

Análisis de riesgos psicosociales: estudio de los factores mediante la aplicación de dos métodos en una pyme

Roberto Moro Cos y Emilio José García Vílchez

Analysis of psychosocial risks: study of factors by applying two methods in an SME

RESUMEN

La importancia de los factores psicosociales para la salud de los trabajadores cobra terreno en el ámbito laboral, ya que en la actualidad se sabe que es de suma importancia que un trabajador para que realice correctamente sus tareas y se encuentre receptivo en el puesto de trabajo, ha de estar libre de factores que influyan negativamente sobre aspectos psíquicos, físicos o sociales, inducidos por estrés u otros agentes intervinientes en el estado de salud de la persona. Tomando como ejemplo práctico una pyme de 15 trabajadores del sector industrial, se emplearán en el análisis psicosocial dos métodos de evaluación distintos y reconocidos en España, el F-PSICO y el ISTAS 21, que tienen una metodología de aplicación diferente, por lo que es más enriquecedor comparar la realidad de la situación de la empresa desde dos puntos de vista.

Recibido: 27 de abril de 2015

Aceptado: 19 de julio de 2015

ABSTRACT

The importance of psychosocial factors regarding workers' health is increasing, since it is known it is very important for a worker to accomplish their tasks properly to be receptive in their place of work and to be free of aspects affecting negatively to psychological, physical and social aspects, produced by stress or other agents taking part in the worker's health condition.

Taking as an example a SME with 15 workers in the industrial sector, two evaluation methods well-known in Spain will be used, F-PSICO and ISTAS 21, with a different application methodology. Therefore, it is more useful to compare the company situation from two different points of view.

Received: April 27, 2015

Accepted: July 19, 2015

Palabras clave

Riesgos, riesgos psicosociales, salud laboral, pymes

Keywords

Risks, psychological risks, work health, SME



Foto: Rzoze19 / Shutterstock

Marco conceptual

El estudio de los aspectos psicosociales está ganando mucha importancia ya que se establece una relación muy próxima a la salud laboral de los trabajadores. Las reestructuraciones en tiempos de austeridad económica que viven la mayoría de las empresas hacen que la exposición a los riesgos psicosociales cobre intensidad e importancia, lo que repercute en las personas. Como ejemplo, pueden aparecer en situaciones de cambio, tales como despidos laborales, cambios en la categoría de puesto de trabajo, movilidad geográfica, reducción de salarios, etc.

Las consecuencias sobre la salud del trabajador, en caso de estar sometido a una situación psicosocial desfavorable, pueden responder a una disminución del rendimiento del ritmo y calidad de las tareas en el puesto de trabajo y en cuanto a la salud de la persona, alteraciones como cambios en la conducta y reducción de capacidad cognitiva, entre otros. Si las exigencias del trabajo no se adaptan a las capacidades del trabajador, también se pueden dar cuadros de alteración emocional importantes. Cabe destacar que el trabajador también tiene la oportunidad de perfeccionar sus capacidades o de desarrollar

otras nuevas, siempre y cuando los factores y la relación entre la persona y el trabajo sean favorables. La reacción ante una misma situación no es la misma entre dos trabajadores, puesto que se acentúan las necesidades y los principios personales, lo que lleva a cuadros distintos de reacción y, por tanto, a resultados psicológicos diferenciados.

La aparición de problemas relacionados con factores psicosociales repercute también en la empresa u organización, ya que si hay algún problema en el entorno de trabajo por parte del trabajador o trabajadores puede derivar en conflictos laborales con el resto de compañeros que lo rodean e incluso el trabajador que sufre los problemas puede ausentarse de su puesto de trabajo (absentismo laboral); en casos más avanzados, incluso puede solicitar el cese voluntario de la relación laboral en la empresa. Por ello, se pueden estudiar los aspectos psicosociales mediante la aplicación de los diversos métodos existentes, como los métodos F-PSICO del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) e ISTAS21(CoPsoQ) del Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud, aprovechando, además, la complementariedad que ambos brindan.

