la víctima, determinando una situación que afecta al empleo y a las condiciones de trabajo y/o creando un entorno laboral ofensivo, hostil, intimidatorio o humillante”.
  
- ✓ **Inseguridad contractual**, “preocupación general acerca de la existencia del trabajo en el futuro, o amenaza percibida de características de trabajo diferentes, tales como la posición dentro de una organización, oportunidades de carrera,...
  
- ✓ **Burnout o desgaste profesional**, “resultado de un proceso de estrés crónico laboral y organizacional que termina en un estado de agotamiento emocional y de fatiga desmotivante para las tareas laborales”.
  
- ✓ **Conflicto familia-trabajo**, surge con la aparición de conflicto entre la familia y el trabajo, estos llegan a ser incompatibles.
  
- ✓ **Trabajo emocional**, “autocontrol de las emociones positivas y negativas, especialmente de estas últimas que se derivan de la existencia de normas organizacionales sobre la expresión emocional en el desempeño de su puesto y que tienen como objetivo asegurar la satisfacción del cliente y la consecución de objetivos organizacionales”.

## **¿Qué es una evaluación?**

La evaluación de los riesgos laborales es el proceso dirigido a estimar la magnitud de aquellos riesgos que no hayan podido evitarse, obteniendo la información necesaria para que el empresario esté en condiciones de tomar una decisión apropiada sobre la necesidad de adoptar medidas preventivas y, en tal caso, sobre el tipo de medidas que deben adoptarse.

La evaluación de riesgos no es una técnica inventada con la Ley de Prevención en Riesgos Laborales (LPRL), los métodos de evaluación ya vienen utilizándose desde hace tiempo. Ya en 1986 un real decreto establecía la obligación de incluir un estudio de seguridad e higiene en el trabajo en los proyectos de edificación y obras públicas.

Existen cuatro tipos de evaluación, la evaluación de riesgos impuestas por legislaciones específicas; la evaluación de riesgos para la que no existe legislación específica pero están establecidas normas internacionales, europeas, nacionales o guías de organismos oficiales u otras entidades de prestigio; evaluación de riesgos que precisa de métodos especializados de análisis ; y evaluación general de riesgos la cual se utilizara en cualquier riesgo que no se encuentre contemplado en los tres tipos de evaluación anteriormente nombrado.

## **¿Cómo realizar una evaluación? Procedimiento a seguir**

Para comenzar realizaremos un análisis de la empresa a evaluar. Nombre de la empresa, sector al que se dedica, número de trabajadores, tareas que realizan, ... Es decir haremos una primera toma de contacto con la empresa y sus trabajadores informando en todo momento a los trabajadores del procedimiento que vamos a seguir y el tipo de análisis que estamos realizando. Por otro lado también debemos mantener informado al comité de dirección, al comité de seguridad y salud y a los mandos del puesto que vamos a evaluar o a aquellas personas que puedan verse afectadas o su categoría requiera esa información ya sea por normativa o porque se crea conveniente dar esta información.

Una vez recopilada la información principal, haremos una elección de las técnicas de evaluación que más convienen a esta empresa y que nos llevaran a un análisis más correcto de la situación.

Con las técnicas ya elegidas procederemos a un contacto más directo con los puestos de trabajo y comenzaremos ese análisis del cual serán participes los miembros de la organización. Añadir que para que la recogida de información sea la correcta la empresa no deberá poner impedimento alguno facilitando la información necesaria para la evaluación, eso sí la persona que se encargue de la recogida de información deberá justificar el uso de esta y nunca utilizar dichos datos para otra causa que no sea la de la evaluación de los riesgos. En el apartado de métodos podremos comprobar los múltiples métodos y en su comparativa podremos elegir el método más conveniente a elegir para nuestra evaluación.

