

## 7. Factores Ergonómicos y Psicosociales



### 7.1 Guía de Actuación Inspectoral en factores Psicosociales

## LOS RIESGOS DE CARÁCTER PSICOSOCIAL

### ÍNDICE

---

1. Concepto.
2. Necesidad de la evaluación Psicosocial.
3. Niveles de exigencia: indicadores y supuestos de existencia del riesgo.
4. Métodos generales de evaluación de los riesgos Psicosociales
5. Evaluación Psicosocial de nivel básico.
6. Evaluación Psicosocial de nivel avanzado.
7. Cuestionario común respecto a las evaluaciones de nivel básico y de nivel avanzado.
8. Bibliografía.
9. Anexo: lista de identificación inicial de riesgos.

## 1. CONCEPTO

La psicología estudia por un lado las condiciones de la relación laboral directamente relacionadas con la ORGANIZACIÓN, el CONTENIDO del trabajo, y la REALIZACIÓN DE LA TAREA, y por otro las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura, incluso su situación personal fuera del trabajo, y todo ello en cuanto tenga capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud del trabajador como al rendimiento y satisfacción en el trabajo.

## 2. NECESIDAD DE LA EVALUACIÓN PSICOSOCIAL.

La evaluación psicosocial a partir del concepto amplio de bienestar y confort, debería exigirse, en principio, A TODAS LAS EMPRESAS cualquiera que sea su actividad, ya que uno de los principios preventivos recogidos en el Art. 15 nº 1 d) y g) de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales lo justifica y fundamenta al establecer como pauta preventiva en todos los casos,

- “ d) Adaptar el trabajo a la persona, en particular en lo que respecta a la concepción de los puestos, así como a la elección de los equipos de trabajo y de producción, con miras en particular a atenuar el trabajo monótono y repetitivo y a reducir los efectos del mismo en la salud.”
- “ g) Planificar la prevención buscando un conjunto coherente que integre en ella la técnica, la organización del trabajo, las condiciones del trabajo, las relaciones sociales, y la influencia de los factores ambientales en el trabajo”.
- No obstante, dado que la primera obligación de las empresas conforme al art 15 1 a) de la citada Ley es la de evitar los riesgos, y sólo se evalúan los riesgos no evitados, la obligación primera de las empresas en esta materia será la de identificar y analizar los peligros de que puedan existir riesgos psicosociales, y sólo en el caso de que existan se procedería a su evaluación.
- Está claro, por tanto, que dicha exigencia deberá atemperarse en función del tipo de empresa frente a la que nos hallemos, de este modo es preciso establecer los criterios o indicadores que deberán guiarnos en la selección de los distintos niveles de exigencia, esto es, un nivel básico o de identificación y análisis, y un nivel avanzado o de evaluación propiamente dicha.



## 3. NIVELES DE EXIGENCIA: INDICADORES Y SUPUESTOS DE EXISTENCIA DEL RIESGO.

Los INDICADORES a considerar por el inspector serán los siguientes:

- a) INDICADORES LABORALES.
- b) INDICADORES MÉDICOS.

Unos y otros constituyen una lista abierta, por lo que sólo se marcan unos criterios orientativos basados en la experiencia y en los estudios consultados:

### a) INDICADORES LABORALES:

- Tipo de actividad y puesto de trabajo
- Disminución de la productividad (cantidad, calidad, o ambas)
- Elevado índice de absentismo
- Incumplimientos horarios.
- Problemas disciplinarios.
- Aumento de peticiones de cambio de puesto de trabajo.
- Falta de cooperación (aislamiento, comunicación deficiente o agresiva).
- Trabajo a turnos o trabajos nocturnos.

### b) INDICADORES MÉDICOS:

Puesto que las consecuencias para la salud del trabajador pueden ser muy diversas y numerosas, no cabe hacer un listado de enfermedades relacionadas de una forma automática con el riesgo psicosocial.

Las enfermedades podrán ser de carácter físico o psíquico, en cualquiera de sus manifestaciones, pudiendo abarcar síntomas tales como dolores de espalda, mala digestión, dolores de cabeza, nerviosismo, alteraciones del carácter, insomnio, agresividad, pérdida de la memoria, etc. El incremento o reiteración de enfermedades, bien en un mismo sujeto o en un mismo entorno (equipo de trabajo, departamento o centro de trabajo) ha de constituir una “señal de alarma”, un indicador de que es preciso efectuar una evaluación psicosocial de nivel avanzado.

Con objeto de trasladar los indicadores citados a SUPUESTOS concretos (aún no siendo posible hacer una enumeración cerrada de ocupaciones o tareas en las que el riesgo psicosocial se manifieste), sí se apunta una mayor presencia del riesgo en actividades como las que pasan a enumerarse:

- Personal docente,
- Personal sanitario,
- Teleoperadores
- Puestos de trabajo de atención al público,
- Personal de la Administración Pública,
- Trabajos cuyo contenido es monótono y repetitivo (v.gr: cadenas de montaje) o en los que el trabajador carece totalmente de autonomía decisoria;
- Puestos en los que se exige un nivel de rendimiento o dedicación muy elevado (v.gr: ejecutivos o trabajos retribuidos conforme a un índice de productividad, etc.)

A partir de estos indicadores (laborales y/o médicos) se aplicaría a la empresa un nivel de exigencia básico o un nivel de exigencia avanzado, a efectos de evaluar los riesgos psicosocial.

