

Algunos errores en las evaluaciones de riesgo psicosocial⁽¹⁾

Ángel Lara Ruiz

Centro Nacional de Nuevas Tecnologías. INSHT.

La incorrecta identificación de los factores de riesgo psicosocial, la elección de una metodología de evaluación poco propicia, los fallos en la planificación del trabajo de campo y la falta de concreción de las medidas a adoptar son algunos de los principales errores que se comenten en la evaluación del riesgo psicosocial.

1 INTRODUCCIÓN

El bagaje acumulado por la Unidad Técnica (UT) de Ergonomía y Psicología Aplicada del Centro Nacional de Nuevas Tecnologías del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT), fruto de la resolución de consultas² y del estudio de los factores psicosociales y su evaluación, ha dado lugar a la redacción de este artículo.

El texto consta de dos partes. Una primera parte, recoge ordenadamente toda una serie de errores o aspectos mejorables que se han observado en un buen número de evaluaciones de riesgo psicosocial que han sido examinadas desde la UT. Y una segunda parte, resume muy brevemente algunos aspectos de un interesante documento sobre la misma temática publicado por la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (2008).

Pero antes de comenzar, es necesario comentar brevemente algunos datos estadísticos que pueden ser de interés. Por ejemplo, la VI Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo (Almodóvar et al. 2007, p. 31-2), en el apartado de actividades preventivas, recoge que sólo el 25,5% de los trabajadores señala que durante el último año se ha realizado una evaluación o un estudio de riesgos para su salud o seguridad en su puesto de trabajo. Dentro de este tipo de estudios, los trabajadores refieren que sólo el 14% se detenía en aspectos mentales y organizativos (nivel de atención, horario, pausas, ritmo, estrés, etc.). Estos datos tienen una sencilla interpretación: aún son escasas las evaluaciones de riesgo psicosocial que se hacen en nuestro país.

2 ERRORES EN LAS DISTINTAS FASES DE EVALUACIÓN

Este primer apartado recoge una serie de aspectos que, como se comentó con anterioridad, son fruto de las consultas llegadas a nuestra UT entre octubre de 2007 y marzo de 2010, aproximadamente.

Para no hacer una simple enumeración de errores, éstos se han clasificado según qué fase del proceso de evaluación de los factores psicosociales se vea fundamentalmente afectada. Estas fases son las referidas en la Nota Técnica de Prevención (NTP) número 702 editada por el INSHT. Recordemos las mismas (figura 1):

- 1) Identificación de los factores de riesgo.
- 2) Elección de la metodología y técnicas que se han de aplicar.
- 3) Planificación y realización del trabajo de campo.
- 4) Análisis de los resultados y elaboración de un informe.
- 5) Elaboración y puesta en marcha de un programa de intervención.
- 6) Seguimiento y control de las medidas adoptadas.

No obstante, antes de comenzar la enumeración ordenada, hemos de co-

1 Trabajo realizado en el marco de desarrollo del proyecto de investigación METEI Ergo 10-03 del INSHT.

2 Función contemplada en el Real Decreto 577/1982, por el que se regulan la estructura y competencias del INSHT.



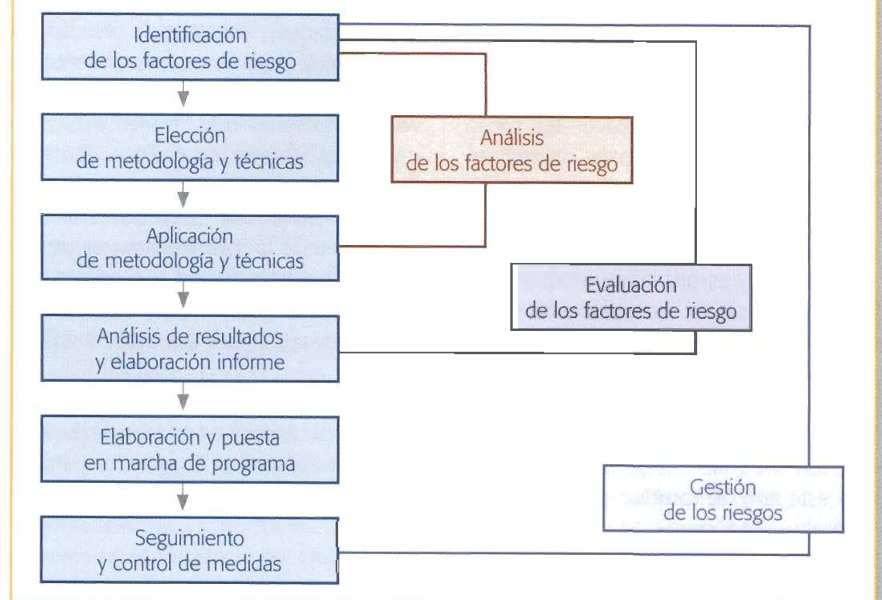
mentar que ha sido necesario crear una etapa 0 donde tuviesen cabida una serie de aspectos que no la tenían en ninguna de las fases citadas. Ello es debido a que, posiblemente, son errores que afectan a todo el proceso de evaluación en su conjunto, no sólo a una etapa.