Tras la recogida de información, la cual tendrá una duración acorde con las características de empresa, comenzaremos con el análisis de datos recogidos. Como hemos indicado con anterioridad el análisis va a ser subjetivo y objetivo, pero debemos tener en cuenta que cuanto más objetivo sea el análisis más fiabilidad daremos a nuestro análisis. También si es posible y existen datos podemos realizar una comparativa de nuestros datos con datos facilitados por organizaciones tales como el instituto de estadística, el ISSLA, INSHT,



inspección de trabajo, convenios colectivos, normativas, notas técnicas,... A lo largo de este análisis nos podemos encontrar en situaciones en las que nos sea necesario ampliar información o aclarar información ya facilitada, por ello la empresa deberá estar de acuerdo con volver a recoger nuevos datos.

Finalizado el análisis de los datos realizamos una valoración de los resultados obtenidos, en dicha valoración debemos indicar los riesgos psicosociales con su clasificación según el tipo de riesgo , la calificación de esta dependerá de cada metodología, que han aparecido adjuntándoles unas medidas correctoras para que la empresa pueda eliminarlos o en caso de no poder eliminarlos reducirlos al máximo posible. La aplicación de las medidas tendrá unos plazos con una duración para volver a realizar la evaluación y ver si las medidas han sido correctas o sería necesaria la aplicación de nuevas medidas, dicha aplicación será responsabilidad de la empresa.

Para finalizar con el trabajo de una evaluación debemos realizar un informe indicando los resultados de la evaluación, la planificación de la actividad preventiva, medidas correctoras, y como no la firma del empresario, técnico que ha realizado la evaluación, trabajadores, representantes sindicales indicando que todos están al corriente de todo lo indicado en el ya nombrado informe.

## **Ejemplo real realizado por: María Franco Lorés**

### **Características de una agencia de viajes, puestos y funciones de los puestos.**

- ✓ Puestos: comercial, agente de viajes, limpieza, contabilidad.
  
- **Agente de viajes funciones:** Planear y elaborar itinerarios individualmente, viajes individuales y viajes en grupo, ofrecer y vender viajes ya organizados, hacen las reservaciones necesarias en hoteles, moteles, alojamiento en zonas de veraneo, comidas, alquiler de coches, visitas turísticas, traslado de pasajero y equipajes de las terminales a los hoteles y entradas a espectáculos especiales, como festivales de música y teatro, aconsejar al cliente, entre otros muchos labores.
- Realizar sus tareas haciendo uso del ordenador, teléfono, impresora, grapadora, tijeras,...
- **Administrativo funciones:** El conocimiento y análisis de la estructura económica-financiera de la empresa, elaborar y analizar presupuestos, idear un método adecuado para generar ingresos, organizar y supervisar gastos, así como de cobros y pagos para que se realicen de manera oportuna. Para la realización de sus funciones utilizará un ordenador, grapadora,...
- **Comercial:** conectar a la agencia con el exterior, tanto por medio de los proveedores como de los consumidores y con ello mejorar las condiciones de ventas y compra de la empresa. Es decir, se debe desplazar fuera del local con un vehículo, también hará trabajos en la oficina haciendo uso del ordenador, grapadora,....
- **Personal de limpieza: realizar la limpieza del local** (baños, vestuarios, vaciar papeleras, limpiar polvo, fregar, barrer,...). Para la realización de estas tareas debe utilizar productos químicos.

**Características que debe tener un local, en este caso un local para uso de agencia de viajes.**

RD 486/1997 de 14 de abril por el que se aprueban disposiciones mínimas de seguridad y salud en los lugares de trabajo.

El local debe estar diseñado de tal manera que se eviten resbalones, caídas, choques, golpes, derrumbamiento,... A su vez las instalaciones deberán facilitar la evacuación en caso de emergencia.

El orden, la limpieza y el mantenimiento serán imprescindibles.

Para que los trabajadores no sufran riesgos y puedan tener un buen rendimiento será necesario que las condiciones ambientales y luminosas sean las correctas.

