



observatorio galego
de condicións de traballo

AVALIACIÓN DO RISCO PSICOSOCIAL PROXECTO E RESULTADOS

Instituto Galego de Seguridade e Saúde Laboral

Setembro 2013

Coordinador do proxecto:

Jose Rega P iñeiro

Técnico superior en Prevención de Riscos Laborais. Instituto Galego de Seguridade e Saúde Laboral – Issga

Execución do proxecto:

M^a Jesús Copa Arias

Técnica superior en Prevención de Riscos Laborais. Instituto Galego de Seguridade e Saúde Laboral - Issga

Juan Manuel Rodríguez Lorenzo

Técnico superior en Prevención de Riscos Laborais. Instituto Galego de Seguridade e Saúde Laboral - Issga

Arturo Pintos Novo

Técnico superior en Prevención de Riscos Laborais. Servizo de Prevención de Riscos Laborais de Vicepresidencia e Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza

Servizo de prevención de Mugatra Sociedad de Prevencion

Autora do informe:

M^a Jesús Copa Arias.

Técnica superior en Prevención de Riscos Laborais. Instituto Galego de Seguridade e Saúde Laboral – Issga

Data de realización do proxecto: novembro 2011 ata febreiro 2013

Data de edición do proxecto: setembro 2013



ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	4
O PROXECTO.....	7
OS MÉTODOS.....	8
ISTAS 21.....	8
METODOLOXÍA INERMAP.....	11
O DESENVOLVEMENTO E OS RESULTADOS.....	13
PREPARACIÓN PREVIA.....	14
TRABALLO DE CAMPO.....	14
INTERPRETACIÓN DOS RESULTADOS.....	14
INFORME PRELIMINAR DO MÉTODO ISTAS21.....	16
INFORME DO MÉTODO PSICOMAP.....	17
AS CONCLUSIÓNS.....	19
BIBLIOGRAFÍA.....	20

INTRODUCCIÓN

Segundo a Axencia Europea para a Seguridade e a Saúde no Traballo, a existencia de riscos psicosociais, os cales están vinculados ao modo en que se deseña, organiza e xestiona o traballo, así como ao contexto económico e social deste, tradúcese nun maior estrés para o traballador, e pode chegar a causar unha grave deterioración da súa saúde mental e física.

Ademais, segundo a quinta Enquisa europea sobre as condicións de traballo, realizada en 2010 pola Fundación Europea para a Mellora das Condicións de Vida e Traballo, o 20% dos traballadores refire malestar psicolóxico.

Así mesmo, e segundo a sétima Enquisa nacional de condicións de traballo, realizada en 2011 polo Instituto Nacional de Seguridade e Hixiene no Traballo (INSHT), varios indicadores relativos ás esixencias derivadas de factores psicosociais do traballo empeoraron respecto a catro anos antes. Así acontece co nivel de atención esixido na tarefa, coa percepción de ter moito traballo e sentirse sufocado, ter que traballar moi rápido ou deber atender varias tarefas ao mesmo tempo. Ademais, máis de sete de cada dez ocupados ten algún problema de saúde e para a maioría deles, os seus problemas de saúde están relacionados (orixinados ou agravados) co traballo que realizan, en particular os que presentan algún trastorno musculoesquelético, pero tamén os que manifestan sufrir cansazo e esgotamento, e estrés.