Dentro de esta etapa 0, y en lugar preeminente, citamos el hecho de que un porcentaje elevado de las evaluaciones que se realizan son reactivas. ¿Reactivas a qué? Pues a un requerimiento efectuado por la Inspección de Trabajo y Seguridad Social (ITSS). Por supuesto, la culpable de esta situación no es la ITSS, la cual ha de exigir su realización si la misma no está hecha -recordemos que la LPRL o el Reglamento de los Servicios de Prevención, sólo por citar un par de ejemplos, tienen ya sus años-. Lo que se quiere decir es que esta "reactividad" repentina y forzada puede generar, por ejemplo, que la evaluación se tenga que hacer en un plazo excesivamente breve, o sin las debidas consultas ni la adecuada planificación del trabajo de campo, o en un momento de alta conflictividad laboral, etc. Además, por el camino nos dejamos aquello de la inte-

gración de la actividad preventiva, y observamos cómo cada evaluación de riesgos (Seguridad, Higiene, Ergonomía y Psicología) se convierte finalmente en un documento estanco. Recordemos las pa-

labras de la "Guía explicativa y de buenas prácticas para la detección y valoración de comportamientos en materia de acoso y violencia en el trabajo" que acompaña al Criterio Técnico 69/2009 de la ITSS cuan-

■ Figura 1 ■ Fases de la evaluación de los factores psicosociales



Es un fallo preventivo enorme dejar siempre -o casi siempre- los aspectos psicosociales para el final

las evaluaciones de riesgo a <<la salud de las organizaciones>> (clima, eficiencia, cultura de empresa, etc.) constituyen otro tipo de evaluación, si bien pueden, y deben, complementarse. Coincidimos con esta opinión en que, efectivamente, la información aportada por estos estudios puede ser en muchos casos muy interesante y complementar la obtenida en la evaluación de riesgos, pero en ningún caso sustituye a ésta pues los objetivos de ambos estudios son diferentes.

Concluye así esta etapa 0. Se enumeran a continuación una serie de errores clasificados según la fase del proceso de evaluación que se vea especialmente afectada.

2.1 Errores en la identificación de los factores de riesgo

Como el lector avezado puede suponer, es habitual que las evaluaciones no contengan ninguna identificación previa de factores psicosociales –ni de características de la organización-. Ocurre entonces que se aplican directamente los métodos o técnicas de que se dispone (normalmente métodos que usan cuestionarios estandarizados), importando verdaderamente muy poco “lo que realmente se tenga que evaluar”. Esto supone que, a veces, los evaluadores “maten moscas a cañonazos” y otras se queden demasiado cortos. Es como si, por ejemplo, a la hora de realizar una evaluación higiénica empleásemos la misma forma de actuar en una droguería que en una refinería de petróleo por el simple hecho de que en ambas hay sustancias químicas.

Como afirma Lasa (2008), no es algo anecdótico oír decir a técnicos de prevención especialistas en Ergonomía y Psicología: *utilizamos el mismo método para las evaluaciones de todas las empresas*. Esto es, a día de hoy, un error. Hay que elegir el método que mejor se

adapte a las condiciones y características de la situación particular a la que nos enfrentamos (Grupo de Trabajo de la Comisión sobre Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo del INSL, 2005) y efectuar la evaluación de riesgos psicosociales a la medida de la situación analizada inicialmente (Lasa, 2008).