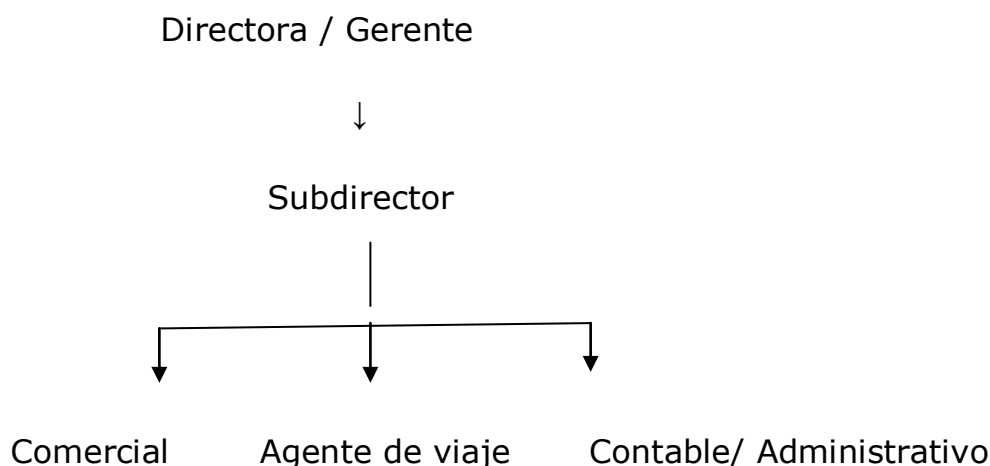
En el local se deberá disponer del material necesario para prestar primeros auxilios.

Para cumplir estas indicaciones será necesario adecuarse a los Anexos del ya citado RD 486/1997.

**Datos de la empresa:**

Antigüedad: Creación de la empresa 1988. 25 Años.

Organigrama:



#### Horarios:

- Directora: horario libre.
- Subdirector: 10 a 13 ; 16.30 a 20.30
- Comercial: 10 a 14
- Agente de viaje: 10 a 14; 16.30 a 20.30
- Contable / administrativo: 10 a 14

#### Salarios:

- Directora: 2.000 €
- Subdirector: 1.000 €
- Comercial: 630 €
- Agente de viaje: 750 €
- Contable / administrativo: 600 €

#### Materiales de trabajo:

Ordenador con sus propios componentes, teléfono, impresora, escáner, materiales tales como tijeras, carpetas, bolígrafos,...

#### Características de los trabajadores:

- Directora :
  - ✓ Sexo: Mujer
  - ✓ Edad: 56
  - ✓ Antigüedad en la empresa: 25 años
  - ✓ Tareas del puesto de trabajo: comercial, pagos, control sobre todos los puestos de trabajo, agente de viajes, guía,...

- Subdirector :
  - ✓ Sexo: Hombre
  - ✓ Edad: 48
  - ✓ Antigüedad en la empresa: 10 años
  - ✓ Tareas del puesto de trabajo: agente de viajes, guía, venta de viajes específicos tales como viajes de novios y viajes de alto cache,...
- Comercial :
  - ✓ Sexo: Mujer
  - ✓ Edad: 23
  - ✓ Antigüedad en la empresa: 2 años
  - ✓ Tareas del puesto de trabajo: comercial, pagos, organización de viajes de grupo, realización de presupuestos, visitas, agente de viajes,...
- Agente de viajes :
  - ✓ Sexo: Mujer
  - ✓ Edad: 31
  - ✓ Antigüedad en la empresa: 6 meses.
  - ✓ Tareas del puesto de trabajo: agente de viajes (atención al cliente, venta,...)
- Contable / administrativo :
  - ✓ Sexo: Hombre
  - ✓ Edad: 23
  - ✓ Antigüedad en la empresa: 2 meses
  - ✓ Tareas del puesto de trabajo: control de la contabilidad, facturación, asientos,...

Podemos observar en esta empresa que no existen índices de absentismo, enfermedades, incapacidades,... Pero podemos observar que en los dos últimos años han cambiado una agente de viajes y un contable.

