

Prevención de riesgos psicosociales

Recomendaciones prácticas
de las evaluaciones
y los procesos
de intervención psicosocial

Trabajar mejor para estar bien.
Estar bien para trabajar mejor.



Recomendaciones prácticas de las evaluaciones y los procesos de intervención psicosocial.

En la actualidad todo el mundo reconoce y admite la importancia que tienen los factores psicosociales para la salud de los trabajadores y de las organizaciones, existiendo una extensa literatura científica que ha profundizado en este tema. Además, la exposición a los riesgos psicosociales se ha hecho más frecuente e intensa en los últimos años, fruto de los importantes cambios en las organizaciones y de los procesos de flexibilización y globalización actual.

De acuerdo con nuestra normativa –Ley de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL) y Reglamento de los Servicios de Prevención (RSP)–, existe la misma obligación por parte de las empresas de evaluar los riesgos psicosociales que cualquier otra clase de riesgos, incluidos los riesgos higiénicos y de seguridad tradicionales. Esto es así debido a que deben evaluarse todos los riesgos que no se hayan podido eliminar y que afecten a la seguridad y salud de los trabajadores (Art. 15b LPRL), y planificar a partir de ahí la acción preventiva que pueda corresponder (Art. 16.1 LPRL).

Durante los últimos años se ha producido una progresiva incorporación de la evaluación y la gestión de los riesgos psicosociales a las prácticas preventivas de las empresas, convirtiéndose la evaluación psicosocial en un instrumento de gran interés que, más allá del ámbito de la prevención de riesgos, facilita una gestión eficaz de las personas en la organización.

Con este documento pretendemos recopilar, de forma muy básica, algunas recomendaciones prácticas que hay que tener en cuenta en cualquier intervención psicosocial en la organización y que se recogen en los distintos documentos incluidos en la Bibliografía. Pasamos a continuación a exponer algunas de estas ideas y recomendaciones, agrupándolas en las seis fases del proceso de evaluación, tal y como las recoge el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) en la Nota Técnica de Prevención (NTP) 702. Entre la bibliografía mencionada del INSHT cabe mencionar también por su interés las NTP 944 y 945 y al documento «Algunas orientaciones para evaluar los factores de riesgo psicosocial» (2013).

1ª fase: identificación de los factores de riesgo

En esta primera etapa se debe acotar de la forma más precisa posible los factores que se tienen que investigar en cada organización. Partir de una recopilación previa de información que puede ser relevante para la evaluación psicosocial ayudará a establecer el proceso a seguir, la metodología a utilizar y posteriormente a abordar las medidas necesarias. Es necesario, por lo tanto, recopilar información documental previa que pueda estar relacionada con el tema: características de la plantilla (sexo, edad, tipo de contrato...), organigrama, relación de puestos existentes y tareas, organización de la empresa en materia preventiva, actas de las reuniones del Comité de Seguridad y Salud (CSS), horarios, incidencia de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, indicadores de absentismo, etc.). También resulta muy útil en esta fase la realización de entrevistas con directivos de la empresa, con el servicio de prevención, con los delegados de prevención y los miembros del comité de seguridad y salud y con los trabajadores, que pueden aportar sus experiencias y percepciones de su entorno laboral que pueden causarles molestias

Otro aspecto importante a considerar es realizar una correcta delimitación de las unidades de análisis de forma que agrupen puestos de trabajo homogéneos en función de sus características, margen de autonomía y/o naturaleza de la tarea realizada. Agrupar puestos de trabajo heterogéneos bajo una misma categoría es un error frecuente que puede enmascarar datos relevantes para el estudio. Es preciso no unir puestos cuyas tareas no son parecidas; o unos que impliquen mando sobre otras personas con otros que no lo incluyan.

El mantenimiento del anonimato es otro criterio que debe considerarse, evitando unidades de análisis excesivamente pequeñas que permitan la identificación de las respuestas.

La posibilidad de recurrir a una muestra o de encuestar a toda la plantilla es otra de las preguntas frecuentes que nos planteamos en esta fase cuando utilizamos cuestionarios y test. A pesar de que científicamente es posible controlar los errores de representatividad aplicando técnicas estadísticas de muestreo, el criterio de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social (ITSS) y del INSHT es que, si es posible, en principio se debe contar con toda la plantilla en vez de realizar una muestra ya que la finalidad de la evaluación es analizar factores referidos al diseño de tareas y la organización de las mismas.

Cuando no sea posible técnicamente (por ejemplo por existir una amplia dispersión geográfica de centros de trabajo, un gran volumen de trabajadores, etc.), excepcionalmente sí se podría realizar un muestreo, siempre que sea el adecuado y represente realmente al abanico de puestos y situaciones que pueden existir en una determinada organización.