Como ya se esbozó en el comienzo de este apartado, no se debe olvidar el hecho de que también es inusual encontrarse con un buen estudio de las características que definen a una organización y de cómo se organiza el trabajo –estilo de mando imperante, jerarquía, forma de organizar el trabajo, requerimientos para desempeñar determinados puestos, etc.-. Faltaría, por tanto, realizar una descripción adecuada de los puestos de trabajo y de las condiciones de desempeño (funciones, responsabilidades, etc.) y el perfil descriptivo de las personas adscritas a cada puesto de trabajo: edad, formación, necesidad de adaptaciones especiales, etc.

2.2 Errores en la elección de metodología y técnicas

En determinadas evaluaciones hemos encontrado que, habiendo identificado en la primera fase una serie de factores de riesgo a evaluar, sin embargo, luego se evalúan otros factores (que son los que contenía el método estandarizado elegido). Este hecho está relacionado con la idea anteriormente mencionada de emplear siempre el mismo método de evaluación.

Hay que tener en cuenta que, si se emplean métodos estándar, se debe buscar el que mejor se adecúe y, para aquellos aspectos que queden fuera del método, siempre está la posibilidad de emplear metodología cualitativa, mucho más flexible y adaptable a las diferentes situaciones de trabajo con que se puede encontrar el personal técnico de prevención.

do afirma que *en principio, los riesgos psicosociales deben estar contemplados en la evaluación general e inicial de riesgos de la empresa, dada su continua interacción con otros factores de riesgo, y esta es la base sobre la que debe operar el Servicio de Prevención...*

Es un fallo preventivo enorme dejar siempre –o casi siempre- los aspectos psicosociales para el final. Se acaban de ver las consecuencias: hacer las cosas apresuradamente, con baja calidad en muchos casos, etc.

El siguiente aspecto a enumerar, en esta etapa 0, es el hecho de que algunas organizaciones quieran hacer pasar determinado tipo de estudios o informes como evaluaciones de riesgo psicosocial. La fuente de procedencia de tales informes suele ser el Departamento de Recursos Humanos. Hemos de añadir, además, que este tipo de estudios suele emplear normalmente técnicas o instrumentos de evaluación que no son de procedencia preventiva. Como asevera Niño (2006)

Finalmente, respecto a este asunto del empleo de métodos estándar, se ha de añadir que es un error creer que siempre hay que emplear cuestionarios en las evaluaciones de riesgo psicosocial. No se debe olvidar que es muy importante, a la hora de emplear cuestionarios, valorar el nivel cultural y de lectoescritura de la población a evaluar. Es ridículo, por ejemplo, emplear un instrumento de este tipo con población que domine escasamente el idioma en que está escrito y validado.

Otra mala praxis es la de efectuar adaptaciones inadecuadas de ciertos métodos estandarizados de evaluación. Sirva como ejemplo una efectuada al "Manual para la evaluación y prevención de riesgos ergonómicos y psicosociales en PYME", editado conjuntamente por el INSHT y el Instituto de Biomecánica de Valencia (2003). Este método consta de dos partes: 1) listas de identificación inicial de riesgos (no es una herramienta de evaluación). En nuestra área de interés consta de dos escalas: carga mental y factores psicosociales; 2) métodos de evaluación. Son también listas de chequeo pero más completas y detalladas que las anteriores. Pues bien, hemos observado "adaptaciones" ciertamente extrañas de estas listas para que sean respondidas por los trabajadores -en el método original los ítems son sólo contestados por el profesional de prevención, que los ha de responder ayudado de la observación, del estudio de ciertos índices, etc.- y el establecimiento de unos puntos de corte con unos vagos fundamentos.

En otras ocasiones, empleado correctamente un método estándar en sus primeras fases, ocurre que luego se hacen adaptaciones ad hoc de las aplicaciones informáticas, bien sea por cuestión económica, es decir, por no gastar dinero en comprar la aplicación original, bien sea por hacer explotaciones de los datos distintas de las previstas originalmente.

Ocurre entonces que no se consideran en las fórmulas matemáticas de cálculo los distintos pesos de los factores, ni de las preguntas, ni de las opciones de respuesta de cada pregunta; y tampoco se invierten las puntuaciones de ciertas opciones de respuesta que se diseñaron originalmente así para evitar los sesgos de respuesta.

En relación con todo lo anterior, cabe decir que los métodos estándar hay que emplearlos tal y como está prevista su utilización. Cualquier adaptación de los mismos ha de ser consultada con los creadores del método.