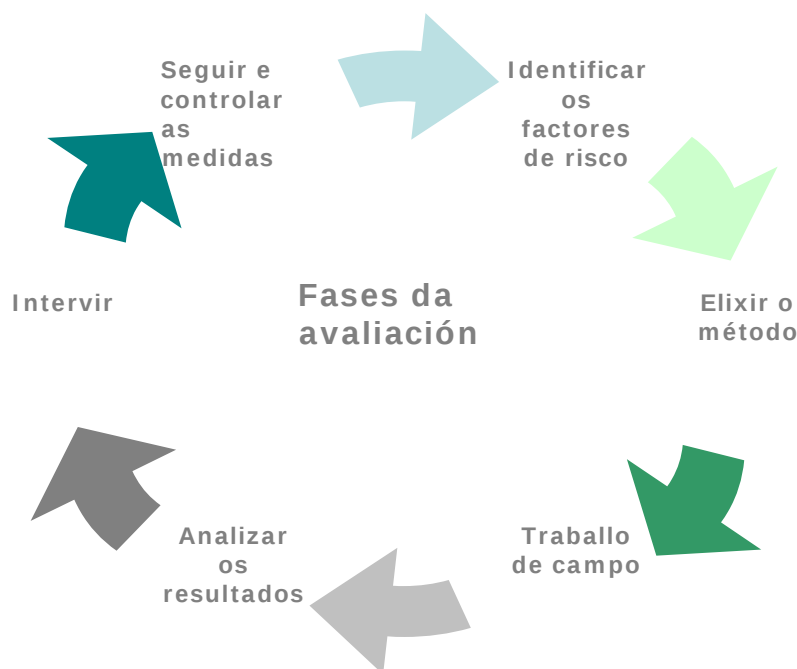
Tomando todo isto en consideración, ponse de manifesto a importancia da correcta xestión destes riscos non obstante, en xeral, esta xestión dos riscos psicosociais nos centros de traballo europeos adoece de certo atraso no seu desenvolvemento respecto á dos riscos xerais de seguridade e saúde no traballo. (1)

Un dos primeiros pasos para levala a cabo, e ademais unha obriga establecida na Lei 31/1995 de Prevención de Riscos Laborais (LPRL) (artigo 16.1), consiste en realizar a avaliación dos riscos, definida no artigo 3.1 do Regulamento dos Servizos de Prevención (RSP) como: «o proceso dirixido a estimar a magnitude daqueles riscos que non puidesen evitarse, obtendo a información necesaria para que o empresario estea en condicións de tomar unha decisión apropiada sobre a necesidade de adoptar medidas preventivas e, en tal caso, sobre o tipo de medidas que deben adoptarse.

Neste sentido, a avaliación psicosocial persegue o mesmo obxectivo que outros ámbitos da prevención de riscos laborais: identificar factores de risco e establecer medidas de mellora para previr danos.

É un proceso complexo que leva consigo un conxunto de actuacións ou etapas sucesivas interrelacionadas. En xeral, pódense distinguir as seguintes fases (2):

- Identificación dos factores de risco.
- Elección da metodoloxía e técnicas de investigación que se han de aplicar.
- Planificación e realización do traballo de campo.
- Análise dos resultados e elaboración dun informe.
- Elaboración e posta en marcha dun programa de intervención.
- Seguimento e control das medidas adoptadas.



Á hora de elixir a metodoloxía ou técnicas a aplicar o procedemento de avaliación deberá proporcionar confianza sobre o seu resultado. Segundo a Guía de Actuación Inspectoral en factores Psicosociais da Inspección de Traballo e Seguridade Social os distintos métodos xerais para avaliar os factores de risco psicosocial, con independencia dos métodos que avalían factores concretos, poden agruparse en dúas categorías:

- Os métodos cuantitativos, que consisten en cuestionarios e enquisas, e que son os máis utilizados.
- Os métodos cualitativos, que consisten en entrevistas e grupos de discusión. Estes últimos utilízanse para estudos individuais ou grupos pequenos, ou como complemento a métodos cuantitativos.



Neste Proxecto piloto de avaliación de riscos psicosociais escollemos dous instrumentos de entre os máis coñecidos e estendidos, centrándonos na metodoloxía cuantitativa.

1. *Resumo de catro informes de análises secundarias - Para comprender a xestión da SST no lugar de traballo, os riscos psicosociais e a participación dos traballadores por medio de ESENER*
2. *NTP 702: O proceso de avaliación dos factores psicosociais*

O PROXECTO

Este proxecto está enmarcado dentro do Plan anual de actividades do Instituto Galego de Seguridade e Saúde Laboral (ISSGA) e este á súa vez faino no Plan estratéxico para a prevención de riscos laborais en Galicia 2011-2014, onde entre as súas medidas se contempla o fomento da prevención e avaliación dos riscos psicosociais nas administracións ou organismos públicos. Así xorde coa intención de abordar o estudo da xestión de riscos psicosociais dende un punto de vista práctico, centrándose na fase de avaliación destes riscos.