En las microempresas se debe ser especialmente cuidadoso para garantizar el anonimato y la confidencialidad. En este tipo de empresas pueden utilizarse técnicas cualitativas de recogida de información, si bien la Guía de la ITSS indica que el uso de estas técnicas requiere de un entrenamiento profesional específico más exigente que utilizar cuestionarios, baterías o escalas. También pueden utilizarse cuestionarios, siempre que se salvaguarden ciertas garantías que acrediten la confidencialidad de los datos obtenidos y la presentación de datos respete el anonimato. Habría que ver las especificaciones previstas al respecto en cada método.

2ª fase: elección de la metodología, técnicas e instrumentos

Existen diversos métodos e instrumentos de evaluación, a continuación se indican algunos criterios que deben considerarse en la elección del que creamos más adecuado.

En primer lugar, el método por el que optemos deberá responder a los riesgos que hayamos identificado en la fase anterior y a los objetivos que nos marquemos. Hay que prestar especial atención a la fundamentación científica del método y a la definición de los factores psicosociales que evalúa.

Podemos combinar diversas técnicas en función de los riesgos que queramos evaluar. El uso de un cuestionario estandarizado de evaluación de factores de riesgo no excluye la utilización de técnicas cualitativas mediante entrevistas, grupos de discusión o listas de control o check-list. Diversos autores aconsejan incluso el uso combinado de técnicas cuantitativas y cualitativas para incrementar la fiabilidad y validez mediante el principio básico de la triangulación, que consiste en recoger y analizar datos desde tres puntos de vista para compararlos entre sí.

Habría que descartar instrumentos cuya finalidad no sea la evaluación de riesgos, como por ejemplo las escalas de clima o de satisfacción. Si bien esta información puede ser interesante para relacionar y complementar con la información obtenida en la evaluación psicosocial, tenemos que recordar que la finalidad de estas herramientas es otra.

También es conveniente conocer el tipo de propuestas de intervención a que da lugar el método. Los principios de la acción preventiva implican que la aplicación de medidas ha de ir dirigida a combatir los riesgos en su origen, lo que implica poner el foco sobre la organización del trabajo y las características de las tareas (protección colectiva) y anteponer estas acciones a la protección individual. Se evalúa a las organizaciones, no a las personas.

La información psicométrica del instrumento o método utilizado debe estar disponible para poder comparar datos de fiabilidad y validez, baremación, análisis de ítems, condiciones de administración, tratamiento del anonimato y confidencialidad, conocimientos necesarios del evaluador, etc. Es preciso ceñirse rigurosamente a lo que establezca cada método respecto a su aplicación, no pudiendo modificar o adaptar preguntas a menos que el método indique lo contrario.

En función de la metodología a aplicar, el servicio de prevención deberá desglosar lo más detalladamente posible las tareas a desarrollar en sus diferentes etapas, indicando en qué consiste cada una de ellas, el trabajo a desarrollar por los agentes implicados, horas estimadas de dedicación y coste de cada etapa.

Pese a que en principio no existe ningún método mejor que otro, sino que habrá que ver en cada caso las ventajas e inconvenientes de cada uno y cuál se adapta mejor a nuestros objetivos, debemos decir que los dos métodos más ampliamente utilizados son el FPSICO y el CoPsoQ.

3ª fase: planificación y realización del trabajo de campo

Es necesario prever con antelación distintos puntos del trabajo de campo de la evaluación psicosocial, como por ejemplo:

- El lugar y el momento más idóneo: preferentemente durante la jornada laboral, pero de forma que se garantice el mantenimiento del servicio, por ejemplo.
- Ajustarse a las instrucciones del manual del test y a las condiciones de aplicación del mismo. En todo caso habrá que prever cómo se hará la entrega, controlar que estén contestadas todas las preguntas en el cuestionario, establecer vías para la resolución de las dudas, etc.
- Preservar el anonimato en las respuestas y/o la garantía de la confidencialidad en el tratamiento de los datos.

Las personas implicadas deben estar previamente informadas de los objetivos y la finalidad de la evaluación.

Hay que tener presente que los objetivos principales en esta fase son obtener una información fiable y válida, y facilitar la participación de todos los trabajadores implicados en la evaluación psicosocial.

4ª fase: análisis de los resultados y elaboración del informe

El informe debe ser completo y exhaustivo pero simple y claro en su presentación; la exhaustividad no está reñida con la presentación de resultados. Evitar la presentación de largas series de datos y tablas sin sentido y que no son interpretables para el lector. Exponer con claridad las conclusiones y argumentarlas sobre los datos obtenidos que las confirmen.

Las recomendaciones de intervención y sugerencias deben ser fácilmente comprensibles. En definitiva el informe de evaluación debe ser completo, impecable técnicamente y coherente con el proceso de evaluación.

Es preciso indicar las tasas de respuesta y de no respuesta para evitar posibles sesgos y garantizar la validez de los datos obtenidos y garantizar que las respuestas no sean aleatorias. Un bajo nivel de respuesta puede cuestionar la representatividad del estudio y sus conclusiones. El método CoP-soQ considera aceptable una tasa de respuesta superior al 60%.

