

¿Cómo Evaluar los Riesgos Psicosociales en la Empresa? Metodologías, Oportunidades y Tendencias



Meliá Navarro, Josep Lluís

Técnico Superior en Prevención de Riesgos Laborales en la especialidad de Ergonomía y Psicopsicología. Licenciado y Doctor en Psicología.

Profesor Titular de la Universitat de València.

Unitat d'Investigació de Psicometria / Facultat de Psicologia / 46010

Valencia / Spain/ www.uv.es/seguridadlaboral

+34 96 386 45 48 / Jose.L.Melia@uv.es

ABSTRACT

La Evaluación de Riesgos Psicosociales es una necesidad cada vez más sentida y demandada en las empresas, dentro de los procedimientos de evaluación de riesgos que exige la Ley de Prevención de Riesgos Laborales. En este trabajo se describen las características que debe reunir un procedimiento de evaluación de riesgos psicosociales para cumplir los estándares de calidad científica, metodológica y profesional que deben requerírsele. Entre ellas se cuentan el estar basado y desarrollado en el marco de la investigación científica internacional sobre el tema y verificar los estándares psicométricos de fiabilidad, validez, y control de sesgos.

Palabras clave:

Evaluación de Riesgos Psicosociales, Factores Psicosociales

INTRODUCCIÓN

Se cual sea el sector de una empresa, la dirección necesita indicadores de relativos a la seguridad y salud como fuente de información necesaria para la toma de decisiones en este ámbito. Dado que la seguridad descansa sobre factores técnicos, humanos y organizacionales, es imprescindible disponer de indicadores para todos estos factores (Montmayeul, Mosneron-Dupin & Llory, 1994). La ingeniería de seguridad ha permitido avances decisivos y persistentes en seguridad y ha elaborado una contribución a la evaluación y desarrollo de la seguridad de incalculable valor. Sin embargo, la aproximación de ingeniería de seguridad ha reconocido explícitamente sus limitaciones para evaluar y estimar la fiabilidad y seguridad de los sistemas sociotécnicos debido a la dificultad para tener en cuenta la complejidad del comportamiento humano, individual y socialmente considerado. (Montmayeul, et al. 1994). El objetivo, legítimo, de la ingeniería de seguridad es desarrollar ambientes seguros y saludables a prueba de conducta humana; máquinas, herramientas, vehículos, contextos y métodos diseñados de tal modo que ni el error involuntario ni el incumplimiento intencionado puedan producir daños a las personas o a las cosas. Sin embargo, tan legítimo como este objetivo pueda ser, constituye un propósito utópico. Primero porque no es posible diseñar ambientes 100% seguros. Por una parte, determinados riesgos son omnipresentes y rara si alguna vez pueden reducirse a cero, entre ellos los mismos riesgos psicosociales. Por otra, porque con frecuencia los mecanismos, dispositivos o procedimientos que eliminan o atenúan unos riesgos crean o acentúan otros, aunque generalmente de menor entidad. Segundo, porque al final es el comportamiento humano el que hace a un ambiente seguro o no (Hale & Glendon,

1987). Los aspectos psicosociales interactúan con el ambiente y tienen una palabra decisiva en materia de seguridad y salud. En palabras de Llory "Los factores humanos son el núcleo de la discusión en la medida en que son el centro del problema real, concreto, de cada día, de la seguridad en contextos de alto riesgo" (1992, p.109). Para abordar una de las mayores críticas contra el análisis de la fiabilidad humana que fundamentalmente falla al dar cuenta de los aspectos psicológicos y sociales del factor humano (Hale & Glendon, 1987) debemos determinar en que grado podemos establecer relaciones cuantitativas de causalidad entre aspectos situacionales del trabajo y las variables que configuran la conducta humana individual y colectiva (Llory, 1992).

La terciarización de la economía, incluso la terciarización de los puestos de trabajo dentro de la industria, la progresiva mejor cobertura de los riesgos tradicionales en seguridad e higiene, la emergencia de nuevos riesgos ligados a estos contextos, su repercusión en abundantes y notorias sentencias judiciales, y una progresivamente mayor conciencia de la administración y de los agentes sociales, han conducido a un creciente interés en los denominados riesgos psicosociales y su progresiva incorporación a los procedimientos habituales de evaluación de riesgos. Debe observarse que desde el punto de vista de la legislación española existe la misma obligación por parte de las empresas de evaluar los riesgos psicosociales que, por ejemplo, los riesgos higiénicos y mecánicos tradicionales, dado que deben evaluarse todos los riesgos que no se hayan podido eliminar y que afecten a la seguridad y salud de los trabajadores. Y desde luego los riesgos psicosociales afectan clara y fuertemente a la seguridad y salud de los trabajos -de eso no hay duda, como demuestra una abundante investigación internacional y nacional- y rara si alguna vez pueden considerarse eliminados.

La progresiva incorporación de la evaluación de los riesgos psicosociales a las practicas preventivas de las empresas, como viene sucediendo en diversos países de nuestro entorno económico y cultural, es sin duda un elemento claramente positivo que muestra la paulatina incorporación de una visión integral de la prevención dispuesta a aprovechar el conocimiento disponible sobre "factor humano" en las organizaciones.

Sin embargo, la ausencia de una tradición en este campo, la falta generalizada de formación específica en evaluación psicológica y psicometría de muchos profesionales de la prevención, la frecuente ausencia de formación específica en psicología del trabajo y de las organizaciones y en psicología de la seguridad y salud ocupacional, y, en ocasiones, una cierta prisa por dar una respuesta práctica -o peor, interesada- a una necesidad por otro lado en muchas ocasiones tangible, han llevado en más de una ocasión a procesos de evaluación poco fundados o al uso poco fundado de instrumentos y métodos con fundamentos razonables, situaciones con las que las empresas y los trabajadores pueden encontrarse, como mínimo, poco confortables.