Es importante aclarar que los indicadores referidos servirán sólo para marcar unos criterios objetivos que permitan al inspector actuante decidir el nivel de exigencia aplicable a esa empresa o a ese puesto de trabajo, pero en modo alguno tales criterios podrán ser utilizados como una pre-evaluación a partir de la cual la empresa pretenda justificar que se halla eximida de realizar la evaluación psicosocial.

Dentro de la misma empresa podrá además aplicarse uno u otro nivel en atención al puesto de trabajo concreto; incluso habiendo aplicado el nivel básico (y en función del resultado obtenido en la evaluación), aplicar seguidamente el nivel avanzado.

#### 4. MÉTODOS GENERALES DE EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES

Con independencia de los métodos que evalúan factores concretos, y a los que luego nos referiremos, existen una serie de métodos generales para evaluar los factores de riesgo psicosocial.

Los distintos métodos pueden agruparse en dos categorías:

Los métodos cuantitativos, que consisten en cuestionarios y encuestas, y que son los más utilizados.

Los métodos cualitativos, que consisten en entrevistas y grupos de discusión. Estos últimos se utilizan para estudios individuales o grupos pequeños, o como complemento a métodos cuantitativos.

Entre los métodos cuantitativos destacan, por ser los de mayor fiabilidad y validez probada, y estar elaborados por entidades de acreditado y reconocido prestigio, los siguientes:

- Método AIP (Centro Nacional de Condiciones de Trabajo de Barcelona-INSHT).
- Manual para evaluación de riesgos psicosociales en PYMES (INSHT e Instituto de Biomecánica de Valencia, con subvención de la Agencia Europea).
- Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales del Instituto Navarro de Salud Laboral.
- Método ISTAS 21, elaborado por el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud de CC.OO., cofinanciado por el Gobierno de Navarra.

Antes de detallar los parámetros y factores de insatisfacción laboral que evalúa cada uno de estos métodos, hay que tener en cuenta que los resultados obtenidos mediante encuestas pueden ser muy sesgados si en su obtención se limitan a ser remitidos para su cumplimentación por los trabajadores, sin ningún contraste por parte del Técnico que debe realizar la

evaluación, por lo que, con independencia del método utilizado, es necesaria la presencia del Técnico ergónomo encargado de la misma y su propia observación personal, exigiéndose para evaluaciones de nivel avanzado que se trate de un profesional experimentado.

##### A) METODO AIP (Centro de condiciones de Trabajo de Barcelona del INSHT)

Consiste en un cuestionario de 75 preguntas donde se evalúan los siguientes factores:

Carga mental, autonomía temporal, contenido del trabajo, supervisión-participación, definición del rol, interés por el trabajador, relaciones personales.

##### B) MANUAL PARA EVALUACION DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN PYMES (INSHT-Instituto Biomecánica de Valencia)

Se compone de dos partes:

Una lista de identificación inicial de riesgos ergonómicos y psicosociales y el método de evaluación de los referidos riesgos.

- Los factores ergonómicos y psicosociales incluidos en este método son los siguientes: condiciones del puesto de trabajo (condiciones térmicas, ruido, iluminación, calidad del ambiente térmico, diseño del puesto, PVD, manipulación de cargas, posturas, fuerza, repetitividad, etc. (Hay que tener en cuenta que los factores ergonómicos están muy interrelacionados con los aspectos psicosociales, pues son, en muchas ocasiones, la fuente principal de insatisfacción laboral).
- Además se evalúan los siguientes factores: Autonomía temporal, contenido del trabajo, supervisión-participación, definición del rol, interés por el trabajador, relaciones personales, trabajo a turnos y trabajo nocturno.

##### C) CUESTIONARIO DE EVALUACION DE RIESGOS PSICOSOCIALES (del Instituto Navarro de Salud Laboral).

Es una adaptación del método AIP del I.N.S.H.T. y se conforma por un cuestionario de 30 preguntas en el que se evalúan los siguientes factores: participación, implicación y responsabilidad, formación e información y comunicación, gestión del tiempo y cohesión del grupo.

##### D) METODO ISTAS 21 (Elaborado por el ISTAS-CC.OO.)

Es una adaptación del cuestionario psicosocial de Copenhague (CoPsoQ) y analiza 21 parámetros de insatisfacción laboral. Se desarrolla en tres versiones: la corta, la media y la larga.

La versión corta se aplica a empresas de menos de 25 trabajadores, pero es aplicable también a empresas de plantillas con más trabajadores (hasta 30 o 40) dado que es necesario para obtener un cierto grado de fiabilidad el que se hayan confeccionado al menos 25 cuestionarios. Se descompone en 38 preguntas, para un sistema de autoevaluación, y no incluye medidas correctoras y valora los siguientes factores: exigencias

psicológicas, trabajo activo y posibilidades de desarrollo, inseguridad, apoyo social y liderazgo, doble presencia, estima.

La versión media se aplica a centros de trabajo de más de 25 trabajadores y consiste en un cuestionario de 119 preguntas en los que se evalúan, las siguientes escalas: el contexto social, las condiciones de trabajo y empleo, las condiciones de salud, el estrés y la satisfacción.

Finalmente la versión larga consiste en un cuestionario de 141 preguntas y se destina a investigación.

Con independencia del valor que tiene cualquiera de los cuatro métodos analizados, en caso de solicitarse el asesoramiento y la asistencia técnica de la Inspección de Trabajo debería darse prioridad al Método AIP o al Método para PYMES, elaborados ambos por el I.N.S.H.T. (según se trate de grandes, o medianas y pequeñas empresas), por tratarse dicho Organismo del Centro de referencia nacional a efectos de la Unión Europea establecido por el artículo 8º de la L.P.R.L.