Fundamento teórico

Cuando llevamos a cabo una evaluación de factores psicosociales, es fundamental conocer qué actividad desempeña la empresa, cómo está estructurada –en cuanto a puestos de trabajo–, y todo lo relacionado con la organización formal, tal como rotaciones, procedimientos de trabajo, registros, etc. Antes de iniciar el estudio, es importante obtener información acerca del absentismo laboral, quejas de los trabajadores, casos anteriores de violencia y la marcha de resultados empresariales, puesto que si la empresa está pasando por una situación económica complicada, puede que sea un factor que tener en cuenta por afectar negativamente a la plantilla. También se tendrá en cuenta, aunque con cautela, toda aquella información que seamos capaces de recopilar mediante entrevistas personales aleatorias a los trabajadores, ya que puede darnos una idea de cuáles serán los factores de riesgo más significativos que posteriormente veremos reflejados en los métodos de evaluación.

Antes de pasar a ver los métodos seleccionados, es necesario seguir un orden antes de comenzar, ya que previamente al análisis deberemos haber

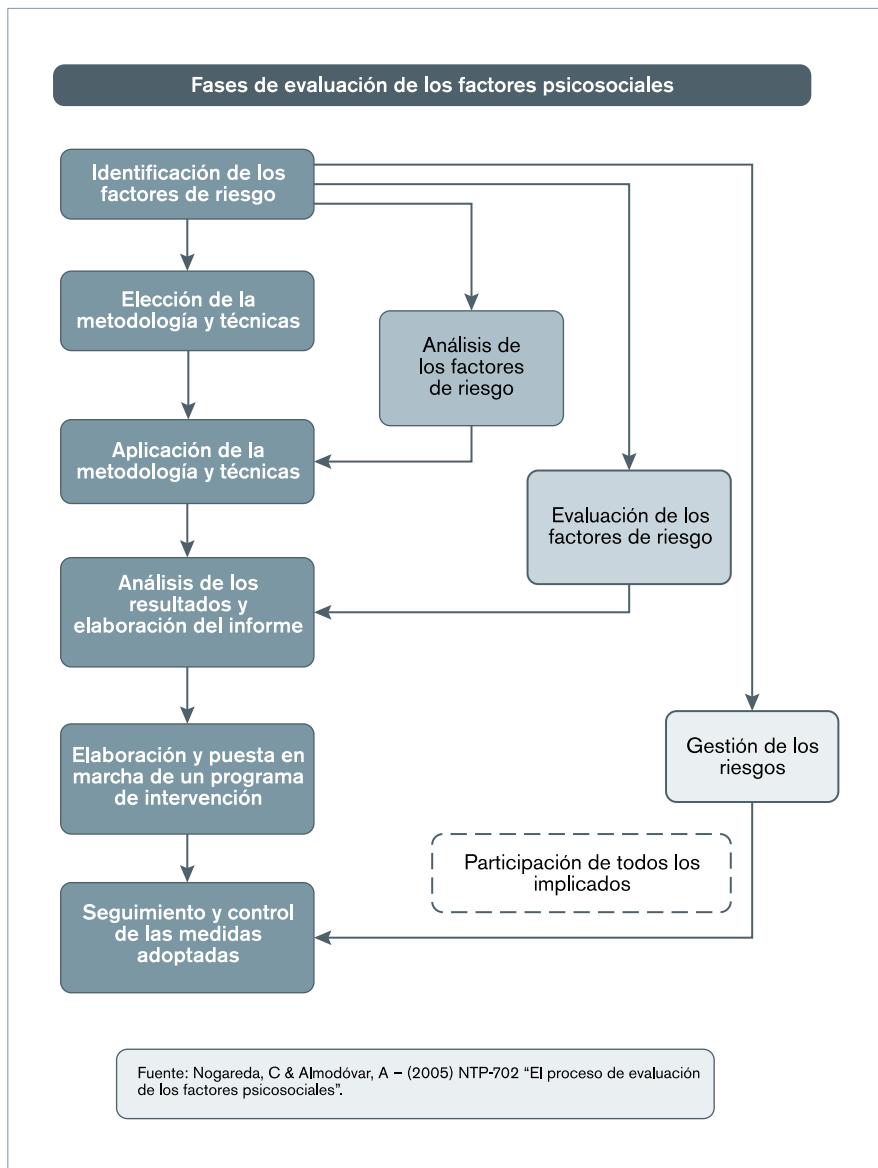


Figura 1. Método específico de evaluación de factores psicosociales F-PSICO (Nogareda, 2012).

identificado alguno de los factores de riesgo para poder aplicar la metodología adecuada y analizar posteriormente los resultados, estableciendo el plan de acción correspondiente. En la figura 1 se detalla con precisión el flujo correspondiente (Nogareda, 2005).

