

The background image shows two women from the chest up, facing each other and looking down at a large glass window. The window has a grid of thin lines. The women are wearing light blue button-down shirts. The lighting is soft and warm, suggesting an indoor setting with large windows. The overall mood is professional and collaborative.

MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS PARA LA GESTIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN LAS PYMES

AUTOR: La Asociación de Empresas de la Merindad de Estella (LASEME)

índice INTERACTIVO

Accede directamente a cada sección de esta guía solo con un *clic* en el contenido que quieras ver.



1	Introducción	3
2	Marco normativo.....	4
3	Definiciones	5
4	Principales riesgos psicosociales	6
	El estrés	6
	El síndrome burnout o desgaste profesional	7
	Violencia	8
	Acoso laboral o mobbing	9
	Acoso sexual y acoso por razón de sexo	12
5	Los efectos	16
	Los efectos del estrés	16
	Efectos del síndrome burnout o desgaste profesional	17
	Efectos de la violencia	17
	Efectos del Acoso laboral	17
	Efectos del Acoso sexual o por razón de sexo	17
6	La evaluación de los factores y riesgos psicosociales	18
	Normativa	18
	Procedimiento de evaluación de los riesgos psicosociales	19
	1-Toma de contacto con la empresa	19
	2- Recogida de información relevante	19
	3- Estudio de la población o muestra seleccionada	19
	4- Elección del método de evaluación.	20
	5- Análisis de los datos	20
	6- Elaboración de informe	20
	7- Presentación de resultados.....	20
	8- Planificación y seguimiento de las medidas correctoras	20
	Método de evaluación factores psicosociales FPSICO del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo	21
	Factores psicosociales. Identificación de situaciones de riesgo. Instituto Navarro de Salud Laboral.	22
	Método ISTAS 21, versión corta y versión media	24
	ISTAS 21 versión corta.	24
	ISTAS 21 versión media.	25
	OFIMAP	26
7	Medidas preventivas	28
8	Buenas prácticas en la gestión de riesgos psicosociales	30
	BIBLIOGRAFÍA	32
	ANEXOS	

*“toda empresa tiene
la obligación y
responsabilidad de evaluar
y actuar sobre
los riesgos psicosociales”*

1. INTRODUCCIÓN

En primer lugar y desde un punto de vista normativo toda empresa tiene la obligación y responsabilidad de evaluar y actuar sobre los riesgos psicosociales según la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.

Además de la obligación legal existe una necesidad real de evaluar y gestionar adecuadamente los riesgos psicosociales ya que tienen efectos perjudiciales directos sobre la salud de las personas trabajadoras y sobre la salud global de la empresa. Las consecuencias negativas de los riesgos psicosociales no afectan sólo a la salud física y mental de las personas trabajadoras, sino que también al funcionamiento de la empresa ya que repercuten sobre sus niveles de funcionalidad, productividad, eficacia y eficiencia.

Un entorno de trabajo saludable y seguro es la mejor garantía del rendimiento laboral, de la salud de las personas empleadas y de la motivación e implicación organizacional.

Por todo ello desde la Asociación de Empresas de la Merindad de Estella creemos esencial poder facilitar herramientas que ayuden a la empresa, en particular a la pequeña y mediana empresa, a conocer, evaluar y actuar sobre los riesgos psicosociales. Pensamos que una buena gestión de la prevención, incluida la evaluación y gestión de los riesgos psicosociales, conlleva a una gestión más eficaz de la plantilla y también a una gestión más eficiente de la propia organización haciendo a la empresa más competitiva.

El objetivo de este manual es introducirnos en la gestión de riesgos psicosociales y mostrar buenas prácticas para ayudar a evaluar y gestionar los mismos en las pequeñas y medianas empresas.

2. MARCO NORMATIVO

LEY 31/1995

En la Ley 31/1995 de 8 de noviembre de Prevención de Riesgos Laborales se establece la obligación del empresario de “garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores a su servicio en todos los aspectos relacionados con el trabajo”, factores psicosociales incluidos.

RD39/1997

En el RD39/1997 de los Servicios de Prevención, en el Anexo VI en el que se describe la formación necesaria para el Técnico Superior en Prevención de Riesgos Laborales se explicita la formación necesaria en Ergonomía y Factores Psicosociales, y en el artículo 34 establece cuatro especialidades posibles en los Servicios de Prevención, una de las cuales es Ergonomía y Psicosociología aplicada, reconociendo con ello los factores psicosociales como factores de riesgo para la salud de las personas trabajadoras.



3. DEFINICIONES

Factores psicosociales

Según la Organización Internacional del Trabajo y Organización Mundial de la Salud los factores psicosociales son las interacciones entre el contenido del trabajo, el medio ambiente en que se desarrolla y las condiciones de organización, por una parte y las capacidades de la persona trabajadora, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo por otra, todo lo cual puede influir en la salud, el rendimiento y la satisfacción en el trabajo.

Por tanto, los factores psicosociales están relacionados con los siguientes aspectos:

- Aspectos de la organización del trabajo, del entorno del trabajo y del contenido de las tareas.
- Aspectos del entorno fuera de la organización: exigencias familiares y domésticas, actividades sociales y de ocio...
- Aspectos del propio individuo: personalidad, actitudes, motivaciones, valores, expectativas...

Unas condiciones psicosociales desfavorables darán lugar a la aparición tanto de determinadas conductas y actitudes inadecuadas en el desarrollo del trabajo como de determinadas consecuencias perjudiciales para la salud y para el bienestar del trabajador.

