

Tratamiento y evaluación de los riesgos psicosociales

Clotilde Nogareda Cuixart

Centro Nacional de Condiciones de Trabajo. INSHT

Si los factores psicosociales pueden ser un riesgo para la salud de los trabajadores, y están presentes en la realidad laboral, deben ser tratados bajo la misma óptica que los demás riesgos; por tanto, deben identificarse, evaluarse, abordarse y realizar un seguimiento de las acciones de mejora. El INSHT, como organismo dedicado a la prevención de riesgos laborales, ha tratado la Psicología como una disciplina más desde el enfoque de las condiciones de trabajo y ha desarrollado una herramienta de valoración de riesgos.

Los factores psicosociales: ¿nuevos riesgos?

Estrés, presión temporal, ritmos acelerados, prolongación de jornada... son términos habituales en el vocabulario actual, del que los medios de comunicación a menudo se hacen eco y cuya importancia en el entorno laboral de hoy en día viene refrendado por datos de los estudios especializados. Así, según los datos de la Encuesta de Población Activa (EPA)¹, un total de 5.072.900 de los ocupados en el año 2007 declaran haber estado expuestos a factores adversos para su bienestar mental, citando como principales factores causantes las presiones de tiempo y la sobrecarga de trabajo.

Asimismo, los datos de la VI Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo² reflejan que el estrés es una

de las dolencias que con mayor frecuencia atribuyen los encuestados al trabajo, mientras que según la IV Encuesta Europea³ la fatiga, el estrés, el dolor de cabeza y la irritabilidad se encuentran entre los síntomas más citados como consecuencia del trabajo sobre la salud.

Por otra parte, es habitual, en el lenguaje de empresa, referirse a modelos de calidad total, excelencia, responsabilidad social u otras expresiones que engloban conceptos como calidad de vida en el trabajo o satisfacción. También es usual incluir en las políticas de RR HH estudios de clima laboral o de satisfacción de los trabajadores.

La preocupación creciente de empresarios y trabajadores por el estrés laboral queda patente en el Acuerdo Marco Europeo sobre estrés laboral, que se incorporó como anexo al Acuer-

do Interconfederal para la negociación colectiva en 2005 y que se presenta como "instrumento especialmente útil, ya que proporciona pautas de referencia y criterios de actuación"... para prevenir el problema del estrés laboral.

Sin embargo, el tratamiento de los factores psicosociales desde la óptica de la prevención de riesgos parece ser todavía una asignatura pendiente en muchas organizaciones: los estudios o programas de intervención sobre el estrés se han realizado sólo en un 2,8% de las empresas⁴, hallándose a la cola de las actividades preventivas y a pesar de que un 83,8% de los servicios de prevención propios cuenta con la especialidad de Ergonomía y Psicología Aplicada⁵, una de las preocupaciones que parece haber hoy en día entre los profesionales de la prevención de riesgos es cómo em-

⁽¹⁾ <http://www.ine.es/prensa/np508.pdf>

⁽²⁾ INSHT. VI Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo. http://www.oect.es/Observatorio/Contenidos/InformesPropios/Desarrollados/Ficheros/Informe_VI_ENCT.pdf

⁽³⁾ <http://www.eurofound.europa.eu/ewco/surveys/ewcs2005/index.htm>

⁽⁴⁾ INSHT/VENCT http://www.oect.es/Observatorio/Contenidos/InformesPropios/Desarrollados/Ficheros/Informe_V_ENCT.pdf