Este método es válido para aplicarlo a cualquier empresa independientemente de la actividad que desarrolle, el número de trabajadores que tenga y el tipo de puesto de trabajo que se tenga. Sirve para evaluar a un colectivo de trabajadores o a un trabajador concreto de forma individualizada, pero se desaconseja este último debido a la pérdida de confidencialidad de los resultados (Nogareda, 2012).

La última versión del cuestionario junto con la aplicación de análisis de

resultados (figura 2), se puede descargar de la web oficial del INSHT (<http://www.insht.es>), en su versión 3.1, que ha sido actualizada recientemente y en la que se han introducido mejoras en la entrada de datos y se han ampliado las respuestas posibles a las preguntas variables. En la aplicación se adjunta un manual de uso.

Antes de la realización del cuestionario con los trabajadores debemos plantearnos qué factores de evaluación principales queremos analizar. En un análisis completo del cuestionario, obtendríamos resultados distribuidos en los siguientes factores:

a) Tiempo de trabajo (TT): Hace referencia a los diferentes aspectos que se relacionan con la ordenación y estructuración temporal a lo largo del tiempo.



Figura 2. Captura aplicación F-PSICO (INSHT, 2015).

b) Autonomía (AU): Se incluyen aspectos de las condiciones de trabajo referenciadas en la capacidad y posibilidad individual del trabajador para la gestión y toma de decisiones en la organización del trabajo.

c) Carga de trabajo (CT): Se valoran cuestiones como presión en los tiempos de ejecución, esfuerzo de atención y la dificultad y cantidad de la tarea para su desempeño.

d) Demands psicológicas (DP): Se valoran las exigencias emocionales en aquellas situaciones que el desempeño de la tarea requiere un esfuerzo que afecta a las emociones que el trabajador puede sentir.

e) Variedad/contenido del trabajo (VC): Comprende una serie de cuestiones relativas al significado y utilidad del trabajo en sí mismo, más allá de las compensaciones dinerarias.

f) Participación/supervisión (PS): Hace referencia a los diferentes niveles de implicación y colaboración que el trabajador mantiene con los aspectos de su trabajo. La supervisión valora el nivel de control de sus superiores inmediatos sobre aspectos de la ejecución del trabajo.

g) Interés por el trabajador/compensación (ITC): Hace referencia al grado que la empresa muestra por una preocupación de carácter personal por parte del trabajador. Se incluyen también áreas relacionadas con la seguridad del empleo.

h) Desempeño de rol (DR): Se consideran los problemas que pueden derivarse de la definición de cometidos de cada puesto de trabajo.

i) Relaciones y apoyo social (RAS): Se refiere a aquellos aspectos de las condiciones de trabajo que derivan de las relaciones establecidas entre personas del entorno de trabajo. También se

hace referencia a situaciones de violencia, conflictos personales, etc.

Método específico de evaluación de factores psicosociales ISTAS21 (CoPsoQ)

Atendiendo al número de trabajadores que tenga la empresa, deberemos aplicar la versión correspondiente del método. La versión corta es utilizada para empresas con un número menor de 25 trabajadores; la versión media está destinada a empresas con 25 trabajadores o más, y existe una versión de extensión completa diseñada para la investigación. Se pueden consultar y descargar los diferentes modelos en la web oficial de ISTAS <http://www.copsoq.istas21.net> (Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud, 2015).

La particularidad de este método es que es capaz de adaptarse a cualquier tipología de trabajo y sector de actividad, centrándose en la identificación de las condiciones laborales que puedan tener perjuicio para la salud del trabajador (Moncada, 2005).

El cuestionario está dividido en dimensiones psicosociales con preguntas específicas en cada dimensión plantada. En el año 2014 se presentó la segunda versión de este método. Las mejoras respecto a la versión anterior van encaminadas a la incorporación de nuevas dimensiones de estudio psicosocial, como el ritmo de trabajo, el área organizacional y la confianza, y se revisan también los ya existentes y los valores poblacionales de referencia.

