

## NTP 450: Factores psicosociales: fases para su evaluación



Facteurs psychosociaux: étapes pour leur évaluation  
Psychosocial factors: evaluation stages

Las NTP son guías de buenas prácticas. Sus indicaciones no son obligatorias salvo que estén recogidas en una disposición normativa vigente. A efectos de valorar la pertinencia de las recomendaciones contenidas en una NTP concreta es conveniente tener en cuenta su fecha de edición.

Complementada por la NTP 702.

### Redactoras:

Margarita Oncins de Frutos  
Licenciada en Ciencias de la Educación

Antonia Almodóvar Molina  
Licenciada en Sociología

CENTRO NACIONAL DE CONDICIONES DE TRABAJO

### Introducción

Toda investigación en condiciones de trabajo tiene la característica de ser siempre evaluativa; es decir, las conclusiones resultantes deben incluir necesariamente un juicio de valor: son buenas o no son buenas, son adecuadas o no para los que realizan el trabajo. Las condiciones de trabajo serán adecuadas si promueven la salud física, psíquica y social de los trabajadores.

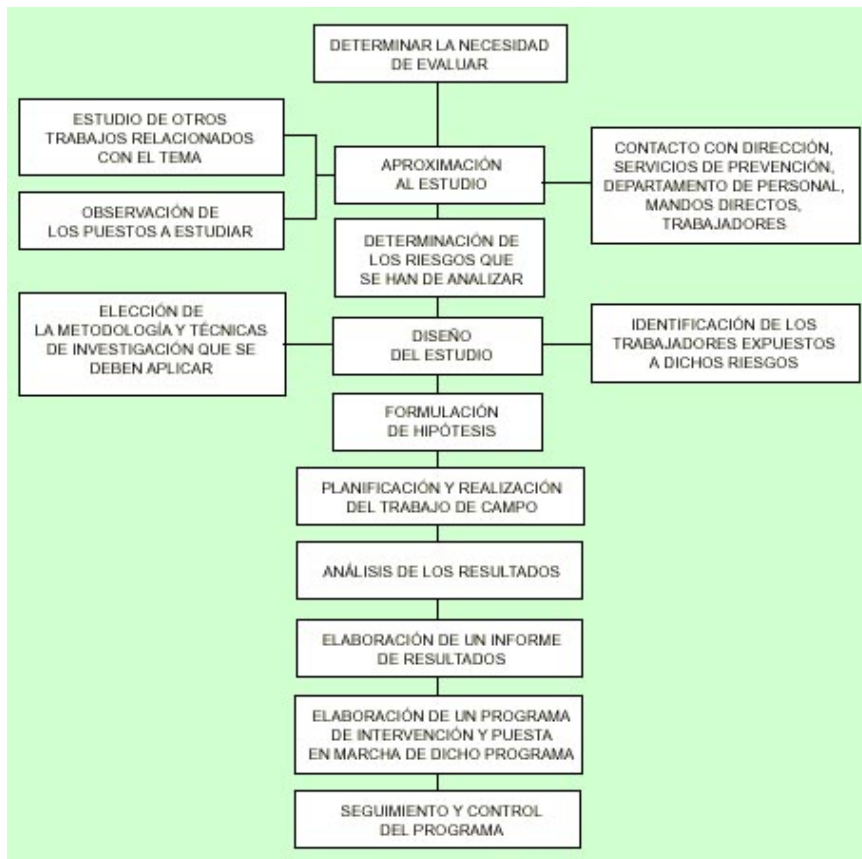
En el lugar de trabajo, el empresario es el que tiene la responsabilidad de garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores en todos los aspectos relacionados con el trabajo. De ahí que la finalidad de llevar a cabo una evaluación de riesgos sea permitir al empresario tomar las medidas adecuadas para garantizar la salud de los trabajadores. Si dicha evaluación pone de manifiesto que unas determinadas condiciones de trabajo deterioran la salud del trabajador, será necesario modificar esa situación. El camino para su modificación pasa por elaborar un programa de mejora, ponerlo en práctica y controlar su ejecución.

