



Evaluación de los riesgos laborales y factores psicosociales

SUMARIO

En el nuevo área de la psicología aplicada se concentran la mayoría de las «barreras de cristal» comunes de la prevención, más algunas que le son específicas y que pueden ir desde la falta de definición de los riesgos a evaluar hasta las posibles intromisiones profesionales que se pueden producir en el proceso, pasando por la precariedad metodológica de todo un conjunto de intangibles, como son los riesgos, los factores de riesgos, e incluso, las propias patologías a prevenir.

Muchos de los planteamientos propios de una vigilancia de salud (mental), todavía por concretar suficientemente, se suelen mezclar con los propios de la evaluación técnica de los riesgos, de modo que la necesaria síntesis que debe ser una evaluación de las «realidades objetivas» del trabajo respecto a las «realidades psicosociológicas» vividas por las personas suele dar unos resultados muy alejados de los objetivos preventivos.

En este artículo se pretende reflexionar sobre estas dificultades, pero, sobre todo, se proponen algunas alternativas viables que evitan la mayoría de las limitaciones e inconvenientes indicados de estas evaluaciones de los riesgos psicosociales a la salud en el trabajo.

JOSÉ NIÑO ESCALANTE

Licenciado en Psicología. Técnico Superior en Ergonomía. FREMAP, Mutua de Accidentes de Trabajo. Madrid.

EL NACIMIENTO DE LA PSICOSOCIOLOGÍA APLICADA A LA PREVENCIÓN («LA PSICOCOSA»)

El compromiso que establece la Ley de Prevención de Riesgos laborales (en adelante, LPRL) de que «... el empresario deberá garantizar la seguridad y salud de los trabajadores a su servicio en todos los aspectos relacionados con el trabajo» (art. 14, epígrafe 2) ha dado carta de naturaleza legal a una nueva área técnica como es la «psicología aplicada» a la prevención (PSA).

Palabras clave: Psicología aplicada, psicología laboral, riesgos, prevención, evaluación.

Esta nueva disciplina, que aborda la evaluación de muchos riesgos emergentes intangibles en una sociedad tecnificada y cambiante como la nuestra, «cocida en su propio caldo» del estrés, consecuencia de las presiones y de las sobrecargas de índole psicosocial, está destinada a ser un área importante de la prevención.

Sin embargo, actualmente, abordar la evaluación de estos riesgos psicosociales abre muchas dudas, temores e interrogantes sobre las características, los límites y los procedimientos de estas intervenciones en las empresas. Éstas, que en muchos casos son tan conscientes como remisas sobre la necesidad de intervenir sobre el «factor humano, las lleva, entre otras cosas, a «defenderse» amablemente de la nueva disciplina, abreviándola como «la psicocosa».

EL «EFECTO ROMANONES»

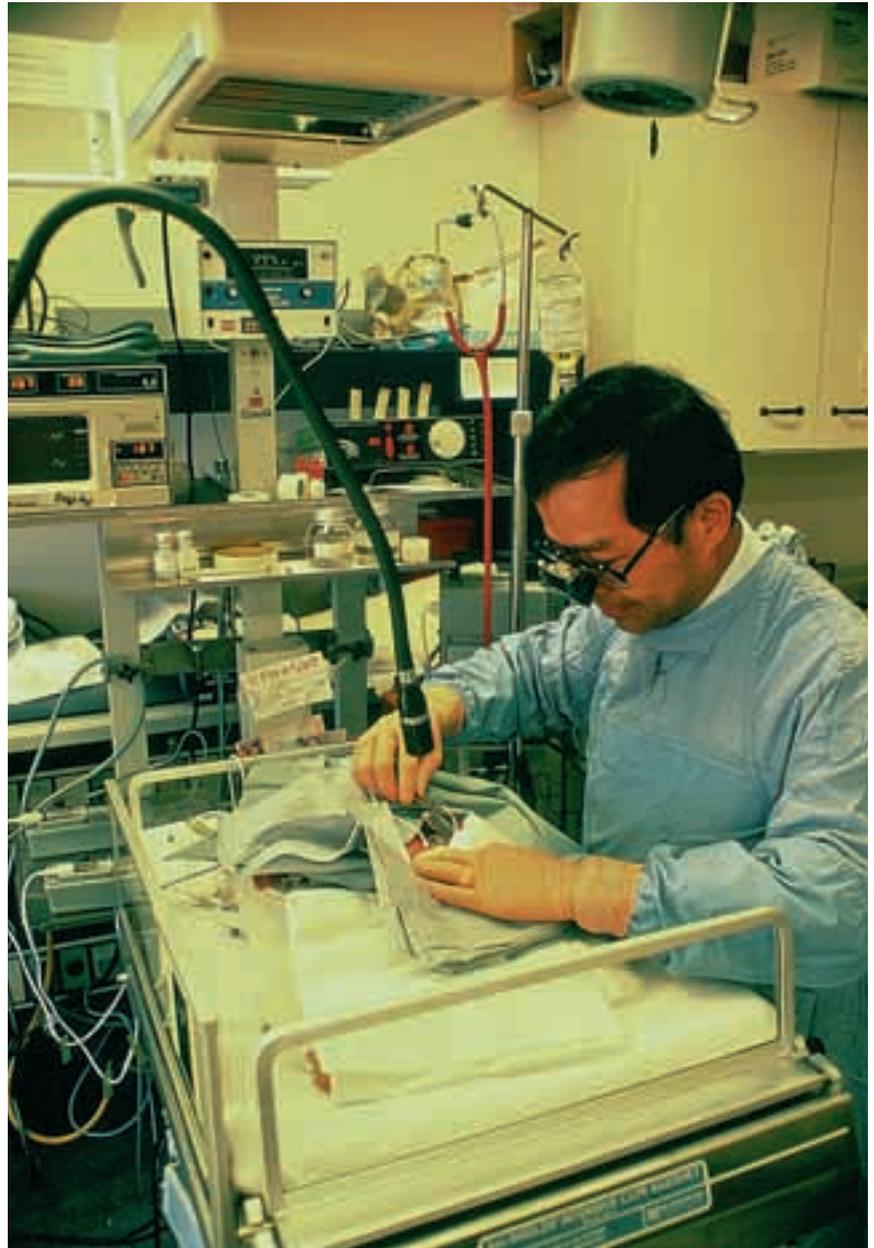
El escaso desarrollo reglamentario, a finales del 2001, de la LPRL hace que parezca impregnada de los que podríamos llamar el «efecto Romanones», que lleva a que, casi todo, lo que legalmente hay que cumplir en materia de psicología preventiva se pueda resumir con el socorrido discurso de Groucho Marx de «Voy a ser breve, ya he terminado».