## 5. IDENTIFICACIÓN O ANÁLISIS INICIAL DE RIESGOS PARA UNA EVALUACIÓN PSICOSOCIAL BÁSICA.

La evaluación psicosocial debe ir precedida de una identificación o análisis de los potenciales riesgos mediante la elaboración de unos cuestionarios de nivel básico que deberían tener un contenido mínimo referido a las condiciones generales relativas a la ORGANIZACIÓN, el CONTENIDO DEL TRABAJO, y la REALIZACIÓN DE LA TAREA, siguiendo la NTP 443/1997, que sigue y explica el método AIP del INSHT, pudiendo consultarse igualmente la NTP 387/95.

Tratándose de pequeñas y medianas empresas una vez agrupados todos los puestos de trabajo de la empresa conforme a características similares relacionadas con las tareas, el diseño del puesto y las condiciones ambientales será preciso, al menos, aplicar la "Lista de Identificación Inicial de Riesgos" establecida en el Manual para evaluación de riesgos ergonómicos y psicosociales para PYMES del INSHT. (se adjunta a efectos ilustrativos, en Anexo I, copia de esta Lista de identificación Inicial de Riesgos, incluida en este Método)

Si como consecuencia de la aplicación de este listado se marca algún ítem en algún apartado debe pasarse a la fase de evaluación siguiente y aplicarse el método correspondiente al

apartado en cuestión. Si no se marcara ninguno de los ítems de un apartado se considera que la situación es aceptable y no sería necesario pasar a la fase de evaluación propiamente dicha.

Como ya se ha significado, en el análisis de la evaluación psicosocial, conforme a los parámetros y elementos antes descritos, se produce una invasión clara de la psicología en otras disciplinas, fundamentalmente en lo relacionado con las condiciones termohigrométricas y físicas del puesto de trabajo y de su entorno (calidad del ambiente térmico, ventilación, ruido, iluminación etc) y de los factores ergonómicos del puesto (cargas, posturas repetitividad etc) como causas habituales de insatisfacción laboral.

Por ello tal vez la cuestión inicial sería averiguar si tales condiciones se han evaluado, ya sea bajo el título de evaluación psicosocial o sea bajo otro título, evaluación inicial o ergonómica. En todo caso cada uno de los puntos expuestos deberá obtener una respuesta por parte del evaluador.

## 6. EVALUACIÓN PSICOSOCIAL PROPIAMENTE DICHA (O DE NIVEL AVANZADO).

A continuación pasamos a examinar aquellos aspectos y situaciones que inciden de forma directa en determinados riesgos de carácter psicosocial "stricto sensu", teniendo en cuenta los parámetros y factores que afectan a la carga mental y el estrés laboral; y dedicando unas consideraciones especiales al trabajo a turnos y nocturno, así como al acoso psicológico (mobbing o acoso moral).

En todos estos supuestos se exige la aplicación de un método de evaluación específico (cualquiera de los generales relacionados en el apartado 4), aunque para determinados colectivos especialmente afectados por riesgos de origen psicosocial existen métodos de evaluación específicamente diseñados para evaluar estos riesgos por sectores de actividad. Así por ejemplo, los desarrollados por el Instituto Mapfre de Ergonomía, para Sanidad (sanimap), Educación (edumap), Teleoperadores (telemap), oficinas (ofimap) e industria (psicomap).

Es evidente que para la aplicación de estas metodologías avanzadas, se requiere un técnico de prevención experto en ergonomía y factores psicosociales. Como ya se indicado, la realización de encuestas y aplicación de cuestionarios debe ser apoyada por la comprobación y observación personal del técnico mediante visita a los puestos de trabajo y la realización de entrevistas, con objeto de aplicar a cada situación las guías y tablas de ponderación más adecuadas a cada puesto y área de actividad.

### 6.1 EVALUACIÓN DEL RIESGO POR CARGA MENTAL

#### 6.1.1 DEFINICIÓN DE CARGA MENTAL

Existen numerosas definiciones, entre las que podemos destacar la de Szekely: "estado de movilización general del operador humano como resultado del cumplimiento de una tarea que exige el tratamiento de información".

La carga de trabajo mental viene dada, así, por la relación entre las exigencias de su trabajo y los recursos mentales de que dispone para hacer frente a tales exigencias.

Presiones frente a tensiones: las primeras vienen de diversos factores (pueden agruparse en: exigencias de la tarea, condiciones físicas del entorno, factores sociales y de la organización); las segundas vienen influenciadas por las características individuales de la persona (habilidades y aptitudes, conocimientos y experiencia, estado de salud, edad, etc.).

La regulación de la carga mental o carga óptima viene dada por el equilibrio existente entre dichas presiones y tensiones, y los problemas no sólo pueden venir por el exceso de carga sino también por su defecto, pudiendo aparecer fatiga mental o monotonía (reducción de la activación en tareas largas y repetitivas), hipovigilancia (reducción de la capacidad de detección en tareas de control) y saturación mental (rechazo a una situación repetitiva en la que se tiene la sensación de no ir a ninguna parte).

El problema esencial de la evaluación de la carga mental es el carácter "multidimensional" de ésta, y por tanto la necesidad de contemplar distintos tipos de indicadores, ya que es poco probable que una sola medida nos dé información fiable sobre el problema.

A su vez, de forma complementaria, la evaluación de los factores de carga debe completarse con las impresiones subjetivas o exigencias percibidas por el trabajador respecto a la carga de trabajo y a la fatiga mental, que servirán para modular aquélla o profundizar en el análisis.