O obxecto é comparar dous métodos de entre os máis estendidos e utilizados, pero con variacións significativas entre eles, para analizar as diferenzas, sobre todo, en canto a operatividade e sinxeleza no seu uso ou en interpretación dos resultados.

Para levalo a cabo, o ISSGA contou coa colaboración do Servizo de Prevención Propio da Xunta de Galicia, de Mugatra Sociedad de Prevención e de catro centros do Servizo de Dependencia e Autonomía Persoal da Xunta de Galicia:

- Residencia de Maiores "Torrente Ballester" na provincia de A Coruña
- Residencia de Maiores A Milagrosa na provincia de Lugo
- Residencia de Maiores "Nosa Sra. dos Miragres" Barbadas na provincia de Ourense
- Complexo Residencial de Atención a Persoas Dependentes – Vigo na provincia de Pontevedra

Escolléronse catro centros da mesma rama de actividade e con características similares. A actividade socioasistencial e en concreto este tipo de centros de atención a persoas en situación de dependencia, pode presentar gran variedade de factores de risco psicosocial, como son os ritmos de traballo elevados e onde se dan picos de traballo, o traballo a quendas e traballo nocturno, a dobre presenza e onde ademais, cobra grande importancia o factor das relacións persoais, polo trato continuado con persoas e o posible desgaste emocional que pode levar consigo.

Os catro centros constitúen residencias de atención a persoas maiores pertencentes ao servizo de Dependencia e Autonomía Persoal da Xunta de Galicia e contan cun equipo que vai dende os 30 aos 266 traballadores, sendo na súa maioría mulleres. Dous dos centros prestan un servizo de atención a persoas dependentes e os outros dous a persoas con autonomía.

OS MÉTODOS

Como comentamos, o que se pretende é realizar unha comparación de dous métodos validados para avaliar os riscos psicosociais na empresa ou organización. Os métodos escollidos para iso foron:

- COPSOQ – ISTAS21
- METODOLOXÍA INERMAP

Ambos os dous métodos baséanse na avaliación dos factores psicosociais, é dicir, aquelas condicións que se encontran presentes nunha situación laboral e que están directamente relacionadas coa organización, o contido do traballo e a realización da tarefa, e que teñen capacidade para afectar tanto ao benestar ou á saúde (física, psíquica ou social) do traballador como ao desenvolvemento do traballo.

ISTAS21

Trátase da versión ao castelán do Cuestionario Psicosocial de Copenhaguen (CoPsoQ). Foi adaptada e validada en España, presentando bos niveis de validez e fiabilidade e é unha metodoloxía de utilización pública e gratuíta.

Ademais é un dos métodos cuantitativos e xerais de avaliación destacado pola Inspección de Traballo e Seguridade Social (ITSS) na súa Guía de actuación inspectora en factores psicosociais e o INSHT dedica a Nota Técnica de Prevención 703 á súa presentación.

O marco conceptual está baseado na Teoría Xeral do Estrés, o uso de cuestionarios estandarizados e o método epidemiolóxico. Fundaméntase na definición de factores psicosociais a partir do modelo de demandas-control-apoio social desenvolvido por Karasek e Theorell, integrando a esta teoría a de esforzo/recompensa de Siegrist e asume tamén a teoría da dobre presenza. O estrés non se enfoca como resultado dunha serie de variables, senón da interacción entre as esixencias da tarefa e o grao de control que a persoa pode exercer para a realización desta.