Riesgo psicosocial laboral

La probabilidad de que una persona trabajadora sufra un determinado daño en su salud física o psíquica derivado, bien como consecuencia de la inadaptación de los puestos, métodos y procesos de trabajo a las competencias del trabajador/a, o bien como consecuencia de la influencia negativa de la organización y condiciones de trabajo, así como de las relaciones sociales en la empresa y de cualquier otro factor ambiental del trabajo.

La propia definición de riesgo psicosocial hace que no sea posible establecer un catálogo cerrado y excluyente de riesgos de origen psicosocial. En la actualidad se considera que forman parte de este catálogo de riesgos psicosociales el estrés laboral y la violencia en el trabajo (violencia física, acoso laboral y acoso sexual o por razón de sexo).

4. PRINCIPALES RIESGOS PSICOSOCIALES

EL ESTRÉS

El estrés es un riesgo psicosocial de tipo general, producto y resultado de los factores psicosociales de estrés presentes en la organización, que de forma acumulativa actúan sobre el trabajador/a provocando alteraciones en su salud, tanto a nivel individual como a nivel organizacional.

Como riesgo psicosocial supone un estado de deterioro del funcionamiento que tiene un alto riesgo de generar consecuencias importantes para la salud, física y mental. Los datos europeos indican que es una de las causas de baja laboral más importantes, que está ampliamente extendido y que está en aumento.

La Comisión Europea define el estrés laboral como “un 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”

No existe una legislación específica acerca del estrés laboral, pero sí existen planteamientos legales laborales generales que aluden a los límites de la carga de trabajo. La jurisprudencia española en diferentes actuaciones ha considerado al estrés como causa de diversos trastornos conductuales y personales. Ante la imposibilidad legal de incluirlo como enfermedad profesional, la jurisprudencia ha optado por considerarlo accidente laboral, un daño a la salud causado por el trabajo.



Estrés

Tensión provocada por situaciones agobiantes que originan reacciones psicosomáticas o trastornos psicológicos a veces graves.

[DICCIONARIO REAL ACADEMIA ESPAÑOLA]

EL SÍNDROME BURNOUT O DESGASTE PROFESIONAL

Como en el caso del estrés, el síndrome de burnout o desgaste profesional consiste en el 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.

Su carácter de riesgo laboral proviene de la extensión alcanzada, de las importantes consecuencias laborales y personales que puede tener y de la preocupación legal y jurisprudencial que ha tenido. Se diferencia del estrés como riesgo psicosocial en sus mayores efectos sobre el agotamiento emocional, más que en el físico, y su consiguiente pérdida de motivación laboral.

Varias sentencias han declarado el síndrome de burnout como accidente laboral.



Síndrome burnout

El término "Burn out" procede del inglés y se traduce en castellano por "estar quemado". A mediados de los años 70 el psiquiatra Herbert Freudenberger describió el síndrome Burn out como una patología psiquiátrica que experimentaban algunos profesionales que trabajaban en algún tipo de institución cuyo objeto de trabajo son personas.



VIOLENCIA

Existen tres tipos fundamentales de violencia:

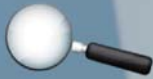
- 1 Actos violentos procedentes de personas que no están relacionadas con el propio trabajo.** Es un tipo de violencia que se comete con ocasión de robos, asaltos y atracos en el lugar de trabajo. El objetivo de esta forma de violencia es la obtención de bienes valiosos para los asaltantes.
- 2 Actos violentos provenientes de los clientes a quienes se atiende o se presta servicio.** Es el tipo de violencia vinculado a la reclamación o exigencia de supuestos derechos.
- 3 Actos violentos que provienen de compañeros o superiores del propio lugar de trabajo.** Es el tipo de violencia asociado a la aparición de conflictos laborales de tipo organizacional o personal.

La legislación española establece de forma general el derecho a la seguridad personal y la protección y seguridad contra la violencia como consecuencia de sus derechos básicos como ciudadano. De forma específica, el artículo 15 de la Constitución Española reconoce el derecho a la integridad física y psicológica de toda persona. Por su parte, el Código Penal sanciona igualmente la violencia en sus artículo 170-172 las amenazas o coacciones que puedan infligirse a las personas. La Ley Orgánica 1/1992 sobre Protección de la Seguridad Ciudadana en su artículo 13 establece la necesidad de adoptar medidas preventivas y disuasorias en los contextos en los que sea necesario. Complementariamente, la Ley 23/1992 de Seguridad Privada y el Reglamento de Seguridad Privada completan la adopción de las medidas suficientes de seguridad.



Violencia

La Organización Mundial de la Salud define la violencia como el uso intencional del poder, amenaza o efectivo, contra otra persona o un grupo, en circunstancias relacionadas con el trabajo, que cause o tiene un alto grado de probabilidad de causar lesiones, muerte, daño psicológico, mal desarrollo o privación.



Mobbing

"Situación en la que una persona ejerce una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente y durante un tiempo prolongado sobre otra persona o personas en el lugar de trabajo con la finalidad de destruir las redes de comunicación de la víctima o víctimas, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y lograr que finalmente esa persona o personas acaben abandonando el lugar de trabajo"

[HEINZ LEYMAN, DOCTOR EN PSICOLOGÍA DEL TRABAJO Y PROFESOR DE LA UNIVERSIDAD DE ESTOCOLMO Y LA PRIMERA PERSONA EN DEFINIR MOBBING.]