Aplicación práctica

El análisis de los riesgos psicosociales se ha llevado a cabo en una empresa de 15 trabajadores del sector del metal en la que se percibe una falta de motivación durante la jornada. Se percibe desmotivación, errores durante la ejecución de los trabajos y otras incidencias en el día a día. Hay que señalar que el gerente de la empresa no participará en el estudio, por lo que los cuestionarios analizados hacen un total de 14. Para ello, se analiza la situación a través de la voluntaria colaboración de toda la plantilla para el desarrollo de los dos métodos de estudio. Es importante tener previamente a los cuestionarios entrevistas verbales con alguno de los trabajadores, ya que permite establecer de cierta forma una primera toma de contacto.

En la reunión previa mantenida con la empresa, se establecen los distintos grupos en los que se analizarán los cuestionarios para llevar a cabo el método F-PSICO. Manteniendo la estructura del organigrama, en esta empresa se establecerán dos grupos por tipo de actividad definida por operarios de oficinas (sección oficinas) y operarios de taller (sección taller), para cada uno de los métodos que se apliquen. En cada caso particular, habrá que buscar grupos homogéneos de trabajo, sea por tipo de actividad dentro de la empresa, secciones, etc.

Una vez establecido este punto, se define el método de evaluación F-PSICO y se fija la fecha de cumplimentación de los cuestionarios de evaluación de riesgos psicosociales, previamente obtenidos de la página web del INSHT. Se preparan las copias suficientes para ser repartidas.

El requisito fundamental para la cumplimentación de los cuestionarios es que el trabajador ha de realizarlo en estricta confidencialidad y sin comparar o comentar las diferentes preguntas con otro trabajador. Por ello, se han realizado los cuestionarios en una sala y una vez finalizados se han depositado en un sobre para su recogida y posterior análisis. Una vez analizados los datos derivados del método F-PSICO, se decide obtener un punto de vista complementario mediante la aplicación del segundo método. En este caso por el número de trabajadores se optará por el cuestionario reducido que pone a disposición ISTAS21 (CoPsoQ). Se busca con ello tener la solidez necesaria para establecer un plan de acción final, que complemente las acciones resultantes del método F-PSICO.

La aplicación del método de ISTAS21 (CoPsoQ) permite que se realice organizando grupos de trabajo. Para llevar a cabo los cuestionarios, se consensua el establecimiento de varios equipos para poder formarlos con un número reducido de trabajadores, integrando en cada uno de ellos también al delegado de prevención, al gerente de la empresa y al técnico del servicio de prevención. Una vez explicada la dinámica a cada equipo o grupo de trabajo, se comienza con el cuestionario. Por ello, es imprescindible crear un buen ambiente de colaboración durante todo el proceso y nutrirse de la experiencia

personal de cada trabajador para lograr un buen resultado en el método.

Cabe destacar que aunque en este ejemplo se opta por el cuestionario de ISTAS21 en su versión corta, como método complementario al primero, es una metodología totalmente válida y sencilla de ejecutar si se pretende optar como método principal y único de análisis.

Análisis de resultados

Es momento de analizar los resultados. Comenzando por el análisis del cuestionario del Instituto F-PSICO, nos ayudamos para obtener las gráficas y distribución de resultados numéricos en tablas mediante la aplicación que se adjunta con el cuestionario. Si recordamos, se formaron dos grupos de análisis (trabajadores de oficina y trabajadores de taller) dada su diferenciación en tareas y cometidos, por lo que a la hora de analizar los resultados hay que hacerlo también por separado.

El perfil valorativo para la sección “Oficina” lo forman tres cuestionarios pertenecientes a los dos oficinistas y el técnico de proyectos. No requirió tomar medidas correctoras tras un análisis meticuloso, aunque se propusieron medidas básicas relacionadas con la participación dentro de la empresa a raíz de las puntuaciones obtenidas en el apartado “PS” (Participación-Supervisión) (figura 3).

Los resultados del estudio para la sección “Taller” son muy diferentes en comparación con el gráfico perteneciente a “Oficina”. Lo componen los 11 cuestionarios, pertenecientes al jefe de taller y operarios de taller, y la muestra obtenida es del 100%, con los 11 cuestionarios (figura 4).