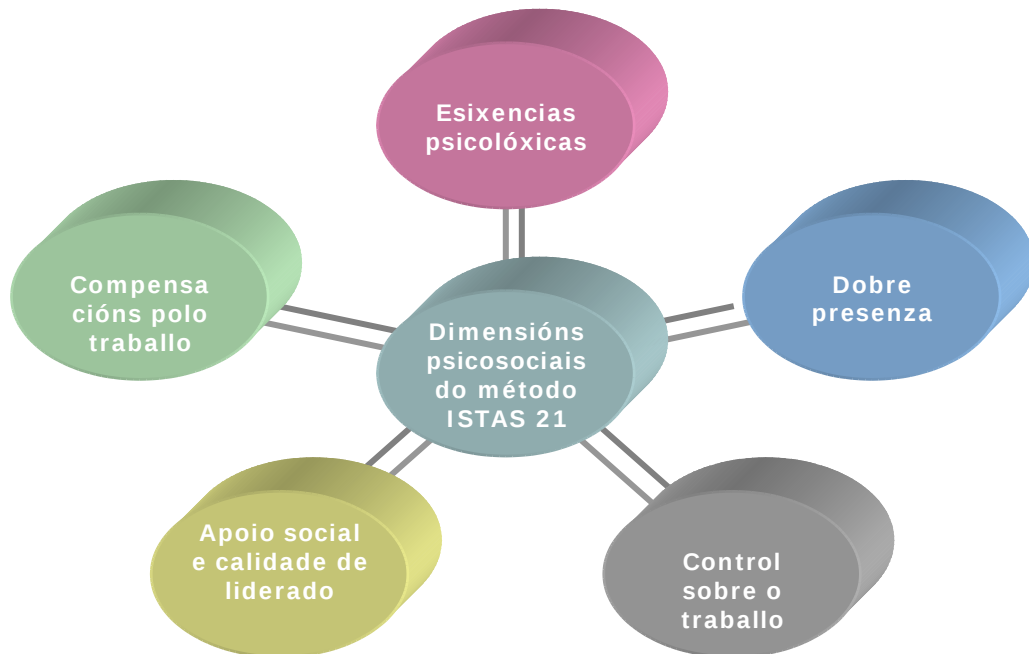
Está deseñado para calquera tipo de traballo e en calquera actividade económica. Existen tres versións do método:

- Versión curta: para empresas de menos de 25 traballadores
- Versión media: para empresas de 25 y máis traballadores
- Versión longa: para o seu uso por persoal investigador

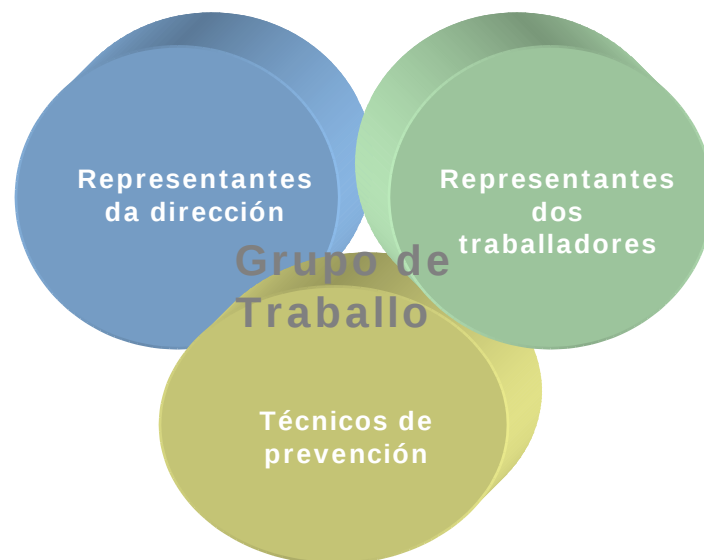
Para identificar e medir os factores de risco psicosocial inclúe 20 dimensións que se reúnen nos seguintes grupos:

- Esixencias psicolóxicas
- Dobre presenza

- Control sobre o traballo
- Apoio social e calidade de liderado
- Compensacións polo traballo



O procedemento baséase no funcionamento dun grupo de traballo tripartito composto por representantes da dirección da empresa, dos traballadores (delegados de prevención) e dos técnicos de prevención. Considérase que o coñecemento técnico e o coñecemento fundamentado na experiencia son complementarios e ambos os dous necesarios no proceso de intervención preventiva.