El objetivo de esta NTP es explicar el procedimiento a seguir cuando se evalúan las condiciones psicosociales, remarcando que dicha evaluación no es un objetivo en sí mismo, sino que lo que se busca es hacer un diagnóstico de la situación de trabajo para pasar luego a una intervención que puede ser global o diferenciada. Es decir, planteando la intervención sobre la estructura y sistemas organizativos, comunicativos y de poder, o bien actuando sobre el individuo: su aprendizaje, motivación, actitudes, toma de conciencia y capacidad de decisión.

### Fases de la evaluación de factores psicosociales

La evaluación de los factores psicosociales, como toda evaluación general de riesgos, es un proceso complejo que conlleva un conjunto de actuaciones o etapas sucesivas interrelacionadas. En el cuadro 1 quedan recogidas las etapas a seguir.

#### Cuadro 1. Fases del estudio psicosocial



Es necesaria también la participación de los trabajadores o sus representantes en todas estas etapas o fases de la evaluación. Los trabajadores o sus representantes deben ser consultados y deben participar desde la primera fase de la planificación respecto a qué cosas hay que evaluar, dónde y cómo, hasta la fase de decisión de las medidas que se deben adoptar para la mejora de las condiciones de trabajo y el control y seguimiento de dichas mejoras preventivas.

Esta consulta y participación de todos los implicados es necesaria por las siguientes razones:

- El trabajador es quien, en último término, mejor puede opinar sobre sus condiciones de trabajo, puesto que es él quien vive y siente día a día la peligrosidad o fatiga de su puesto de trabajo. También es quien de forma más segura puede describir las distintas fases de las operaciones que realiza, la importancia de las posibles condiciones desfavorables a ellas asociadas y que aspectos convendría modificar.
- La no participación de los implicados dificulta, cuando no impide, asumir las nuevas medidas o cambios que se han de introducir tras el análisis de los puestos de trabajo.
- Por otra parte, la no participación de los propios implicados en la evaluación de las condiciones de trabajo puede ser en sí misma una nueva molestia adicional.

## Necesidad de la evaluación psicosocial

En base a lo prescrito por la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (Ley 31 de 8 de Noviembre de 1996), en su capítulo III, artículo 16, una evaluación de riesgos de carácter psicosocial en el lugar de trabajo puede ser necesaria a partir de diferentes situaciones; algunas de ellas pueden ser las siguientes:

- A partir de la constatación de una serie de «anomalías» o disfunciones que hagan sospechar que existen problemas de índole psicosocial. Por ejemplo, un cúmulo de quejas, un absentismo elevado, una baja productividad, etc. Esta situación se puede dar en una sección o departamento determinado de la empresa, o puede tener un carácter más amplio.
- Habida cuenta de posibles requisitos legales, se puede querer detectar los posibles riesgos psicosociales existentes, a fin de establecer medidas de mejora de la salud y seguridad de los trabajadores.
- Comprobación de que las medidas preventivas existentes son las adecuadas. Por ejemplo, verificar la idoneidad de las acciones llevadas a cabo tras una evaluación de riesgos.
- Como consecuencia de una evaluación global anterior, se puede querer evaluar de forma más específica determinadas actividades, grupos de trabajo o riesgos específicos.
- Siempre que vaya a introducirse una innovación en el lugar de trabajo un nuevo proceso de producción, nuevos equipos materiales o humanos, modificación de la organización del trabajo, etc. -que pueda alterar significativamente la situación actual.

## Aproximación al estudio

Una vez definida la necesidad de la evaluación se presentan varias posibilidades. Por un lado conviene repasar la bibliografía existente sobre el tema o puestos de trabajo que se vayan a valorar, dado que ello facilitará el realizar una primera lista de problemas.

También será necesario entrevistarse con personas que puedan dar distintos puntos de vista sobre el tema o puesto a estudiar: dirección, servicios preventivos (incluido el servicio médico de empresa), el departamento de personal, mandos intermedios, y personal

implicado.

Finalmente, una tercera aproximación al tema se realiza mediante la observación directa de los puestos de trabajo a estudiar.

