

Existen diversas definiciones del estrés laboral y diferentes métodos de evaluar sus daños. Observamos los planteamientos que se manejan en el ámbito de los riesgos psicosociales para su mejor entendimiento y comprensión.

los riesgos psicosociales

¿Cómo evaluar en el trabajo?

Wilmar B. Schaufeli

Departamento de Psicología. Facultad de Ciencias Sociales
Universidad de Utrecht (Holanda)

María Luisa Salanova ⁽¹⁾

Departamento de Psicología Social. Universitat Jaume I de Castellón

ALGUNOS RETOS PARA EL FUTURO

El Estrés Laboral y los Riesgos Psicosociales

Existen diversas clasificaciones de riesgos psicosociales (ver amplia revisión en Peiró, 1999b). **Nosotros planteamos aquí una tipología centrada en el mismo proceso de estrés laboral.** Actualmente la concepción más extendida del estrés es la mediacional que se focaliza en los procesos cognitivos, evaluativos y mediacionales que intervienen entre el estresor y la reacción de estrés. El estímulo potencialmente estresante puede conducir a diferentes respuestas emocionales en diferentes individuos, dependiendo de su valoración cognitiva de la situación y de sus recursos. Un aspecto muy importante es que los procesos psicológicos median los efectos de los estresores sobre el bienestar (Karasek y Theorell, 1979; Lazarus y Folkman, 1984). Así, el estrés laboral se puede considerar como un proceso en donde intervienen estresores o demandas laborales de diversa índole, consecuencias del estrés (o strain), y también recursos tanto de la persona como del trabajo que su ausencia puede convertirse en un estresor más, y su presencia puede amortiguar los efectos dañinos de los estresores. Desde este planteamiento, los riesgos psicosociales se pueden categorizar en dos bloques: (1) Estresores o demandas laborales, entendidas como aspectos físicos,

“El estímulo potencialmente estresante puede conducir a diferentes respuestas emocionales en diferentes individuos”

sociales y organizacionales que requieren esfuerzo sostenido, y están asociados a ciertos costes fisiológicos y psicológicos (por ejemplo, el agotamiento). Algunas demandas psicosociales son la sobrecarga cuantitativa (ej. tener demasiado trabajo que hacer en el tiempo disponible), o el conflicto de rol (ej. tener que responder a demandas que son incompatibles entre sí). (2) La (falta de) recursos personales y laborales, son aspectos físicos, psicológicos, sociales y organizacionales que son funcionales en la consecución de las metas, reducen las demandas laborales y estimulan el crecimiento y desarrollo personal y profesional. Existen dos tipos de recursos: personales y laborales. Los recursos personales hacen referencia a las características de las personas tales como autoeficacia profesional. Por otra parte, los recursos laborales,

son entre otros, el nivel de autonomía en el trabajo, el feedback o retroalimentación sobre las tareas realizadas, y la formación que oferta la organización.

La existencia de demandas y la falta de recursos para poder afrontarlas tiene por lo general consecuencias negativas en los trabajadores, en la organización del trabajo, en el grupo de trabajo y en la organización. Entre las consecuencias cabe señalar, el burnout (o síndrome de estar quemado por el trabajo) (para una revisión sobre burnout ver Gil-Monte y Peiró, 1999; Salanova, Schau-

feli, Llorens, Grau y Peiró, 2000; Schaufeli y Enzman, 1998). También la falta de motivación hacia el trabajo, aumento de los niveles de ansiedad y depresión relacionadas con el trabajo, el absentismo laboral, disminución del desempeño, etc.

Desde planteamientos prevencionistas, es necesario realizar una adecuada evaluación de estos riesgos psicosociales, para en su caso, poder corregirlos o prevenirlos en las organizaciones. No obstante, la falta de instrumentos de evaluación válidos y fiables en nuestro país es bastante consistente, si nos comparamos con otros países europeos con mayor tradición en este campo, como es el caso de Holanda. A continuación, se presentan algunos ejemplos de instrumentos y procedimientos de evaluación de riesgos psicosociales basados en experiencias desarrolladas en Holanda (Schaufeli, 1999).