O método debe usarse garantindo o anonimato e a confidencialidade dos datos, por iso inclúe un cuestionario individual e estandarizado cuxas respostas han de ser anónimas. O cuestionario CoPsoQ-istas21 da versión media consta de 120 preguntas estruturadas en 4 partes:

- Contexto social e traballo doméstico familiar (6 preguntas)
- Saúde e benestar persoal (26 preguntas)
- Condicións de emprego e traballo (19 preguntas)
- E as dimensións das exposicións psicosociais (69 preguntas)

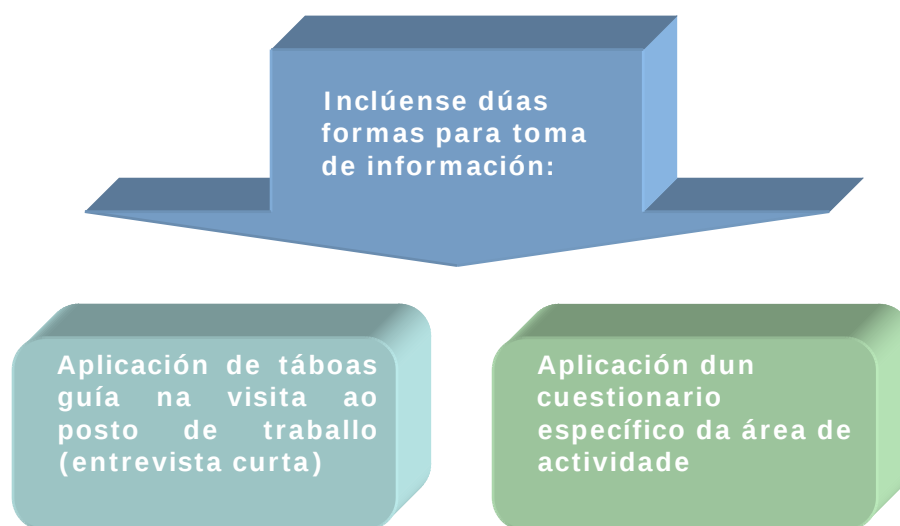
Para a primeira fase da análise dos datos conta cunha aplicación informática. As 20 dimensións de exposición psicosocial encóntranse enmarcadas, como xa comentamos, en cinco grandes grupos e son as seguintes:



METODOLOXÍA INERMAP

Esta é unha metodoloxía de avaliación de riscos psicosociais desenvolvida polo Instituto Mafre de Ergonomía. É un dos métodos de avaliación psicosocial propiamente dita (ou de nivel avanzado) segundo recoñece a Inspección de Traballo e Seguridade Social na súa Guía de actuación inspectora en factores psicosociais. É unha ferramenta validada, de pagamento e conta cunha aplicación informática para o tratamento de datos.

O método baséase na avaliación por parte do técnico das condicións de traballo que observa nos diferentes postos de traballo. Para esta función apóiase nas táboas de avaliación e así poder determinar doadamente o nivel de probabilidade de risco psicosocial. Tamén dispón dun cuestionario para solicitar maior información dos traballadores.



A metodoloxía considera que cada sector profesional difire nos seus riscos psicosociais polo que dispón de diferentes versións segundo este. Non obstante, en canto aos factores de risco, todos eles seguen unha estrutura similar:



O DESENVOLVEMENTO E OS RESULTADOS

Partindo da información anterior, procedeuse a aplicar a metodoloxía ISTAS21 en dous dos centros de traballo, un deles con servizo de atención a persoas dependentes e o outro a persoas con autonomía. Nos outros dous aplicouse a ferramenta Psicomap da metodoloxía INERMAP, pero neste caso utilizando só o cuestionario.

Aínda que este último método recomenda utilizar conxuntamente, se é posible, a toma de datos a través de cuestionario xunto coa entrevista a traballadores mediante as táboas de avaliación, centrámonos na metodoloxía cuantitativa co fin de traballar cos dous instrumentos da forma máis aproximada posible para a súa comparación non exhaustiva.