Hay que analizar las razones de las bajas tasas de participación. Aunque estas son muy variadas, podríamos destacar la desmotivación a implicarse en aspectos de prevención de riesgos laborales, fallos en la estrategia de recogida de información y en las cautelas del anonimato y confidencialidad. Por ello es muy importante realizar acciones para concienciar a los trabajadores y hacer una presentación adecuada de la evaluación para fomentar la participación de los trabajadores.

5ª fase: elaboración y puesta en marcha de un programa de intervención

Una vez realizado el diagnóstico de la situación a partir de la información recogida en la evaluación de riesgos psicosociales es preciso elaborar y poner en marcha un programa de mejora que concrete actuaciones preventivas. Se recomienda iniciar esta fase con una reunión para presentar los resultados, y no limitarse a adjuntar informes por escrito.

La constitución de un grupo de trabajo con representación de trabajadores, mandos directos y miembros designados por el comité de seguridad y salud es una medida muy efectiva para vertebrar la participación de los trabajadores y su implicación en la experiencia, partir de un adecuado conocimiento de la situación y poder plantear medidas eficaces e integradas en el sistema de prevención de la empresa. Es preciso que los miembros del grupo dispongan del tiempo necesario ya que esta fase requiere iniciar una dinámica de trabajo colectivo.

El grupo de trabajo debe priorizar los objetivos a abordar basándose en los resultados obtenidos en la aplicación del método utilizado. A partir de ahí deberá analizar las posibles causas y proponer medidas preventivas.

Aunque la mayoría de los métodos existentes incluyen un apartado con recomendaciones generales y estandarizadas orientativas, deben adecuarse a cada situación concreta mediante intervenciones a medida y soluciones específicas que deben construirse entre todos los agentes implicados en el proceso.

Estas actuaciones en el ámbito psicosocial deberán integrarse en la planificación general al igual que el resto de actividades preventivas, concretando el plazo para realizarla, la designación de responsables y los recursos materiales y humanos necesarios.

6ª fase: seguimiento y control de las medidas adoptadas

Finalmente, y con el objetivo de asegurar el proceso de mejora continua de la acción preventiva que debe de realizar el empresario, se requiere el seguimiento y control de las medidas adoptadas. La participación en esta fase es también un importante factor que le da una mayor validez al proceso y garantiza su eficiencia, por lo que es preciso también en esta fase la involucración del grupo de trabajo, en caso de haberse constituido, y del comité de seguridad y salud y/o de los delegados de prevención.

La base legal de esta fase reside en el artículo 16.2.b de la LPRL, de forma que el empresario se asegure de forma «continua» de una efectiva ejecución, con el fin de que dichas actividades preventivas tengan que modificarse si así se aprecia por estos controles previstos en la norma. La importancia de esta última etapa radica además, en que es imprescindible para concluir si se conseguirán los efectos deseados, o si por el contrario hay que adaptar las estrategias preventivas a los cambios que puedan alterar el buen desarrollo de las mismas en la empresa evaluada. Por tanto esta fase debe incluir:

- La aprobación o no de las medidas propuestas.
- El cumplimiento de los plazos previstos para las mismas.
- Las dificultades en la implantación de esta intervención psicosocial.
- Y también la comprobación de la eficacia real de las medidas adoptadas.

La evaluación de los resultados y la eficacia de las medidas adoptadas deben hacerse tanto a corto plazo como a medio y largo plazo para considerar el mantenimiento de los efectos en el tiempo.

Bibliografía

- CEC-UGT (2008): Procesos de evaluación en riesgos psicosociales.
- Grupo de trabajo de la Comisión sobre Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo del Instituto Navarro de Salud Laboral: Procedimiento general de Evaluación de Riesgos Psicosociales. Gobierno de Navarra. 2005.
- Guía de actuaciones de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social sobre Riesgos Psicosociales.
- LARA RUIZ, A. (2013): Algunas orientaciones para evaluar los factores de riesgo psicosocial. INSHT.
- MORENO JIMENEZ, B.; BAEZ LEON, C. (2010): Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. INSHT y Universidad Autónoma de Madrid.
- NOGAREDA, C., ALMODÓVAR, A.: El proceso de evaluación de los factores psicosociales. NTP 702. INSHT.
- Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales UGT-CEC y Universitat de Barcelona (2010): La evaluación de riesgos psicosociales. Guía de buenas prácticas, métodos de evaluación y sistemas de gestión de riesgos psicosociales. Un balance de utilidades y limitaciones.
- VEGA, S.: Intervención psicosocial: Guía del INRS para agentes de prevención. NTP 860. INSHT.
- VEGA, S.: Intervención psicosocial en prevención de riesgos psicosociales: principios comunes (I y II). NTP 944 y 945. INSHT.