⁽⁵⁾ *Ibid.*

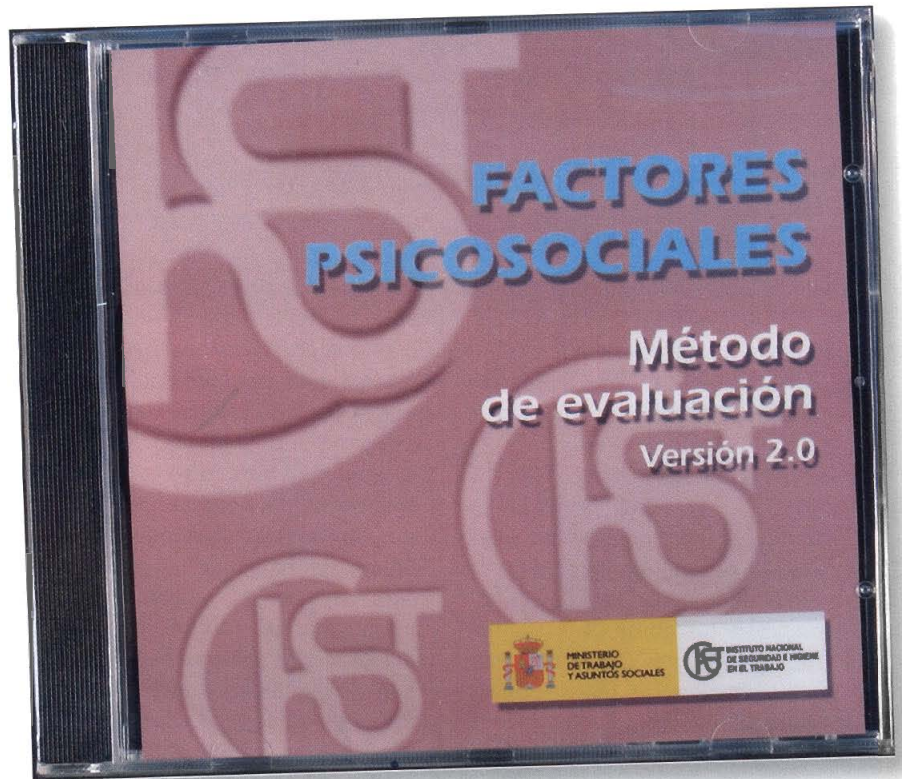
prender la evaluación de los riesgos de naturaleza psicosocial.

¿Por qué parece existir todavía cierta inquietud para el abordaje de estos riesgos? ¿Se debe a que son factores no concretos cuyas consecuencias no son visibles en forma palpable e inmediata? ¿Es desconfianza o recelo ante los métodos que deben ser aplicados para la estimación de los mismos? ¿Es falta de motivación o sensibilidad hacia estos temas?

Evaluación del riesgo psicosocial

Si admitimos que los factores psicosociales pueden ser factores de riesgo para la salud de los trabajadores y que están presentes en nuestra realidad laboral, tenemos que aceptar, forzosamente, que los riesgos de naturaleza psicosocial deben ser tratados bajo la misma óptica que los demás riesgos y, por tanto, la actuación debe consistir en: identificación de riesgos, evaluación de los mismos, intervención y seguimiento de las acciones de mejora.

Para la evaluación de los factores psicosociales existen diversos métodos, cuyo enfoque depende de la concepción teórica que subyace. Aunque la evaluación de estos aspectos se realiza atendiendo a factores y contenidos diferentes, en general, se suelen basar en escalas o cuestionarios que se aplican al trabajador de forma individualizada. Ello se debe a que suele perseguirse la obtención de información de cómo se perciben algunos aspectos del trabajo; a la importancia que tiene obtener información sobre las posibles causas de una tensión percibida.



La mayoría recoge información sobre aspectos relacionados con las exigencias de la tarea (emocionales, cognitivas, etc.), las condiciones organizativas y de realización de la misma (monotonía, presión temporal, aislamiento, etc.) y las relaciones sociales (sistema de comunicación, relaciones con compañeros o superiores, etc.).

El INSHT, como organismo dedicado a la prevención de riesgos laborales, ha tratado la Psicología como una disciplina más desde el enfoque de las "condiciones de trabajo", incluyéndola en sus líneas de actuación, contando con departamentos específicos en esta área preventiva desde 1986. La consideración dada a los factores psicosociales desde el INSHT se refleja en sus diversas actividades (cursos,

jornadas, demandas de información) y productos (textos, notas técnicas de prevención, metodologías).

Con anterioridad a la aprobación de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL), la constatación de que no existía en aquel momento ningún instrumento específico de evaluación de riesgos psicosociales nos animó a diseñar un método que ayudara a aquellas empresas dispuestas a emprender dicho estudio.

El propósito era ofrecer una herramienta de diagnóstico de los factores psicosociales en una situación determinada. Su objetivo era, pues, ayudar a la identificación y evaluación de los factores psicosociales, facilitando información a partir de la cual se pudieran proponer acciones de mejora

adaptadas, planteándose como una herramienta práctica de ayuda para los profesionales de la prevención, aplicable a cualquier empresa, independientemente de su tamaño o actividad.