Para iso, en cada un dos catro centros formouse un grupo de traballo con participación de representantes da dirección do centro, dos traballadores e dos técnicos de prevención. Neste, despois de ver as características e convir a utilización do método correspondente, determinouse tamén a posta en marcha do traballo de campo. Con este fin acórdanse, entre outros, os seguintes puntos:

- Recoller a información mediante un cuestionario de resposta persoal, voluntaria, confidencial e anónima.
- Poderá participar todo o persoal do centro distribuído segundo as unidades de avaliación que se establecen e que serán as áreas de servizos xerais, asistenciais e/ou residenciais, en función do centro que se trate, agrupadas en función de criterios de operatividade e anonimato.
- Informar o cadro de persoal, con anterioridade á toma de datos, de todo o proceso e de como se procederá.
- O proceso para a recollida de respostas será en sobre pechado no propio centro de traballo, durante a xornada laboral e en varias quendas.

Unha vez realizado o traballo de campo, para interpretar os resultados e acordar as medidas preventivas, ambos os dous métodos dispoñen dunha aplicación informática que permite tratar os datos e xerar un informe preliminar. Será posteriormente, no grupo de traballo, onde se interprete o informe e se planifique a actividade preventiva.

Tomando como base común estas liñas xerais de actuación e aplicadas por igual con independencia do método elixido, xorden as seguintes diferenzas para cada fase do proceso:

PREPARACIÓN PREVIA

- Á hora de adaptar o cuestionario á realidade do centro de traballo, o método ISTAS21 require que se adapten 9 das súas 120 preguntas. Son as relativas a sexo, idade, posto de traballo, departamento, antigüidade, relación laboral, xornada no contrato, horario e días da semana laborables. As preguntas de sexo e idade son ademais as únicas que se poderían suprimir para garantir o anonimato. A finalidade de poder modificar estas preguntas baséase en que son as unidades de análise que ten en conta o método, é dicir, aquelas condicións sociodemográficas e de traballo para as que o método permite obter información da exposición aos riscos psicosociais. O obxectivo desta formulación é obter a información da exposición o máis detallada posible, aínda que sempre tendo en conta a operatividade e o anonimato.
- No caso da metodoloxía INERMAP non é necesaria esta adaptación do cuestionario senón que se utiliza tal como o xera a aplicación informática. Isto simplifica o traballo inicial, non tendo que pasar por este filtro, aínda que tamén limita as posibilidades de análise posterior da información, en función das variables antes mencionadas.

TRABALLO DE CAMPO

- O cuestionario do método Psicomap contén menos ítems que o do ISTAS21, o que reduce o tempo necesario para contestalo aínda que non de forma proporcional ao número de preguntas, xa que tamén se xeraron máis dúbidas na súa resposta. Polo tanto é un cuestionario máis breve pero resulta menos claro para o traballador ou traballadora.
- Á hora de informatizar as repostas obtidas, o menor número de ítems a mecanizar tamén facilita moito esta parte do traballo.

INTERPRETACIÓN DOS RESULTADOS

- En canto ao informe preliminar e a interpretación dos resultados, a aplicación de Psicomap permite facelo de forma inmediata. Unha vez que se introduciron todos os datos pódese xerar un informe de avaliación de riscos, en formato de texto editable, que inclúe os resultados e gráficas por posto e por

factor de risco, xunto cunha proposta de medidas preventivas para cada factor.

- A aplicación de ISTAS21, tamén permite xerar automaticamente un documento que contén toda a información para realizar a avaliación, agora ben, o grupo de traballo ten que interpretar este informe preliminar para a avaliación de riscos psicosociais. O grupo ten que plasmar as conclusións, concretando as características da exposición para orientarse sobre a súa orixe e localizala. O método propón elaborar a matriz de exposición, orixe e medidas preventivas, e para iso utilízanse os datos de prevalencia da exposición, a distribución de frecuencias das respostas para cada factor de risco e os resultados cruzados de exposición en función das unidades de análise. Isto leva consigo un traballo de interpretación maior, pero tamén unha busca da orixe do risco máis precisa.