ACOSO LABORAL O MOBBING

En la Ley Orgánica 5/2010 se define como la exposición a conductas de Violencia Psicológica intensa, dirigidas de forma reiterada y prolongada en el tiempo hacia una o más personas, por parte de otra/s que actúan frente a aquella/s desde una posición de poder -no necesariamente jerárquica sino en términos psicológicos-, con el propósito o el efecto de crear un entorno hostil o humillante que perturbe la vida laboral de la víctima. Dicha violencia se da en el marco de una relación de trabajo, pero no responde a las necesidades de organización del mismo; suponiendo tanto un atentado a la dignidad de la persona, como un riesgo para su salud.

Con el fin de asegurar que todas las personas trabajadoras disfruten de un entorno de trabajo en el que la dignidad de la persona sea respetada y su salud no se vea afectada, es importante que toda empresa (sin importar el tamaño) declare formalmente, por escrito, que rechaza todo tipo de conducta de acoso laboral, en todas sus formas y modalidades, sin atender a quién sea la víctima o el acosador ni cual sea su rango jerárquico. Y debe manifestar su compromiso respecto al establecimiento de una cultura organizativa de normas y valores contra dicho acoso, manifestando como principio básico el derecho de los trabajadores/as a recibir un trato respetuoso y digno. Esta declaración de intenciones se comunicará a todas las personas trabajadoras de la empresa.

Para hacer efectivo dicho rechazo y dotar de los procedimientos y recursos que permitan prevenir, detectar y erradicar las conductas que supongan un acoso psicológico en el trabajo y, en el caso de que ocurran tales supuestos, adoptar las medidas correctoras y de protección a las víctimas se debería establecer el protocolo de actuación frente al acoso laboral.

Protocolo de actuación frente al acoso laboral

Este protocolo debe plantearse desde una perspectiva esencialmente preventiva y de actuación en la fase más precoz de los problemas. Por ello, las declaraciones institucionales de no tolerancia, la difusión de la información, la formación adecuada de los mandos intermedios/directivos y la disposición de un protocolo que insiste en la evitación de las conductas de acoso y en la actuación más temprana posible sobre las mismas, deben ser elementos centrales para que las conductas de acoso se eliminen o, en el peor de los casos, produzcan el menor efecto posible sobre quienes las sufren.

En el caso de encontrarnos en una situación de acoso en el trabajo habrá que seguir una serie de instrucciones como las que se relatan a continuación:

En un primer momento se recomienda a las personas trabajadoras que consideren haber sido o estar siendo objeto de acoso en su puesto de trabajo, que traten de resolver el conflicto mediante el diálogo directo con la persona o grupo de personas implicadas.

Si no se considera adecuada esta vía o simplemente no tiene éxito, la persona interesada podrá presentar una reclamación por escrito ante el/la coordinador/a de prevención. Todo empleado/a que considere ser víctima de una situación de acoso en el ámbito laboral, puede presentar siempre una reclamación por escrito ante el/la coordinador/a de prevención.

La reclamación deberá contener:

- Nombre y apellidos del interesado/a
- Nº del D.N.I.
- Domicilio a efectos de notificaciones
- Hechos que considere que son objeto de acoso laboral
- Lugar, fecha y firma del reclamante

No se tendrán en consideración, a los efectos del presente procedimiento, aquellas reclamaciones que no se planteen por escrito, se realicen de forma anónima o no contengan la relación de hechos que pudieran constituir dicha situación de acoso.

El/la coordinador/a de prevención dará aviso al Servicio de Prevención Ajeno para que valore la existencia o no de acoso iniciando o rechazando la actuación. En caso de denegación, ésta deberá ser motivada, dándose traslado a la persona afectada y al delegado de prevención en su caso.

En los casos en los que exista reclamación e indicios suficientes de la existencia de acoso, se solicitará cautelarmente la separación de la víctima y la presunta persona acosadora, así como la adopción de otras medidas cautelares que se estimen oportunas y proporcionadas, hasta que se cierre del procedimiento. Estas medidas en ningún caso podrán suponer para la víctima un perjuicio en sus condiciones de trabajo, ni modificación sustancial de las mismas.

Se solicitarán por escrito cuantos documentos e informes que se requieran para aclarar el tema. Asimismo se podrá citar a declarar al reclamante y a todas las personas de la empresa que sean necesarias.

Finalmente el Servicio de Prevención Ajeno elaborará un informe para que se adopten las medidas necesarias, dando traslado del mismo a las personas interesadas.

Este protocolo deberá integrarse en el Sistema de Gestión de la Prevención de Riesgos Laborales.

Es recomendable la revisión, mejora y actualización del citado protocolo.

Enlace a modelo de denuncia por acoso laboral:



<http://www.boe.es/boe/dias/2011/06/01/pdfs/BOE-A-2011-9529.pdf>

ACOSO SEXUAL Y ACOSO POR RAZÓN DE SEXO

La Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la Igualdad Efectiva de Mujeres y Hombres, LOIEMH, facilita una definición diferenciada de acoso sexual y acoso por razón de sexo. En ambos casos se trata de un comportamiento que tiene el propósito de atentar contra la dignidad de una persona y crear un entorno intimidatorio, degradante y ofensivo.

La distinción entre uno y otro estriba en que, en el primero, el comportamiento tiene una naturaleza sexual y, en el segundo, el comportamiento se lleva a cabo en función del sexo de una persona.

Así, en su Artículo 7, apartado 1, dispone que “Constituye acoso sexual cualquier comportamiento, verbal o físico, de naturaleza sexual que tenga el propósito o produzca el efecto de atentar contra la dignidad de una persona, en particular cuando se crea un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo...”