## Determinación de los riesgos que se han de analizar

En esta primera fase es necesario definir, de la forma más precisa y menos ambigua posible, el problema que se debe estudiar y sus diferentes aspectos o facetas.

Para conseguir una definición precisa del problema por evaluar hay que intentar conseguir toda la información posible que nos oriente en nuestro objetivo. Por un parte, tendremos información oral, obtenida en la fase anterior, a través de la entrevista de los grupos sociales implicados. Por otra parte, tendremos información escrita. Será la documentación que estos diferentes grupos puedan aportar sobre el tema. En general la información recopilada es la que se indica en el cuadro 2.

### Cuadro 2. Información a recopilar.

- Organigrama oficial de la empresa.
- Horarios, sistemas de promoción, etc.
- Características de la plantilla (sexo, edad, antigüedad en la empresa y en el puesto, etc.).
- Aspectos que afectan al personal: absentismo, enfermedades, declaraciones de incapacidad para ciertos puestos de trabajo, permisos personales, formación, siniestralidad, rotación del personal, solicitudes de cambios de puesto, sanciones, etc.
- Aspectos que afectan a la producción: calidad de la producción, rechazos, recuperaciones de producto, índices de producción, productividades, intervenciones de mantenimiento, averías, etc.
- Actas de las reuniones del comité de empresa y del comité de seguridad e higiene, etc..

Hay que señalar también la importancia que tiene la observación del trabajo mientras éste se está llevando a cabo y el registro de las posibles tensiones y «desviaciones» entre los procedimientos de trabajo teóricos y los procedimientos reales, para determinar los riesgos que se han de analizar.

Por último, es necesario consultar otros estudios, teorías y conocimientos existentes relacionados con el tema, así como consultar a distintos especialistas

En esta fase es conveniente aplicar técnicas poco estructuradas (entrevistas semidirigidas, observación poco estructurada, etc.), ya que de lo que se trata es de definir y delimitar el problema a evaluar y, por ello, lo que se necesita es la mayor información posible.

## Diseño del estudio

### Identificación de los trabajadores expuestos a dichos riesgos

Una vez delimitado el conjunto de factores en los que se va a centrar nuestro estudio, y a partir de los datos reunidos anteriormente, hay que precisar qué sectores, departamentos, puestos de trabajo, etc. se van a analizar. De esta manera, se podrá determinar el colectivo de trabajadores y puestos de trabajo implicados en nuestro análisis.

Lo ideal es poder llegar con nuestro análisis a todos los trabajadores y puestos de trabajo afectados. Cuando el colectivo afectado es reducido numéricamente, es posible aplicar la técnica o técnicas elegidas a todos los trabajadores; sin embargo, cuando el colectivo es muy amplio, esta opción resulta excesivamente costosa en recursos, tiempo y complejidad de las operaciones de recogida, clasificación y análisis de los datos. Por ello, en estos casos, puede ser más adecuado escoger una «muestra» o parte representativa de ese colectivo.

Cuando se opta por escoger una muestra, el problema principal reside en asegurarse de que el subconjunto sea realmente representativo del colectivo afectado, de manera que permita generalizar a esa población los resultados obtenidos sobre la muestra. Conseguir esta representatividad es tarea de la llamada técnica de muestreo (Ver NTP283).

### Elección de la metodología y de las técnicas de investigación que se han de aplicar

Consiste en delimitar qué método y qué técnicas se van a utilizar. La elección dependerá, sobre todo, del problema concreto que se ha de evaluar. Definir el método de investigación adecuado nos sitúa en el nivel teórico del conjunto del proceso de evaluación, mientras que la elección de las técnicas que se han de emplear se refiere a un nivel práctico; en concreto, las técnicas de investigación son instrumentos para la recogida, tratamiento y análisis de la información.

Según sea la naturaleza del problema para evaluar, se ha distinguido entre: métodos cualitativos o estructurales y métodos

cuantitativos o distributivos.