A simple vista, basándonos en la representación gráfica de la figura 4, podemos ver que el riesgo psicosocial para el factor ITC (interés por el trabajador/compensación) se sitúa en la puntuación media, en “Muy elevado”. Serán objeto de análisis también aquellos factores que estén posicionados en la categoría de “Mejorable”.

En función de estos valores, los factores principales de acción son en ITC (interés por el trabajador/compensación), situado en la zona roja con “Riesgo muy elevado” y PS “Participación/Supervisión”, situándose en zona amarilla o “Mejorable”, lo que puede, en el caso de este último factor, bus-

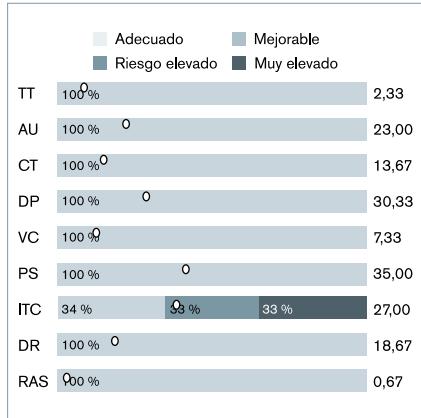


Figura 3. Perfil valorativo “Oficina” (elaboración propia mediante aplicación F-PSICO).

car oportunidades de mejora una vez establecidas las prioridades por orden de importancia.

Además, cabe destacar que aunque el factor DR (Desempeño de Rol) está situado en zona amarilla o “Adecuado” en su resultado global, los ítems pertenecientes a Tareas Irrealizables (ítem 15a) e Instrucciones contradictorias (ítem 15d), pueden reflejar la existencia del origen de algún problema y deberá ser estudiado (figura 5).

Después de obtener los resultados, ha sido necesaria una entrevista con alguno de los trabajadores para poder fijar las vías de actuación. Las respuestas obtenidas en los ítems señalados en DR (Desempeño de rol) tienen relación con ítems relacionados con el desarrollo profesional y planes de formación, ya que no todos los operarios tienen los mismos conocimientos de los procesos y manejo de maquinaria y a todos se les puede encomendar tareas

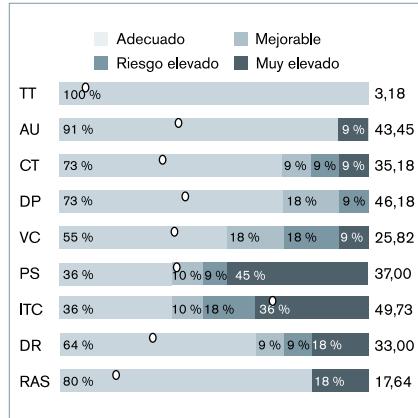


Figura 4. Perfil valorativo “Taller” (elaboración propia mediante aplicación F-PSICO).

sin tener en cuenta sus conocimientos. La colaboración entre compañeros en este aspecto favorece la ejecución de las tareas, pero lo deseable sería que cada trabajador pudiese realizar cualquier tarea de forma autónoma con la cualificación correspondiente.

Por otro lado, se ve claramente una falta de información en aspectos básicos sobre la empresa y una baja oportunidad de participación, por lo que los propios trabajadores se pueden ver en ocasiones alejados de compromiso con la empresa en la que trabajan. Mediante un plan de acción posterior, se prevé una mejoría sustancial de la situación actual de la empresa y que será de ayuda para la dirección a la hora de tomar decisiones y volver a encaminar la buena marcha de la empresa.

El estudio del método ISTAS21 (CoPsoQ) se realizó utilizando la primera versión por no estar publicada aún la versión segunda. La figura 6

muestra un resumen de las dimensiones psicosociales peor valoradas junto con las preguntas responsables de ello.

La posibilidad de desarrollarse profesionalmente, en cuanto a ascensos o movilidad funcional dentro de la empresa es complicada, ya que todos los trabajadores, a excepción del jefe de taller, desempeñan una misma categoría profesional. Ciento es que durante la entrevista personal con alguno de los trabajadores que se llevó a cabo tras la finalización de los cuestionarios ISTAS21 (CoPsoQ), nos comentó que se desearía más polivalencia a la hora de realizar ciertas tareas con la maquinaria específica que tienen en el taller, puesto que no todos los trabajadores pueden manejarlas por falta de formación y experiencia. A través del plan formativo propuesto derivado de los resultados del método F-PSICO, quedaría cubierto este apartado.