### 6.1.2 ÍTEMS PARA VERIFICAR LA EVALUACIÓN DE LA CARGA MENTAL

1ª) ¿En el proceso de la evaluación de la carga mental se han analizado los factores de carga (análisis de las características de la tarea y de sus condiciones de realización)?

- Así, ¿se han analizado las exigencias de la tarea (especialmente la presión temporal, el nivel de procesamiento de la información, y el nivel y duración de la atención)?

- ¿Y las condiciones físicas del entorno (luz, temperatura, ruido)?
- ¿Y los factores sociales y de organización?

2ª) ¿Se han analizado los recursos y características personales (capacidades, cualificación, experiencia, estado de salud, edad,)?

3ª) ¿Se ha completado el análisis objetivo con la percepción subjetiva de la dificultad del trabajo y con la fatiga percibida?

### 6.1.3 MÉTODOS DE EVALUACIÓN

\* Existen diversos métodos de evaluación de las condiciones de trabajo que incluyen el aspecto de la carga mental:

- El Método de evaluación de factores psicosociales del INSHT (NTP 443) estudia, entre otros factores, el de carga mental (permite estimarla teniendo en cuenta cinco aspectos: presiones de tiempo –incluye la posibilidad o no de hacer pausas-, esfuerzo de atención, cantidad y complejidad de la información, fatiga percibida, y percepción subjetiva acerca de la dificultad que la tarea supone para la persona).
- Otros métodos:

LEST (del Laboratorio de Economía y Sociología del Trabajo).

Perfil del puesto. Ambos tienen en cuenta la atención y el factor tiempo.

ANACT (de la Agencia Nacional para la Mejora de las Condiciones de Trabajo): incluye, entre otras, las variables "rapidez de ejecución" y "nivel de atención".

Método de análisis ergonómico del puesto de trabajo (EWA), NTP 387, tiene en cuenta la atención y la toma de decisiones.

Método de adaptación de puestos de trabajo para minusválidos (IBV): considera la carga de trabajo subdividida en carga sensorial, mental y psicológica.

\* Al margen de la valoración de la carga mental como una variable más dentro de esos métodos, existen métodos o escalas específicas para tal valoración.

\* Existen también métodos objetivos de evaluación de la carga mental centrados en la valoración de la fatiga a través de alteraciones de parámetros fisiológicos –actividades cardíaca, ocular, etc.–, psicológicos –indicadores psicomotores y mentales- y de comportamiento.

\* Asimismo existen métodos para la valoración subjetiva de la carga mental: p.ej. el aplicable en el sector hospitalario (según NTP 275) o el método NASA TLX (Task Load Index), descrito en la NTP 544.



## 6.2 EVALUACIÓN DEL RIESGO DE ESTRÉS

### 6.2.1 DEFINICIÓN DEL ESTRÉS

Desde una perspectiva integradora, el estrés se podría definir como la respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas.

El estrés laboral surge cuando se produce un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización, apareciendo cuando el trabajador percibe que no dispone de recursos suficientes para afrontar la problemática laboral.

La exposición prolongada a situaciones estresantes en el ámbito laboral y la desadaptación que éstas producen en el organismo van a tener como consecuencia más importante la aparición de determinadas enfermedades.

### 6.2.2 CONTENIDO MÍNIMO EXIGIBLE EN LAS EVALUACIONES PARA LA DETECCIÓN DEL ESTRÉS RELACIONADO CON EL TRABAJO.

Las evaluaciones de riesgos sobre presencia de estrés laboral han de analizar una serie de aspectos básicos; así, sería ineludible el análisis de los agentes estresores que pudieran estar presentes en las condiciones de trabajo. Estos factores de estrés presentes en la situación de trabajo se dividirían en tres bloques:

- Estresores del ambiente físico de trabajo (iluminación, ruido, vibraciones, temperatura, humedad, ambientes contaminados, situaciones potencialmente peligrosas...).
- Estresores relativos al contenido de la tarea (carga mental, falta de control, de autonomía, de iniciativa personal sobre la tarea, así como en la elección de los tiempos de descanso...).
- Estresores relativos a la organización (jornada de trabajo, promoción y desarrollo profesional, relaciones interpersonales, existencia o no de cauces adecuados de comunicación con superiores y compañeros de su entorno laboral...).

Este análisis de los agentes estresores no se ha de efectuar de forma aislada sino investigando la percepción que el propio sujeto tiene de los mismos, es decir si el individuo percibe las demandas del entorno como amenazantes, superando sus capacidades para afrontarlas.

De acuerdo con el método de actuación propuesto por el I.N.S.H.T, como tercer capítulo habría que analizar aquellos aspectos que puedan estar actuando como elementos moduladores del estrés (apoyo social, patrón personal de conducta...).

Se considerarían, en una cuarta fase, las respuestas del individuo ante el estrés (de comportamiento, fisiológica, cognitiva) y finalmente se habría de tener constancia documental de las consecuencias o efectos del estrés sobre el individuo o sobre la organización.

### 6.2.3 ÍTEMS PARA VERIFICAR LA EVALUACION DEL RIESGO DE ESTRÉS RELACIONADO CON EL TRABAJO.

- ¿Se han analizado en cada puesto de trabajo los diversos agentes estresores presentes en las condiciones de trabajo?
- ¿Se ha tenido en cuenta en la evaluación la percepción personal que cada trabajador tiene de estos agentes estresores, con cuestionarios o escalas trasladados a los trabajadores?.

### DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.

NTP's nº: 318, 349, 355, 438 y 574.