(Al conde de Romanones (1863-1950), alcalde de Madrid en la época de la Restauración, se le atribuye la picardía del que sabe del poder real que otorga el conocimiento de los intrínquilos legales, del «Quédese usted con las leyes y deme a mí los reglamentos»). La falta de desarrollo y concreción reglamentaria de las leyes, incluso de las técnicamente buenas, como la de PRL, las deja inermes, cuando no se desarrollan, frente a las posibilidades que sus contenidos promulgan. Es el famoso poder reglamentario del famoso alcalde.

En pocas áreas preventivas, como en la psicología, se concentran tantas de estas lagunas, o «barreras de cristal», según terminología de Pascal Paoli, y se echan de menos las ausencias normativas y legales.

Valga como ejemplo que en la evaluación de los riesgos psicosociales del trabajo todavía no están determinados claramente cuáles son esos riesgos a evaluar. Lógicamente los aspectos metodológicos de cómo abordar la propia evaluación son todavía más precarios o confusos.

Ante este grado de indefinición es fácil encontrarse con que ante una



El análisis del estrés engloba a otros riesgos particulares del trabajo.

evaluación psicosocial unos pueden creer que se va a evaluar el estrés de las personas; otros, la carga mental del trabajo; otros, el clima laboral en la empresa o el nivel de motivación, satisfacción y el desempeño; otros, todo lo anterior, y el resto, de eso nada.

Precisamente uno de los objetivos de este trabajo es analizar y concretar con propuestas algunos de estos vacíos y ausencias.

LA REFORMULACIÓN DE LA DEMANDA

Como vemos, los factores psicosociales en la empresa aluden a un

conjunto muy elevado de aspectos relacionados con la gestión y la organización del trabajo que pueden tener diferentes objetivos, como son la mejora de la salud laboral, la eficacia del desempeño en el trabajo, el clima y la satisfacción de las personas en la misma.

Esta amplitud del concepto psicosocial y sus posibles consecuencias sobre la salud de las personas y sobre la propia organización hace preciso delimitar los objetivos, el ámbito y las características de la intervención psicosocial preventiva, centrándose en los aspectos directamente relacionados con la LPRL.

Por tanto antes de comenzar, a un nivel específico, una evaluación de

los riesgos psicosociales en la empresa es recomendable que, a través de una **propuesta de intervención**, quede concretado cómo se van a resolver las anteriores dificultades y cómo se van a ajustar el papel y las expectativas de todas las partes implicadas.

En esta fase de concreción, que denominamos de **reformulación de la demanda**, deberá quedar claro qué es lo que se va a evaluar y con qué procedimientos, así como los aspectos que no se van a abordar.

Los principales apartados de esta propuesta de intervención psicosocial preventiva deben contener y definir aspectos tales como:

- **Ámbito, objetivos y niveles de la intervención psicosocial.**
- **Definición de los riesgos psicosociales a evaluar.**
- **Metodología para la evaluación psicosocial.**
- **Informe de evaluación. Características y alcance de las conclusiones.**

Ámbito, objetivos y niveles de la intervención psicosocial.

El ámbito de aplicación considerado en la evaluación de los riesgos laborales será el **preventivo** sobre las condiciones de trabajo (*) de los puestos de la empresa.

El objetivo principal de este tipo de intervención psicosocial preventiva es la reducción de la morbilidad laboral de la empresa y el mantenimiento de un nivel de salud laboral adecuado considerando pertinentes los factores psicosociales del trabajo.

El primer problema o duda aparece al definir el nivel de intervención preventiva que corresponde a este área técnica (PSA), ya que existen varios niveles metodológicos de intervención preventiva, pues no es lo mismo estudiar las condiciones de trabajo que causar los riesgos que analizar los efectos de los mismos sobre las personas.

Esta confusión entre los propios riesgos, sus causas y sus efectos es el punto de arranque de los principales equívocos que da lugar a algunas de las temidas intromisiones profesionales que veremos más adelante.



El análisis y mejora de las condiciones de trabajo es el objetivo de la PSA.

La comisión Europea (*Guía sobre el estrés relacionado con el trabajo*) diferencia entre tres niveles de la prevención: primaria, secundaria y terciaria.

En el siguiente esquema se resumen las principales acciones y algunos ejemplos de intervención preventiva a estos tres niveles:

«No pretendemos criticar los planteamientos de la prevención secundaria y terciaria, siempre que se inscriban en el marco de un paquete más amplio, del que también forme parte la prevención primaria...»

«Este planteamiento “de la tirta” sería como proponer analgésicos, tran-

<p>1. Prevención primaria (hacer frente a las causas en el origen).</p> <p>Ejemplo: Adaptación y adecuación del trabajo a las personas.</p>	<p>2. Prevención secundaria (reducir los efectos sobre la salud).</p> <p>Ejemplo: Chequeos médicos, cursos de relajación, para dejar el tabaco, manejo del estrés, consultas psicológicas, ...</p>	<p>3. Prevención terciaria (tratar las enfermedades resultantes).</p> <p>Ejemplo: Diagnóstico, tratamiento, readaptación y rehabilitación médica y psicológica.</p>
--	---	--

Es obvio que lo que habitualmente llamamos prevención es fundamentalmente prevención primaria, o aquella que debe abordar la evaluación y control de los riesgos desde las causas, y a poder ser desde las causas de las causas.

Esto queda manifiestamente claro cuando el propio documento de la Comisión Europea indica:

quilizantes o psicoterapia para hacer frente a los resultados de la falta de adecuación entre el trabajador y sus condiciones de trabajo.»