Por otro lado, tenemos en la dimensión psicosocial “Inseguridad”, una inestabilidad emocional con un alto nivel de incertidumbre en cuanto a la situación económica que vive la empresa en la actualidad y respecto al futuro de sus trabajadores. Aunque la empresa no ha incurrido en impago de nóminas, la falta de información acerca de la marcha de la empresa y la ausencia de información descendente que vimos con el análisis del método anterior hacen peligrar aún más las creencias sobre el futuro laboral de los trabajadores. Gracias a la aplicación del método ISTAS21 (CoPsoQ), se puede ratificar la magnitud de esta preocupación entre los trabajadores de la sección Taller,

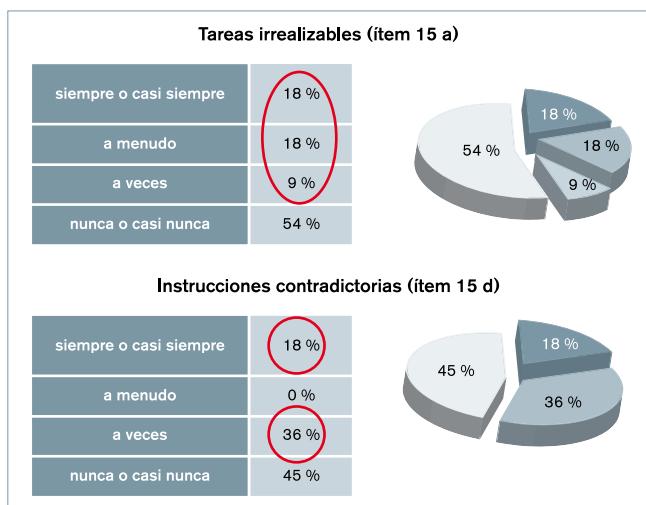


Figura 5. Perfil valorativo “Taller” – Desempeño de rol (DR). Fuente: elaboración propia.

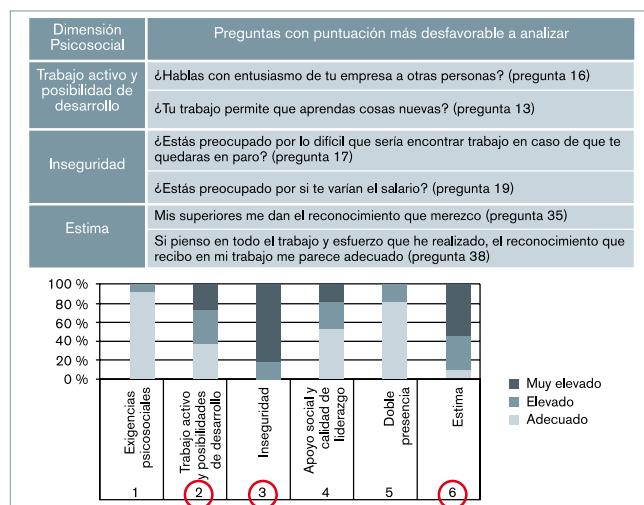


Figura 6. Resultados obtenidos ISTAS21 (CoPsoQ) (Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud, 2014).

por las preguntas planteadas del método. Ello, unido a otros motivos, es por lo que algunos trabajadores puntuán desfavorablemente la pregunta nº 16: “¿Hablas con entusiasmo de tu empresa a otras personas?”.

Plan de acción

Tras los resultados, se propuso un plan de acción, consensuando los plazos de ejecución y responsables. El plan que seguir contiene acciones de mejora y acciones correctivas, aunando los resultados de ambos cuestionarios. Se recogen en la tabla 1.

Conclusiones

El empleo de dos métodos de análisis diferentes proporciona una visión más fiable de la magnitud real de los problemas y, aunque las acciones que se propusieron en la empresa tomada como ejemplo son prácticamente similares para los dos métodos, crean, por otro lado, la seguridad de que las fuentes de problemas están identificadas y que se deberá trabajar con constancia sobre ellas para salir adelante. Además, al realizar los cuestionarios de ISTAS21 (CoPsoQ) en grupos de trabajo, se facilitó en este caso, perfilar la toma de acciones correctivas y preventivas finales que se recogieron en el plan de acción con responsables, fechas de implantación y destinatarios. También se destaca que entre ambos, los bloques de cuestiones referidas a “doble presencia” y “estima” que ofrece ISTAS21 (CoPsoQ) ayudan a completar el estudio con el resto de cuestiones planteadas en el método F-PSICO, al igual que el enfoque que ofrecen cuestiones similares desde planteamientos distintos.