Unidades didácticas del INSHT (para nivel superior en prevención de riesgos laborales), especialidad de ergonomía y psicología aplicada.



## 6.3 EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES VINCULADOS AL TRABAJO A TURNOS Y NOCTURNO

### 6.3.1 TRABAJOS A TURNOS

Se considera trabajo a turnos toda forma de organización del trabajo en equipo según la cual los trabajadores ocupan sucesivamente los mismos puestos de trabajo, según un cierto ritmo, continuo o discontinuo, implicando para el trabajador la necesidad de prestar sus servicios en horas diferentes en un período determinado de días o de semanas (art. 36.3 del Texto Refundido del Estatuto de los Trabajadores, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/95 de 24 de marzo, BOE del 29).

Tipos de organización del trabajo a turnos:

- Sistema discontinuo: el trabajo se interrumpe normalmente por las noches y los fines de semana. Supone dos turnos, uno de mañana y otro de tarde
- Sistema semi-continuo: la interrupción es semanal, suponiendo tres turnos (mañana, tarde y noche), con descanso los domingos.
- Sistema continuo: el trabajo se realiza de forma ininterrumpida, quedando cubierto día y noche toda la semana. Supone organizar más de tres turnos.

### 6.3.2 TRABAJO NOCTURNO:

Se considera trabajo nocturno el realizado entre las diez de la noche y las seis de la mañana (art. 36.1 del T.R.E.T, ya citado).

**La determinación de la existencia del riesgo psicosocial vendrá vinculada a diversos factores:**

- a) Evidencias de una deficiente organización de los turnos:
  - falta de sueño,
  - alteraciones digestivas, cardiovasculares, menstruales, nerviosas,
  - alteraciones de la vida familiar y personal.
- b) Variables moderadoras:
  - personalidad: los sujetos manifiestan naturalmente preferencias matutinas o vespertinas,
  - mayor o menor flexibilidad en los hábitos de sueño,
  - locus de control o capacidad del sujeto de controlar las situaciones para que estas no influyan en la percepción de amenaza de las mismas (las expectativas de control pueden moderar los efectos negativos del trabajo a turnos sobre la persona).

### 6.3.3 PREVENCIÓN Y CONTROL.

Desde el punto de vista ergonómico es necesario diseñar el trabajo a turnos, procurando que sea lo menos nocivo para la salud, teniendo en cuenta que las deficiencias observadas pueden proceder de una deficiente organización del sistema de trabajo a turnos o de las circunstancias personales del trabajador (art. 25 de la Ley 31/95 de Prevención de Riesgos laborales)

En cuanto al trabajo nocturno es necesario intentar limitar el número de noches de trabajo consecutivo y que la duración del turno de noche no sea mas prolongada que la del turno de mañana, debiendo tenerse en cuenta la edad de los trabajadores para adscribirlos a este turno, así como las exigencias de la doble presencia (compatibilidad de las tareas familiares con las exigencias del trabajo).





### 6.3.4 CUESTIONARIO APLICABLE A LAS EVALUACIONES DE RIESGOS DE TRABAJOS A TURNOS Y/O NOCTURNOS.

1º- Si la organización del trabajo conlleva la realización de trabajo a turnos y nocturno ¿existe evaluación ergonómica / psicosocial donde... :

- Se han valorado las alteraciones alimenticias/digestivas, nerviosas, cardiovasculares, de los ritmos circadianos, del sueño, de la vida social y de tipo profesional, derivados de los reconocimientos médicos/vigilancia de la salud?
- se han valorado las circunstancias personales de los trabajadores? (v.gr: flexibilidad de los hábitos de sueño, preferencias naturales, edad, exigencia de la tarea, monotonía o diversidad del trabajo, obligaciones familiares...)

2º-¿Se conoce con antelación el calendario de turnos?

3º-¿Se realiza una evaluación de la salud antes de la incorporación del trabajo a turnos y posteriormente a intervalos periódicos?.

4º-¿La duración del turno de noche es inferior a dos semanas?

5º-¿se procura que la carga de trabajo sea inferior en el turno de noche?

6º-¿Se evitan los turnos en trabajadores de edad o con problemas de salud relacionados con el trabajo a turnos? ¿y en menores, trabajadoras embarazadas o en periodo de lactancia?

### 6.3.5 MÉTODOS DE VALORACIÓN / EVALUACIÓN DE RIESGOS POR TRABAJO A TURNOS Y/O NOCTURNO.

Uno de los métodos más citados en la bibliografía especializada es el Standard Shiftwork Index (SSI) desarrollado por Folkard y col. Consiste en una batería de cuestionarios autoadministrados que contemplan las variables más significativas en la investigación de la turnicidad y sirve de ejemplo de la complejidad que comporta el estudio de las consecuencias del trabajo a turnos, por la cantidad de variables que hay que considerar.

#### VALORACIÓN DEL ESTADO DE SALUD.

Para la valoración de los aspectos referentes a la salud física algunos autores incluyen también una escala en la que se contemplan: síntomas digestivos, síntomas cardiovasculares, enfermedades, medicación, hábitos (tabaco, alcohol, cafeína...), alteraciones menstruales, etc.

Para la evaluación de los aspectos psicológicos se aplican habitualmente pruebas que ya han mostrado su validez y que pueden encontrarse en las publicaciones especializadas. Suelen incluirse pruebas sobre ansiedad (CSAQ de Schwartz, STAI...) o de personalidad (EPI).