Una herramienta: el método del INSHT

Dado que la investigación de la realidad psicosocial puede hacerse desde diversas perspectivas teóricas, se partió de una revisión de la literatura científica especializada sobre factores psicosociales y estrés. Ello permitió definir unos principios básicos:

- Concepto teórico de factores psicosociales, basado en la definición de la OIT/OMS como *"aquellas condiciones presentes en una situación de trabajo, relacionadas con la organización, el contenido y la realización del trabajo susceptibles de afectar tanto el bienestar y la salud (física, psíquica o social) de los trabajadores como el desarrollo del trabajo"*.

- Las principales repercusiones sobre las personas son el estrés y la insatisfacción. El estrés puede dar lugar a una serie de alteraciones fisiológicas (enfermedades cardiovasculares, alteraciones gastrointestinales, afecciones cutáneas), psicológicas (alteraciones de la conducta, de las capacidades cognitivas) o emocionales.

- Ante unos factores psicosociales adversos se derivan una serie de consecuencias perjudiciales para la empresa (absentismo, conflictividad, rotación de personal, baja productividad...).

- La generación de las consecuencias no se produce de manera automática sino que está mediatizada por la percepción que la persona tiene de su capacidad para dar respuesta a las exigencias del trabajo. Los factores psicosociales pueden afectar a la motivación y a la satisfacción en el trabajo, y generar estrés dependiendo de la percepción que el trabajador tenga de ellos y de sus capacidades para hacerles frente o darles respuesta.

Diseño y contenido del cuestionario

Se pretendía que la técnica que se iba a diseñar fuera lo suficientemente genérica para poder ser aplicada a cualquier tipo de empresa de cualquier sector de actividad.

La necesidad de diseñar una herramienta de fácil aplicación y la influencia de las diferencias individuales en la percepción de una situación como más o menos agresiva fueron determinantes en el momento de decidir que la técnica adecuada era el cuestionario.

Esta técnica, además, permite la aplicación colectiva con un coste de

tiempo reducido, facilita el anonimato y posibilita el tratamiento estadístico de los datos para la comparación de diversos colectivos, por ejemplo: distintos subgrupos de una misma empresa o un mismo grupo en momentos diferentes.

La revisión teórica se basó en los estudios que mostraban cuáles son los factores de mayor importancia en la generación del estrés y factores con mayores correlaciones con el estrés, la insatisfacción, el absentismo, la conflictividad...

Ello permitió la conceptualización de los factores que debían incluirse y definir los constructos teóricos hasta llegar a la definición de los factores y subfactores que conforman el cuestionario actual.

El método no incluye preguntas referidas a posible sintomatología debida a situaciones de estrés u otras repercusiones, ya que su objetivo es identificar factores de riesgo en una situación determinada. Dicha información se aplicó, como prueba de contraste, en el momento de calcular la validez predictiva del cuestionario, a partir de un cuestionario de sintomatología percibida (TST).

Se deja a la elección de las personas responsables de realizar la evaluación la posibilidad de aplicar alguna prueba similar o de acceder a datos de absentismo grupales u otra información de la que se disponga, para correlacionar con los datos que se obtengan a partir de la aplicación del cuestionario de factores psicosociales.

Este punto, así como otros aspectos referentes a la metodología general y a las condiciones que deben tenerse en cuenta para la valoración

El objetivo del método del INSHT es identificar factores de riesgo en una situación determinada

de los factores psicosociales, se detalla en el apartado "la evaluación de los factores psicosociales" de la aplicación informática. También se incluye la definición de cada una de las variables, los resultados obtenidos en las pruebas de fiabilidad y validez, así como recomendaciones generales de intervención.

Sistema de valoración

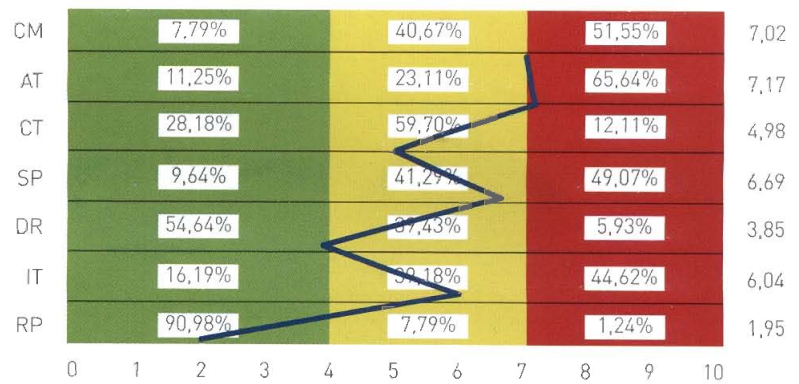
La valoración se presenta en dos formatos: un perfil valorativo y un perfil descriptivo.