2.3 Errores en la planificación y realización del trabajo de campo

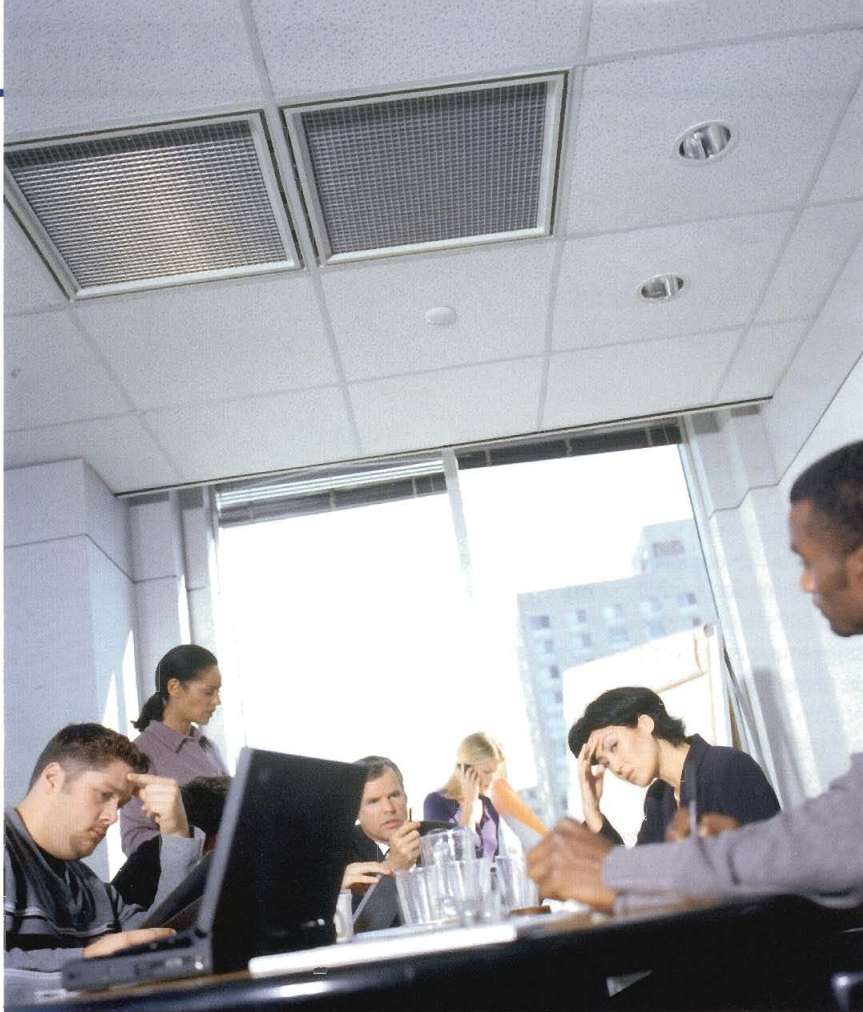
En otras ocasiones, aun identificados los factores de riesgo y elegida la metodología, técnicas e instrumentos más adecuados para su estudio, y casi de manera incomprensible, se falla en la planificación del trabajo de campo -normalmente por no dedicarle algo de tiempo y querer pasar rápidamente a la acción-.

Los aspectos que suelen quedar al descubierto son: la entrega y recogida de cuestionarios, es decir, la distribución, cumplimentación y recopilación, con lo que conlleva a su vez respecto al cuidado que hay que tener con dos importantes aspectos como son el anonimato y la confidencialidad; la representatividad del muestreo realizado, si es que no se cuenta con toda la población trabajadora; el papel a desempeñar por los delegados de prevención; etc.

2.4 Errores en el análisis de los resultados y en la elaboración del informe

En determinados informes de evaluación se han observado aspectos a mejorar como los siguientes:

- Confundir los informes automáticos que generan las aplicaciones informáticas de ciertos métodos con el informe de evaluación. En este sentido, los "corta y pega", especialmente de las recomendaciones generales, suelen pecar de excesiva generalidad y difícil puesta en práctica. Esto es debido a la falta de inclusión de aspectos tales como: plazo para el desarrollo de la medida, responsable/s, forma de llevarla a cabo, manera de comprobar su eficacia, etc.
- Incluir aspectos muy detallados en el informe -como, por ejemplo, listados de resultados- que más bien deberían ir en anexos. Y al revés, aspectos que se ponen en anexos y deberían ir en la parte principal. Corrigiendo este aspecto se elaborarían informes más operativos que constituirían verdaderos instrumentos de trabajo y no "mamotretos" prácticamente ilegibles.
- Empleo de siglas o acrónimos nunca definidos en el texto.
- Falta de pies y / o encabezados en tablas, figuras, etc. Esto dificulta la comparación entre tablas, figuras, diagramas, etc., así como entre diversas partes del texto.
- Escasas referencias normativas. No es raro observar, por ejemplo, cómo, en evaluaciones hechas a personal usuario de pantallas de visualización de datos, no hay ni una sola mención al Real Decreto 488/1997.
- Uso de denominaciones incorrectas. Por ejemplo, se cita la Escala General de Satisfacción del INSHT. Debemos informar de que el INSHT no ha editado ninguna escala de este tipo. Lo que sí ha hecho ha sido publicar una NTP -la número 394- donde se comentan las propiedades de la Escala General



de Satisfacción de Warr, Cook y Wall, que es distinto a ser el autor de tal escala.

2.5 Errores en la elaboración y puesta en marcha de un programa de intervención

Como se ha comentado en el apartado anterior, los "corta y pega", especialmente de las recomendaciones generales de intervención, suelen pecar de excesiva generalidad y difícil puesta en práctica. Por ejemplo: el método de evaluación desarrollado desde el Instituto Navarro de Salud Laboral (Lahera y Góngora, 2005) es uno de los métodos que incorpora una serie de recomendaciones preventivas, y aclara muy bien el hecho de que *estas recomendaciones pretenden ser orientativas, no deben ser entendidas como universalmente válidas y de aplicación unívoca, y su implantación dentro de la empresa estará vinculada a las características específicas de cada organización. Estas recomendaciones no deben suponer, en ningún caso, la omisión de las condiciones mínimas de seguridad y salud para el trabajador.*

Por tanto, en un documento tan específico como es una evaluación de riesgos, recomendaciones de intervención generales como "formar a los trabajadores" carecen de sentido si no se detallan aspectos como: qué tipo de formación es la que se recomienda, qué objetivos ha de alcanzar, qué contenidos se han de impartir, etc.

Finalmente, cabe recordar lo establecido en el artículo 16.2 de la LPRL sobre las actividades preventivas: *dichas actividades serán objeto de planificación por el empresario, incluyendo para cada actividad preventiva el plazo para llevarla a cabo, la designación de responsables y los recursos humanos y materiales necesarios para su ejecución.*

2.6 Errores en el seguimiento y control de las medidas propuestas

En las evaluaciones examinadas, rara vez se observa la planificación de esta etapa. En este sentido, hemos de recordar lo establecido en el artículo 16.2 de la LPRL: *el empresario deberá asegu-*

rarse de la efectiva ejecución de las actividades preventivas incluidas en la planificación, efectuando para ello un seguimiento continuo de la misma.

3 ERRORES PRESENTES EN LAS EVALUACIONES DE TODAS LAS ESPECIALIDADES

Nos ha parecido interesante finalizar este artículo comentando algunos aspectos citados en el e-facts 32 de la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (2008). Los motivos han sido dos:

- 1) comenta una serie de errores cometidos habitualmente en las evaluaciones de riesgo, sean de la especialidad que sean;
- 2) son errores observados a escala europea.

Los aspectos seleccionados son:

- *No pensar en los riesgos a largo plazo para la salud.* Cuando se realizan evaluaciones de riesgo superficiales, el foco de atención se pone en los riesgos más evidentes. Los efectos a más largo plazo tales como los que pueden causar los factores psicosociales, así como los riesgos que no son fáciles de observar —por ejemplo, los causados por sustancias químicas o los altos niveles de exposición al ruido—, pueden ser ignorados.
- *Pasar por alto determinados puestos de trabajo considerados como "secundarios",* por ejemplo, los relacionados con el mantenimiento o la limpieza del lugar de trabajo. Los accidentes graves también se producen en este tipo de puestos de trabajo. Recordemos que la campaña europea de la AESST del bienio 2010-2011 tiene por

objetivo fomentar un enfoque integral de la gestión del mantenimiento seguro.