A esto se añade que, a efectos penales, es decir, a efectos de determinar en qué supuestos el acoso sexual constituye delito, hay que tener en cuenta lo dispuesto en el Código Penal, en su Artículo 184.

Por su parte, y de conformidad con el Apartado 2 del Artículo 7, la definición de acoso por razón de sexo es la siguiente: “Constituye acoso por razón de sexo cualquier comportamiento realizado en función del sexo de una persona, con el propósito o el efecto de atentar contra su dignidad y de crear un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo.”

Una organización debe sustentarse en relaciones respetuosas entre las personas que comparten un mismo ámbito laboral. Por lo tanto, es necesario que desde la misma se habiliten los instrumentos necesarios para garantizar una cultura organizacional basada en el respeto y la no discriminación.

En este sentido, la manera más efectiva de hacer frente al acoso sexual y al acoso por razón de sexo es elaborar y aplicar una política a nivel empresarial que quede plasmada en un documento de pleno conocimiento por parte de toda la organización: **protocolo de prevención y actuación en caso de acoso sexual o acoso por razón de sexo.**

La Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la Igualdad Efectiva entre Mujeres y Hombres (LOIEMH) incluye –como uno los derechos laborales de trabajadoras y trabajadores– la necesaria protección frente al acoso sexual y al acoso por razón de sexo. Para ello en su Artículo 48 queda especificada la responsabilidad de la organización en la promoción de condiciones laborales que impidan ambos tipos de acoso, y además, establece –como imprescindible– la negociación con la representación laboral de actuaciones que garanticen que no se den prácticas de acoso.



Protocolo de actuación frente al acoso sexual o por razón de sexo

Antes de que haya tenido lugar un hecho de acoso es necesario plasmar su rechazo tanto en la cultura organizativa (en símbolos, rituales, personas líderes y valores) como en la política de recursos humanos (en la selección, contratación, acogida, negociación colectiva, clima laboral, políticas de salida y especialmente formación y comunicación interna).

El protocolo de prevención y actuación ante el acoso sexual y acoso por razón de sexo es el instrumento para definir, implementar y comunicar las medidas que una organización despliega para evitar y sancionar los casos de acoso en el seno de la misma.

Los puntos que debe contemplar un documento tipo de Protocolo de actuación son:

1 Declaración de principios

Donde se exprese la intolerancia de la organización ante el acoso sexual y la discriminación por razón de sexo, así como la implicación y compromiso de la organización para su erradicación. Se manifestará también, que este tipo de conductas no se permitirán ni quedarán impunes, explicitando el derecho a la reclamación de las trabajadoras y trabajadores cuando ocurra

2 Objetivos

A modo de ejemplo: un objetivo puede ser 'implantar en la organización las medidas que prevengan, eviten y erradiquen el acoso sexual y el acoso por razón de sexo, determinando aquellas actuaciones que sean necesarias para la investigación, persecución y sanción de las conductas de acoso en caso de que se produzcan, facilitando a trabajadoras y a trabajadores el procedimiento adecuado para presentar sus reclamaciones mediante la implantación y la difusión del Protocolo'.

3 Definición de conceptos

Este capítulo expondrá lo que se entiende por comportamiento inapropiado en materia de acoso sexual y acoso por razón de sexo y cuantos términos, relacionados con la materia, se encuentre conveniente introducir.

4 Medidas preventivas

En este apartado se plasmarán aquellas medidas dirigidas a incidir en los comportamientos y actitudes de las personas que conforman la organización –tanto las empleadas como la dirección– y promover métodos de gestión que detecten e impidan que surjan este tipo de casos

5 Procedimientos de actuación para abordar los casos de acoso

En este capítulo se definirá, propiamente, el Protocolo para que –en caso de que las medidas preventivas no hayan sido suficientes y la organización se encuentre ante un problema de acoso sexual o por razón de sexo – se sigan una serie de pasos para resolver esta situación conflictiva.

- Procedimiento de reclamación o denuncia
- Primer abordaje del caso
- Procedimiento de investigación
- Infracciones y sanciones disciplinarias

6 Derechos y deberes de las partes involucradas

La organización no sólo se debe comprometer a realizar la declaración y el Protocolo sino que es preciso que lo comunique a toda la plantilla y se asegure de que la información ha llegado correctamente y no existen dudas en su comprensión.

En este enlace se puede obtener más información para elaborar un protocolo frente al acoso sexual o por razón de sexo.



<http://www.navarra.es/NR/rdonlyres/5669F338-80BC-4715-8D32-C34E856DC17A/179016/Elaboracionprotocoloacoso.pdf>

En este enlace se puede obtener más información para elaborar un protocolo frente al acoso sexual o por razón de sexo.



<http://www.mtin.es/es/igualdad/Documentos/protocolo-acoso.pdf>



5. LOS EFECTOS

Las consecuencias negativas de los riesgos psicosociales no afectan sólo a la salud física y mental de las personas trabajadoras, sino al mismo funcionamiento de la organización y la empresa. Los riesgos psicosociales son riesgos para las empresas y organizaciones que repercuten sobre sus niveles de funcionalidad, productividad, eficacia y eficiencia. Los riesgos psicosociales, como el conjunto de riesgos para la salud en el trabajo, no son ajenos a la línea de negocio de la organización sino que la afecta internamente, disminuyendo sus posibilidades. La salud en el trabajo es parte de la salud global de la empresa, incluida la económica.