El perfil valorativo establece tres tramos: entre 0 y 4 puntos: situación satisfactoria; entre 4 y 7 puntos: situación intermedia; entre 7 y 10 puntos: situación nociva.

Más allá del valor otorgado a cada variable, que el programa informático calcula automáticamente en función de las respuestas que se han dado y de la ponderación que se hizo en el momento de la validación, desde el punto de vista preventivo debe prestarse atención al porcentaje de personas de cada uno de los grupos y subgrupos definidos, que se encuentra en cada una de las franjas (Gráfico 1). Puede suceder que dos colectivos obtengan una misma puntuación en un factor, pero que el porcentaje de individuos que se encuentran en la situación nociva sea diferente. Esta información ayuda a decidir aspectos como, por ejemplo, en qué colectivos es prioritaria una actuación.

La interpretación de estos resultados, por personas expertas y conocedoras de la empresa en la que se ha aplicado el método, puede asimismo ayudar a interpretar la puntuación obtenida y a transferir una buena práctica de un grupo a otro.

■ Gráfico 1 ■ Sistema de valoración



Los perfiles descriptivos reflejan los porcentajes de respuesta obtenidos en cada una de las opciones de respuesta de cada pregunta. Esta información permite identificar qué subfactores son determinantes en cada colectivo estudiado. Por ejemplo, una elevada puntuación en el factor "carga mental" puede ser debida a una elevada carga cuantitativa o a una inadecuación en el tiempo de descanso. El perfil descriptivo nos aporta esta información y facilita, por tanto, la decisión de cuáles son las intervenciones más adecuadas para cada situación.

La revisión

Como para todo cuestionario, después de los años transcurridos desde el diseño de la primera versión del cuestionario, se creyó conveniente su revisión y actualización. No se planteaba una revisión de las bases conceptuales, sino una puesta al día en función de posibles nuevos factores y de posibles nuevas exigencias del trabajo. No se trataba de cambiar por cambiar, sino de actualizar y mejorar el método en aquellos aspectos que se considerara necesario.

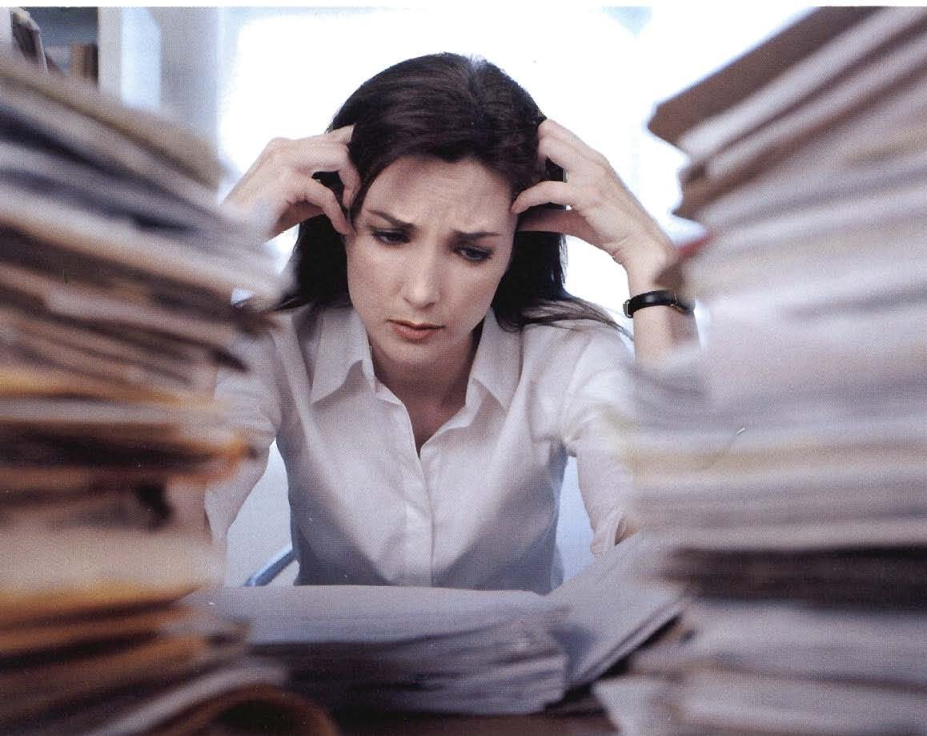
Así pues, en la revisión se ha mantenido el objetivo para el que había sido diseñado inicialmente: la identificación y evaluación de los factores psicosociales. Se trata de poder iden-