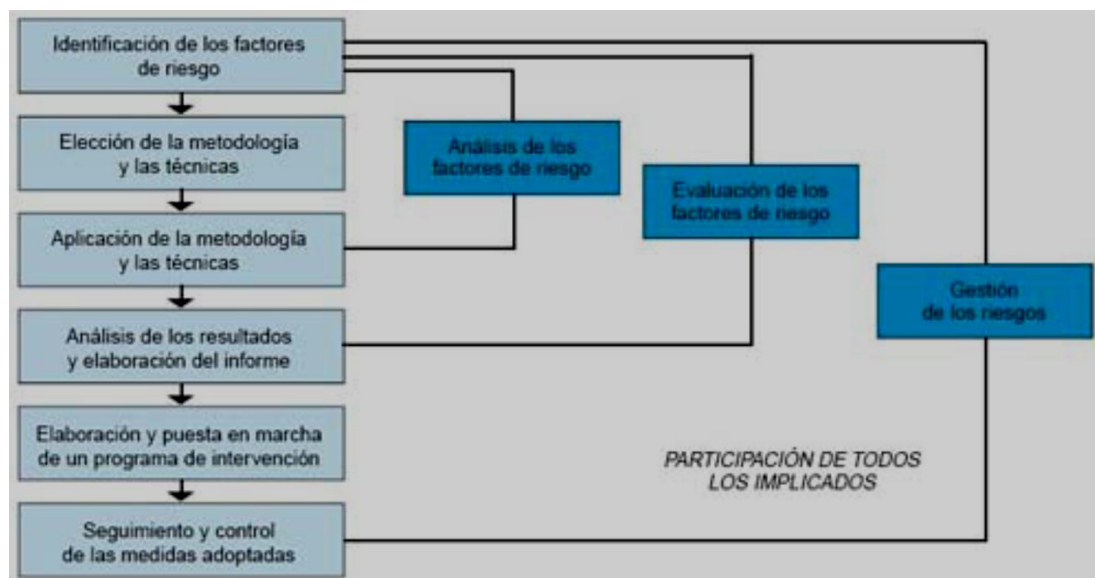
Preguntamos las causas de ello y nos encontramos en que el que agente de viajes rescinde su trabajo por motivos personales mientras que la contable lo hace como consecuencia de un nuevo trabajo a jornada completa.

Es por esta situación por la que hemos decidido realizar una evaluación psicosocial, de esta manera conoceremos si verdaderamente es esta la razón por la que la plantilla de esta empresa rescinde su contrato.

## ¿Fases de una evaluación?

Para realizar la evaluación psicosocial debemos seguir un orden, para ello me centrare en las pautas que nos da la NTP 450:

1. Identificaré los factores de riesgos.
2. Elegiré la metodología y técnicas de investigación a aplicar.
3. Planificare y realizare el trabajo de campo.
4. Analizare los resultados y elaborare un informe.
5. Pondremos en marcha el programa elaborado.
6. Realizare un seguimiento y control de las medidas adoptadas.



## **MÉTODOS**

A través de la NTP 702 podemos hacernos una idea de la multitud de procesos de evaluación riesgos psicosociales. A continuación haré un esquema de aquellos métodos Españoles más utilizados.

|                           |  |
|---------------------------|--|
| Generales                 | Perfil de los puestos. <i>RENAULT</i><br>ANACT.  |
| Factores psicosociales    | Método INSHT.<br>Método ISTAS21 COPSOQ.<br>Cuestionario evaluación factores psicosociales de Navarra.<br>Cuestionario satisfacción laboral.<br>Escala de clima social del trabajo (WES).<br>Escala de bienestar psicológica (EBP).<br>Escala Prevención Riesgos Profesionales. |
| Estrés                    | Índice de reactividad al estrés (IRE-32).<br>Escala de Apreciación de estrés en el ámbito sociolaboral.<br>Escala de fuentes del estrés en profesionales (EFEP).<br>Cuestionario de estrés ocupacional para profesionales de la salud.   |
| Burnout                   | Cuestionario de Burnout del profesorado.<br>Cuestionario breve del Burnout.<br>Efectos psíquicos del Burnout.  |
| Métodos específicos Psico | Método de evaluación de factores psicosociales.<br>Estrés en el colectivo docente (NTP 574).   |



## **COMPARATIVA DE LOS METODOS MÁS UTILIZADOS**

Como ya hemos podido observar tras el anterior recuadro son diversos los métodos que podemos utilizar para la realización de una evaluación psicosocial. El uso de estos dependerá de aquellos factores de riesgos que consideremos que pueden aparecer en el puesto de trabajo en forma de riesgo para el trabajo que realiza el puesto de trabajo a analizar.