Las denominadas prevención secundaria y terciaria son formas (indudablemente necesarias) de mitigar las consecuencias de las enfermedades y los accidentes, y su relación con la prevención es la de evitar males ma-

(*) La LPRL 31/1995 establece que:

«7º Se entenderá por “condición de trabajo” cualquier característica que pueda tener una influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad y la salud del trabajador. Quedan específicamente incluidas en esta definición:

d) Todas aquellas características del trabajo, incluidas las relativas a su organización y ordenación, que influyan en la magnitud de los riesgos a que esté expuesto el trabajador.»

yores. (No evita el daño.) Es, básicamente, el campo del diagnóstico y el tratamiento asistencial sobre las personas.

Ante estos planteamientos, un correcto enfoque preventivo en PSA debe salvar las principales intromisiones profesionales que actualmente se detectan:

- La de los técnicos de prevención en ergonomía y psicología aplicada que temen, infundadamente, su reconversión en psicólogos o psicólogos.

- La de los psicólogos del trabajo (con o sin acreditación profesional en prevención) que hacen de la prevención una prolongación de las prácticas psicológicas y se resienten de su posible reconversión completa en técnicos de prevención del área psicosocial.

- La intromisión que temen las empresas de que todos los anteriores vayan a intervenir de cualquier forma en la reorganización del trabajo (en «venir a organizar a la empresa»), con el pretexto de la Prevención, y además sobre los sensibles aspectos relacionados con los factores psicosociales.

- Las de las relaciones entre las distintas «realidades» en la empresa, (técnicas, psicopsicológicas, jurídicas, etc.) así como las de las «objetividades» y «subjetividades» intervinientes en el proceso.

Es obvio que lo que habitualmente llamamos prevención es fundamentalmente prevención primaria, o aquella que debe abordar la evaluación y el control de los riesgos desde las causas y, a poder ser, desde las causas de las causas.

Definición de los riesgos psicosociales a evaluar

De acuerdo con la LPRL 31/1995, los riesgos psicosociales a tener en cuenta en una evaluación son aque-

llos derivados de las condiciones psicosociales de trabajo susceptibles de producir, agravar o desencadenar daños significativos a la salud.

Existe un cierto consenso general en que el riesgo principal relacionado con los factores psicosociales, y que debe ser considerado en la evaluación psicosocial, es el **estrés laboral o psicosocial**.

(«Las expresiones organización del trabajo o factores organizativos se utilizan muchas veces de manera intercambiable con factores psicosociales para hacer referencia a las condiciones de trabajo que pueden conducir al estrés.» *Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo*. Factores psicosociales y de organización. OIT, 1998.)

También la citada *Guía sobre el estrés relacionado con el trabajo*, de la Dirección General de Empleo y Asuntos Sociales de la Comisión europea (1999), indica:

«El estrés relacionado con el trabajo puede *definirse* como el **conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento** a ciertos aspectos adversos o nocivos del **contenido, la organización o el entorno de trabajo**. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y angustia, con frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación.»

El análisis del estrés, como riesgo general, engloba a otros riesgos particulares del trabajo, ya que tal «conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento» incluye las posibles sobrecargas mentales, los posibles efectos del trabajo nocturno o los efectos relacionados con el trabajo de elevada exposición social con pacientes, alumnos, usuarios, que puede dar lugar a casos como el «síndrome del quemado por el trabajo» o *burn-out*, o el *mobbing* u hostigamiento laboral.

En cualquier caso, lo que sí es necesario dejar metodológicamente claro es cuál es el papel de los diferentes planteamientos preventivos, y principalmente los de la intervención primaria o técnica (PSA) —que sólo actuará sobre el **contenido, la organización o el entorno de trabajo**— respecto a las otras intervenciones, secundarias o terciarias, que deberán intervenir sobre el **conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento** de las personas (dentro del campo exclusivo de áreas como la de vigilancia de la salud y las asistenciales, incluidas las psicológicas en este caso); si bien ambas intervenciones tienen como finalidad prevenir o limitar, respectiva-



Existe un mandato de la Ley de Prevención de abordar la evaluación y el control de todos los aspectos relacionados con el trabajo.

mente, **los altos niveles de excitación y angustia, con frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación (el estrés).**

En nuestro caso no se debe olvidar que el título más completo y exacto de una «evaluación de los riesgos laborales» es el de «evaluación de las condiciones de trabajo susceptibles de producir riesgos laborales».

Es el análisis de las condiciones de trabajo el que lleva a estimar los riesgos, y no al contrario. Y es el análisis y la mejora de las condiciones de trabajo, y no el diagnóstico y tratamiento de las personas, el objetivo de la PSA.

También debe quedar claro que otros aspectos psicosociales importantes del trabajo, como son los factores que influyen en las expectativas profesionales de promoción o mejor profesional, o los relacionados con los incentivos materiales y psicológicos del trabajo, y que son los que están más directamente relacionados con la **motivación y la satisfacción laboral, no deben ser abordados expresamente en estas evaluaciones preventivas**, aunque, como ya se ha indicado, en todas las evaluaciones psicosociales intervienen, de alguna manera, todos los factores.

Este otro tipo de intervenciones psicosociales, sobre el clima y la satisfacción laboral, se deben hacer bajo demanda de la empresa y con la metodología específica.

Metodología para la evaluación psicosocial

Como se ha indicado, la metodología preventiva en general, y de la PSA en particular, se basa en el **análisis de las condiciones de trabajo susceptibles de producir los riesgos** indicados.

Estos factores del trabajo, que constituyen la base de la evaluación, reciben el nombre de factores de Riesgo.

En pocas evaluaciones, como la de los factores psicosociales, es preciso diferenciar claramente entre: a) Riesgos a Analizar; b) Factores de Riesgo, y c) Indicadores de dichos Riesgos.