Algunos métodos recurren a cuestionarios globales de salud como el de Goldberg o el Test de Salud Total de Langner-Amiel (NTP-421)

### ESTRATEGIAS DE ADAPTACIÓN.

El SSI desarrolló un cuestionario específico, el CSQ, (Coping with Shiftwork Questionnaire) en el que se contemplan ocho posibilidades de adaptación para cada una de las áreas que se ven afectadas con el trabajo a turnos: sueño, vida social, vida familiar y trabajo.

### BIBLIOGRAFÍA Y NTP AMPLIATORIAS DE LOS MÉTODOS DE EVALUACIÓN:

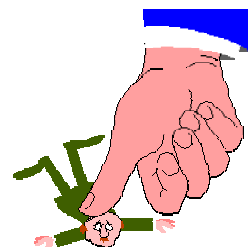
- NTP 455: Trabajo a turnos y nocturno: aspectos organizativos
- NTP 421: "Test de salud total" de Langner-Amiel: su aplicación en el contexto laboral
- NTP 260: Trabajo a turnos: efectos médico-patológicos
- NTP 310: Trabajo nocturno y trabajo a turnos: alimentación
- NTP 15: Construcción de una escala de actitudes tipo Likert
- NTP 502: Trabajo a turnos: criterios para su análisis.

### 6.4 ACOSO PSICOLÓGICO O "MOBBING"

**NOTA:** Aunque el criterio técnico 34/2003 de la Dirección General de Inspección de Trabajo y Seguridad Social establece que los casos de acoso moral en principio darán lugar a su consideración como infracción en materia de relaciones laborales, en el mismo se establece que excepcionalmente , en casos relevantes, que puedan colocar al trabajador en situación de riesgo grave e inminente, por su adscripción a un puesto de trabajo notoriamente incompatible con su estado y características psico-físicas, puede tipificarse esa conducta como infracción en materia de prevención de riesgos laborales.

Por todo ello, resulta conveniente incluir en esta Guía relacionada con factores psicosociales, unas pautas o criterios de actuación desde el punto de vista de la salud laboral y de la prevención de riesgos laborales.

De otro lado, pueden existir situaciones de violencia en el trabajo que tengan origen en el exterior (actos de terceros), como puede ser el caso de comportamientos incívicos, agresiones físicas o verbales al personal y ataques. Para estos supuestos nos remitimos a la N.T.P. del INSHT 489/98, así como las Notas Facts de la Agencia Europea nº 24 (Violencia en el trabajo) y 25 (Violencia en el sector de la enseñanza).



#### 6.4.1 DEFINICIÓN DE ACOSO PSICOLÓGICO/ MORAL EN EL TRABAJO, O “MOBBING”.

Es el hostigamiento psicológico en el trabajo, en el que una persona o un grupo de ellas ejerce una violencia psicológica extrema, de forma sistemática, durante un tiempo prolongado, sobre otra persona en el lugar de trabajo.

En el concepto de acoso moral habría diferentes factores a considerar:

##### 1) Relación entre agresor y agredido:

- Supervisor-agresor y subordinado-agredido (mobbing descendente).
- Relación entre iguales pero asimétrica (mobbing horizontal). Se caracteriza por la diferente posición de facto que cada uno tiene dentro del centro de trabajo.
- Subordinado-agresor y supervisor agredido (mobbing ascendente). Se caracteriza por la posición de mayor antigüedad y conocimiento de la organización por parte del atacante sobre el agredido.

##### 2) La violencia psicológica que se ejerce por el atacante o atacantes ha de ser extrema y constante:

- No tiene la consideración de mobbing, pues, un mero conflicto ocasional y puntual ni una sucesión de conflictos puntuales si entre ellos no existe una relación o conexión de cualquier clase.

##### 3) El trato vejatorio que atenta contra la integridad moral o dignidad del trabajador (acoso moral) no se ha de basar en una mera percepción individual/subjetiva del agredido, sino en una conducta de hostigamiento objetivable, teniendo en consideración que el proceso de hostigamiento psicológico es muchas veces sofisticado y sutil, apoyándose incluso en el silencio o la complicidad de los compañeros del trabajador/a acosado/a.

- El trabajador afectado puede desarrollar patologías psicósomáticas muy diversas generadas por un proceso estresante pero fundamentalmente un estado de ansiedad caracterizado por la presencia de un miedo acentuado y continuo, de un sentimiento de amenaza. Igualmente pueden desarrollarse otros trastornos emocionales tales como sentimiento de fracaso, impotencia y frustración, baja autoestima y apatía.
- La excesiva situación de la duración de acoso puede dar lugar a patologías más importantes como cuadros depresivos graves, trastornos paranoides y diversas manifestaciones de patologías psicósomáticas. En general, puede decirse que, en estos casos, la salud del individuo puede encontrarse seriamente afectada, y distorsionar las interacciones con otros trabajadores e interferir tanto en su vida social como laboral.



#### 6.4.2 CONDUCTAS CONCRETAS DE “MOBBING” CLASIFICADAS POR FACTORES (ZAPF, KNORZ Y KULLA, 1996):

##### a) Ataques a la víctima con medidas organizacionales:

- El superior restringe a la persona las posibilidades de hablar.
- Cambiar la ubicación de una persona separándole de sus compañeros.
- Prohibir a los compañeros que hablen a una persona determinada.
- Obligar a alguien a ejecutar tareas en contra de su conciencia.
- Juzgar el desempeño de una persona de manera ofensiva.
- Cuestionar sistemáticamente las decisiones de un trabajador.
- No asignar tareas a una persona o asignarlas sin sentido.
- Asignar tareas por debajo de sus posibilidades o asignar tareas degradantes.