■ Tabla 1 ■ Factores que incluye el método

- Carga de trabajo
- Autonomía
- Contenido/exigencias tarea
- Participación/información
- Desempeño de rol
- Interés por el trabajador
- Relaciones personales
- Tiempo de trabajo

tificar de manera global cuáles son los factores de riesgo, no se trata de facilitar una herramienta para estudios en profundidad de algún problema concreto, por ejemplo, un caso de acoso psicológico, ni de hacer una valoración del daño.

La versión que se está validando actualmente sigue, pues, teniendo el mismo contenido general, y se centra en los factores psicosociales como posible origen del riesgo para la salud. Por ello no se incluyen indicadores referidos a sintomatología ni a las variables personales. Asimismo se sigue dejando al criterio de las personas que van a realizar el estudio la definición de qué información se dispone que pueda ser relevante en el estudio de una situación psicosocial.



Para la revisión del contenido del cuestionario, cada uno de los miembros del grupo de trabajo [formado por técnicos del área de la Psicología Aplicada de los cuatro Centros Nacionales y de los Servicios Centrales del INSHT] hizo una propuesta conceptual de los factores y subfactores que debían incluirse. La puesta en común de esta propuesta permitió definir qué variables debían ser incluidas y definir el listado de factores y subfactores, que, una vez confeccionada, fue sometida a una prueba de juicio de expertos. Ello permitió comprobar que, a nivel teórico, las preguntas que planteamos son representativas de los factores que pretendemos medir [Tabla 1, página 25].

A partir del listado de factores y subfactores, se pasó a definir los indicadores correspondientes y a formular preguntas nuevas o reelaborar preguntas que podían ser mejoradas. Con ello

obtuvimos un borrador del cuestionario que, de nuevo, fue sometido a un juicio de expertos. En esta ocasión se les presentaba el cuestionario con las preguntas desordenadas y se les solicitaba que asociaran cada una de ellas a los factores cuya definición se adjuntaba. Estas pruebas de expertos permitieron conocer la validez de contenido.

En cuanto al contenido del cuestionario, podemos destacar la ampliación de indicadores referidos a las exigencias emocionales del trabajo, y la inclusión del tiempo de trabajo, en el que se incluyen aspectos de conciliación y la exposición a conflictos.

Asimismo, a fin de constatar la validez aparente se ha hecho un pre-test a un colectivo heterogéneo de trabajadores: de distintos sectores de actividad y de distinto nivel de formación, con lo que se han reelaborado las preguntas

que presentaban dificultades de interpretación.

En la actualidad se están realizando las pruebas necesarias para la validación del cuestionario. Se está aplicando, juntamente con las mismas pruebas que se aplicaron para la validación de la primera versión (el test de salud total, de sintomatología percibida y la escala de satisfacción de Warr, Cook y Wall). La correlación con los datos del primero permitirá establecer la validez predictiva, mientras que el segundo permitirá determinar la validez concurrente.

Por otra parte, se realizarán pruebas de fiabilidad referidas a la consistencia y estabilidad de los resultados obtenidos.

Proceso de evaluación psicosocial

La actuación sobre los factores de riesgo psicosocial debe estar integrada en el proceso global de gestión de la prevención de riesgos en la empresa. Dado que no existe una herramienta universal, proponemos que se aplique la metodología de investigación, siguiendo el conjunto de etapas sucesivas necesarias y especialmente empleando el tiempo necesario en la fase de preparación, en lo que podríamos denominar las fases cognitivas del estudio: fases previas de definición del objetivo del estudio y determinación de la metodología y las técnicas a aplicar. Con ello se determina el contenido de la evaluación y se garantiza la fiabilidad del estudio y, por tanto, de las conclusiones que se desprendan.