En todos los casos, los riesgos son invisibles (los riesgos son probabilidades, y las probabilidades, como hemos visto, no se ven), pero en este caso, además, los factores de riesgo (que a veces se confunden con los riesgos mismos) tampoco son fácilmente observables (sobrecargas, demandas conflictivas, tensiones, prácticas profesionales y procedimientos de trabajo, etc.), e incluso las propias patologías, o síndromes profesionales,



Para el análisis de los puestos de trabajo de cierta complejidad se recurre a la metodología basada en «grupos de análisis o discusión».

son también bastante intangibles. Ello sólo se salva con un especial rigor metodológico.

Factores de riesgo seleccionados

Los factores y los indicadores de riesgo, en un modelo simplificado, equivalen, respectivamente, a las causas y los efectos de los riesgos a prevenir.

Los factores de riesgo laboral son, por tanto, los factores del trabajo sobre los que se basa este tipo de evaluación y que, en esta área psicosocial, según las indicaciones de instituciones competentes en el tema, como la OIT, la OMS, la FEMCVT, son los relacionados principalmente con:

- Las cargas de trabajo (cualitativas y cuantitativas).
- El ejercicio de las responsabilidades.
- La ambigüedad y el conflicto de los roles (interno/externo, rol/estatus).
- Los medios materiales y organizacionales disponibles.
- La cohesión y el apoyo social.
- Los horarios, los turnos y la organización del tiempo de trabajo.
- El contenido, intrínseco y extrínseco, del trabajo y de las tareas.

Indicadores de riesgo

Los indicadores de riesgo se refieren a las consecuencias constatadas, sobre las personas o sobre la organización, de los riesgos analizados, (los citados efectos del planteamiento simplificado).

Son, pues, los síntomas o la expresión, directa o indirecta, de la situación de los riesgos a los que se está expuesto.

Las relaciones entre factores e indicadores de riesgo son contingentes, esto es, probabilísticas, y no deterministas, y resulta imperdonable que se confundan los factores de riesgo con los indicadores de riesgo, en la misma medida que lo puede ser confundir las causas con los efectos.

Los principales métodos para la obtención de indicadores de riesgos son:

- **Análisis de los daños a la salud.** Análisis estadísticos y epidemiológicos de lesiones enfermedades o alteraciones de la salud relacionados con los riesgos evaluados.
- **Análisis de indicadores organizacionales.** Análisis estadísticos del absentismo en sus diferentes expresiones: voluntario/forzoso; comunicado/no comunicado; concreto/enmascarado, etc.

- **Encuestas o cuestionarios específicos** de las personas afectadas sobre sus condiciones de trabajo.
- **Entrevistas individuales o en grupo**, dirigidas o semidirigidas, sobre las actividades profesionales.

Los criterios de la evaluación de riesgos psicosociales

La evaluación de los riesgos, no es más, pero tampoco menos, que un proceso de síntesis entre:

- a) **El análisis de los factores de riesgo** (fundamentalmente el análisis de los datos objetivos de las condiciones de trabajo).
- b) Los **resultados de los indicadores de riesgo obtenidos** (datos de accidentes, enfermedades, quejas, resultados de las encuestas, etc.).
- c) La aplicación de los **criterios de evaluación** específicos existentes (reglamentos, normas, criterios, etc.).

En el área de PSA, dadas las limitaciones metodológicas; de brevedad casi grouchiana, habrá que contar en muchas ocasiones con el llamado **criterio 5.2**, que es la aplicación directa del artículo 5.2 del Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención, que establece que:

«2. La evaluación incluirá la realización de las mediciones, análisis o ensayos que se consideren necesarios, salvo que se trate de operaciones, actividades o procesos en los que **la directa apreciación profesional acreditada** permita llegar a una conclusión sin necesidad de recurrir a ellos...» (Esto es claramente aplicable también, no solamente cuando las mediciones, ensayos, no son pertinentes, sino cuando éstos son inviables.)

El procedimiento de trabajo

De una forma resumida, se van a indicar a continuación cuáles son las principales metodologías específicas que se recomiendan emplear en una evaluación psicosocial, que podríamos denominar «estándar» y que consiste en los siguientes pasos:

1º Análisis del trabajo y de los factores de riesgo psicosocial

El análisis de las condiciones del trabajo, a través del análisis de los factores de riesgo pertinentes, constituye el núcleo y el objeto de todas las evaluaciones preventivas (primarias).



Las condiciones psicosociales de trabajo susceptibles de producir, agravar o desencadenar daños significativos a la salud son los llamados riesgos psicosociales.

Este análisis de las condiciones «objetivas» del trabajo, respecto a los factores de riesgo señalados (cargas y medios de trabajo, claridad de funciones y responsabilidades, apoyos

organizacionales, etc.), plantea un análisis de los aspectos del trabajo muy poco observables. (Véase también la conveniencia de poner a menudo entre comillas a los términos «realidad» y «objetividad».)

Esto supone que posibles técnicas de análisis del trabajo, como las filmaciones, comunes en biomecánica, o las mediciones, como en ergonomía ambiental, tengan pocas aplicaciones en este campo. Pero en ningún caso esto debe ser pretexto para reducirse o eludirse el mismo, como a veces ocurre confundir lo inobservable con lo inexistente. (Algo similar a lo que la psicología evolutiva nos explica con el «cu-cu, tras-tras» de los bebés, que, para su sorpresa, lo que no ve no existe, sólo que aquí ocurre entre empresas y técnicos.)

En cualquier caso, el análisis de las condiciones psicosociales es, normalmente, más complejo (por inobservable) y más comprometido (por la necesidad de una contrastación «objetiva» de los datos de la realidad, que casi siempre serán informaciones procedentes de alguien).

Y se puede reiterar, llegado a este punto, que nunca se insistirá suficientemente en prevención sobre la importancia del análisis de trabajo y, especialmente, de las diferencias entre «el trabajo prescrito» y «el trabajo real», que es de donde parten casi todas las disfunciones laborales operativas, desde las ineficacias a los accidentes.

En todas las evaluaciones, los riesgos son invisibles (los riesgos son probabilidades, y las probabilidades no se ven), pero en este caso tampoco los factores de riesgo psicosocial son fácilmente observables (sobrecargas, conflictos, tensiones, etc.), e incluso las propias patologías, o síndromes profesionales, son también bastante intangibles. Ello sólo se salva con un especial rigor metodológico.