Instrumentos de Evaluación de Riesgos Psicosociales: El caso holandés

Durante la década pasada, y en especial como resultado de la introducción del Acta sobre las Condiciones de Trabajo (WCA), se prestó más atención a los riesgos psicosociales y a su prevención en Holanda. Por ejemplo, las políticas del Gobierno Holandés, se han dirigido a promulgar la nueva legislación institucionalizando los servicios de salud y seguridad ocupacionales (OHHS) informando a los empleadores y empleados sobre los riesgos psicosociales y estimulando la investigación sobre la evaluación y los proyectos de prevención. Dado que existe un marco europeo que intenta armonizar la

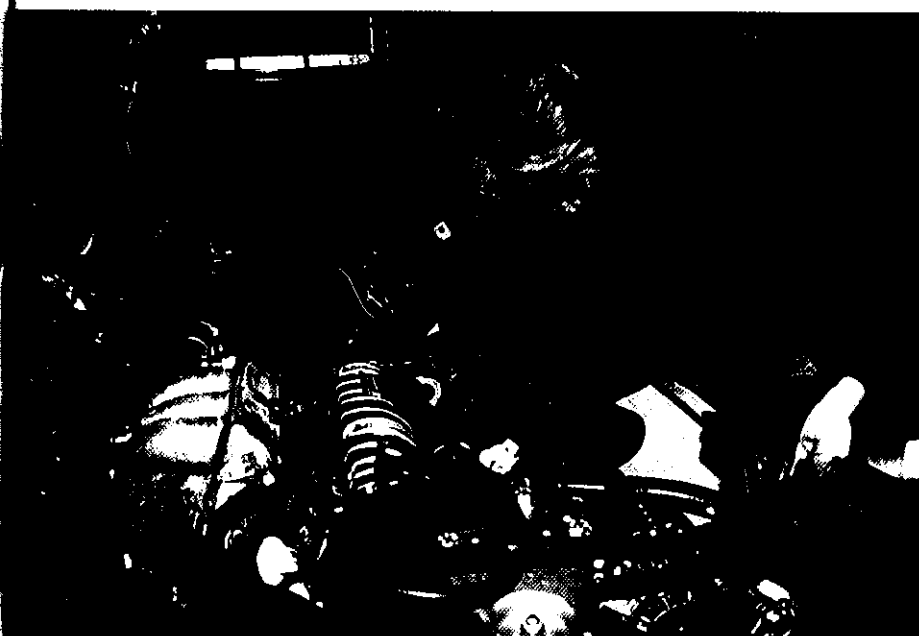
legislación sobre las condiciones laborales en todos los estados miembros (ver la Directiva Marco europea sobre Seguridad y Salud Laboral, 89/391/EEC), las experiencias de la implantación de este marco legal en Holanda son potencialmente relevantes para España, aún teniendo en consideración las principales diferencias sociales, laborales, y culturales existentes en ambos países. La

“Los riesgos psicosociales se pueden categorizar en dos bloques: estresores y psicológicos”

evaluación de riesgos, se refiere básicamente a la identificación y ubicación de limitaciones y peligros (ej., características de la situación laboral que pueden causar daño), mientras que la valoración de riesgos se refiere a la estimación del riesgo en comparación con ciertas normas. En el caso del estrés laboral, la evaluación de riesgos y su valoración, pertenece principalmente a los factores psicosociales del trabajo.

1. Listas de comprobación (o *check-list*)

Se utilizan con el objetivo de realizar una evaluación rápida (o *scanning*) del ambiente psicosocial del trabajo. Se han desarrollado cuatro *check-lists* simples (Kompier y Levi, 1994) que evalúan: el (a) contenido del trabajo, las (b) condiciones de trabajo, las (c) relaciones laborales y las (d) relaciones sociales en el trabajo. Por ejemplo, alguna pregunta que se responde en formato *sí/no* es: “Hay muchas tareas que realiza con un ciclo corto de trabajo de menos de 1,5 minutos” (contenido de trabajo). Estas listas de comprobación incluyen entre 10 y 20 ítems que se contestan de forma individual. Cada ítem que obtiene una puntuación afirmativa, es motivo de que se le preste mayor atención. Dado que no hay baremos disponibles (al ser respuestas dicotómicas, *sí/no*), los estresores pueden identificarse y evaluarse pero no se pueden ‘valorar’ en relación a una muestra normativa. Además, uno de los sindicatos holandeses ha desarrollado un *check-list* para los factores de riesgo psicosocial, el “*Quick Scan Work Pressure*” (Nelemans, 1997) que se orienta a la evaluación cuantitativa y cualitativa de la sobrecarga de trabajo. Existe también una versión informática de este *check-list*.