Atendendo a como se presentan os resultados en cada un dos informes, podemos analizar de forma máis pormenorizada as diferenzas entre ambos os dous:

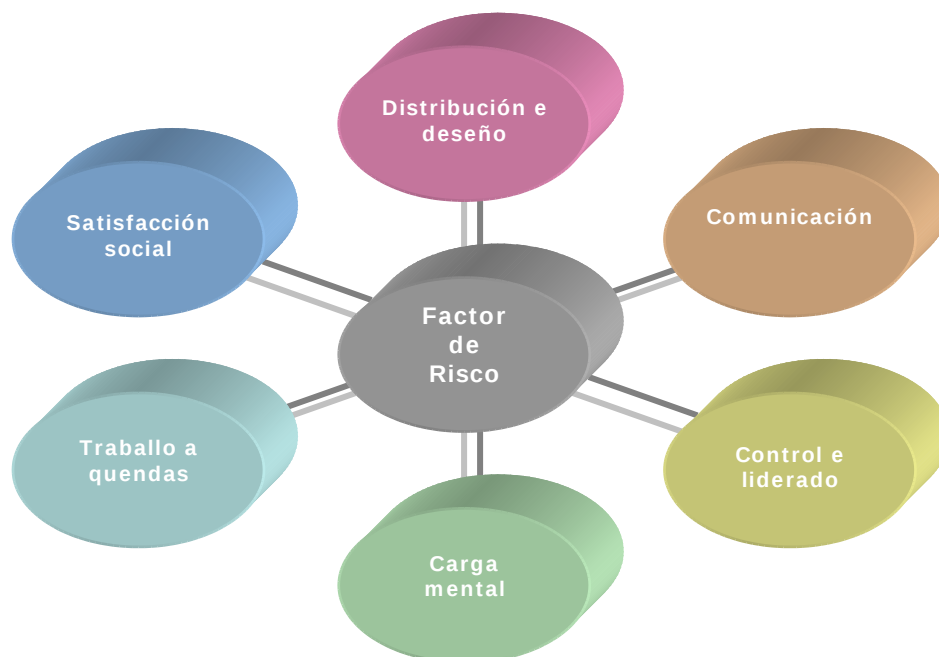
INFORME PRELIMINAR DO MÉTODO ISTAS21

- Este informe preséntanos, en primeiro lugar, os resultados de prevalencia da exposición, é dicir, a proporción de traballadores/as incluídos en cada situación de exposición. Desta forma, en vermello aparécenos o tercil máis desfavorable para a saúde, en amarelo o intermedio, e en verde o máis favorable. Así, as 20 dimensións aparecen ordenadas en función da situación máis desfavorable para a saúde, é dicir, a primeira exposición é a que afecta a unha maior proporción do equipo, e a última, é a que concentra menor proporción de traballadores expostos á situación máis desfavorable.
- Ademais destes datos, tamén podemos ver a distribución de frecuencias, onde se particularizan as características da exposición atendendo á distribución de frecuencias das respostas a todas as preguntas correspondentes ao factor de risco que se analiza. Deste xeito concrétase como é o problema na empresa, facilitando a determinación da súa orixe. Para iso, a través dunha táboa visualízase claramente onde se sitúa a maior parte do equipo: por unha parte, sumadas as frecuencias das respostas "sempre" e "moitas veces" e, por outra, as frecuencias de "só algunha vez" e "nunca", e "algunhas veces" mantense.
- Por último, tamén se dan os resultados cruzados, é dicir, para cada factor de risco preséntanse os datos de exposición para as unidades de análise que se tivesen escollido (sexo, idade, posto de traballo, departamento, antigüidade, relación laboral, xornada no contrato, horario e días da semana laborables). Desta forma, pódese localizar a exposición para facilitar a proposta de medidas preventivas axeitadas.
- Para plasmar as conclusións do grupo de traballo o método propón o uso da matriz de exposición, similar ao seguinte modelo:



INFORME DO MÉTODO PSICOMAP

- O método Psicomap dámos a posibilidade de obter un informe para o centro completo e tamén un informe por cada posto de traballo. Para abordar os riscos psicosociais, preséntanse os resultados para 6 factores e estes á súa vez agrupan un total de 18 subfactores de risco, co fin de facilitar a comprensión e a análise posterior dos datos.