2º Análisis de los indicadores de riesgos

Los indicadores más interesantes en una evaluación psicosocial, como en cualquier evaluación, son los indicadores objetivos. Esto es, los basados en datos verificables, como los índices de accidentes y de enfermedades; los de absentismos, y otros indicadores organizacionales contrastables.

Pero es obvio que, con las limitaciones señaladas en esta área, en muy pocas ocasiones se va a poder acceder a ellos, o no van a tener el tamaño estadístico mínimo adecuado.

Ante ello, los principales indicadores de riesgo psicosocial van a estar

basados en informaciones expresadas en forma de percepciones u opiniones sobre las condiciones de trabajo.

La recogida sistemática de estas opiniones (normalmente expresadas en forma de quejas) se hace a través de entrevistas y cuestionarios.

Llegado a este punto, son varios los errores y los equívocos, y lógicamente las resistencias para su aplicación, que se producen en la conveniente recogida y utilización de esta información. (El temor de que estos procedimientos sirvan para que las personas «aprovechen para indicar que todo está fatal» debería, como mínimo, ser motivo de reflexión del porqué de di-

cho proceder. A este nivel también suele funcionar el autoengaño infantil de tomar por inexistente lo que no se deja poner de manifiesto.)

Por tanto, señalaremos los errores que sobre este aspecto consideramos más importante:

1. La finalidad. En una evaluación, la finalidad de conocer la situación psicosocial de las personas no es para intentar mejorar o solucionar directamente su situación personal (por ejemplo, el análisis estadístico, o incluso etiológico de casos, de los accidentes en máquinas no supone, como es obvio, que el técnico de seguridad se pronuncie, para nada, sobre cómo abordar el diagnóstico ni el tratamiento de las lesiones que se producen).

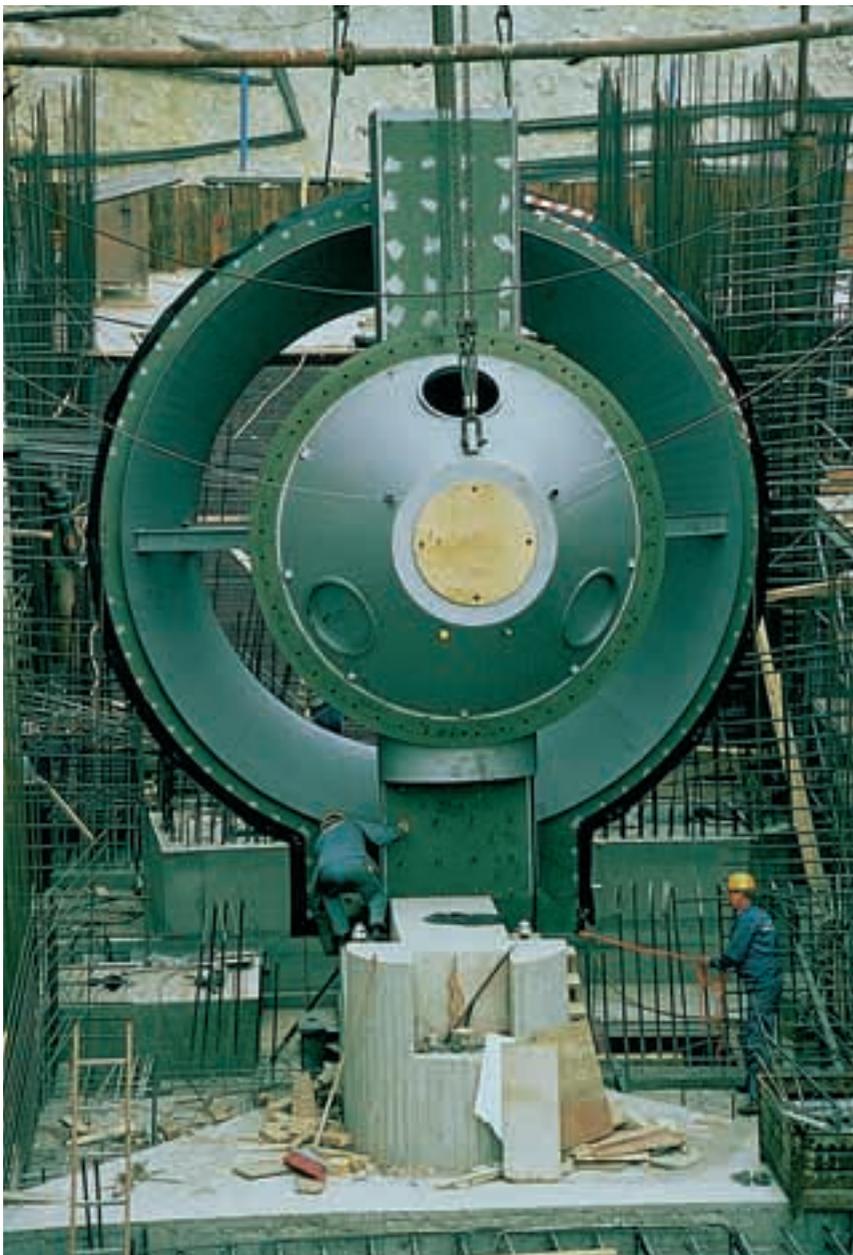
Por tanto, todos los datos e informaciones manejadas relacionados con los daños o alteraciones a la salud (accidentes, enfermedades, etc.) en PSA hay que tratarlos epidemiológicamente, y obtenerse, a través de profesionales de la psicología, del mismo modo que todos los accidentes, estadísticamente analizados, vienen precedidos por unos certificados médicos realizados por los facultativos correspondientes.

Luego en PSA toda la información de los indicadores de salud o malestar psicosocial debe ser necesariamente anónima, y los que tengan carácter clínico, preclínico o subclínico (por ejemplo: GHQ, de Goldberg y Williams; MBI, de Maslach; STAI de Spielberg y cols.) deben ser, además, aplicados por profesionales de la psicología.