La NTP 702 en la que nos vamos a basar nos hace una selección en:

- Factores generales realizan un análisis general de los riesgos que afectan al puesto de trabajo.
- Factores psicosociales realizan un análisis general de los riesgos psicosociales que afectan al puesto de trabajo pudiendo sacar una conclusión de los que verdaderamente afectan al puesto de trabajo a analizar.
- Estrés realizan un análisis de cómo afecta el estrés en el puesto de trabajo a analizar.
- Burnout realizan un análisis de cómo afecta el burnout en el puesto de trabajo a analizar.
- Métodos específicos Psico analizar la manera en la que afectan los riesgos psicosociales en situaciones concretas como por ejemplo puede ser en la actividad de la docencia.

Como ya hemos podido conocer en la explicación de las fases de la evaluación, es tras la identificación de los factores que afectan al puesto de trabajo cuando realizaremos la elección del método que vamos a usar para la evaluación de los riesgos. Esta elección se realizará a criterio del técnico que vaya a realizar la propia evaluación.

## **1. Factores generales**

|                      | Perfil de los puestos<br>RENAULT   | A.N.A.C.T.   |
|----------------------|--|--|
| Regulación           | NTP 176  | NTP 210  |
| Tipo                 | Análisis – recogida de datos   |  |
| Dirigido a           | Puestos de trabajo repetitivos, de ciclo corto.<br>Ej. Cadena de montaje.  | Todo tipo de trabajo, especialmente del sector industrial.   |
| Objetivo             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejorar la seguridad y el entorno.</li> <li>• Disminuir la carga de trabajo físico y mental.</li> <li>• Reducir las molestias del trabajo repetitivo o en cadena.</li> <li>• Crear una proporción creciente de puestos de un contenido de trabajo elevado.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Descubrir situaciones críticas.</li> <li>• Establecer diagnósticos en aquellas situaciones descubiertas.</li> </ul> |
| Factores que analiza | Psicosociales (autonomía, relaciones, repetitividad y contenido de trabajo) + ergonómicos (entorno físico, carga física y carga mental).   | Absentismo, rotaciones personal, cambio , conflicto,... otros  |
| Valoración           | 5 niveles  | 3 niveles  |

## **2. Factores psicosociales**

|            | Método INSHT   | Método ISTAS21<br>COPSOQ  | Cuestionario evaluación<br>factores psicosociales<br>de Navarra   | Cuestionario<br>satisfacción laboral   | Escala clima<br>social del trabajo<br>WES                                       | Escala de bienestar<br>psicológica<br>EBP  |
|------------|--|---|---|--|---|--|
| Regulación | NTP 926  | NTP 703   |   | NTP 213  |   |  |
| Tipo       | Cuestionario de 44<br>preguntas  | Cuestionarios<br>estandarizados y<br>método epidemiológico  | Cuestionario de 30<br>preguntas con<br>respuestas cualitativa   | Cuestionario   | Encuestas   | Modelos teóricos<br>65 ítems   |
| Dirigido a | Empresas o áreas<br>parciales de la misma  | Cualquier tipo de<br>trabajo.   | Todo tipo de empresas /<br>puestos de trabajo   | Todo tipo de empresa   | Todo tipo de<br>empresas  | Todo tipo de<br>empresas   |
| Objetivo   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluar situaciones específicas.</li> <li>• Localizar fuentes de problemas.</li> <li>• Diseñar cambios y priorizar actuaciones.</li> <li>• Comparar grupos.</li> <li>• Tomar conciencia de la situación.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Localización del problema.</li> <li>• Facilitación de la elección y diseño de la solución adecuada.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación de la empresa en relación al riesgo psicosocial.</li> <li>• Identificación de los factores de riesgo que analiza el método.</li> <li>• Aportar medidas preventivas y evaluar estas posteriormente.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluar la receptividad y eficacia de políticas y acciones organizativas.</li> <li>• Detectar áreas críticas.</li> <li>• Conocer cómo se sienten los trabajadores, y valoran su trabajo.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Medición del clima laboral.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocer la situación en la que se encuentran los trabajadores referente a los riesgos psicosociales.</li> </ul> |