Los efectos del estrés

Aunque el estrés es una respuesta necesaria para la supervivencia de la especie y del individuo, un mecanismo de alarma y respuesta, cuando la respuesta se hace crónica o excesivamente frecuente, cuando persiste en el tiempo, arrastra una serie de perjuicios para el organismo. La respuesta de estrés, aguda o crónica puede llevar a ocasionar problemas músculo-esqueléticos, trastornos cardiovasculares, respiratorios, endocrinos, dermatológicos, gastrointestinales como por ejemplo el síndrome del intestino irritable...y todo tipo de alteraciones del sistema nervioso, trastorno del sueño, depresión, ansiedad...

Los efectos del estrés también tienen consecuencias para la empresa ya que se produce un deterioro del medio ambiente del trabajo, bajas, absentismo, incapacidades laborales, accidentes...

Resultan preocupantes las cifras de estrés laboral. En la Encuesta de Calidad de Vida Laboral en España del 2009 más del 50% de los trabajadores/as presentan niveles medio o altos de estrés.

El estrés laboral se manifiesta como el segundo problema de salud más importante relacionado con el trabajo en Europa.

Efectos del síndrome burnout o desgaste profesional

Existen numerosos estudios dirigidos a estudiar las relaciones entre el desgaste profesional y la salud física y mental de las personas trabajadoras en distintos grupos profesionales, entre los que suelen destacar personal sanitario y profesorado. Los estudios han encontrado que el burnout suele estar asociado tanto a la depresión como a la ansiedad en sus diversas manifestaciones.

Efectos de la violencia

Los incidentes agresivos laborales pueden ocasionar tanto daños físicos como psicológicos. De forma general, los datos muestran que los daños físicos que se reciben están en un rango que va desde lesiones menores a lesiones graves, e incluso mortales. De igual manera, los daños psicológicos varían entre el malestar, la tensión, el estrés pasajero y temporal hasta formas de tensión y estrés crónico que puede llevar a la necesidad de ayuda psicológica profesional, o incluso a abandonar el propio trabajo.

La Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo (Eurofound) recoge como consecuencias de la violencia en el trabajo daño físico, estrés, ansiedad, problemas para conciliar el sueño, estrés postraumático y falta de motivación, dando lugar a consecuencias no solo físicas sino también psicológicas.

Efectos del Acoso laboral

Lo que se produce en el acoso laboral es un atentado a la propia identidad profesional, una devaluación de la propia competencia profesional que ha podido suponer y costar años, esfuerzos y renunciadas importantes. En la medida que los aspectos profesionales son relevantes para la persona, que existe una centralidad laboral en el sistema de identidad de la persona, el rechazo profesional por los propios compañeros o superiores puede suponer una merma de los aspectos más valiosos de uno mismo.

Se registra multitud de patologías somáticas como pérdidas del apetito, fatiga crónica, dolor de espalda y muscular. Respecto a la salud mental pueden citarse el trastorno de estrés postraumático, el deterioro de la autoestima, la irritabilidad, la apatía o trastornos de la memoria.

Efectos del Acoso sexual o por razón de sexo

La violencia sexual no es sólo una forma de violencia, es un tipo de violencia con connotaciones propias y con repercusiones más severas que otras formas de violencia. En la violencia sexual se produce, al mismo tiempo, un atentado a la condición personal como hombre o mujer y una agresión a la propia dignidad e intimidad. La violencia sexual supone una agresión e instrumentalización del propio cuerpo y su actividad para fines utilitarios de otras personas sin atender al uso y derecho de la propia libertad. Por eso sus consecuencias son severas.

6. LA EVALUACIÓN DE LOS FACTORES Y RIESGOS PSICOSOCIALES

Normativa

Tal como establece la Ley de Prevención 31/1995, modificada por la Ley 54/2003, en su artículo 16, la gestión y planificación de la actividad preventiva comienza por la evaluación de los riesgos laborales, y en el capítulo II del Real Decreto de los Servicios de Prevención (RD 39/1997) es descrita como el elemento previo para la toma de decisiones preventivas por parte de la organización.

Las exigencias legales y los requerimientos de la inspección del trabajo obligan cada vez más a evaluar los factores y riesgos psicosociales, no obstante, su evaluación y posterior gestión debería superar la mera obligación legal para convertirse en un factor de desarrollo y mejora de la propia organización.

La evaluación, control y gestión de los factores y riesgos psicosociales debe ajustarse a las condiciones, tamaño y posibilidades de cada organización, con el objetivo fundamental de garantizar el bienestar y la salud de las personas trabajadoras.



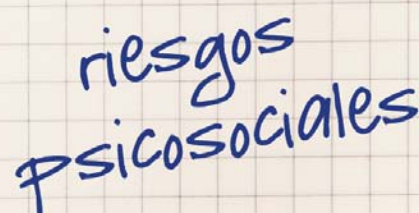
evaluación



Factores



+
+
+



riesgos
psicosociales

Procedimiento de evaluación de los riesgos psicosociales

1 Toma de contacto con la empresa

Presentar el proceso de evaluación de riesgos psicosociales como una herramienta que va a contribuir a la gestión eficaz de los recursos humanos de la empresa. Y desde ese primer momento es necesario buscar el compromiso activo y el acuerdo de la Dirección de la empresa así como de la plantilla.

Para ello el técnico o responsable tendrá que informar y sensibilizar sobre la importancia de actuar sobre los riesgos psicosociales, así como expresar los objetivos del estudio o evaluación de riesgos de forma clara.