Otra cosa es que muchas de las intervenciones psicológicas o psicosociales actuales en la empresa, dada:

- a) La falta de compromiso organizacional con los factores psicosociales.
- b) La ausencia de criterios específicos para la PSA y para una vigilancia de la salud (mental en este caso y sin estar especificado el papel profesional de los psicólogos en este campo).
- c) Las dificultades de las intervenciones centradas en el análisis condiciones de trabajo, propias de PSA, generan prácticas psicosociales en las empresas que ocupan una zona confusa entre la preventiva y de la vigilancia de la salud mental, con unos resultados donde lo más aprovechable son algunas indicaciones parecidas a unos *primeros auxilios psicológicos*, (siempre interesantes), pero que mezclan y confunden las prácticas profesionales técnicas de la psicopsicología con las propias de la vigilancia de la salud.

Obviamente, la necesaria coordinación y colaboración entre estas dife-



La evaluación de los riesgos laborales es aquella evaluación de las condiciones de trabajo susceptibles de producir riesgos laborales.

rentes áreas no debe crear la más mínima confusión del procedimiento profesional.

2. Otro de los errores más importantes es confundir la necesaria «objetividad», o al menos sistemática, que precisa el procedimiento (pasar encuestas, entrevistas, formación de grupos de análisis, etc.) con la subjetividad de los propios contenidos de las indicaciones recogidas (apreciaciones y opiniones personales).

Por tanto, los datos sobre las condiciones de trabajo (factores de riesgo) deben ser lo más objetivos posibles, mientras que los indicadores no necesariamente deben serlo. En teoría, tanto los factores como los indicadores de riesgo son objetivos, pero en la práctica psicosocial, los factores de riesgo deben ser siempre datos de la realidad (objetivos), mientras que los indicadores tienden a ser percepciones y opiniones (subjetivas), pero recogidas objetivamente, esto es, de forma sistemática y profesional.

Es por ello que toda la presentación de información basada en encuestas y cuestionarios debe llevar una «cláusula de validez» del tipo siguiente:

(Nota previa importante.- Debe hacerse constar que las respuestas y comentarios recogidos en las entrevistas, las encuestas y cuestionarios aplicados e indicados y resumidos a continuación solamente indican las percepciones y las opiniones de las

personas sobre los aspectos planteados, sin que esto signifique, o de ellas se derive directamente, disconformidades o incumplimientos legales, aunque pueda darse una alta correlación entre las indicaciones expuestas y las situaciones experimentadas, habida cuenta de que la mayoría de los aspectos referidos caen bajo el principio fundamental de la llamada «realidad psicosociológica»: la influencia de lo percibido, en tanto que considerado como lo existente o verdadero.)

Como se indica en la nota, en muchas ocasiones, ambas realidades –las subjetivas (opiniones) y las objetivas (datos)– tienden a correlacionar, pero, aunque no correlacionen, hay que darle también algún tratamiento, ya que, como indica la Fundación Europea para la Mejora de la Calidad de Vida y del Trabajo **el estrés no puede estudiarse aislado de la percepción del propio sujeto, porque depende directamente de ella.** Pero estudiarse no quiere decir mezclar datos y opiniones en una evaluación y, menos aun, hacer de una evaluación una mera trasposición de quejas basadas en las opiniones personales recogidas.

Se puede deducir, en el mejor de los casos, que una evaluación que se base únicamente en los resultados de las encuestas constituiría una evaluación de la «realidad psicosociológica», pero no de las condiciones de trabajo que pudiera producirla, y que es el objetivo de la prevención.

3. Por último, el error más extendido, y necesario de evitar, es que la necesaria síntesis que constituye la evaluación no se convierta en una mezcla de informe de datos y de opiniones indistinguibles e indigeribles en el informe final.

Metodología específica de evaluación

Antes de repasar las principales herramientas, encuestas, cuestionarios, grupos de trabajo, para una evaluación psicosocial específica cabe indicar que se debe efectuar, si no se ha efectuado dentro de la evaluación básica y general de los riesgos, la aplicación metodológica básica del INSHT (Instituto de Seguridad e Higiene en el Trabajo para la evaluación de riesgos en la pequeña y mediana empresa) respecto a los siguientes factores:

- a) Carga Mental.
- b) Factores Organizacionales.
- c) Trabajo a turnos (si procede).

Este criterio tiene un carácter de «despistaje», «criba» o «*screening*» sobre las situaciones de trabajo, de modo que evalúa, sobre una escala de: **acceptable, mejorable, deficiente y muy deficiente**, las condiciones de los puestos en una evaluación básica inicial.

(Téngase en cuenta que este criterio de evaluación, aunque es de nivel básico, y no aplicable a muchas situaciones de trabajo, **no es** una encuesta o un indicador de las percepciones o las opiniones de los trabajadores. En tal caso, la posible carga subjetiva de este criterio es la que aporta el técnico que evalúa, dada la imprecisión de algunos ítems.)

Aplicación del programa informatizado FPSICO (factores psicosociales) del INSHT (Instituto de Seguridad e Higiene en el Trabajo)

Actualmente es una herramienta básica muy útil y se basa en un cuestionario, que consta de 75 ítems, propuesto por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) para la evaluación de los factores psicosociales del trabajo.

Los apartados considerados son:

- Carga mental.
- Autonomía temporal.
- Contenido del trabajo.
- Supervisión / participación.
- Definición del rol.
- Interés por el trabajador (apoyo social).
- Relaciones personales.



La prevención primaria estudia la adaptación y adecuación del trabajo a las personas.



En la evaluación de los riesgos psicosociales todavía no están determinados claramente cuáles son los riesgos a evaluar.

(Este criterio, que es muy interesante desde muchos puntos de vista, provoca a menudo algún error de los señalados al inducir al evaluador a presentar los resultados obtenidos, basados en encuestas personales, como el resultado de la evaluación (de las condiciones de trabajo.)

