

PROYECTO AULA **PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES**

Evaluación del estrés

Guía 3

Autora: Elisa Moreno Concejo (COPM)

Dirección: Jorge López de Ávila (IRSST)
Isabel Aranda García(COPM)
Luis Picazo Martínez (COPM)

Coordinación: Elisa Sánchez Lozano (COPM)
Helena Thomas Currás (COPM)

Sección de Psicología del Trabajo, Organizaciones y Recursos Humanos
del **Colegio Oficial de la Psicología de Madrid**

-Grupo de Trabajo de Psicología y Salud Laboral-

INTRODUCCIÓN

El estrés laboral constituye una de las formas de estrés que, en líneas generales, afecta más significativamente a la salud de las personas. Esta realidad es debida a la gran importancia que el ámbito laboral tiene en la vida de las personas tanto por el tiempo que desempeñamos esta actividad, como por las diversas y múltiples repercusiones que representa. Así, podemos entender fácilmente su vinculación con la patología, ya que el estrés laboral puede generar trastornos psicológicos, psicosomáticos y sociales. Estos datos junto con el notable incremento que durante los últimos años han experimentado las bajas asociadas al estrés y a otros procesos de origen psicológico, no sólo revelan el impacto económico y personal que suponen para el trabajador, para las empresas y para la sociedad en general, sino que también ponen de manifiesto la necesidad de abordar esta problemática desde perspectiva del ámbito laboral.

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y TIPOS DE RIESGO



Para comprender el funcionamiento del estrés en la empresa, así como las responsabilidades que de ella se derivan en el ámbito preventivo, es importante clarificar distintos conceptos que a menudo son confundidos en el ámbito psicosocial. En este sentido, se concretan las siguientes definiciones:

Factores o condiciones organizativas

Este término es intercambiable por condiciones psicosociales o factores organizativos /psicosociales. Hace referencia a las características presentes en el ámbito laboral relacionadas con el diseño, contenido y organización del trabajo en sus diferentes contextos sociales y organizativos, susceptibles de afectar a la salud del trabajador. Las condiciones o factores psicosociales son, por tanto, elementos neutros que pueden bien generar una amplia variedad de daños psicológicos o físicos, o bien ser precursores de bienestar. Es por ello que, en función de cómo se estructuran dichas condiciones pueden conformarse como factores de riesgo psicosocial, o por el contrario, como factores promotores de salud. Aunque hay descritos multitud de ellos, la mayor parte de herramientas de evaluación del estrés converge en contemplar los más importantes (carga de trabajo, tiempo de trabajo, definición de tareas, conflicto, participación, supervisión, autonomía, demandas psicológicas, relaciones y apoyo social).

Riesgo

Probabilidad de sufrir un daño a causa del trabajo. En base a los principales criterios establecidos por los organismos oficiales y entidades de reconocido prestigio en la materia, se consideran tres tipos de riesgos psicosociales que pueden presentarse de forma individual o interrelacionada entre sí:

- *Estrés laboral.* Se considera el riesgo psicosocial por excelencia en el ámbito laboral, con sus múltiples tipologías.
- *Violencia.* Puede ser de tres tipos:
 - **TIPO I:** Actos violentos originadas por personas ajenas al trabajo (atraco, robo).

- **TIPO II:** El que proviene de los clientes a los que se les presta el servicio, el objetivo es obtener el servicio que no se estaba recibiendo. Esto da pie a quejas y reclamaciones.
- **TIPO III:** Interna (procedente del propio entorno laboral, de compañeros o superiores del propio lugar de trabajo). Este tipo de violencia está asociada a la aparición de conflictos organizacionales y de tipo personal, también conocida como mobbing o acoso laboral.
La Legislación Española contempla el derecho a la seguridad personal, protección y seguridad contra la violencia como consecuencia de sus derechos básicos de los ciudadanos (Constitución Española art. 15, Código Penal art. 170-172, Ley Orgánica 1/1992 sobre Protección de la Seguridad Ciudadana art. 13).
- **Cronoestrés:** Fatiga derivada de la inadecuación horaria (aunque podría, a priori, parecer un daño, en este caso se entiende como riesgo de la inadecuación en la estructuración del tiempo de trabajo). Es más comúnmente conocido como crono estrés, es decir, el tipo de estrés derivado de las estructuras y tiempos de trabajo.

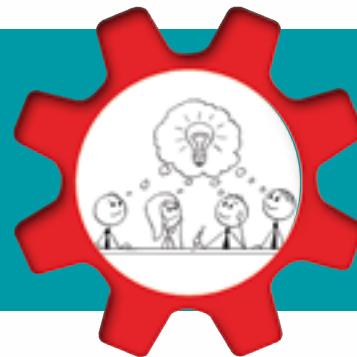
Daño

- *Materialización del riesgo.* Lesión o alteración física, psicológica o conductual.

Conceptos básicos			
Factores de riesgo psicosocial	Riesgos psicosociales	Daños a la salud derivados de los riesgos psicosociales	Interacción con otros riesgos psicosociales
<ul style="list-style-type: none"> • Demanda • Control • Apoyo Social • Relaciones sociales • Cambio • Compensación • Etc. 	<ul style="list-style-type: none"> • Estrés laboral • Violencia • Fatiga 	<ul style="list-style-type: none"> • Trastornos físicos • Trastornos psíquicos • Tractornos conductuales 	<ul style="list-style-type: none"> • Conductas inseguras (factor humano) • Trastornos músculo esqueléticos

Fuente: Inspección de Trabajo y Seguridad Social (2012).

MÉTODO DE EVALUACIÓN



EVALUACIÓN CUANTITATIVA

El estrés como riesgo psicosocial puede afectar a cualquier lugar de trabajo, independientemente de su tamaño, actividad, tipo de trabajador o relación laboral. En este ámbito, la psicosociología como especialidad de prevención de riesgos laborales, aborda el estrés como el principal riesgo psicosocial y establece parámetros y criterios para realizar una adecuada gestión del mismo en las organizaciones, esto es: identificación, evaluación, implantación de medidas preventivas y seguimiento y control de las mismas.

Se ha de tener en cuenta que, obviamente existen variables de vulnerabilidad individual que hacen que determinadas personas puedan presentar daños a la salud derivados del estrés con mayor probabilidad; esta valoración no pertenece a la competencia de la aplicación de la Ley 31/19995 de Prevención de Riesgos Laborales, dado que debe ceñirse única y exclusivamente al estudio objetivo de las condiciones organizativas y de la potencialidad de daño que pueden causar en los trabajadores. No obstante, dada la especial repercusión de la faceta personal, se considera ampliamente recomendable (siempre de forma complementaria a la gestión de las condiciones psicosociales), la valoración, así como el trabajo y mejora de las habilidades y capacidades de las personas para afrontar el estrés a través de profesionales de la Psicología habilitados al respecto.

Por tanto, en la evaluación del estrés en la empresa, se pueden considerar dos ámbitos diferenciados pero complementarios:

- **Organización:** *Evaluación del estrés psicosocial como riesgo laboral.* Compete a la Prevención de Riesgos Laborales en función de la normativa que aplica, la Ley 31/1995. Por ello, su valoración se debe realizar a través de un técnico especializado en Psicosociología Aplicada y su objetivo es evaluar la potencialidad de las condiciones organizativas (factores psicosociales) de producir daños a la salud de los trabajadores. Existen diferentes instrumentos que han demostrado criterios de fiabilidad y validez suficientes para establecerse como métodos adecuados de cara a la evaluación psicosocial. Cabe señalar que las encuestas de clima, satisfacción o motivación laboral no son válidas como herramientas de evaluación por no ser métodos específicos para la valoración de los factores de riesgo psicosocial, si bien pueden ser de gran utilidad como información complementaria.

Estos instrumentos son los más utilizados:

- FPSICO (INSST). Mide las dimensiones de carga de trabajo, autonomía, tiempo de trabajo, demandas psicológicas, variedad/contenido, participación/supervisión, interés por el trabajador/compensación, desempeño de rol, relaciones y apoyo social. Permite su implementación tanto en formato papel como por digital.
- CoPsoQ ISTAS21 (CCOO). Fundamentado en la definición de factores psicosociales a partir del modelo demandas-control-apoyo social de Karasek y esfuerzo-recompensa. Incluye diferentes dimensiones, que valora las exigencias psicológicas, doble presencia, control sobre el trabajo, apoyo social y calidad de liderazgo y compensaciones por el trabajo.
- INSST para PYMES (evaluación psicosocial en pequeñas y medianas empresas y manual INSST/IBV)
- Otros métodos que están disponibles actualmente en el mercado y se consideran igualmente idóneos para realizar la evaluación de riesgos psicosociales (RED, DECORE, Batería Valencia Prevacc, Inermap, Prevenlab Psicosocial, etc.).
- **Personas:** *Evaluación del estrés como afectación o daño derivado del mismo a los trabajadores.* Dado que hace referencia a la valoración clínica individual, debe competir a los profesionales sanitarios a través de Vigilancia de la Salud o de sanitarios habilitados. En caso de ser instrumentos específicos de psicología siempre tendrán que ser evaluados por un psicólogo sanitario habilitado. Los resultados pueden utilizarse tanto como valoración clínica individual, o bien a modo de indicador complementario a la evaluación psicosocial, siempre dando los resultados por puesto y no por persona, esto es, respetando los principios de confidencialidad y anonimato. No es de carácter obligatorio dado que no se encuentra en el marco de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, pero sí como se comentaba anteriormente, ampliamente recomendable.

Pueden encontrarse multitud de métodos al respecto. Métodos específicos destacan:

- Cuestionarios que valoran el **estrés laboral**:
 - Occupational Stress Questionnaire (Elo et al., 1992).
 - Working Conditions and Control Questionnaire (WOCCQ).
 - Job Content Questionnaire (JCQ, Karasek, 1989).
 - Job stress Survey (JSS, Spielberg, 1994).
- Cuestionarios de **salud global**:
 - Patient Health Questionnaire-9 (PHQ-9, Vigilancia de la Salud).
- Evaluación de **Síndrome de burnout**. Maslach Burnout Inventory (MBI), que mide las dimensiones de cansancio emocional, despersonalización y baja realización personal. La primera de ellas, se corresponde con el sentimiento de agotamiento y fatiga ante las exigencias de la tarea. Consta de 22 ítems y mide tres aspectos:
 - **Subescala de agotamiento o cansancio emocional.** Se corresponde con el sentimiento de agotamiento y fatiga ante las exigencias de la tarea. Este síntoma puede manifestarse física y/o psíquicamente, correspondiendo con la sensación descrita como "no poder dar de sí mismo a los demás".
 - **Subescala de Despersonalización** entendida como el desarrollo de sentimientos, actitudes y respuestas negativas, distantes y frías hacia otras personas; especialmente hacia los beneficiarios del propio trabajo.
 - **Subescala de Realización Personal**, caracterizada por una desilusión para dar sentido a la propia vida y hacia los logros personales. Esta dimensión se acompaña de una actitud negativa hacia uno mismo y hacia el trabajo, implicando la disminución de la productividad y de la autoestima.
- Existen diferentes versiones según grupos profesionales concretos:
 - MBI-GS (General Survey). Población General.
 - MBI-SS (Student Survey), Población ámbito educativo.
 - MBI-HSS (Profesionales de la salud). Población ámbito sanitario

EVALUACIÓN CUALITATIVA

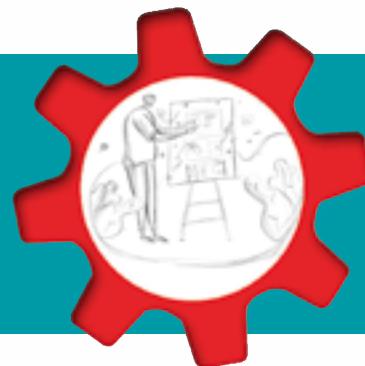
En cualquiera de los ámbitos, una vez utilizadas las herramientas cuantitativas, se debe tener en cuenta que es fundamental completarlas y contextualizarlas a través de información cualitativa que permita profundizar y contrastar sus resultados de una forma más global de modo que se pueda establecer un diagnóstico concreto. Las herramientas cualitativas más frecuentes son:

- Análisis de informes.
- Observación.
- Grupos de Discusión.
- Entrevista (estructurada y semiestructurada).
- Técnica de Grupo nominal.

	Información objetiva	Información subjetiva
Toma de datos	Datos generales de la empresa (organigrama oficial, horarios, sistemas de promoción, definición de tareas y responsabilidades, etc.)	Percepciones sobre los indicadores objetivos recabados percibidos por: - Dirección - RRHH - Mandos intermedios - Trabajadores - Otros departamentos de interés
	Características sociodemográficas de la plantilla (sexo, edad, nivel sociocultural, antigüedad en la empresa...)	
	Daños a la salud (absentismo, bajas laborales, índices de rotación de puestos, declaraciones de incapacidad, sines-tralidad, cambios de puesto, etc.)	
	Productividad (aspectos relacionados con el rendimiento y la calidad)	
	Procedimientos	
Método	Actas de reuniones (Comité de Seguridad y Salud, Informes anteriores de Prevención, etc.)	
	Observación de diferencias entre el procedimiento prescrito y el real, y estadísticas disponibles	Cuantitativos (encuestas). Cualitativos (entrevistas personales, grupos de discusión)

Fuente: Piélago, 2016.

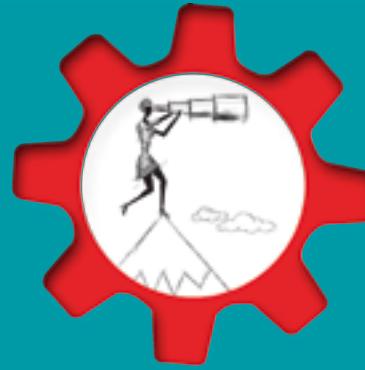
ISO 10667: EVALUACIÓN DE PERSONAS



La Norma UNE-ISO 10667, elaborada en 2011, establece procedimientos y métodos para la evaluación de personas en entornos laborales y contextos organizacionales. Se fundamenta en los siguientes pilares:

- Proporcionar una guía clara y concisa para unas **buenas prácticas en evaluación de personas en contextos laborales**, y lo hace desde una perspectiva basada en evidencias, medible y aplicable a nivel mundial.
- Describir las **competencias, obligaciones y responsabilidades de los clientes y de los proveedores**, antes, durante y después del proceso de evaluación, y **proporciona directrices para** todas las partes implicadas en **el proceso evaluador** y cubre todo el ciclo de la vida laboral, a escala individual, grupal y organizacional: desde la selección hasta el desarrollo profesional, pasando por la formación, el clima laboral, etc.

TIPOS DE ESTRÉS POSTRAUMÁTICO: AGUDO, RELACIÓN CON BURNOUT Y TEPT



El estrés puede definirse en función de múltiples catalogaciones y nomenclaturas. No obstante, una de las principales clasificaciones radica en la distinción de la dimensión temporal, distinguiendo el estrés agudo y crónico.

- El **estrés agudo** hace referencia a la respuesta de estrés generada por un estímulo determinado, con un principio y fin marcados en el tiempo. Sin embargo, el estrés crónico se manifiesta a lo largo del tiempo, fraguándose lentamente de forma insidiosa y sin que los estresores que lo originan tengan un origen y finalización temporal determinados. Aunque el estrés laboral puede presentarse en cualquiera de estas dos formas, el estrés psicosocial por excelencia se refiere a una respuesta crónica de estrés, mantenida en el tiempo.
- El **síndrome de burnout**, es concretamente una tipología de estrés crónico, mantenido en el tiempo, que se origina en aquellas situaciones o entornos laborales que favorecen la aparición de las tres dimensiones mencionadas anteriormente: agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización en el trabajo, dándose con mayor frecuencia en individuos que trabajan en relación directa con personas o usuarios.
- Por último, el **Trastorno del Estrés Posttraumático** (TEPT), hace referencia a una afección de salud mental que algunas personas desarrollan tras experimentar acontecimientos altamente traumáticos en los que vean amenazadas su integridad, generando una respuesta aguda de un estrés, normalmente diferida en el tiempo, por lo que sus síntomas suelen comenzar a manifestarse en un intervalo temporal posterior al hecho traumático.

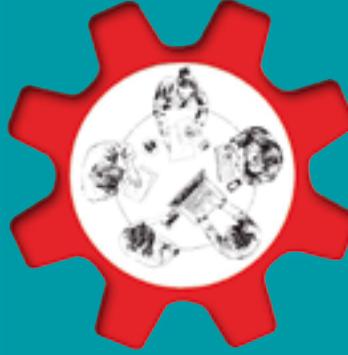
NUEVOS FACTORES DE RIESGOS EMERGENTES



En los últimos tiempos se deben tener en consideración diferentes aspectos que pueden suponer factores de riesgo psicosocial entre ellos destacan:

- La implementación de medidas de uso de tecnologías de la información que, aunque puede facilitar enormemente el desarrollo de los trabajos, puede suponer una gran dificultad de aprendizaje y de adaptación a su uso.
- Dificultad de desconexión en un mundo eminentemente digital, a las diferentes tecnologías tanto en el ámbito laboral como personal.
- Envejecimiento activo de la plantilla trabajadora como característica organizacional y las repercusiones que sus particularidades individuales puedan tener en el desarrollo de su trabajo.
- El efecto de la pandemia COVID19 (situaciones de incertidumbre), junto con las medidas organizativas que se han tenido que tomar para realizar trabajo a distancia de una forma no estructurada.