La evaluación de riesgos psicosociales deberá integrarse en la evaluación de riesgos de la empresa y las actuaciones preventivas del área de factores psicosociales deberán plantearse del mismo modo que el resto de actuaciones preventivas.

2 Recogida de información relevante

En esta fase se recoge toda aquella información relevante para realizar la evaluación de riesgos. Esta información previa ayudará a elegir el método de evaluación más adecuado así como las medidas preventivas a adoptar con posterioridad.

A continuación una serie de datos importantes a recoger:

- Tamaño de la empresa
- Sector al que pertenece la empresa
- Actividad desarrollada
- Tipo de jornada laboral
- Sexo, edad, titulación, tipo de contrato de la plantilla....
- Organigrama
- Relación de puestos y tareas desarrolladas
- Organización de la empresa en materia preventiva
- Estado de la evaluación de riesgos inicial
- Incidencia de accidentes de trabajo, enfermedades profesionales
- Índice de absentismo
- Existencia de medidas de conciliación de la vida laboral y familiar
- Relación de puestos sin riesgo para la maternidad y lactancia natural

3 Estudio de la población o muestra seleccionada

Antes de elegir el método de evaluación a usar hay que decidir si se va a realizar una evaluación general (a toda la población) o una específica (a una muestra concreta).

Se recomienda que la evaluación se haga sobre el total de la plantilla siempre que sea posible. Es recomendable poder garantizar que todas las condiciones de trabajo posibles en la empresa estén representadas.

4 Elección del método de evaluación.

A la hora de evaluar es importante elegir el método de evaluación que mejor se adapte a las condiciones y características de la situación particular de cada empresa. Una vez elegido el método más adecuado se deben seguir las pautas y/o criterios establecidos en el mismo.

Es recomendable la presencia de un técnico en prevención de riesgos laborales durante la aplicación del método de evaluación de riesgos psicosociales para garantizar la rigurosidad y confidencialidad de los datos a lo largo de todo el procedimiento. El será el responsable de recoger los cuestionarios y garantizar el anonimato en todo momento.

El tratamiento y conservación de la información de carácter personal recogida se realizará con los requisitos establecidos en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos.

Existen muchos métodos de evaluación de riesgos psicosociales. En este manual vamos a destacar métodos adecuados para pequeñas y medianas empresas.

5 Análisis de los datos

El análisis de datos se realizará de acuerdo a lo establecido en cada método de evaluación.

6 Elaboración del informe

En esta fase se valoran e interpretan los datos de tipo cualitativo y cuantitativo resultantes del análisis de la información.

Se especifican los riesgos psicosociales existentes asociados a cada puesto, la intensidad de los mismos, las medidas correctoras para eliminarlos o reducirlos y los plazos recomendados para ello.

El informe contendrá la magnitud del riesgo, las medidas preventivas y correctoras, de control, de información y formación.

7 Presentación de resultados

El informe deberá comunicarse tanto a la dirección de la empresa como a la plantilla. Es fundamental informar a todo el personal de la empresa, informar y propiciar la participación.

8 Planificación y seguimiento de las medidas correctoras

El informe sobre la evaluación de riesgos psicosociales deberá integrarse en el plan de prevención de la empresa.

Se deberán emprender actuaciones a corto medio plazo detallando un responsable, un presupuesto y un control.

Se deberá realizar un seguimiento de las medidas preventivas propuestas así como comprobar la eficacia real de las mismas.

Métodos evaluación de riesgos psicosociales recomendados para Pyme

Método de evaluación factores psicosociales FPSICO del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo

Este método está basado en la aplicación de unos cuestionarios cuyo objetivo es identificar los factores psicosociales sobre los que actuar para mejorar las condiciones de trabajo.

El método aporta información para poder identificar cuáles son los factores de riesgo en una situación determinada, permitiendo, por tanto el diagnóstico psicosocial de una empresa o de áreas parciales de la misma, a partir de los cuestionarios de aplicación individual.

Entre los factores de los cuáles permite obtener una valoración se pueden señalar los siguientes:

- la carga mental
- autonomía temporal
- contenido del trabajo
- supervisión-participación
- definición de rol
- interés por trabajar
- relaciones personales
- exigencias emocionales del trabajo
- tiempo de trabajo(incluyendo aspectos de conciliación)
- posible exposición a conflictos o conductas violentas



El tiempo estimado para su realización es 20-30 minutos.

Las preguntas planteadas en el cuestionario son de respuesta cerrada previamente codificadas.

Se trata de una aplicación informática de acceso libre.

Método de evaluación FPSICO versión 3.0.



<http://www.insht.es/portal/site/Insht/menuitem.1f1a3bc79ab34c578c2e8884060961ca/?vgnextoid=cddc31dd88ca0310VgnVCM1000008130110aRCRD&vgnextchannel=9f164a7f8a651110VgnVCM100000dc0ca8c0RCRD>



INSTITUTO NACIONAL
DE SEGURIDAD E HIGIENE
EN EL TRABAJO

Factores psicosociales. Identificación de situaciones de riesgo. Instituto Navarro de Salud Laboral.

Este método permite obtener una primera aproximación al estado general de la organización respecto a los factores de riesgo psicosocial.