Complementaria o alternativamente a este cuestionario existe una **encuesta adaptada de la Fundación Europea para la Mejora de la Vida y del Trabajo, 1993**, que contempla los siguientes apartados:

- a) Lista de control sobre contenido del trabajo.
- b) Lista de control sobre las condiciones de trabajo.

c) Lista de control sobre condiciones de empleo.

d) Lista de control sobre las relaciones sociales en el trabajo.

(Estos cuestionarios abordan ítems o aspectos relacionados, tanto con el estrés como con condiciones psicosociales de mayor espectro, por lo que deben aplicarse bajo demanda y acuerdo específico de aplicación.)

*Evaluación del índice PER
(posicionamiento estratégico
de resultados)*

Los puestos en trabajo en «alta tensión» psicosocial, como los puestos

de dirección, gestión, docencia, asistenciales, etc., requieren normalmente complementarse con metodologías más específicas que las anteriormente señaladas.

Entre éstas se va a dejar indicada una metodología que reúne muchas ventajas, además de un bajo costo relativo de tiempo que requiere su aplicación, y que, en muchos casos, son de las pocas que pueden realizarse, especialmente con puestos y actividades muy variadas o muy complejas.

En dichos puestos de trabajo de cierta complejidad, o donde el análisis de trabajo es muy difícil, costoso de contrastar o impropio de observar, se recurre a una metodología para obtener la información relevante sobre las condiciones psicosociales del trabajo basado en la formación de **grupos de análisis o discusión**.

Estos grupos están constituidos por miembros pertenecientes a diferentes áreas de trabajo, los cuales exponen las diferentes condiciones de trabajo y los problemas relacionados con los aspectos psicosociales.

Con este criterio de evaluación se pretende estimar, basándose en las consideraciones expuestas anteriormente, el grado de concordancia en el grupo (de los riesgos psicosociales analizados: estrés, sobrecargas mentales, etc.) respecto a los factores de riesgo o «causas» consideradas como principales o desencadenantes (sobrecargas o presiones de trabajo, incertidumbres, limitaciones de medios, etc.)

Este método, a través de un tratamiento estadístico de los datos, con unas matrices de ponderación de factores y la aplicación del estadígrafo *W* de Kendall, trata de superar los análisis basados en consideraciones unilaterales o individuales por otro basado en las interpretaciones colectivas, y, sobre todo, salva, de forma muy interesante, los problemas entre las informaciones «objetivas» y «subjetivas» relativas a las condiciones de trabajo.

(Sin entrar en muchos detalles, este método analiza la improbabilidad de que las subjetividades de las personas correlacionen sin que exista una base «objetiva» o real. Por tanto, no prueba la «objetividad» de las informaciones aportadas, sino, en su caso, la improbabilidad de que sean sólo apreciaciones subjetivas.) Es un método que, de una forma indirecta, conecta con la realidad del trabajo.

En las siguientes tablas se expone la presentación de los resultados básicos de este método, con un ejemplo para la evaluación de un puesto educativo considerado por trece personas:

TABLA 1. Concordancias y ordenación relativa de factores.

Evaluadores Factores Puestos: educador/a	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	E10	E11	E12	E13	Rj	C%
8. Apoyo social de la empresa	1	1	1	1	1	6	2	1	2	1	1	4	2	24	62
1. Sobrecargas de rol o de trabajo	3	2	2	6	3	5	4	6	8	6	2	1	1	49	23
2. Ambigüedad y conflictos de rol	4	3	4	3	4	3	6,5	5	5	2	4	3	5	51,5	31
7. Relaciones sociales	5	4	3	5	5	2	3	2	1	8	6	5	6	55	31
6. Comunicación y participación	2	6	5	4	2	1	6,5	4	4	7	5	7	3	56,5	23
3. Medios de trabajo	7	5	7	2	6	4	1	3	7	3	7	6	4	62	31
5. Autonomía y control de la fatiga	6	7	6	7	7	7	6,5	7	3	5	3	8	7	79,5	46
4. Condiciones medioambientales	8	8	8	8	8	8	6,5	8	6	4	8	2	8	90,5	69

TABLA 2. Matriz de ponderaciones para el procesamiento con kendall w puesto: educador.

Factores: evaluadores	F8 Apoyo empresa	F1 Sobrecargas	F2 Ambigüed. conflictos	F7 Relaciones sociales	F6 Comunicación y participac	F3 Medios de trabajo	F5 Autonomía	F4 Ambiente físico	Σ
E1	1	3	4	5	2	7	6	8	36
E2	1	2	3	4	6	5	7	8	
E3	1	2	4	3	5	7	6	8	
E4	1	6	3	5	4	2	7	8	
E5	1	3	4	5	2	6	7	8	
E6	6	5	3	2	1	4	7	8	
E7	2	4	6,5	3	6,5	1	6,5	6,5	
E8	1	6	5	2	4	3	7	8	
E9	2	8	5	1	4	7	3	6	
E10	6	5	4	2	3	7	8	1	
E11	2	3	8	4	7	5	6	1	
E12	1	8	2	3	6	7	5	4	
E13	1	7	8	5	4	3	6	2	
Rj	24	49	51,5	55	56,5	62	79,5	90,5	468
$R_j - \Sigma P_j / N$	-34,5	-9,5	-7	-3,5	-2	3,5	21	32	
$(R_j - \Sigma P_j / N)^2$	1.190,3	90,3	49	12,3	4	12,5	441	1.024	2.824

$W = S / 0,083(K^2(N^3 - N) - K \Sigma T) = 0,40$; estadísticamente significativo al nivel de 0,01. Siendo $S = (R_j - \Sigma P_j / N)^2 = 2845$; $T = \Sigma(t^3 - t) / 12$ (factor de corrección de «observaciones ligadas»); K=número de factores.

**Informe de evaluación.
Características y alcance de las conclusiones**

Los resultados de la evaluación psicosocial siempre se materializa en la

realización de un informe específico de **evaluación de riesgos de los factores psicosociales del trabajo.**

Las conclusiones del estudio de evaluación de los factores psicosociales depende, lógicamente, como en

todas las evaluaciones, de las condiciones evaluadas.