##### b) Ataques a las relaciones sociales de la víctima con aislamiento social:

- Restringir a los compañeros hablar con una persona.
- rehusar la comunicación con una persona a través de miradas y gestos.
- Rehusar la comunicación con una persona negándose a comunicarse directamente con ella.
- No dirigir la palabra a una persona.
- Tratar a una persona como si no existiera.

**c) Ataques a la vida privada de la víctima:**

1. Críticas permanentes a la vida privada de una persona o hacer mofa de la misma.
2. Terror telefónico.
3. Dar a entender que una persona tiene problemas psicológicos o que no tiene la capacidad (de comprensión, etc...) suficiente.
4. Mofarse de las discapacidades de una persona.

**d) Violencia física:**

1. Ofertas sexuales, violencia sexual.
2. Amenazas de violencia física.
3. Uso de violencia menor.
4. Maltrato físico.

**e) Ataques a las actitudes de la víctima:**

1. Ataque a las actitudes y creencias políticas o religiosas.
2. Mofarse de la nacionalidad de la víctima.

**f) Agresiones verbales:**

1. Gritar, insultar, proferir amenazas verbales.
2. Críticas permanentes del trabajo de la persona.

**g) Rumores:**

1. Hablar mal de la persona a su espalda.
2. Difusión de rumores.



**6.4.3 FORMAS DE PREVENCIÓN DEL ACOSO PSICOLÓGICO MORAL, O “MOBBING”, EN EL TRABAJO.**

Podríamos hablar de dos grandes tipos de medidas u objetivos, sin que quepa una enumeración cerrada en cada uno de los apartados:

**a) Mejorando las condiciones psicosociales del puesto de trabajo:**

- Ofrecer a cada trabajador la posibilidad de escoger la manera de realizar su propio trabajo.
- Reducir el volumen de trabajos monótonos y repetitivos.
- Aumentar la información sobre objetivos.
- Desarrollar el estilo de dirección.
- Evitar especificaciones poco claras de funciones y tareas.

**b) Creación de una cultura organizativa con normas y valores contra el acoso moral:**

- Información, en todos los niveles de organización sobre lo que es el acoso moral.
- Crear un procedimiento de empresa para solucionar los conflictos que puedan derivarse del acoso moral, garantizando el derecho de los trabajadores a plantear la queja por el cauce adecuado y el anonimato.
- Contar con un servicio permanente de asistencia a los trabajadores, desempeñado por profesionales de la psicología.
- Establecer mecanismos de ayuda en el seno de la empresa, tanto en el ámbito médico, como en el Comité de Seg. y Salud.
- Implicar a los trabajadores y sus representantes en la Evaluación de Riesgos y la prevención del acoso moral.
- Realización de los cambios que sean necesarios en los puestos de trabajo para eliminar la situación de acoso psicológico; control y revisión de los procedimientos de trabajo, formación del personal.



## 7. BIBLIOGRAFÍA

---

### LISTADO DE BIBLIOGRAFÍA ESENCIAL FACTORES PSICOSOCIALES

- **“Manual para la evaluación y prevención de riesgos ergonómicos y psicosociales en Pyme”** INSHT/ Instituto de Biomecánica de Valencia.
- **“Factores psicosociales: AIP. Método de evaluación”** Centro de Condiciones de Trabajo de Barcelona.INSHT
- **“Factores psicosociales: Identificación de situaciones de riesgo”**.Instituto Navarro de Salud Laboral.
- **“Método ISTAS 21: Cuestionario psicosocial de Copenhague”**. ISTAS-CC.OO.
- **“Estrés en el trabajo: causas, efectos y prevención”** Fundación europea para la Mejora de las condiciones de Vida y de Trabajo.
- **“Estrés. Aspectos médicos”** Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo
- **“La carga mental de trabajo”** Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo
- **“Código de Conducta para combatir el acoso sexual”** Instituto de la Mujer
- **“Acoso psicológico laboral (Mobbing)”** Instituto Regional de Seguridad y Salud en el Trabajo
- **“Guía Acoso Psicológico Laboral”** Instituto Regional de Seguridad y Salud en el Trabajo
- **“ Mobbing, violencia física y acoso sexual”** Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- **“El acoso moral en el trabajo”** Instituto Vasco de Seguridad y Salud Laborales.

## 8. ANEXO I

### LISTA DE IDENTIFICACIÓN INICIAL DE RIESGOS

- |   |   |  |
|---|---|--|
| 1. Ningún ítem marcado en un apartado                 | ➔ | Situación aceptable  |
| 2. Algún ítem marcado en un apartado                  | ➔ | Evaluar con el método correspondiente                              |
| 3. Algún ítem marcado en un apartado señalado con (*) | ➔ | Consultar con un técnico especialista de un servicio de prevención |

ÁREA DE TRABAJO: ..... PUESTO: .....

#### 1. CONDICIONES TÉRMICAS

- 1.1. Temperatura inadecuada debido a que hay fuentes de mucho calor o frío o porque no hay sistema de calefacción/ refrigeración apropiado:
- Invierno       Verano       Primavera/ Otoño
- 1.2. Humedad ambiental inadecuada (el ambiente está seco o demasiado húmedo):
- Invierno       Verano       Primavera/ Otoño
- 1.3. Corrientes de aire que producen molestias por frío:
- Invierno       Verano       Primavera/ Otoño

#### 2. RUIDO

- 2.1. Algún trabajador refiere molestias por el ruido que tiene en su puesto de trabajo
- 2.2. Hay que forzar la voz para poder hablar con los trabajadores de puestos cercanos debido al ruido.
- 2.3. Es difícil oír una conversación en un tono de voz normal a causa del ruido.
- 2.4. Los trabajadores refieren dificultades para concentrarse en su trabajo debido al ruido existente.