Con su realización obtendremos:

- Una evaluación inicial del estado general de la empresa en relación al riesgo psicosocial.
- Identificar situaciones de riesgo en torno a cuatro áreas:
 - i. Participación, implicación, responsabilidad para definir el grado de autonomía del trabajador/a
 - ii. Formación, información, comunicación. Estudiar el flujo de información para el correcto desarrollo de las tareas.
 - iii. Gestión del tiempo. Relacionado con la autonomía del trabajador/a para determinar como se gestiona el ritmo de trabajo, las pausas y las vacaciones.
 - iv. Cohesión del grupo. Este concepto incluye la solidaridad, ética, clima o sentido de comunidad, describe la estructura del grupo.
- Y aportar una serie de medidas preventivas, supeditadas a una evaluación posterior más concreta.

El método del INSL consta de 30 preguntas en torno a los cuatro ítems anteriormente mencionados.

Se trata de un método de acceso libre y disponible en aplicación informática.

El tiempo estimado para su realización es 15-20 minutos

El método pretende ser el punto de partida para una evaluación específica más concreta de aquellas áreas detectadas como deficitarias.



<http://www.navactiva.com/es/descargas/pdf/aslab/factorespsicosociales.pdf>



INSL

Instituto Navarro
de Salud Laboral



Método ISTAS 21, versión corta y versión media

Es la versión española del CoPsoQ danés. La primera versión se realizó en el 2003, y en el 2010 se presentó la versión 1.5. Esta nueva versión introduce algunas mejoras de operatividad del instrumento.

Se trata de un instrumento público y de acceso gratuito.

Existen dos versiones aplicables a PYMES:

ISTAS 21 versión corta

ISTAS 21 versión media

ISTAS 21 versión corta.

Versión destinada a empresas de menos de 25 personas trabajadoras que permite además un uso individual del cuestionario con el objetivo de identificar la exposición psicosocial en el propio puesto de trabajo.

Consta de 38 preguntas en torno a las siguientes 6 variables:

- **Exigencias psicológicas:** Las exigencias psicológicas del trabajo se refieren al volumen de trabajo en relación con el tiempo disponible para hacerlo y al manejo de las emociones.
- **La doble presencia,** es decir los conflictos originados en la necesidad de compaginar tareas y tiempos laborales, familiares y sociales.
- **El control sobre el trabajo** se refiere a las oportunidades que el trabajo ofrece para que sea activo, con sentido y contribuya a desarrollar habilidades.
- **El apoyo social** (de los compañeros/as y de los superiores/as) y la calidad de liderazgo se refieren a las relaciones entre las personas en el
- **La estima** se refiere al respeto, reconocimiento y trato justo que obtenemos a cambio del esfuerzo invertido en el trabajo.
- **La inseguridad** sobre el futuro se refiere a la preocupación por el futuro en relación con la pérdida de ocupación o los cambios no deseados de las condiciones de trabajo.

Requiere entre 15 y 30 minutos.

La tasa de respuesta aceptable es a partir del 60% de la plantilla.

Los niveles de exposición se determinan a partir de la comparación con el referente de la población trabajadora de España.

Se trata de un método de acceso libre y disponible en aplicación informática.

ISTAS 21 versión media.

Versión recomendada para empresas de más de 25 trabajadores.

Está concebido para evaluar cualquier tipo de empleo y en cualquier sector de actividad económica, y puede ser utilizado para evaluar todos los puestos de trabajo de una misma organización, ya sea administración pública o empresa privada

Focaliza la identificación de las condiciones de trabajo relacionadas con la organización del trabajo que pueden ser nocivas para la salud y no de las características individuales o de personalidad, de acuerdo con la LPRL.

Consta de 120 preguntas en torno a 5 variables:

- **Exigencias psicológicas en el trabajo:** Exigencias cuantitativas, Exigencia de esconder emociones, Exigencias emocionales, Exigencias cognitivas.
- **Doble presencia.**
- **Control sobre el trabajo:** Influencia, Posibilidades de desarrollo, Control sobre los tiempos a disposición, Sentido del trabajo, Compromiso.
- **Apoyo social y calidad de liderazgo:** Posibilidades de relación social, Apoyo social de los compañeros, Apoyo social de superiores, Calidad de liderazgo, Sentido de grupo, Previsibilidad, Claridad de rol, Conflicto de rol.
- **Compensaciones del trabajo:** Estima, Inseguridad sobre el futuro.

La respuesta del cuestionario requiere entre 20 y 45 minutos, en función de la complejidad del puesto de trabajo de la persona que contesta

La ventaja de este método es la producción automatizada de todos los resultados del análisis de los datos.

Es una metodología de utilización pública y gratuita. Se obtiene en castellano a través de la web de ISTAS:



<http://www.istas.net/copsoq/>

Ofimap

El ofimap centra su atención en los riesgos psicosociales derivados de los trabajos administrativos o de oficina. Por su especial incidencia y amplitud, este sector de personas trabajadoras tiene como riesgos más importantes los psicosociales, al no existir prácticamente incidencia de riesgos de seguridad o higiene.

La herramienta evalúa 55 puntos clave en la organización del trabajo y de tareas en una oficina, siendo capaz de detectar los posibles riesgos y proponer medidas para eliminarlos.

Los factores de riesgo evaluados en esta herramienta son:

- **Distribución y diseño** (Proxemia ambiental, Diseño ergonómico, Factores físicos ambientales, Diseño de la comunicación, Diseño ambiental)
- **Comunicación** (Calidad de la comunicación, Participación, Feedback, Formación, Diseño de la comunicación)
- **Control y liderazgo** (Autonomía, Estilo, Feedback, Participación)
- **Carga mental** (Contenido de la tarea, Atención, Cambios tecnológicos, Presión de tiempo, Percepción del riesgo, Estabilidad de empleo, Definición de rol, Autonomía)
- **Satisfacción social** (Satisfacción social, Feedback, Estabilidad de empleo)

Uso libre previa compra.