Conviene el **método cuantitativo** cuando se tratan de analizar todos aquellos aspectos «en que la cantidad y su incremento o decremento constituyen el objeto de la descripción o el problema que ha de ser explicado», tal como afirma M. Beltrán. Es decir, se trata fundamentalmente de cuantificar; por ejemplo, cuántas personas de una empresa determinada han recibido cursos de seguridad e higiene en su empresa; si existe relación, y cuánta, entre la formación en seguridad e higiene recibida por los trabajadores y la disminución del número de accidentes ocurridos; cuántos trabajadores consideran que la formación recibida ha sido suficiente, etc. La técnica más característica del método cuantitativo es la encuesta.

Por su parte, interesa el **método cualitativo** cuando se trata de «obtener información acerca de por qué las personas piensan o sienten en la manera en que lo hacen», según Richard A. Krueger, referida al grupo de discusión, técnica más general y completa del método cualitativo, pero que se puede dar como característica general del método. Las técnicas más características del método cualitativo son el **grupo de discusión** y la **entrevista** semidirigida y en profundidad.

No hay un método mejor que otro, la mejor opción es suplir las deficiencias de un método con las virtualidades del otro y viceversa; es decir, en muchos casos la utilización combinada de ambos métodos se erige como la elección más adecuada.

Así, la realización de grupos de discusión o entrevistas en profundidad (técnicas propias de la metodología cualitativa) permiten definir de una forma bastante depurada las dimensiones y las relaciones más significativas del problema que se ha de evaluar y, por tanto, pueden ser útiles para preparar una buena encuesta (propia de la metodología cuantitativa); por ejemplo, para perfilar algunas características de la muestra y para determinar mejor las variables que se deben incluir en el cuestionario.

En cualquier caso, y como decíamos anteriormente, será el problema que hay que evaluar el que marque las pautas de la elección, tanto de el/los método/s como de las técnicas que se deben emplear.

En general, las técnicas más utilizadas en la investigación de las condiciones psicosociales de trabajo son las que se relacionan en el cuadro 3.

**Cuadro 3: Técnicas más usuales en psicología**

ENCUESTA (ver NTP 283)
ENTREVISTA (semidirigida, en profundidad) (ver NTP 107)
OBSERVACIÓN
GRUPOS DE DISCUSIÓN (ver NTP 296)
ESCALAS (ver NTP 15)
ANÁLISIS DE DATOS PREEXISTENTES (datos secundarios)

Es necesario recalcar que, a menudo, es necesario utilizar varias técnicas en una misma evaluación de riesgos psicosociales.

## Formulación de hipótesis

Antes de entrar en la fase de obtención de los datos y su planificación, es conveniente referirnos a la fase de formulación de hipótesis.

Las **hipótesis** son, según Sellitz, las «afirmaciones que normalmente sometemos a comprobación real» y constituyen las soluciones más probables al problema planteado, tal como dice Sierra Bravo. Las hipótesis están formadas por conceptos relacionados entre sí.

Por ejemplo, podemos querer saber en una empresa determinada si existe relación entre «autonomía para realizar el trabajo» y «motivación por el trabajo». En este sentido intuimos (por los datos recogidos en la primera fase, por la lectura de bibliografía, por experiencia, etc.) que si el trabajador cuenta con autonomía para organizarse, se siente más motivado; pero también intuimos que la autonomía puede tener grados y que, tanto un exceso de autonomía -que obligue al trabajador a afrontar solo problemas demasiado complejos-, como una autonomía escasa -en la que el trabajador deba consultar a cada instante a su jefe- favorecen la desmotivación en el trabajo.

Siguiendo con el ejemplo, una de las hipótesis que se podría plantear es la siguiente: «la falta de autonomía en el trabajo dificulta la motivación de los trabajadores por su trabajo». Los conceptos relacionados en la hipótesis planteada son: «autonomía» y «motivación». Estos conceptos, para poder ser estudiados, han de ser definidos explícita y operativamente.

Una vez recogida la información necesaria, al final de la investigación, se podrá comprobar si son o no correctas las hipótesis que formulamos al principio; es lo que se denomina contrastar las hipótesis. Como resultado del contraste caben dos posibilidades: verificar o refutar la hipótesis; verificamos la hipótesis cuando comprobamos que es válida, y refutamos la hipótesis cuando comprobamos que es falsa.