|                            | Método INSHT   | Método ISTAS21<br>COPSOQ  | Cuestionario evaluación<br>factores psicosociales<br>de Navarra   | Cuestionario<br>satisfacción laboral   | Escala clima<br>social del trabajo<br>WES   | Escala de bienestar<br>psicológica<br>EBP  |
|----------------------------|--|---|---|--|---|--|
| Factores<br>que<br>analiza | Tiempo de trabajo,<br>autonomía, carga de<br>trabajo, demandas<br>psicológicas,<br>variedad/contenido,<br>participación/supervisión,<br>interés por el<br>trabajador/compensación,<br>desempeño de rol, y<br>relaciones y apoyo<br>social. | Exigencias<br>psicológicas, influencia<br>y desarrollo de<br>habilidades, apoyo<br>social en la empresa y<br>calidad de liderazgo,<br>compensaciones, y<br>doble presencia. | Participación,<br>implicación y<br>responsabilidad;<br>formación, información<br>y comunicación; gestión<br>del tiempo; y cohesión<br>de grupo. | Salario, trabajo que<br>hace, subordinados,<br>jefes y superiores,<br>compañeros,<br>promoción,<br>organización del<br>trabajo, general. | Relaciones<br>(implicación,<br>cohesión y<br>apoyo),<br>autorrealización<br>(autonomía,<br>organización y<br>presión), y<br>estabilidad/cambio (claridad,<br>control ,<br>innovación y<br>comodidad). | Auto aceptación,<br>relaciones<br>positivas,<br>autonomía,<br>dominio del<br>entorno, propósito<br>en la vida y<br>crecimiento<br>personal. Existe un<br>factor de segundo<br>orden que es el<br>bienestar<br>psicológico. |
| Valoración                 | 4 niveles  | 3 niveles   | 4 niveles   | 2 niveles  | 5 niveles   | Centiles y típicas   |

### 3. Estrés

|            | Índice de reactividad al estrés IRE 32                             | Escala de apreciación de estrés en el ámbito socio laboral         | Escala de fuentes del estrés en profesionales EFEP   | Cuestionario de estrés ocupacional para profesionales de la salud                            |
|------------|--|--|--|--|
| Regulación |  |  | N.T.P. 574   |  |
| Tipo       | Cuestionarios.   | Cuestionario.  | Test, cuestionarios y escalas  | Cuestionarios  |
| Dirigido a | Todo tipo de trabajadores.   | Todo tipo de trabajadores  | Personal relacionado con la docencia   | Profesionales de la salud  |
| Objetivo   | Conocer si los trabajadores sufren estrés en el puesto de trabajo. | Conocer si los trabajadores sufren estrés en el puesto de trabajo. | <p>Identificar y valorar que situaciones son las más estresantes para un grupo concreto.</p> <p>Asociar distintas fuentes de estrés con otros parámetros.</p> <p>Identificar los estilos de afrontamiento de problemas predominantes y el estado general de salud de los docentes, así como la relación de estos con las fuentes de estrés</p> | Conocer los síntomas y las fuentes del estrés en el ámbito de los profesionales de la salud. |

