

Prevención de riesgos laborales para PYME

Psicosociología aplicada a la PRL





Conoce los fundamentos de la Prevención de Riesgos Laborales



Qué es la Prevención de Riesgos Laborales: lo que debes saber



Cómo aplicar la Prevención de Riesgos Laborales en tu empresa

Psicosociología aplicada a la PRL

Elaborado por los técnicos del Área de Prevención de Riesgos Laborales de Mutua Universal.

Fecha de edición, octubre 2017

 **Mutua Universal**

Este documento no podrá ser reproducido total o parcialmente, ni transmitirse por procedimientos electrónicos, mecánicos, magnéticos o por sistemas de almacenamiento y recuperación informáticos u otros métodos, quedando prohibidos su préstamo, alquiler o cualquier otra forma de cesión del uso del ejemplar, sin el permiso previo y por escrito de Mutua Universal.

Plan General de Actividades Preventivas de la Seguridad Social



■ ÍNDICE

- 01** ¿En qué consiste la psicología aplicada a la PRL?
- 02** ¿Qué son los riesgos psicosociales?
- 03** ¿Cómo debo gestionar la psicología aplicada a la PRL?
- 04** ¿Quiénes participan?
- 05** ¿Con qué cuento para hacerlo?
- 06** ¿Qué hemos aprendido?

1. ¿En qué consiste la psicología aplicada a la PRL?

Las empresas deben centrar continuamente sus esfuerzos en el estricto cumplimiento de sus obligaciones en materia de prevención, **identificando, analizando, evaluando y tratando de prevenir**, en este caso, los riesgos de naturaleza psicosocial.

Partiendo de esta premisa, la información y propuestas aquí recabadas nos ayudarán a cumplir con nuestras obligaciones, como empresarios, en materia de prevención de riesgos laborales (PRL), también en la disciplina de psicología aplicada.

La **psicología aplicada** es aquella disciplina que identifica, analiza, evalúa y trata de prevenir los **riesgos** derivados de la **interacción del trabajador con los factores psicosociales del trabajo**.

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

También debes tener en cuenta que **NO todos tus trabajadores desarrollarán las mismas reacciones** ante un determinado riesgo psicosocial. Ciertas características propias de cada individuo (personalidad, necesidades, expectativas, vulnerabilidad, capacidad de adaptación, etc.) determinarán la magnitud y la naturaleza tanto de sus reacciones como de las consecuencias que experimentarán.

2. ¿Qué son los riesgos psicosociales?

A continuación presentamos los principales factores de riesgo de naturaleza psicosocial con objeto de conocer en qué consisten.

Carga mental

Conjunto de exigencias mentales a las que se ven sometidos tus trabajadores a lo largo de su jornada. Son exigencias relacionadas con la cantidad y el tipo de información, así como los esfuerzos mentales necesarios para procesar esa información (atención, memorización, etc.), teniendo en cuenta además el tiempo disponible para responder a esos requerimientos. Las principales variables a tener en cuenta son:

- › Nivel de **atención continuada, concentración y minuciosidad** de la tarea.
- › **Cantidad y complejidad de la información** procesada: tipo de información, esfuerzo de memorización o número de elecciones a efectuar.
- › **Velocidad** con la que se ha de ejecutar la tarea.
- › Solapamiento de actividades, **incidencias e interrupciones** durante la jornada.
- › Consecuencias de los **errores** que se pueden producir en el desarrollo del trabajo.
- › También se suelen tener en cuenta las **condiciones ambientales** del puesto (ruido o iluminación), ya que el entorno debe facilitar una percepción, atención y concentración adecuadas a la actividad.

Tiempo de trabajo

Cuando se habla de tiempo de trabajo se hace referencia a cómo se **ordena y estructura** temporalmente la **actividad**, tanto a lo largo de cada día como durante la semana. También se tienen en cuenta los periodos de descanso (pausas, turnos, vacaciones), su cantidad y calidad, y el posible efecto del tiempo de trabajo en la vida social de tus trabajadores.

Las **variables más importantes** dentro de este factor de riesgo son la **turnicidad**, la **nocturnidad** y la posibilidad de turnos prolongados en determinadas actividades.