2. Entrevistas con Expertos

A un nivel algo más sofisticado, está el instrumento WEBA (*Welzijn Bij de Arbeid*- "Well-being at work"), que es un ejemplo de una aproximación de nivel secundario o experto. Teóricamente hablando, el WEBA-instrument está fuertemente influido por la Teoría de la Acción alemana (Frese y Zapf, 1994) y por el Modelo Demandas-Control (Karasek y Theorell, 1990). Este instrumento está apoyado por el Ministerio de Trabajo Holandés. El WEBA evalúa riesgos a nivel del puesto de trabajo, y no a nivel individual, es decir, es un método de análisis de puestos que está basado en indicadores más independientes y más o menos objetivos, sin tener en cuenta las valoraciones subjetivas de las personas que ocupan esos puestos. La metodología WEBA sigue dos pasos, esto es, se describe el puesto de trabajo, y después se evalúa. En la primera fase, el trabajo se segmenta en tareas y cada tarea se describe con gran detalle incluyendo aspectos como el ritmo de trabajo, la presión temporal, etc... En la segunda fase, se elabora un perfil de "bienestar del puesto" en particular (no del trabajador).

"En general, todas las empresas holandesas analizan los niveles de absentismo y discapacidad laboral"

Con ello, el puesto se evalúa en función de siete dimensiones en una escala de tres puntos que va desde (1) insuficiente, a (3) suficiente, pasando por (2) limitado. La puntuación se basa en criterios *quasi*-objetivos tales como el porcentaje de tiempo estimado que se emplea para la realización de ciertas actividades. Las dimensiones son la globalidad del trabajo, la ausencia de monotonía, la dificultad de las tareas, la autonomía del puesto, los contactos sociales, la participación, y la disponibilidad de información. Una de las principales ventajas del WEBA es que se derivan intervenciones específicas que se basan en la evaluación y valoración de riesgos psicosociales de cada trabajo en particular tales como la rotación de puestos, la regulación de la sobrecarga laboral, la creación de bucles de retro-alimentación, etc. No obstante, a pesar de su amplia utilización en Holanda, este instrumento ha sido criticado porque su aplicación es bastante larga y la fiabilidad entre expertos-evaluadores es bastante baja.

3. Cuestionarios de auto-informe

Como en otros muchos otros países, los cuestionarios de estrés laboral son bastante populares en Holanda, probablemente porque son una manera eficiente de obtener información detallada sobre riesgos psicosociales en una amplia muestra de trabajadores. Muchos cuestionarios holandeses tienen grupos de cuestiones respecto a varios aspectos del trabajo, incluyendo riesgos psicosociales y posibles consecuencias para la salud mental y el bienestar de los trabajadores. A diferencia del método anterior, los cuestionarios son subjetivos por naturaleza, y ello significa que la evaluación y valoración de riesgos está basada en las experiencias de estrés de los trabajadores y no en las características del puesto de trabajo en sí mismo. Mediante la agregación de puntuaciones de los trabajadores individuales a nivel del puesto o de la unidad de trabajo, y por comparación con otras unidades de trabajo o puestos similares, pueden evaluarse los riesgos psicosociales relativos a un determinado puesto de trabajo o unidad. Aunque existen muchos cuestionarios disponibles, parece que el más utilizado es el cuestionario VBBA ("*Questionnaire on the Experience and Assessment of Work*") (Van Veldhoven Meijman, Broersen y Fortuin, 1997). Este cuestionario ha sido ampliamente validado a nivel psicométrico y está siendo activamente promocionado por una fundación que actúa como una institución de I+D para la mayor parte de las OHSS holande