Sin embargo, desde el punto de vista general, dada la situación del tema, se pueden adelantar algunas importantes características:

1. Dada la ausencia de disposiciones legales específicas en este ámbito, no existe la posibilidad de que los resultados de una evaluación psicosocial den actualmente lugar, prácticamente, a incumplimientos legales. El único incumplimiento legal posible sería la no realización de la propia evaluación de riesgos «*en todos los aspectos* relacionados con el trabajo», incluidos los psicosociales, que es la exigencia legal básica de la LPRL.

Se pueden encontrar algunas excepciones a esta conclusión, como, por ejemplo, los aspectos relacionados con la insuficiente «protección de trabajadores especialmente sensibles a determinados riesgos» (art. 25 de la LPRL), o respecto a la organización del tiempo de trabajo (horarios, trabajo nocturno...), etc., aunque dentro del ámbito específicamente laboral, o del general de la Ley de Prevención, pero no del área psicosocial que nos ocupa.

2. Una vez cumplida la exigencia legal de la realización de la evaluación de los riesgos, los resultados de una evaluación de los factores psicosociales se establecerán en términos de **conformidad o no conformidad** con dichos criterios técnicos y normalmente en los términos graduales que ellos mismos plantean (aceptable, mejorable, deficiente, etc.).

3. Como se ha insistido, aunque esperemos que no hasta el aburrimiento, los resultados de una evaluación se basa en **el análisis de las condiciones de trabajo**, y, por tanto, las propuestas y las recomendaciones irán dirigidas a **proponer mejoras o modificaciones de dichas condiciones de trabajo** en la medida en que se pueda comprobar su relación con los riesgos analizados.

Éste es el papel de los aspectos metodológicos relacionados con las personas (datos de encuestas, datos epidemiológicos, etc.) que **ayudan a realizar la evaluación, pero no constituyen la evaluación**, pues la metodología en PSA no contempla la realización de evaluaciones o diagnósticos psicológicos o psicosociales a nivel individual.

CONCLUSIONES FINALES

Como resumen de todo lo anteriormente expuesto se pueden destacar las siguientes conclusiones:

1ª Existe un mandato de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales de abordar la evaluación y el control de **todos los aspectos relacionados con el trabajo**, incluidos los factores psicosociales del trabajo, y existe el reconocimiento legal de un área técnica preventiva denominada psicología aplicada que, lógicamente, es la que debe ocuparse de dicha evaluación.

2ª La metodología preventiva debe ser la que oriente la práctica de esta área de PSA. **Esta metodología, como en todos los casos en prevención, comienza con el análisis de las condiciones de trabajo y termina, si procede, en la propuesta de mejores condiciones de trabajo.**

3ª Es comprensible que las personas, atiendan a las realidades (dolencias) antes que a las posibilidades (riesgos), que pueden estar ya presentes en el trabajo, y, por tanto, demanden una atención concreta y personalizada de su problema. Pero debe estar claro que esta necesaria intervención es propia de la vigilancia de la salud (psicológica) o de la asistencial, y no del área técnica de la PSA.

Muchas de las propuestas de la psicología relacionadas con el estrés laboral (técnicas de diagnóstico, afrontamiento del mismo) tienen un gran encaje y deben tener su lugar dentro de la LPRL, pero especialmente dentro del área de vigilancia de la salud mental o psicológica, sobre la que todavía tiene casi todo por definir y, especialmente, los protocolos específicos de intervención.

Las relaciones entre factores e indicadores de riesgo son contingentes, esto es, son probabilísticas, no deterministas, y resulta imperdonable que se confundan los factores de riesgo con los indicadores de riesgo, en la misma medida que lo es confundir las causas con los efectos.

4ª Existen muchas limitaciones metodológicas en el área de la PSA, pero algunas aplicaciones derivadas de aplicaciones especiales, como el PER (posicionamiento estratégico de resultados), no solamente pueden salvar las temidas subjetividades en estas evaluaciones, sino que puede constituir una técnica eficaz y eficiente para muchos ámbitos psicosociales en la empresa, y no solamente los preventivos de la salud.

5ª Por último, dado que una intervención psicosocial preventiva en la empresa es, básicamente, una propuesta (mayor o menor) sobre algún aspecto de su organización, es obvio que cuanto mejor sea la formación y conocimientos psicológicos y psicosociológicos de los técnicos de prevención de PSA sobre estos aspectos, mejores serán sus análisis y sus propuestas.

Pero, en la medida en que organizar forma parte del dirigir y gestionar —y esta potestad organizativa en las empresas es fácilmente intromisible y difícilmente delegable—, solamente bajo una alta profesionalidad demostrada se podrá intervenir eficazmente en este terreno.

Por tanto, sólo los profesionales capaces de analizar a fondo la organización del trabajo y, sobre todo, los capaces de presentar alternativas creíbles y viables a la misma serán los preventivistas de esta área.

BIBLIOGRAFÍA

- COMISIÓN EUROPEA: *Guía sobre el estrés relacionado con el trabajo*, Bruselas. Dirección General de Empleo y Asuntos Sociales, 1999. Dirección en Internet: <http://europa.eu.int>.
- OIT. *Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo*, Ed. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Madrid, 1999.
- DEPARTMENT OF HEALTH AND HUMAN SERVICES: NIOSH, 1988. *Proposed National Strategy for the Prevention of Psychological Disorders*. U.S.
- J. C. FERNÁNDEZ ARIAS: *Curso multimedia de control de riesgos psicosociales y su integración en la gestión empresarial*. Dirección en Internet: <http://www.crea.es/prevencion>.
- M. RUIZ RIPOLLÉS. *Nuevas tendencias y desafíos de la Ergonomía aplicada a la productividad*, MAPFRE SEGURIDAD, núm. 66., 1997.
- G. MINAYA LOZANO. *Factores psicosociales en el trabajo y calidad de vida*. MAPFRE SEGURIDAD, núm. 81, Madrid, 2001.
- P. R. GIL-MONTE Y J. M. PEIRÓ SILLA. *Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse*. Ed. Síntesis, Madrid, 1997.
- A. CUESTA SANTOS. *Tecnología de gestión de recursos humanos*. Ed. ISPJAE, La Habana, 1997.