## Planificación y realización del trabajo de campo

Se llama trabajo de campo a la fase en que se procede a la obtención propiamente dicha de los datos; consiste en recoger sobre el terreno las informaciones necesarias para poder llegar al conocimiento completo de la situación.

Así, por ejemplo, en la realización de una encuesta se corresponde con la etapa en la que se pasa el cuestionario definitivo a las personas integrantes de la muestra elegida (o a todos los trabajadores afectados, si esto es posible).

Las técnicas que se apliquen requieren evitar sorpresas: es necesario avisar previamente a las personas implicadas informando de que se les va a entrevistar o someter a un cuestionario, etc. y ponerse de acuerdo con ellas. Este aspecto es importante ya que es necesario prever el tiempo necesario y la dedicación suficiente, por parte de los sujetos de estudio. Además se ha de prever un lugar adecuado tanto si se trata de realizar entrevistas, como cuestionarios, escalas, etc. que permita que los sujetos estén relajados y en buena disposición para participar en el estudio.

En la fase de trabajo de campo, conviene controlar que el proceso se va desarrollando en la forma prevista durante el diseño del estudio.

## Análisis de los resultados

Una vez que se ha realizado el trabajo de campo y se ha obtenido la información requerida, se procede al tratamiento de estos datos; el modo de tratarlos dependerá de la naturaleza de éstos.

Esta fase de análisis debe permitir encontrar las causas de la existencia del problema, es decir, las causas de unas posibles malas condiciones psicosociales de trabajo.

En la determinación de estas causas hay que tener en cuenta que un problema concreto puede tener diversas causas y que hay que tratar de identificar la/s causa/s «real/es» y no la/s causa/s «aparente/s». Si el análisis se queda en la identificación de la causa aparente, se puede descubrir que, tras tomar medidas, el problema de fondo persiste, y que, pese a estas mejoras, los trabajadores tienen la sensación de que sus condiciones de trabajo no han cambiado realmente.

Por otra parte, la aceptación o no de las hipótesis previamente planteadas no debe ser fruto de una deducción teórica, sino que las hipótesis han debido someterse a una verificación sobre el terreno.

## Elaboración de un informe de resultados

La redacción del informe de evaluación requiere, como las etapas anteriores, una atención minuciosa. Uno de los aspectos más importantes en la elaboración del informe de resultados es presentar la información de la forma más clara posible, de tal manera que facilite la discusión entre todos los implicados de los resultados obtenidos y de las medidas que se han de adoptar.

## Elaboración de un programa de intervención, puesta en marcha del programa y su seguimiento y control

A partir del informe de resultados, el siguiente paso es reflexionar y discutir con los interlocutores sociales estos resultados y poner a punto un programa de mejora que corrija el estado existente.

La solución de algunos problemas puede tener consecuencias difíciles sobre las personas. De ahí la importancia de consensuar las propuestas de acción susceptibles de mejorar las condiciones de trabajo.

Una vez decididas las acciones que se han de tomar, éstas deberán ir seguidas de su puesta en práctica y de un seguimiento.

Por último, no hay que olvidarse de prever una evaluación y control regular de las acciones emprendidas. Con ello se pretende comprobar que se consigue efectivamente la corrección esperada. No hay que olvidar que la validez de las soluciones adoptadas puede decrecer con el tiempo y que puede hacerse necesaria una nueva intervención.

## Bibliografía

(1) GARCIA FERRANDO, M.  
**El análisis de la realidad social: Métodos y técnicas de investigación**  
Madrid, Alianza Editorial, 1986

(2) KRUEGER, R.A.  
**El grupo de discusión. Guía práctica para la investigación aplicada**  
Madrid, E. Pirámide, S.a., 1991

(3) MUCHINSKY, P.M.

**Psicosociología aplicada al trabajo: Una introducción a la psicología industrial y organizacional**  
Bilbao, Editorial Desclée de Brouwer, S.A., 1994

(4) NOGAREDA, C. et al.

**Psicosociología del trabajo**  
Barcelona, INSHT, 1995.