#### 3. ILUMINACIÓN

- 3.1. Los trabajadores manifiestan dificultades para ver bien la tarea.
- 3.2. Se realizan tareas con altas exigencias visuales o de gran minuciosidad con una iluminación insuficiente
- 3.3. Existen reflejos o deslumbramientos molestos en el puesto o su entorno
- 3.4. Los trabajadores se quejan de molestias frecuentes en los ojos o la vista.

#### 4. CALIDAD DEL AMBIENTE INTERIOR<sup>10</sup> (Sólo para puestos de oficinas o similares)

- 4.1. Hay problemas o quejas frecuentes debidos a la ventilación (aire viciado, malos olores, etc.).
- 4.2. Hay problemas o quejas debidos a polvo u otros contaminantes por mal mantenimiento o limpieza del edificio o de sus instalaciones; por obras del edificio; mobiliario de mala calidad; productos de limpieza, etc.

## 5. DISEÑO DEL PUESTO DE TRABAJO

- 5.1. La superficie de trabajo (mesa, banco de trabajo, etc.) es muy alta o muy baja para el tipo de tarea o para las dimensiones de los trabajos.
- 5.2. Se tienen que alcanzar herramientas, elementos u objetos de trabajo que están muy alejados del cuerpo del trabajador (por ejemplo, obligan a estirar mucho el brazo).
- 5.3. El espacio de trabajo (sobre la superficie, debajo de ella o en el entorno del puesto de trabajo) es insuficiente o inadecuado
- 5.4. El diseño del puesto no permite una postura de trabajo (de pie, sentada, etc.) cómoda.
- 5.5. El trabajador tiene que mover materiales pesados (contenedores, carros, carretillas, etc.)
- 5.6. Se emplean herramientas inadecuadas, por su forma, tamaño o peso, para la tarea que se realiza.
- 5.7. Los controles y los indicadores no son cómodos de activar o de visualizar.

## 6. TRABAJOS CON PANTALLAS DE VISUALIZACIÓN

- 6.1. La pantalla está mal situada: muy alta o muy baja; en un lateral; muy cerca o muy lejos del trabajador
- 6.2. No existe apoyo para los antebrazos mientras se usa el teclado.
- 6.3. No se lee correctamente la información de la pantalla o de los documentos (en las tareas de introducción de datos)
- 6.4. Resulta incómodo el manejo del ratón.
- 6.5. La silla no es cómoda.
- 6.6. No hay suficiente espacio en la mesa para distribuir adecuadamente el equipamiento necesario (ordenador, documentos, teléfono, etc.)
- 6.7. No hay suficiente espacio libre bajo la mesa para las piernas y los muslos.
- 6.8. El trabajador no dispone de un reposapiés en caso necesario (cuando no pueda apoyar bien los pies en el suelo una vez ajustado el asiento en relación con la mesa).

## 7. MANIPULACIÓN MANUAL DE CARGAS

- 7.1. Se manipulan cargas > 6 kg.
- 7.2. Se manipulan cargas > 3 kg en alguna de las siguientes situaciones:
  - Por encima del hombro o por debajo de las rodillas.
  - Muy alejadas del cuerpo.
  - Con el tronco girado.
  - Con una frecuencia superior a 1 vez/ minuto.
- 7.3. Se manipulan cargas en postura sentada.
- 7.4. El trabajador levanta cargas en una postura inadecuada, inclinando

## 8. POSTURAS/REPETITIVIDAD

- 8.1. Posturas forzadas de algún segmento corporal (el cuello, el tronco, los brazos, las manos/muñecas o los pies) de manera repetida o prolongada
- 8.2. Movimientos repetitivos de los brazos y/o de las manos/muñecas
- 8.3. Postura de pie prolongada.
- 8.4. Postura de pie con las rodillas flexionadas o en cuclillas de manera repetida o prolongada.

## 9. FUERZAS

- 9.1. Se realizan empujes o arrastres de cargas elevadas (carros, bastidores, etc.)
- 9.2. Se realizan fuerzas elevadas (aparte de las manipulaciones de cargas) con los dedos, las manos, los brazos, el tronco, las piernas o los pies.

## 10. CARGA MENTAL

- 10.1. El trabajo se basa en el tratamiento de información (trabajos administrativos, control de procesos automatizados, informática, etc.)
- 10.2. El nivel de atención requerido para la ejecución de la tarea es elevado.
- 10.3. El trabajo tiene poco contenido y es muy repetitivo.
- 10.4. Los errores, averías y otros incidentes que puedan presentarse en el puesto de trabajo se dan frecuentemente.

## 11. FACTORES PSICOSOCIALES

- 11.1. El trabajador no puede elegir el ritmo o la cadencia de trabajo.
- 11.2. El trabajador no puede elegir sus periodos de descanso.
- 11.3. Las tareas son monótonas.
- 11.4. Las tareas son repetitivas.
- 11.5. La empresa no proporciona información al trabajador sobre distintos aspectos de su trabajo (objetivos a cumplir, objetivos parciales, calidad del trabajo realizado ...)
- 11.6. Los trabajadores refieren malestar por la inestabilidad laboral.
- 11.7. Los trabajadores refieren malestar por la ausencia de formación profesional.
- 11.8. Los trabajadores manifiestan dificultades para adaptarse al sistema de trabajo a turnos y nocturno.