Sugerimos partir de un conocimiento lo más exhaustivo posible de la empresa y de su organización. Ello permitirá

definir qué grupos y subgrupos deben establecerse, definir las hipótesis de trabajo, determinar qué técnica es la más adecuada, planificar el trabajo de campo, etc. Recordemos que la LPRL menciona que "[...] El empresario deberá realizar una evaluación inicial de los riesgos para la seguridad y salud de los trabajadores, teniendo en cuenta, con carácter general, la naturaleza de la actividad, las características de los puestos de trabajo existentes y de los trabajadores que deban desempeñarlos..." [art. 16; 2 a).

Este conocimiento permitirá, por otra parte, ya en las fases posteriores del estudio, la interpretación de los datos en un contexto determinado y el establecimiento de propuestas de mejora adecuadas. A este respecto, podemos citar la recomendación de la OIT en su documento "Directrices relativas a los sistemas de gestión de la Seguridad y la Salud en el trabajo"⁶, según la cual "los objetivos en materia de seguridad y salud deben centrarse en la mejora continua y ser lo más realistas y posibles".

La intervención psicosocial

Además de lo que se ha descrito hasta este momento, consideramos necesario recordar que, al igual que otro tipo de riesgos, la intervención psicosocial responde a la idea de "gestión del riesgo" en la cual la evaluación es una fase concreta de un proceso global cuyo último fin es la mejora de las condiciones de trabajo.

Las acciones dirigidas a combatir el riesgo psicosocial pueden diferir en cuanto al tipo o nivel de intervención y

El planteamiento idóneo para abordar el estrés debe basarse en la prevención de las causas que originan el problema

en cuanto al objeto de la misma. Según el centro de atención, las actuaciones pueden ir dirigidas a cambiar las exigencias o a cambiar la capacidad individual de adaptación o de afrontamiento de las personas.

En la práctica, las intervenciones ante situaciones de estrés a menudo se enmarcan en la prevención secundaria o terciaria, es decir, suelen ser reactivas a una situación, por ejemplo los planes de "counseling" o las técnicas de relajación, siendo escasas las actuaciones dirigidas a solucionar el problema en su raíz, con miras a la prevención del riesgo y no al tratamiento de los efectos.

Sin embargo, el planteamiento idóneo para abordar el estrés en una organización de trabajo debe basarse en la prevención de las causas que originan el problema desde un nivel de intervención primaria: reducir el riesgo en su origen, es decir, prevenir situaciones posiblemente agresivas a

partir del diseño de las tareas (contenido, variedad, cantidad...) y del entorno organizativo (relaciones, gestión de los cambios, participación...) u ofreciendo a las personas recursos para abordar una situación.

Las actuaciones preventivas deben estar incluidas en las actividades habituales de la empresa de manera que cada uno de sus integrantes conozca cuáles son sus responsabilidades en esta materia, no debiéndose considerar de ninguna manera como una imposición engorrosa, añadida a las demás obligaciones del quehacer diario. Así lo contempla desde la perspectiva legal el RD 39/1997 sobre los Servicios de Prevención y su modificación posterior (RD 604/2006), donde se determinan las condiciones de integración y se precisa que el plan de prevención de riesgos debe ser "la herramienta a través de la cual se integra la actividad preventiva de la empresa en su sistema general de gestión". Asimismo, determina que dicho plan de prevención debe ser asumido por toda la estructura organizativa y conocido por todos los trabajadores.

Por último, queremos despuntar una diferencia que se nos antoja importante entre los factores psicosociales y otros factores de riesgo. Una característica que los diferencia de otras condiciones de trabajo es que, si bien son potencialmente factores de riesgo, el objetivo ha de ser no su eliminación o reducción sino su optimización a fin de evitar los efectos adversos y promover los efectos beneficiosos. "La actividad humana cuando está exenta de inconvenientes mejorará, a menudo, la eficiencia y eficacia del sistema..."⁷. ●

⁶ http://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2001/101B09_287_span.pdf

⁷ UNE-EN ISO 6385:2004 Principios ergonómicos para el diseño de los sistemas de trabajo.