- Os resultados finais indícanos unha valoración do risco para cada factor (trivial, tolerable, moderado, importante ou moi importante). Ademais, o informe tamén facilita as puntuacións en tanto por cento sobre a puntuación máxima de cada factor (risco moi alto) e en puntuacións directas.



- Tamén se presentan as gráficas dos resultados para cada factor de risco, é dicir, gráficos de barras que representan a porcentaxe de cada subfactor, expoñendo as barras nunha cor distinta en función da valoración do risco.
- Por último dáse unha proposta de posibles medidas preventivas para cada factor de risco.

AS CONCLUSIÓN

Tras realizar a avaliación de riscos psicosociais nos catro centros de traballo utilizando metodoloxía cuantitativa, é dicir, cuestionario tanto co método ISTAS 21 coma co Psicomap, chegamos á conclusión de que este último método, a pesar de requirir menos tempo para a súa aplicación e para a elaboración do informe final, nos ofrece uns resultados menos exhaustivos, o que nos proporciona unha análise das causas menos eficiente que no caso do método ISTAS 21. Parece claro que, como a propia metodoloxía INERMAP recomenda, non se debese utilizar unicamente a avaliación con cuestionario, senón que se debe utilizar conxuntamente a toma de datos a través de cuestionario xunto coa entrevista a traballadores mediante as táboas de avaliación.

Neste sentido, as maiores diferenzas detectadas son:

- O cuestionario do método Psicomap contén menos ítems pero é menos sinxelo de interpretar pola poboación traballadora. Este método tamén require menos traballo de preparación previa e de tratamento dos datos.
- Aínda que as dúas metodoloxías xeran un informe preliminar, no caso do método ISTAS 21 a adaptación deste ao informe final require un traballo de interpretación maior.
- No caso do método ISTAS 21, pódese localizar a exposición dunha forma máis precisa grazas ás unidades de análise que permite utilizar o método. Tamén se pode concretar de forma precisa debido á distribución de frecuencias das respostas a todas as preguntas correspondentes ao factor de risco que se analiza.

BIBLIOGRAFÍA

- Coñecer a xestión no lugar de traballo da seguridade e da saúde, os riscos psicosociais e a participación dos traballadores, coa axuda de Esener. Resumo dos catro informes de análise secundario. Axencia Europea para a Seguridade e a Saúde no Traballo
- Facts sheet 22. O estres relacionado co traballo. Axencia Europea para a Seguridade e a Saúde no Traballo
- Facts sheet 74. Previsións dos expertos sobre a aparición de riscos psicosociais en relación coa seguridade e a saúde no traballo. Axencia Europea para a Seguridade e a Saúde no Traballo
- Quinta Enquisa europea sobre as condicións de traballo. Fundación Europea para a Mellora das Condicións de Vida e de Traballo
- VII Enquisa Nacional de Condicións de Traballo. Instituto Nacional de Seguridade e Hixiene no Traballo
- NTP 702: O proceso de avaliación dos factores psicosociais. Instituto Nacional de Seguridade e Hixiene no Traballo
- NTP 703: O método COPSOQ (ISTAS21, PSQCAT21) de avaliación de riscos psicosociais. Instituto Nacional de Seguridade e Hixiene no Traballo
- Guía de Actuación Inspectora en factores Psicosociais. Dirección Xeral da Inspección de Traballo e Seguridade Social
- Manual do método CoPsoQ-istas21 (versión 1.5) para a avaliación e prevención dos riscos psicosociais. Instituto Sindical de Traballo, Ambiente e Saúde
- Manual INERMAP para a avaliación de riscos psicosociais. Instituto de Ergonomía INERMAP