En empresas con un número reducido de trabajadores, la aplicación de dos métodos de análisis psicosocial es más viable, ya que podemos trabajar mejor la dinámica de grupo que propone ISTAS21 (CoPsoQ), optando previamente por un sistema de evaluación más extenso e individualizado como el que ofrece el INSHT. Aun así, sea cual fuere la dimensión de la empresa, en el caso de aplicar un segundo método de evaluación, es conveniente fijarse en aquellos factores psicosociales de dudosa puntuación y buscar el método evaluativo que más se nos ajuste y realizarlo.

Respecto a las variables peor valoradas en este ejemplo, se tiende a pensar que los trabajadores tienen los

Factor	Sección	Prioridad y responsable	Medidas propuestas
Dimensión psicosocial			
Participación / Supervisión	Oficinas	(Media) Dirección	Mantener al tanto de los cambios y variaciones de su entorno
Participación / Supervisión – Inseguridad	Taller	(Media) Dirección	Mantener al tanto de los cambios y variaciones de su entorno
Interés por el trabajador / Compensación – Estima	Taller	(Media) Jefe de taller (Alta) Dirección	Mejorar el equilibrio entre el esfuerzo del trabajador y recompensas por el trabajo realizado Establecer un sistema de reconocimientos por los logros obtenidos Participación en la optimización de las tareas / procesos de trabajo
Interés por el trabajador / Compensación Y desempeño de rol – Trabajo activo y posibilidad de desarrollo	Taller	(Alta) Jefe de taller (Media) Jefe de taller (Media) Dirección	Formaciones sobre uso de maquinaria, procesos de trabajo, etc. Redefinir los roles tras las nuevas competencias Involucrar al trabajador en los cambios de su entorno Proponer formaciones complementarias no obligatorias en el tablón de anuncios que sean de interés para los trabajadores

Tabla 1. Plan de acción. Fuente: elaboración propia.

roles, formación o la recompensa por el trabajo que desempeñan necesarios, cuando la realidad muestra que si no se tiene implementado un sistema de seguimiento periódico de estas cuestiones, es fácil caer en la creencia de que tenemos perfectamente controlados todos los aspectos psicosociales. Por regla general, estas deficiencias son fácilmente subsanables si se detectan a tiempo con las herramientas sugeridas y se diseña una estrategia que las ayude a mantener y revisar en el tiempo.

Bibliografía

- Método F-PSICO. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (<http://www.insht.es>)
- Método ISTAS 21. Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (<http://www.istas.net>)
- Moncada, S. (2005) - NTP 703: El método COPSOQ (ISTAS21, PSQCAT21) de evaluación de riesgos psicosociales. Consultado el 24 de abril de 2015. Disponible en: http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750_ntp_703.pdf

Nogareda, C. (2005). NTP-702. "El proceso de evaluación de los factores psicosociales". Consultado el 24 de abril de 2015. Disponible en: http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750_ntp_702.pdf

Nogareda, C. (2012). NTP-926 Factores psicosociales: "Metodología de evaluación". Consultado el 24 de abril de 2015. Disponible en: <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/NTP/NTP/926a937/926w.pdf>

Roberto Moro Cos

romoroc@hotmail.com

Diplomado en ciencias empresariales por la Universidad de Valladolid. Máster en Prevención de Riesgos Laborales por la Universidad Internacional de la Rioja (UNIR). Auditor en Sistemas de Prevención de Riesgos Laborales por la Junta de Castilla y León.

Emilio José García Vilchez

emigarvil@gmail.com

Ingeniero técnico industrial en química, ingeniero en organización industrial y doctor en ingeniería de procesos y sistemas por la Universidad de Valladolid. Máster en Prevención de Riesgos Laborales en Seguridad, Higiene, Ergonomía y Psicosociología. Auditor de Sistemas de Prevención de Riesgos Laborales por la Junta de Castilla y León.