|                      | Índice de reactividad al estrés IRE 32 | Escala de apreciación de estrés en el ámbito socio laboral  | Escala de fuentes del estrés en profesionales EFEP   | Cuestionario de estrés ocupacional para profesionales de la salud  |
|----------------------|--|---|--|--|
| Factores que analiza | Estrés.                                | Estrés sociolaboral, estrés en la conducción, estrés en acontecimientos estresantes en ancianos y estrés general.                                   | <p>Escala: supervisión, carencias, cooperación, alumnado, adaptación, valoración, mejoras.</p> <p>Test: alteraciones psicofisiológicas, salud, equilibrio físico, mental y social.</p> <p>Cuestionario: culpación, pensamiento, apoyo social, represión emocional, autoculpación, escape, resignación, religiosidad.</p> | Contacto con el dolor y la muerte, conflictos con pacientes y sus familias, conflictos con los superiores, situaciones urgentes y graves, aspectos carenciales, estrés emocional y sobrecarga laboral. |
| Valoración           | %                                      | <p>Presencia o no presencia.</p> <p>Valoración de intensidad: nada, poco, mucho o muchísimo.</p> <p>Afectación en la actualidad o en el pasado.</p> | <p>Escala: nada, muy poco, algo, bastante y mucho.</p> <p>Test: menor o igual que 4, entre 5 y 7, y mayor o igual a 8.</p> <p>Cuestionario: nunca, rara vez, algunas veces, a menudo y casi siempre.</p>   | No tiene tensión, tensión leve, tensión moderada, bastante tensión y mucha tensión.  |

## **Burnout**

|                      | Cuestionario de <i>Burnout</i> del profesorado   | Cuestionario breve del <i>Burnout</i>  | Efectos psíquicos del <i>Burnout</i>   |
|----------------------|--|--|--|
| Regulación           |  |  |  |
| Tipo                 | Cuestionario   | Cuestionario + pregunta abierta.   | Escala   |
| Dirigido a           | Profesores   | Cualquier trabajador   | Cualquier trabajador   |
| Objetivo             | Detectar posibles síntomas de estrés y burnout y poner medidas para eliminarlos.   | Detectar riesgos de burnout y proponer medidas para ellos junto con su implantación.   | Detectar riesgos de burnout y proponer medidas para ellos junto con su implantación.   |
| Factores que analiza | Desorganización y problemática administrativa, y estrés y <i>burnout</i> (agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización). | Agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal.   | Agotamiento, desanimo, desesperanza, crisis nerviosa, relaciones, salud, harto, irritado, desilusionado, dejar el trabajo, cuello. Fastidio. |
| Valoración           | Grupo bajo ( $4 \geq$ ), intermedio (5-7) y extremo ( $8 \leq$ )   | Factores de <i>Burnout</i> : bajo (9-19), medio (19-29), alto ( $>29$ ).<br>Síndrome de <i>Burnout</i> : bajo (9-19), medio (19-25), alto ( $>25$ ).<br>Consecuencias del <i>Burnout</i> : bajo (3-6), medio (6-8), alto ( $>8$ ). | Media, desviación típica y R ítem/total.   |

#### **4. Métodos específicos Psico**

|                      | Métodos de evaluación de factores psicosociales   | Estrés en el colectivo docente  |
|----------------------|---|---|
| Regulación           | NTP 840   | NTP 574   |
| Tipo                 | Cuestionario estandarizado y cualitativa análisis de lo observado.  | Test, cuestionarios y escalas   |
| Dirigido a           | Cualquier sector o tamaño de empresa.   | Docentes  |
| Objetivo             | Detectar riesgos psicosociales y proponer medidas junto con un seguimiento de la implantación de estas.                       | Identificar y valorar que situaciones son las más estresantes para un grupo concreto.   |
| Factores que analiza | Participación, implicación y responsabilidad; formación, información y comunicación; gestión del tiempo; y cohesión de grupo. | <p>Escala: supervisión, carencias, cooperación, alumnado, adaptación, valoración, mejoras.</p> <p>Test: alteraciones psicofisiológicas, salud, equilibrio físico, mental y social.</p> <p>Cuestionario: culpación, pensamiento, apoyo social, represión emocional, autoculpación, escape, resignación, religiosidad</p> |
| Valoración           | Muy inadecuado, inadecuado, adecuado y muy adecuado   | <p>Escala: nada, muy poco, algo, bastante y mucho.</p> <p>Test: menor o igual que 4, entre 5 y 7, y mayor o igual a 8.</p> <p>Cuestionario: nunca, rara vez, algunas veces, a menudo y casi siempre.</p>  |



## **CONCLUSIÓN**

Para finalizar el análisis de los métodos psicosociales realizaré una conclusión de todo lo estudiado a lo largo de este trabajo.