<http://www.inermap.com/software/Psico.htm>



Una buena práctica respecto a la evaluación de riesgos psicosociales es realizar estudios comparativos entre los resultados de las distintas metodologías utilizadas. De esta forma podremos observar las ventajas y limitaciones de cada método y detectar nuevas perspectivas. Sin embargo, no frecuentes estos estudios comparativos entre métodos debido al aumento del tiempo y coste que suponen.



7. MEDIDAS PREVENTIVAS

Junto a la evaluación de riesgos el otro gran instrumento para la gestión de los mismos es la planificación de la actividad preventiva. Es decir, una vez evaluados los riesgos hay que planificar las medidas preventivas respectivas para evitar que dañen la salud de la persona trabajadora.

Destacamos las siguientes medidas preventivas generales.

a) Sobre la organización del trabajo

- Cambiar los sistemas de liderazgo y dirección por otros en los que se primen las habilidades para manejar los conflictos de manera adecuada.
- Fomentar cambios en la cultura de empresa que favorezcan la correcta resolución de conflictos.
- Implantar sistemas de resolución de conflictos.
- Establecer un buen diseño del trabajo, definición clara de las funciones y tareas.
- Enriquecer el contenido del trabajo.
- Fomentar que el trabajador tenga control sobre su propio trabajo con capacidad de decisión y autonomía.
- Adecuar la carga y el ritmo de trabajo al trabajador.
- Potenciar la capacidad y la creatividad de los trabajadores.
- Favorecer la motivación laboral.
- Evitar conflictos y ambigüedad de rol.
- Fomentar la estabilidad en el empleo.
- Fomentar la integración y el apoyo del grupo.
- Facilitar la cohesión del grupo de trabajo, fijando espacios y tiempos de encuentro.
- Cuidar el clima laboral.
- Mejorar los sistemas/canales de comunicación.
- Fomentar la comunicación entre los distintos niveles jerárquicos de la organización.
- Informar a la plantilla sobre las medidas preventivas acordadas (que se hará, como se hará y cuando se hará),
- Favorecer la participación de la plantilla en las medidas de organización, en la toma de decisiones, en los métodos de trabajo...

b) Sobre el medio ambiente físico en el trabajo

- Buen diseño del puesto de trabajo.
- Correcta iluminación.
- Nivel adecuado de ruido.
- Correctas condiciones de temperatura y humedad.
- Disponer de suficiente espacio de trabajo.

c) Sobre el individuo

- Campañas de estilos saludables de vida.
- Técnicas de relajación.
- Técnicas de asertividad.



8. BUENAS PRÁCTICAS EN LA GESTIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

Una empresa puede organizarse de manera saludable mediante la puesta en práctica de medidas concretas que:

- reduzcan las exigencias psicológicas del trabajo.

- incrementen las oportunidades de desarrollo de habilidades y conocimientos.

- eviten el trabajo monótono y repetitivo.

- incrementen el nivel de control sobre los tiempos de trabajo a disposición (pausas, descansos, permisos, vacaciones...)

- potencien la participación en las decisiones relacionadas con las tareas.

- potencien la decisión de los/as trabajadores/as sobre sus condiciones de trabajo.

- faciliten el apoyo entre el personal de la empresa.

- fomenten la claridad y la transparencia organizativa, definiendo puestos de trabajo, tareas asignadas y margen de autonomía.

- proporcionen formación y habilidades directivas no autoritarias.

- eliminen la competitividad entre compañeros y/o departamentos.

- eliminen el trabajo aislado.

- garanticen el respeto y el trato justo.

- garanticen la seguridad y la estabilidad en el empleo y en las condiciones de trabajo (jornada, sueldo, etc.).

- eliminen la discriminación por sexo, edad, etnia o de cualquier otra índole.

- faciliten la compatibilización entre la vida laboral y familiar.

En general, una cultura organizacional que facilita una comunicación vertical transparente, un liderazgo de servicios y un clima laboral de apoyo y cohesión están facilitando el funcionamiento de la organización a medio y largo plazo, y beneficiando el desarrollo profesional y personal de los trabajadores y trabajadoras.

bibliografía



Acoso psicológico en el trabajo “mobbing”.INSL.



Guía gestión individual del estrés. LASEME y PREVENCIÓN NAVARRA.



Procedimiento general de evaluación de Riesgos psicosociales. INSL.



Principios comunes de la intervención de riesgos psicosociales. INSL.



Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Universidad autónoma de Madrid. INSHT.



NTP 443. Factores psicosociales: metodología de evaluación. INSHT.



Factores psicosociales. Identificación de situaciones de riesgo. INSL.



Centro de Referencia de Organización del Trabajo y Salud. Instituto Sindical de Ambiente, Trabajo y Salud. Manual del método CoPsoQ-istas21 (versión 1.5) para la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales para empresas con 25 o más trabajadores y trabajadoras. Barcelona: Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud; 2010.



Nota Técnica de Prevención 703. INSHT

PÁGINAS WEB



INSL: <http://www.insl.navarra.es>



INSHT: <http://www.insht.es>



ISTAS: <http://www.copsoq.istas21.net/>



INSTITUTO MAPFRE: <http://www.inermap.com/>

fía



LASEME

La Asociación de Empresas
De la Merindad de Estella

C/ Del Puy 11 bajo

31200 Estella

Telf: 948 554 241

Fax: 948 554 182

<http://www.laseme.net/>

edita:



colabora:



financia:

