

# IPSICO SI24, una buena práctica de los riesgos psicosociales realizada en España

## CUIDANDO LA SALUD EMOCIONAL



TEXTO SERVICIO DE PREVENCIÓN MANCOMUNADO DE MAPFRE EN ESPAÑA | IMÁGENES MAPFRE, ISTOCK

Mucho antes de que la crisis provocada por la pandemia mundial nos obligara a cambiar nuestro entorno físico de trabajo, en MAPFRE ya estábamos volcados en el análisis de los riesgos psicosociales con el objetivo de cuidar de las personas. Un análisis que en estos primeros meses de 2020 cobra mayor importancia si cabe. En este artículo te contamos el estudio que se llevó a cabo en España para analizar las condiciones de un colectivo clave para la compañía, el que gestiona la atención telefónica, y poder así mejorar la motivación, la satisfacción y el desempeño de todos los empleados.

## INCREMENTO DE ACTIVIDADES PREVENTIVAS

(PORCENTAJE)

Los factores de riesgos psicosociales son las condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionadas con la organización del trabajo, el contenido del puesto, la realización de las tareas y el entorno, que tienen la capacidad de afectar al desarrollo del trabajo y a la salud de las personas.

Las reacciones frente a una determinada situación psicosocial no son las mismas para todas las personas que trabajan, sino que dependen tanto de la percepción que cada uno tenga de la misma, como de sus capacidades para hacerle frente o darle respuesta. Por tanto, la manera en la que gestionemos estos factores psicosociales, podrá afectar a nuestra motivación, satisfacción y desempeño de nuestro trabajo.

En España, MAPFRE evalúa periódicamente los riesgos psicosociales de la organización, obteniendo una visión de los mismos para desarrollar líneas de actuación para su control y prevención.

Según la VII Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo del Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, en las empresas españolas se evidencia un crecimiento del 120% de las actividades psicosociales con respecto a otras actividades preventivas.



MAPFRE está comprometida con las personas y uno de sus objetivos es mejorar las condiciones del entorno laboral a través del análisis de los riesgos psicosociales.

### Así nace el estudio IPSICO SI24

Con la intención de seguir progresando en el bienestar psicosocial, MAPFRE desarrolló entre junio de 2018 y octubre de 2019 una intervención específica acorde a sus necesidades, circunstancias, resultados de las evaluaciones anteriores, etc. Este estudio se inició con el colectivo de atención telefónica SI24 de España por lo que fue bautizado como IPSICO SI24.

Supuso un gran desafío para el Servicio de Prevención Mancomunado de MAPFRE en España. Se creó un equipo de trabajo multidisciplinar formado por cuatro técnicos de prevención, un médico del trabajo y un abogado

de relaciones laborales, con el fin de generar más información y sobre todo más valiosa, buscando sinergias, aumentando la creatividad y la innovación, todo ello desde una perspectiva integral. Se contó con la colaboración de la Representación Legal de los Trabajadores, así como de AFFOR, consultora especializada en el ámbito psicosocial.

## EL COLECTIVO IPSICO SI24

SE ENCUENTRA **DISTRIBUIDO**  
**EN SIETE SEDES**  
Y PRESTA UN **SERVICIO DE**  
**ATENCIÓN TELEFÓNICA**  
A LOS ASEGURADOS MAPFRE  
LOS **365 DÍAS DEL AÑO**  
**DURANTE LAS 24 HORAS**  
**DEL DÍA**

**MADRID 334,**  
**AVILA 285,**  
**VALLADOLID 117,**  
**VALENCIA 90**  
**Y TERUEL 34,**  
**LAS PALMAS 85,**  
**BARCELONA 68**

(datos de 2018-19)

El SI24 fue el colectivo seleccionado para dar comienzo a este proyecto, debido a las características de su actividad, la atención telefónica. Según los estudios realizados en este sector, es uno de los más afectados, pues presenta múltiples factores de riesgo inherentes a su actividad: ritmo de trabajo, elevadas exigencias psicológicas tanto a nivel cognitivo como emocional, mantenimiento de una atención constante a la tarea, tratamiento de la información con un requerimiento de respuesta inmediata... Además, ese colectivo cuenta con una población superior a 1.000 personas en España, lo que permitía obtener una muestra lo suficientemente representativa.

Se encuentran distribuidos en siete sedes y prestan un servicio de atención telefónica a los asegurados MAPFRE los 365 días del año durante las 24 horas del día.

### Así se realizó IPSICO SI24

En primer lugar, fue necesario definir las distintas Unidades de Análisis (UA) teniendo en cuenta aspectos como la similitud en tareas y funciones, y que permitiera garantizar la confidencialidad y anonimato. Con estos criterios, se definieron 18 UA, principalmente divididas en gestores de atención telefónica, coordinadores, jefes y responsables, etc.

El IPSICO SI24 es un estudio de investigación basado en la triangulación de la información, donde se emplean tres fuentes de manera

sistemática y organizada con el fin de analizar y validar los datos obtenidos. Se utilizaron técnicas cuantitativas (cuestionario FPSICO 4.0) y cualitativas (entrevistas y focus group), lo que permitió reforzar la fiabilidad y validez de los datos obtenidos.

El estudio se desarrolló entre junio de 2018 y octubre de 2019, atendiendo al siguiente cronograma:

Primero se realizó un análisis detallado de la información teniendo en cuenta los datos sociodemográficos y las características laborales: puestos de trabajo, funciones, estructuras, antigüedad, formación, tareas, etc., y planteando las hipótesis del estudio.

A continuación, se llevó a cabo la aplicación del cuestionario

FPSICO 4.0. a todas las personas trabajadoras, validado por la Inspección de Trabajo y Seguridad Social, cuyo fin era conocer su percepción de este tipo de riesgos. Los factores que este cuestionario analiza son los que aparecen en el cuadro de la siguiente página.

El nivel de participación fue del 80%, por lo que cabe destacar la alta tasa de respuesta obtenida como una de las fortalezas del estudio y la muestra obtenida como válida y fiable (intervalo de confianza del 95%).

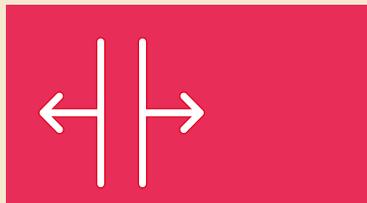
Con el fin de contrastar la información obtenida, se realizaron entrevistas personales y focus group, que son conversaciones cuidadosamente planificadas y diseñadas para obtener información sobre las áreas definidas de interés.

## CUESTIONARIO FPSICO 4.0 FACTORES DE RIESGO Y DESCRIPCIÓN



### TIEMPO DE TRABAJO

Considera los periodos de descanso que permite la actividad, su cantidad y calidad y del efecto del tiempo de trabajo en la vida social.



### AUTONOMÍA

Capacidad y posibilidad individual para gestionar y tomar decisiones tanto sobre aspectos de la estructuración temporal de la actividad laboral como sobre cuestiones de procedimiento y organización del trabajo.



### CARGA DE TRABAJO

Nivel de demanda de trabajo a la que se ha de hacer frente. Se valora a partir de las presiones de tiempos, el esfuerzo de atención y la cantidad y dificultad de la tarea.



### DEMANDAS PSICOLÓGICAS

Distintas exigencias a las que se ha de hacer frente en el trabajo, de naturaleza cognitiva y de naturaleza emocional.



### VARIEDAD / CONTENIDO DEL TRABAJO

Sensación de que el trabajo tiene un significado y utilidad en sí mismo, en el conjunto de la empresa y para la sociedad en general, siendo reconocido y apreciado.



### PARTICIPACIÓN / SUPERVISIÓN

Participación en diferentes aspectos del trabajo y supervisión de las tareas.



### INTERÉS POR EL TRABAJADOR / COMPENSACIÓN

Grado en que la empresa muestra una preocupación de carácter personal y a largo plazo (promoción, formación, desarrollo de carrera, etc.), así como por la percepción tanto de seguridad en el empleo como de la existencia de un equilibrio entre lo que la persona trabajadora aporta y la compensación que por ello obtiene.



### DESEMPEÑO DE ROL

Definición de los cometidos de cada puesto de trabajo. Claridad de rol, conflicto de rol y sobrecarga de rol.



### RELACIONES Y APOYO SOCIAL

Aspectos que se derivan de las relaciones que se establecen entre las personas en el entorno de trabajo y "apoyo social", como apoyo instrumental o ayuda proveniente de otras personas del entorno de trabajo (jefes, compañeros...) para poder realizar adecuadamente el trabajo, y la calidad de tales relaciones.

Los integrantes del Servicio de Prevención Mancomunado MAPFRE comenzaron este proyecto con muchas ganas e ilusión recibiendo una excelente acogida y sintiéndose como uno más del SI24, desarrollando una experiencia muy enriquecedora tanto en el ámbito profesional como en el personal.



sede	nº entrevistas individuales	nº focus group	nº participantes focus group
MADRID	12	6	50
ÁVILA	5	3	36
VALLADOLID	4	4	18
SANT CUGAT	5	1	9
VALENCIA	3	3	24
TERUEL	1	2	18
LAS PALMAS	8	2	18
<b>TOTALES</b>	<b>38</b>	<b>21</b>	<b>173</b>

El porcentaje muestreado en la fase de entrevistas y focus group fue de en torno al 20%, con una participación del 100% en los seleccionados.

El éxito de la elevada participación se consiguió gracias a la organización sistemática de todas las fases, a la comunicación continua y efectiva llevada a cabo durante todo el proceso y a la alta implicación de la dirección del colectivo.

### Los resultados del IPSICO SI24

Este estudio permitió determinar los puntos fuertes y de mejora del colectivo, y contar con la información necesaria para diseñar un plan de acción específico.

Los resultados fueron mostrados a través de informes a distintos niveles, de forma global y por sedes, quedando sintetizados en un modelo de presentación de resultados diseñado exclusivamente por el Servicio de Prevención Mancomunado, las “PSICOESFERAS”, que permite marcar la diferencia frente a otras organizaciones, así como aportar un valor añadido al estudio.

A través de las distintas psicoesferas se representa una visión global de todos los factores psicosociales del colectivo, relacionándose unas con otras, al igual que lo están los distintos factores de riesgo analizados, permitiendo

mostrar las condiciones psicosociales de manera práctica y visual.

Atendiendo a uno de los objetivos principales planteados, tras la realización de los cuestionarios, focus group, entrevistas y el análisis de toda la información obtenida, se definió y elaboró un plan de acción específico basado en cuatro líneas de actuación principales para potenciar los factores que benefician el desarrollo personal y el bienestar laboral de las personas trabajadoras, así como el de la organización:

- Fomentar la participación a través de los IPSICO Best Practice Groups y elaborar un Manual de Buenas Prácticas Psicosociales.
- Implantar un Programa de asistencia y apoyo al empleado: #pae.
- Potenciar el aprendizaje y el desarrollo de los equipos de trabajo mediante un Plan de habilidades y competencias.
- Reforzar la comunicación multidireccional y los canales de comunicación.

El IPSICO SI24 es un excelente ejemplo de la puesta en marcha de los comportamientos de MAPFRE:

- **Innova:** la Intervención Psicosocial es otra forma de estudiar, entender y visualizar los riesgos psicosociales desde la aplicación de las metodologías hasta la presentación de sus resultados, así como la definición y la puesta en marcha del Plan de Acción
- **Colabora:** la Intervención Psicosocial requiere de la colaboración de los distintos agentes implicados, compartiendo y aportando las distintas sinergias, perspectivas y conocimientos.
- **Agiliza:** la Intervención Psicosocial busca potenciar los puntos fuertes y mejorar los aspectos organizativos para gestionar el cambio y tomar decisiones de manera rápida y eficaz.