- *No incluir a grupos de personas que pueden presentar riesgos particulares*, por ejemplo: trabajadores de edad avanzada, mujeres embarazadas o personas con alguna discapacidad. Estos trabajadores pueden ser más vulnerables en situación de riesgo que otros o verse expuestos a riesgos adicionales. Por tanto, es importante considerar sus riesgos particulares.
- *La evaluación de riesgos puede crear una falsa sensación de seguridad*. La detección de un riesgo no lo elimina del lugar de trabajo. Esto es sólo el principio: el verdadero desafío es adoptar medidas preventivas eficaces.
- *No tener en cuenta la jerarquía preventiva*, es decir, el artículo 15 de la

LPRL sobre *principios de la acción preventiva*. Añadiríamos a esto el hecho de que sería muy recomendable coordinar las evaluaciones y medidas preventivas de todas las especialidades, algo difícil de llevar a cabo con el panorama actual debido a la secuenciación –1º Seguridad, 2º Higiene, 3º Ergonomía y 4º Psicología- e independencia con que se realizan en la actualidad.

- *No implicar suficientemente a los trabajadores o a sus representantes.*
- *Considerar que la evaluación de riesgos se lleva a cabo una sola vez.*

4 CONCLUSIONES

A pesar de los aspectos que han sido contemplados, el panorama no es desolador. Hemos de comentar

que también se detecta una creciente demanda de información y formación por parte del personal técnico especializado para efectuar unas evaluaciones de calidad acordes con la legislación y la buena praxis preventiva. Además, es necesario no olvidar que la evaluación de los factores psicosociales permite determinar no sólo los aspectos negativos sino también situaciones de trabajo saludables que pueden ser transferidas a otras situaciones que no lo sean.

Hay que comentar, finalmente, que en ningún caso la evaluación de riesgos debe convertirse en una actividad que, hecha una vez y con el documento correspondiente elaborado, se dé por terminada. La evaluación de los riesgos psicosociales, como del resto de los aspectos laborales relacionados con la salud de los trabajadores, debe responder a un proceso continuo y sistemático. ●

■ Bibliografía ■

AGENCIA EUROPEA PARA LA SEGURIDAD Y LA SALUD EN EL TRABAJO. *Common errors in the risk assessment process* [en línea]. 2008. 9 p. Serie e-facts (número 32). Disponible en Web: <<http://osha.europa.eu/en/publications/e-facts/e-fact32>>.

ALMODÓVAR, A. et AL. *VI Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo* [en línea]. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2007. 165 p. ISBN 978-84-7425-737-3. Disponible en Web: <<http://www.oect.es>>.

GRUPO DE TRABAJO DE LA COMISIÓN SOBRE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN EL TRABAJO DEL INSL. *Procedimiento general de Evaluación de Riesgos Psicosociales* [en línea]. Pamplona: Fondo de Publicaciones del Gobierno de Navarra, 2005. 26 p. Depósito Legal NA-1214/2005. Disponible en Web: <<http://www.navarra.es/NR/rdonlyres/76DF548D-769E-4DBF-A18E-8419F3A9A5FB/145962/ProcedEvalRiesgosPsico.pdf>>.

INSPECCIÓN DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL. *Criterio Técnico 69/2009 sobre las actuaciones de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social en materia de acoso y violencia en el trabajo*. 2009. 35 p.

INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO E INSTITUTO DE BIOMECÁNICA DE VALENCIA. *Manual para la evalua-*

ción y prevención de riesgos ergonómicos y psicosociales en PYME. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2003. 96 p. ISBN 84-7425-652-6.

LAHERA, M. y GÓNGORA, J.J. *Factores Psicosociales. Identificación de situaciones de riesgo* [en línea]. 2ª edición. Pamplona: Fondo de Publicaciones del Gobierno de Navarra, 2005. 26 p. ISBN 84-235-2789-1. Disponible en Web: <<http://www.navarra.es/NR/rdonlyres/EF1224A4-E797-4B30-9ED7-E04C53A3F829/146192/FactoresPsicosociales2Ed.pdf>>.

LASA, M.J. Metodología de Evaluación de Riesgos Psicosociales. En *Jornada Técnica Evaluación de Riesgos Psicosociales: Criterios Técnicos*. Pamplona, 27 de febrero de 2008.

NIÑO, J. Los errores en las evaluaciones de riesgos psicosociales. Prevenir la confusión. *Mapfre Seguridad*. 3º trimestre 2006, año 26, nº 103, p. 29-42.

NOGAREDA, C. y ALMODÓVAR, A. *El proceso de evaluación de los factores psicosociales* [en línea]. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. 6 p. Serie 20ª de Notas Técnicas de Prevención. Nota Técnica de prevención 702. ISSN 0212-0631. Disponible en Web: <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp_702.pdf>.