Exigencias emocionales

Otro tipo característico de fatiga es el que se deriva del desajuste frente a las **elevadas exigencias emocionales** de un puesto de trabajo.

Se define como el esfuerzo de control de emociones que tiene que hacer un trabajador para atender las demandas de su trabajo, por ejemplo, trabajos de cara al público, tratar con usuarios más o menos comprensivos, tener que ocultar opiniones personales sobre un producto a un posible comprador o atender un servicio de cuidados paliativos en un hospital.



Apoyo social y relaciones interpersonales

El **apoyo** con el que cuentan tus trabajadores para poder realizar adecuadamente su trabajo es un **factor moderador del estrés** muy importante.

La calidad de las **relaciones** que se establecen entre las personas dentro del entorno de trabajo, así como la imposibilidad de relacionarse (trabajo aislado), son las variables a analizar en este factor psicosocial y servirán de “termómetro” de este apoyo.

Las relaciones entre tus empleados pueden llegar a ser origen de discrepancias o roces, por la escasez de recursos en el trabajo, por intereses incompatibles, etc. Como es lógico, las relaciones tensas en un equipo de trabajo aumentan la insatisfacción personal y repercuten negativamente en el ambiente laboral, por lo que este tipo de situaciones no debe ignorarse, adoptando a nivel organizativo aquellas medidas, protocolos de actuación y normas de convivencia que sean necesarias.



Contenido del trabajo

Este factor de riesgo hace referencia a las **funciones y tareas concretas** que conlleva un puesto de trabajo. Se ha de tener en cuenta si el trabajo tiene o no un significado y utilidad en sí mismo, si es reconocido y valorado, además de otras variables como:

- › El grado de **repetitividad** de las tareas.
- › Si el trabajo permite a tus trabajadores **conocer** el **resultado final** del mismo.
- › En qué medida la actividad posibilita realizar **aportaciones** sobre la forma de realizar el trabajo.
- › Si el trabajo favorece o no la **realización personal** de tus trabajadores.

Un trabajo repetitivo, monótono, excesivamente fragmentado o en el que tus trabajadores desconozcan su aportación real o el sentido de lo que hacen, supone un factor de **riesgo psicosocial** a tener en cuenta.

Desempeño de rol

En general, este factor de riesgo hace referencia a la **forma en que se espera que se realice el trabajo**. Puede adoptar diferentes formas:

- › **Ambigüedad**: cuando tus trabajadores no tienen información suficiente acerca de las tareas, métodos, etc. (qué deben hacer y cómo).
- › **Conflicto**: se produce cuando hay exigencias o demandas incompatibles, órdenes contradictorias entre sí.
- › **Sobrecarga**: asignación de cometidos y responsabilidades que no forman parte de las funciones del puesto.

Autonomía

La autonomía es el **grado en que el puesto da libertad e independencia a la persona para organizarse**, para determinar los métodos a utilizar o para planificar su trabajo diario.

Si el entorno no ofrece libertad de decisión, tus trabajadores no tienen control, lo que supondrá una tensión adicional y aumentará la sensación de desmotivación.

Estilo de mando

Son las **actitudes y formas que un mando utiliza para gestionar, liderar o dirigir a su equipo**; tienen una repercusión directa o indirecta en los trabajadores bajo su mando y, por lo tanto, también en el clima laboral.

El estilo de mando deberá adecuarse en cada momento al perfil del equipo de trabajadores: conocer y adaptarse a la diversidad de colaboradores, a su nivel de madurez, iniciativa o capacidad de asunción de responsabilidades.

Un estilo de mando adecuado será aquel que, adaptado a los trabajadores, combine **conocimiento, liderazgo y capacidad de gestión**.



Comunicación

Todos necesitamos comunicarnos, pero la comunicación no es sólo una necesidad social: también la precisamos para desarrollar mejor nuestro trabajo. La **comunicación fluida** en el entorno de trabajo es beneficiosa ya que **facilita** la **colaboración**, el **trabajo en equipo** y, por lo tanto, la **detección** y resolución de **posibles problemas**.

Existen **dos tipos** de comunicación en la empresa: la formal y la informal. Ambas son necesarias y han de cuidarse con el fin de que sean eficaces, útiles y no perjudiquen el clima laboral.