sas. Por ejemplo, se ofrece un procesamiento de datos informatizado que permite comparaciones con grupos de referencia relevantes para el puesto, unidad u organización. Se dispone de una larga base de datos sobre 200.000 trabajadores holandeses, que supone más del 2,5% de la fuerza laboral activa. El VBBA está compuesto por cuatro secciones en donde se incluyen escalas multi-ítem como (1) características del trabajo (ej. sobrecarga mental, emocional y física), (2) organización del trabajo y relaciones sociales (ej. ambigüedad de rol); (3) términos de empleo (ej. paga, seguridad laboral futura), y (4) consecuencias del estrés laboral (ej. compromiso organizacional, intención de abandono, fatiga). Las primeras tres secciones incluyen estresores laborales y factores de riesgo psicosocial, mientras que la sección final incluye reacciones de estrés o *strain*. La desventaja del VBBA es que no considera características individuales en la metodología, excepto las variables biográficas (ej., edad), ya que no se considera prioritario que el resultado de una evaluación y valoración de riesgos psicosociales deba ser 'cambiar' a la persona. Esto significa que se deben añadir cuestionarios adicionales como cuestionarios de personalidad o que midan rasgos específicos de personalidad u otras características personales como la conducta Tipo-A, o la autoeficacia, si estamos interesados en los efectos moduladores o posibles 'amortiguadores' de esas características personales en el estrés laboral.

"La situación española respecto a la evaluación y valoración de riesgos psicosociales está en un estado incipiente"

4. Medidas Psicofisiológicas

A mediados de la década de los 80, el Ministerio Holandés de Trabajo y Asuntos Sociales, subvencionó un ambicioso proyecto. El objetivo de ese proyecto era el desarrollo del llamado: "*Stressomat*", una metodología para medir reacciones de estrés objetivas: principalmente reacciones cardiovasculares y respiratorias provocadas por tests de laboratorio estandarizados e informatizados.

Después de algunos años, este programa finalizó debido básicamente a problemas relacionados con la fiabilidad, validez y practicidad de estos tests. Aunque recientemente ha habido algún progreso en esta metodología, no ha sido suficiente para promover la

construcción de una medida válida y fiable para evaluar las reacciones de estrés de tipo psicofisiológico que pueda ser útil en la práctica profesional.

5. Datos administrativos

En general, todas las empresas holandesas analizan (algunas veces asesoradas por sus OHSS) los niveles de absentismo y discapacidad laboral. Ello ha venido estimulado por la legislación al respecto de estos aspectos. Para facilitar estas tareas, se han desarrollado criterios nacionales para el análisis tanto de la duración como de la frecuencia del absentismo (*Projectgroep Uniformering Verzuimgegevens*, 1996). Además, se han desarrollado manuales de instrucciones que combinan varias metodologías como check-lists, cuestionarios y datos administrativos. Los resultados de la evaluación y valoración de riesgos, se presentan de forma escrita mediante un informe para la empresa, que se discute en el Consejo de Representantes de los Trabajadores y a la Dirección. El informe incluye generalmente los siguientes apartados: (1) motivo de la evaluación realizada, (2) estructura de recursos humanos de la empresa, (3) metodología utilizada en la evaluación de riesgos, (4) identificación de los factores de riesgo psicosocial particulares y la comparación con otras empresas, (5) identificación de grupos específicos de riesgo en base a la evaluación de las consecuencias del estrés evaluadas, y (6) conclusiones y recomendaciones relativas a posibles planes de actuación.



colaboradoras les ofrecemos un informe comparando la situación actual de los diferentes puestos y grupos estudiados, así como con otras empresas. Después de la primera evaluación, se proponen líneas de actuación en función de la valoración de resultados, y en la segunda medición se comparan los resultados iniciales con los obtenidos después de la actuación. Las posibles aplicaciones prácticas (siempre en función de la evaluación inicial) van orientadas a cambios en el ambiente de trabajo (ej. rediseño de puestos) como cambios en la persona, y la interacción persona-trabajo (ej., formación y asesoramiento).

En suma, aunque existen algunas iniciativas interesantes en nuestro país respecto a la evaluación y valoración de riesgos psicosociales, queda mucho por hacer, y estas actuaciones suponen un reto para el objetivo común de mejorar la calidad de vida en el trabajo.