CONCLUSIONES



La evaluación psicosocial persigue el mismo objetivo que otros ámbitos de la Prevención de Riesgos Laborales: Identificar factores de Riesgo e incorporar medidas de mejora para prevenir daños a la salud. Sin embargo, la actuación en el ámbito psicosocial puede resultar más compleja por diversos motivos: la dificultad de establecer una relación causal directa entre el factor riesgo y daño, dado que la pérdida de salud no se debe a una relación causa-efecto directo, sino que tiende a ser multicausal. Por tanto, más allá de las consideraciones legales, la evaluación de los factores psicosociales permitirá conocer las posibles áreas de mejora en las Organizaciones y establecer potenciales sistemas de mejora.

El **Colegio Oficial de la Psicología de Madrid** ofrece servicios de mediación, información y apoyo sobre riesgos psicosociales, atendido por profesionales colegiados, expertos en Salud Laboral, pertenecientes al Grupo de Trabajo de Salud Laboral del Colegio. Puede contactarse a través de la página www.copmadrid.org y a través de los correos electrónicos: riesgospsicosociales@cop.es e instituciondemediacion@cop.es. Cuesta de San Vicente, 4 Planta 4. 28008 Madrid. Tel. 91 541 99 99.

El **Servicio de Intermediación en Riesgos Psicosociales del Instituto Regional de Seguridad y Salud en el Trabajo de la Comunidad de Madrid** ofrece un servicio de asesoramiento e intermediación para empresas y trabajadores sobre riesgos psicosociales laborales. C/ Ventura Rodríguez, 7. 28008 Madrid. Tel. 91 420 58 33-91 420 61 21. Correo electrónico: irsst.sirp@madrid.org

BIBLIOGRAFÍA

- Inspección de Trabajo y Seguridad Social e Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (2012). *Guía de Actuaciones de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social sobre Riesgos Psicosociales* (NIPO: 270-12-061-2). Ministerio de Empleo y Seguridad Social. https://www.laboral-social.com/files-laboral/Guia_psicosociales.pdf
- Fidalgo, M. (Red.). (2005). *Síndrome de estar quemado por el trabajo o burnout (I): definición y proceso de generación*. (Nota Técnica de Prevención. NTP-704). Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. https://www.insst.es/documents/94886/327446/ntp_704.pdf/9a205bee-9bd7-4221-a1ae-39b737974768
- Maslach, C., Jackson, S. E. y Leiter, M. P. (1996). *The Maslach Burnout Inventory Manual*. (3^a Ed.). Consulting Psychologist Press.
- Nielsen, K., Jørgensen, M. B., Milczared, M. y Munar, L. (2018). *Healthy workers, thriving companies - a practical guide to wellbeing at work Tackling psychosocial risks and musculoskeletal disorders in small businesses*. European Agency for Safety and Health at Work. <https://doi.org/10.2802/237140>
- Organización Internacional del Trabajo. (2016). *Estrés en el trabajo, un reto colectivo*. Organización Internacional del trabajo. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_466549.pdf
- Piélago Solís, I. (2016). *Conocer y sensibilizar para prevenir el acoso laboral. Nuevas estrategias*. Fremen.
- Sandín, B. (2008). *El estrés psicosocial: conceptos y consecuencias clínicas*. Klinik.
- Vega, S., García, A., García, I., Arellano, B., Embuena, E., Gay, E., Noguera, M., Mariné, A., Pérez, E., Beneit, A., Murillo, B., Apellaniz, I., Davalillo, A., Cifré, E., Rodríguez, A.M. y Salanova, M. (2009). *Experiencias en intervención psicosocial. Más allá de la evaluación del riesgo* (NIPO 792-09-026-5).. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. <https://www.insst.es/documents/94886/96076/Libro+ExperienciasCD/5eaf7920-c5f4-48a3-862f-1fa1af1c45ef>
- Vidal Lacosta, V. (2019). *El estrés laboral: análisis y prevención*. Prensas de la Universidad de Zaragoza.



www.copmadrid.org



**Comunidad
de Madrid**

www.madrid.org