- › **Comunicación formal:** sirve para dar **instrucciones** de trabajo, procedimientos... en definitiva, para orientar el comportamiento de todos los empleados hacia el cumplimiento de metas y objetivos de la organización.
- › **Comunicación informal:** favorece el desarrollo del trabajo, sirve de **apoyo socio-afectivo** y de válvula de escape para quejas, conflictos o frustraciones. Además, en ocasiones charlar con un compañero a la hora del café o en los pasillos te puede ayudar a solucionar aspectos cotidianos del trabajo.



Variables moduladoras – “amortiguadores”

Existe además otro grupo de factores de riesgo considerados **especialmente moduladores** del nivel de estrés, es decir, cuando estos factores están presentes y son adecuadamente gestionados, pueden **"amortiguar"** parte del potencial estresor generado. Por ello, la adecuada gestión a nivel organizativo de estos aspectos generará mayor sensación de equilibrio, bienestar y satisfacción en tus trabajadores/as.



La más importante de estas variables moduladoras es el **Apoyo social y relaciones interpersonales**, ya comentados anteriormente, pero también encontramos:

- › **Posibilidades de desarrollo profesional:** en cuanto a promoción y formación adecuadas, lo que nos ayuda a orientarnos y ajustar al máximo nuestras capacidades y habilidades dentro de la organización.
- › **Posibilidad de participación:** implicación, intervención y colaboración que tenemos en nuestro trabajo.” La participación es la colaboración del trabajador en las distintas actividades de su trabajo y de la empresa.”
- › **Recompensas y reconocimientos:** perspectivas de promoción, estabilidad en el empleo, status y salario, entre otros. Es decir, la percepción de equilibrio entre lo que aportan tus trabajadores y la compensación que obtienen por ello.

Violencia laboral

Hay varias situaciones en las que tus trabajadores pueden sufrir algún tipo de **maltrato o agresión física o psicológica**. Podemos clasificarlas en **dos tipos de violencia** dentro del entorno **laboral**:

› Violencia externa

Provocada por **personas** que **no** prestan sus servicios **en el centro** de trabajo. Se trata de clientes o usuarios que cometen agresiones verbales, físicas, con intimidación, etc.; o de personas totalmente **ajenas a la actividad** que tienen una intencionalidad manifiestamente ilegítima (atracos, sabotaje, etc.).

Estas situaciones se dan con mayor probabilidad donde existe trato directo con el público o en función de la naturaleza de la actividad (manejo de fondos, etc.).

› Violencia interna

Bajo esta etiqueta se engloban tres realidades diferentes: **acoso moral, acoso discriminatorio y acoso sexual o por razón de sexo**.

El acoso moral en el trabajo (**mobbing**) es una forma de **hostigamiento e intimidación** cuya **continuidad en el tiempo** produce un **proceso lento de desgaste psicológico** en la persona acosada. Estos comportamientos de violencia psicológica pueden generar **daños** importantes en la **salud del trabajador**. Además, **desestructuran** el **ambiente de trabajo** por el alto potencial de daño a la **salud colectiva**.

Existen determinadas **condiciones organizativas** (factores de riesgo psicosocial) que favorecen la aparición de este tipo de violencia, entre otras: liderazgo inadecuado, comunicación deficiente, malas relaciones interpersonales, ausencia de políticas de igualdad, exceso de burocracia, conflicto o ambigüedad de roles, etc. Según la Guía de actuaciones de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social sobre riesgos psicosociales (2012), estas situaciones de violencia interna conllevan siempre una **conducta de maltrato o agresión ilegítima** hacia otras personas.

Autoevaluación

El siguiente cuadro presenta, a modo de ejemplo, un **check-list básico** en el que se muestran algunos **aspectos psicosociales del trabajo** en la organización de una empresa. Si la respuesta a alguno de ellos es **NO**, sería conveniente plantear **medidas preventivas** que **mejoren** la gestión de los factores psicosociales:

Durante el trabajo existen pausas reglamentarias (se tiende a pausas cortas y frecuentes en el trabajo de fabricación).
Además de las pausas reglamentarias, el trabajo permite alguna pausa, alternar otras tareas o alternar con otros puestos.
El ritmo de trabajo es alcanzable por un trabajador con experiencia.
Cuando se introducen cambios tecnológicos, operativos u organizativos, se prevé un tiempo suficiente de aprendizaje y reciclaje.
Si el trabajo es a turnos o hay cambios en el horario, se sabe con antelación.
Se facilita la participación de los trabajadores en la determinación de los equipos/Se establecen equipos teniendo en cuenta las necesidades de los trabajadores/Se procura que los miembros integrantes de cada equipo sean siempre los mismos.
Existe un sistema de consulta. Suelen discutirse las incidencias referidas al trabajo mediante reuniones, grupos de trabajo...
El ambiente permite una relación amistosa. Cuando existe algún conflicto se asume y se buscan vías de solución, evitándose situaciones de acoso.
El trabajador puede proponer soluciones a las incidencias de su puesto.
Las consignas de ejecución (órdenes, instrucciones, procedimientos...) están claramente definidas y se dan a conocer a los trabajadores.
Se informa a los trabajadores de los resultados de su trabajo con comentarios constructivos y de forma que puedan corregirlo, en caso necesario. El trabajador a mi cargo dispone de información sobre lo que espero de él y lo que consigue.
Si la tarea se realiza en un recinto aislado, se cuenta con un sistema de comunicación con el exterior, teléfono, interfono, etc.
En caso de riesgo de exposición a conductas violentas de personal externo o interno, hay un programa de actuación y los trabajadores lo conocen.

3. ¿Cómo debo gestionar la psicología aplicada a la PRL?

¿Qué acciones tengo que llevar a cabo en esta disciplina? Se trata de **seguir el mismo proceso de trabajo que se acomete en otras disciplinas:**

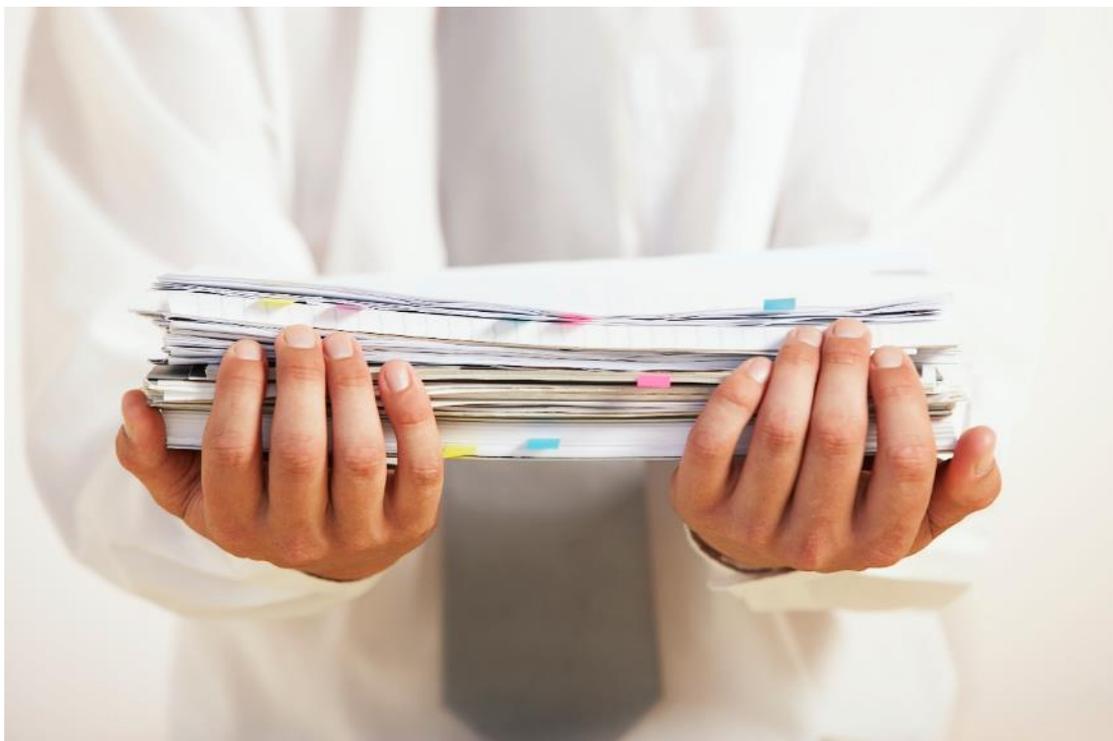
1. **Identificar y evaluar los factores de riesgo psicosocial** a través de instrumentos de sencilla aplicación (algunos de ellos están recogidos en el último apartado de este documento). Para más información sobre métodos de evaluación, consulta el apartado **Evaluación de Riesgos**.