Como hemos podido observar existe una amplitud de métodos, los cuales analizan los riesgos psicosociales, por ello es muy importante para los técnicos que van a hacer uso de estos métodos conocer la existencia de todos ellos. De este modo, estos profesionales serán capaces de elegir el método más apropiado para realizar la evaluación.

Dicha elección se podrá realizar una vez hecha la primera toma de contacto con la empresa, recogiendo datos similares a los del ejemplo expuesto en este trabajo. Una vez recogidos estos datos será importante determinar qué factores psicosociales queremos analizar.

Una vez elegidos estos factores realizaremos una criba dependiendo del tipo de empresa, factores que afectan y queremos analizar, tipo de puesto a evaluar, tipo de trabajadores,...

Una vez recopilada la documentación descrita procederemos a la elección del método que más se acerque a las características recogidas en la toma de datos. Para la elección de este método nos serán muy útiles los cuadros anteriores.

La nombrada evaluación deberá realizarse por un técnico capacitado para ello, tal y como indica la normativa.

Decir a su vez que no son únicos los métodos descritos en el trabajo, existe una gran amplitud como ya hemos nombrado pero en este trabajo nos hemos centrado en los más utilizados a nivel nacional. Será el propio profesional quien determine que método será el correcto a utilizar.

## **BIBLIOGRAFÍA**

INSHT. *Método de evaluación F-PSICO. Factores psicosociales versión 3.00*. 14 de abril de 2011. Formato internet: <http://intervencion-psico.insht.es:86/>

MANSILLA IZQUIERDO, Fernando. *Manual de Riesgos Psicosociales en el trabajo: Teoría y práctica*. Versión en internet: <http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/>

SECRETARIA DE SALUD LABORAL de la UGT-CEC. *La evaluación de riesgos psicosociales*. Versión en internet: [www.ugt.es/saludlaboral/observatorio/publicaciones/estudios/2010\\_estudio\\_04.pdf](http://www.ugt.es/saludlaboral/observatorio/publicaciones/estudios/2010_estudio_04.pdf)

INSHT. BERNARDO MORENO JIMENEZ Y CARMEN BAEZ LEÓN. *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Versión en internet:

<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>

[http://23118.psi.uba.ar/academica/carrerasdegrado/psicologia/informacion\\_adicional/obligatorias/](http://23118.psi.uba.ar/academica/carrerasdegrado/psicologia/informacion_adicional/obligatorias/)

España. Ley 31/1995, de 8 de noviembre, del 1995. *Bolitin Oficial del Estado* de 10 noviembre 1995, .num. 269.

INSHT. *Prevención del estrés intervención sobre la organización*. NTP 438. ESPAÑA

INSHT. *Ambigüedad y conflicto de rol*. NTP 349. ESPAÑA

INSHT. *Prevención del estrés intervención sobre la organización.* NTP 388. ESPAÑA

INSHT. *Aspectos sociales en la siniestralidad.* NTP 405. ESPAÑA

INSHT. *Factores psicosociales: fases para su evaluación.* NTP 443. ESPAÑA

INSHT. *Factores psicosociales: fases para su evaluación.* NTP 450. ESPAÑA

INSHT. *Trabajo a turnos y nocturno.* NTP 455. ESPAÑA

INSHT. *Violencia en el lugar de trabajo.* NTP 489. ESPAÑA

INSHT. *Acoso sexual en el trabajo.* NTP 507. ESPAÑA

INSHT. *Carga mental de trabajo.* NTP 659. ESPAÑA

INSHT. *Síndrome de estar quemado por el trabajo o burnout.* NTP 705. ESPAÑA

INSHT. *El proceso de evaluación de los factores psicosociales.* NTP 702. ESPAÑA

INSHT. *El método COPSOQ de evaluación de riesgos psicosociales.* NTP 703. ESPAÑA

INSHT. *El programa de ayuda al empleado, intervención individual en la prevención de riesgos psicosociales.* NTP 780. ESPAÑA

INSHT. *El método del INSL para identificación y evaluación de factores psicosociales.* NTP 840. ESPAÑA

INSHT. *Notas técnicas de prevención en riesgos laborales.*