Referencias bibliográficas

- AGUT, S.; CIFRE, E.; ORENGO, V. y GRAU, R. (1995). Incidencia de las nuevas tecnologías en el empleo y la formación de las mujeres. En L. González; A. De la Torre y J. De Elena (compil.): *Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, Gestión de Recursos Humanos y Nuevas tecnologías*. Salamanca, Eudema: 737-748.
- BEAS, M.I, LLORENS, S. y SALANOVA, M. (2000). Formación para el uso de ordenadores y niveles de autoeficacia: el rol modulador de las actitudes hacia los ordenadores. En E. Agulló, C. Remeseiro, y J.A. Fernández (Eds.). *Psicología del Trabajo, de las Organizaciones y de los recursos humanos*. Madrid: Biblioteca Nueva.
- CARRERO, V., PEIRÓ, J.M. y SALANOVA, M. (2000). Studying radical innovation through grounded theory. *European Journal on Work and Organizational Psychology*, 9, (4), 489-514.
- CIFRE, E. y SALANOVA, M. (2000). Estructura factorial del General Health Questionnaire (GHQ-12) en contexto de innovación: un análisis factorial confirmatorio. *Psicología de la Salud*, (manuscrito aceptado para su publicación).
- GIL-MONTE, R. y PEIRÓ, J.M. (1997). Desgaste psíquico en el trabajo. El síndrome de quemarse. Madrid: Síntesis.
- GRAU, R.; AGUT, S.; BÜRRIEL, R. y SALANOVA, M. (2001). Obstáculos y facilitadores: estudio de su incidencia sobre el burnout en trabajadores de contacto con clientes. XII Congreso Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, Valencia, 20-23 Noviembre.
- KARASEK, R. y THEORELL, T. (1990). *Healthy work: Stress, productivity and the reconstruction of working life*. New York: Basic Books.
- KOMPIER, M. y LEVI, L. (1994). *Stress at work: causes, effects and prevention. A guide for small and medium sized enterprises*. Dublin: European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions.
- LAZARUS, R.S. y Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal and coping*. New York. Springer-Verlag.
- MARTÍNEZ, I., CIFRE, E. y SALANOVA, M. (1999). Validación de un instrumento de Estrés de Rol en un contexto de Innovación Tecnológica. *Ansiedad y Estrés*, 5, 1, 1-121.
- PEIRÓ, J.M. (1999a). Valoración de riesgos psicosociales y estrategias de prevención: el modelo AMIGO como base de la metodología "Prevenilab/Psisocial". *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 15, 2, 267-314.
- PEIRÓ, J.M. (1999b). *Desencadenantes del estrés laboral*. Madrid: Pirámide.
- Projectgroep Uniformering Verzuimgegevens, (1996). *Calculating sickness absenteeism. Standard for registration of sickness absenteeism*. Amsterdam: NIA.
- SALANOVA, M., PEIRÓ, J.M. y SCHAUFELI, W.B. (2001). Self-efficacy Specificity and Burnout among Information Technology Workers: An extension of the Job Demands-Control Model. *European Journal on Work and Organizational Psychology*. (in press).
- SALANOVA, M.; GRAU, R.; CIFRE, E. y LLORENS, S. (2000). Computer training, frequency of use and burnout: the moderating role of computer self-efficacy. *Computers in Human Behaviour*, 16, (2), 575-590.
- SALANOVA, M., SCHAUFELI, W.B., LLORENS, S., PEIRÓ, J.M., y GRAU, R. (2000). Desde el 'burnout' al 'engagement': ¿una nueva perspectiva? *Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones*, 16, 117-134.
- SALANOVA, M., GRAU, R., LLORENS, S. y SCHAUFELI, W. B. (2001). Exposición a las tecnologías de la información, burnout y engagement: el rol modulador de la autoeficacia relacionada con la tecnología. *Revista de Psicología Social Aplicada* (en prensa).
- SCHAUFELI, B.W. (1999). Evaluación de riesgos psicosociales y prevención del estrés laboral: algunas experiencias holandesas. *Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 15, 2, 147-172.
- SCHAUFELI, W.B. y ENZMANN, D. (1998). *The burnout companion to study and practice: A critical analysis*. London: Taylor & Francis Ltd.
- VAN VELDHoven, M., MEIJMAN, T.F., BROERSEN, J.P.J. y FORTUIN, R.J. (1997). VBBA Test manual. Amsterdam: Stichting Kwaliteitsbevordering Bedrijfsgezondheidszorg.