Recuerda que la evaluación de riesgos solo la pueden realizar los miembros de la modalidad preventiva que hayas elegido (tú mismo como empresario, trabajador designado o servicio de prevención propio o ajeno), con la **capacitación suficiente** para cubrir las actividades a desarrollar. La legislación establece diferentes niveles de formación en materia preventiva, limitando las funciones a realizar por cada uno de ellos. **La formación preventiva mínima de nivel básico (30-50 horas) capacita únicamente para la realización de evaluaciones elementales de riesgos.**

Por eso, a veces en relación con los riesgos psicosociales y siempre ante la duda de si las condiciones de trabajo pueden afectar a la salud del personal expuesto, necesitaremos la ayuda de técnicos de prevención “especialistas en psicología” de un servicio de prevención ajeno para realizar la valoración del riesgo e indicaciones sobre medidas correctoras necesarias. Para más información sobre las funciones de los diferentes niveles de formación, consulta el apartado **Modelos organizativos** de este manual.

Es necesario tener en cuenta que, si bien es básica la participación directa de tus trabajadores en la evaluación, esta debe dirigirse a las características de la organización del trabajo y **no a las características de las personas que ocupan los puestos de trabajo.**

2. **Plantear las acciones** preventivas o correctivas que procedan a partir del asesoramiento del personal cualificado/SPA para eliminar o controlar los riesgos detectados. Planificarlas en el tiempo, asignar responsables y hacer un seguimiento de la ejecución y sus consecuencias.
3. **Sensibilizar**, informar, formar y comunicar a tus trabajadores aspectos básicos de los riesgos psicosociales. Este factor es fundamental, **desde el mismo momento en que se plantea la evaluación de riesgos psicosociales**, para conseguir su compromiso tanto en esta fase como en la gestión posterior de los riesgos. Para más información sobre el tema, consulta los apartados **Información a los trabajadores** y **Formación a los trabajadores** de este manual.



4. ¿Quiénes participan?

Empresario

Para garantizar la **seguridad y la salud de los trabajadores** a tu servicio en todos los aspectos relacionados con el trabajo, debes adoptar cuantas medidas sean necesarias para **proteger** dicha seguridad y salud. Por ejemplo, en los aspectos psicosociales:

- Incluir la **disciplina** dentro del ámbito de la gestión de PRL.
- **Identificar** y evaluar los **riesgos** psicosociales.
- Llevar a cabo las **medidas correctoras** que procedan.
- **Informar a los trabajadores** sobre los riesgos psicosociales identificados y evaluados, así como sobre las medidas de prevención/protección a implantar (véase el párrafo siguiente).
- **Motivar a los trabajadores** para que comuniquen problemas o situaciones que crean relacionados con la temática psicosocial.

Modalidad organizativa de la prevención

Las actividades se deben realizar mediante la modalidad organizativa de prevención que hayas elegido para tu empresa (tú mismo como empresario, trabajador designado o servicio de prevención propio o ajeno), con la capacitación suficiente para cubrir las actividades a desarrollar. Para más información sobre la organización de la actividad preventiva en la empresa, consulta el apartado **Modelos organizativos** del manual.

Cuando los riesgos superan la capacitación interna en materia preventiva (empresario o trabajador designado), o se tengan dudas sobre la presencia o la gestión más adecuada de factores de riesgo psicosocial, será necesaria la participación de técnicos especialistas en psicología de un SPA para realizar la evaluación de riesgos. Para más información sobre métodos de evaluación, consulta el apartado **Evaluación de Riesgos**.

Mandos

Por ejemplo, en los aspectos psicosociales:

- **Trasmiten** a sus colaboradores **interés por** sus **condiciones** de trabajo y reconocen sus actuaciones y logros.
- **Aplican**, en la medida de sus posibilidades, las medidas preventivas y sugerencias de mejora que **propongan** sus **trabajadores**.
- Distribuyen las tareas con **claridad y transparencia**.
- Establecen **objetivos** de trabajo **claros** y marcan prioridades.
- **Establecen la carga de trabajo** considerando el contenido tanto cuantitativo como cualitativo de la tarea y teniendo en cuenta las capacidades y recursos de la persona.

Trabajadores

Si tu empresa no cuenta con **representación** de los trabajadores, debes **consultar directamente** con los propios trabajadores la adopción de determinadas medidas, por ejemplo, la determinación del método de evaluación psicosocial. Para más información sobre el tema, consulta el apartado **Participación y consulta a los trabajadores**. Las funciones de los trabajadores son:

- Participar en la **identificación y evaluación** de los **riesgos** psicosociales.
- **Comunicar** a su mando o a trabajadores con funciones preventivas los **problemas o situaciones** que puedan estar relacionados con la temática psicosocial y suponer un **riesgo** para la seguridad o la salud de los trabajadores.
- Participar en la **búsqueda de soluciones** o medidas correctivas.
- Aplicar en el **desempeño** del puesto de trabajo las **medidas** que se hayan **determinado**.

Delegado de Prevención (si existe)

Si tu empresa cuenta con representación de los trabajadores, debes consultar previamente con ella la adopción de determinadas medidas, por ejemplo, la determinación del método de evaluación psicosocial. Para más información sobre el tema, consulta el apartado **Participación y consulta a los trabajadores**.

5. ¿Con qué cuento para hacerlo?

Existen varios **recursos** encaminados a **orientarte** a conocer esta **obligación de gestión**.

Entre ellos destacan los siguientes:

- › **Vídeo Napo: riesgos psicosociales.**
- › **Portal Prevencion10** (INSHT, denominado INSSBT a partir del septiembre 2017).
- › **Guía sobre factores psicosociales en el entorno laboral, en lectura fácil** Comunidad de Madrid, Adapta, Plena Inclusión
- › **Método de evaluación en PYMEs.** (INSHT, denominado INSSBT a partir del septiembre 2017). Cuestionarios relacionados: 0. Gestión preventiva; 20. Carga mental; 21. Trabajo a turnos; y 22. Factores de organización.
- › **Herramientas prácticas para la gestión de riesgos psicosociales.** Portal temático de riesgos psicosociales (INSHT, denominado INSSBT a partir del septiembre 2017).
- › **Guía electrónica práctica para gestionar los riesgos psicosociales.**
- › **Agencia Europea: estrés y factores psicosociales.**
- › **Guía de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social sobre riesgos psicosociales** (MEYSS).

6. ¿Qué hemos aprendido?

De la psicología aplicada podemos extraer las siguientes conclusiones:

- › La **psicología aplicada** es aquella disciplina que identifica, analiza, evalúa y trata de prevenir los **riesgos** derivados de la **interacción del trabajador con los factores psicosociales del trabajo**.
- › Los factores psicosociales están relacionados con **las condiciones** de la organización, el **contenido** del trabajo y la **realización** de la tarea.
- › Los principales **factores** de riesgo psicosocial son:
 - La **carga mental** derivada de las exigencias del trabajo.
 - El **tiempo** en el que se ordena y estructura el trabajo, con sus turnos y descansos respectivos.
 - Las **exigencias emocionales** a las que se enfrenta el trabajador.
 - El **apoyo** y las **relaciones interpersonales** que, correctamente gestionados, pueden ayudar a moderar el estrés.
 - El **contenido** del trabajo, las funciones y tareas concretas que conlleva el puesto.
 - El desempeño del **rol** del trabajador, su **autonomía** para gestionar las tareas y el **reconocimiento** de su trabajo.
 - El **estilo de mando**, la forma en que se dirige, gestiona o lidera el equipo.
 - La **comunicación** como canal para trasladar instrucciones de trabajo o procedimientos, o como apoyo socio-afectivo y válvula de escape.
- › **La evaluación de riesgos psicosociales debe dirigirse a las características de la organización del trabajo**, no a las de las personas que ocupan los puestos de trabajo

- › Tu deber como empresario es **identificar y evaluar los factores** de riesgo psicosocial, **plantear y llevar a cabo las acciones** adecuadas, y **sensibilizar** a toda la plantilla en esta materia.



Mutua Universal