Los profesionales de la prevención se hacen legítimamente una serie de preguntas esenciales que requieren una respuesta seria y fundamentada desde la investigación científica y el contraste profesional riguroso ¿pueden evaluarse de un modo razonable y asequible los riesgos psicosociales? ¿qué factores psicosociales deben ser evaluados en cada caso? ¿en función de qué deben seleccionarse? ¿cómo deben evaluarse o medirse esos factores? Por ejemplo, ¿es necesario hacer entrevistas? ¿hay que administrar cuestionarios a todos los empleados de la empresa? ¿qué significa que los instrumentos de medición han de ser fiables y válidos? ¿qué pasa cuando la gente miente o distorsiona las respuestas? ¿qué pasa si la gente puede conocer de antemano las preguntas y puede "preparar las respuestas"? ¿cómo deben interpretarse las respuestas? ¿qué garantías deben aportarse para que un proceso de evaluación de riesgos psicosociales sea aceptable y correctamente desarrollado?. Y más allá de todo esto muchos profesionales, empresas y trabajadores se preguntan, pero, en realidad, ¿para qué sirve una evaluación de riesgos psicosociales? ¿en qué me

va a afectar como empresa? ¿En qué nos va a afectar como trabajadores? No cabe esperar respuestas simples a todas estas preguntas; por el contrario es conveniente abrir un proceso de reflexión basado en un incremento progresivo de la formación y capacitación profesional de los técnicos de prevención que se especialicen en estas cuestiones.

Sin lugar a dudas la evaluación de los riesgos psicosociales es un tipo de evaluación psicológica aplicada, enraizada con la psicología de la seguridad y salud ocupacional, y con la psicometría como ciencia técnica de la medición psicológica. Todas estas cuestiones, nuevas para muchos de los técnicos y expertos en prevención, son sin embargo tópicos tradicionales y bien estudiados en psicometría y evaluación psicológica y tienen respuestas técnicas que es importante ir incorporando al acervo de prácticas y conocimientos de los técnicos de prevención en las tareas de evaluación de riesgos. Contrariamente a lo que pueda pensarse no son cuestiones de sentido común que se responden con sentido común. Por el contrario, buena parte de ellas son cuestiones estrictamente técnicas que tienen detrás respuestas técnicas bien elaboradas, en ocasiones con profusión de matemática, y abundante investigación básica y aplicada.

Este trabajo pretende abordar brevemente estas cuestiones fundamentales desde los fundamentos en la investigación y la práctica profesional de la Psicología de la seguridad y salud ocupacional y de la Psicometría, señalar algunas tendencias y también algunos peligros, estimular la reflexión y promover un espacio de reflexión y encuentro sobre esta temática en la que es importante que contribuyamos a elaborar un lenguaje común entre el necesariamente y acertadamente pluridisciplinar colectivo de los técnicos en prevención.

¿POR QUÉ REALIZAR UNA EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES?

Afortunadamente, "desde 1991, se han emprendido investigaciones para transponer los métodos y las herramientas utilizadas en Psicometría para el análisis estadístico del clima psicosocial en una empresa a la cultura de seguridad o el clima de seguridad. Estos métodos tienen la ventaja de integrar variables psicosociales, variables relativas a la calidad del trabajo, a la organización del trabajo, y variables relativas al management" (Montmayeul, Mosneron-Dupin & Llory, 1994; *Reliability Engineering and System Safety*, 45, p. 71-72).

Hale y Glendon (1987), Llory (1992), y otros muchos investigadores, dejan claro inequívocamente la importancia central de los aspectos de factor humano en la seguridad y salud en las organizaciones. Montmayeul y colegas (1994), en la cita del párrafo anterior ponen de manifiesto que, mediante la aplicación de los métodos psicométricos adecuados es posible disponer de las herramientas para la evaluación de estos factores. La OIT (1986) ha definido los riesgos psicosociales como resultantes de la interacción entre, por un lado, el contenido del puesto, la organización y gestión del trabajo y el resto de condiciones ambientales y organizacionales, y, por otro, las aptitudes, competencias y necesidades de los empleados. La experiencia y percepción de estas interacciones afecta a la salud y seguridad de los trabajadores y a los resultados de las organizaciones (OIT, 1986). Los factores psicosociales pueden y deben medirse, y esta metodología debe incorporarse a la evaluación regular de riesgos en las empresas.

Hay tres razones principales para considerar la evaluación de los riesgos psicosociales en la empresa.

1. Los factores psicosociales han demostrado estar relacionadas con los resultados de seguridad y salud. Hay una extensísima literatura al respecto (p.e. Schabracq, Winnubst, & Cooper, 1996). Para una primera aproximación de divulgación baste leer los capítulos sobre riesgos psicosociales, estrés, etc. de la enciclopedia sobre

seguridad y salud de la OIT. Estos efectos son no sólo psicológicos, como el estrés, la ansiedad, la depresión, el síndrome post-traumático o el burnout, sino también orgánicos afectando a diversos sistemas funcionales, fomentando o incrementando los riesgos de numerosas enfermedades, por ejemplo, cardiovasculares. El impacto de algunos factores psicosociales sobre la seguridad y salud es por su extensión y magnitud solo comparable a la importancia de los trastornos musculoesqueléticos – algunos de ellos a su vez estrechamente relacionados con ciertos factores psicosociales-. Además, los riesgos psicosociales contribuyen de modo importante a la aparición de accidentes laborales a través de diversos mecanismos, y contribuyen a su vez a comportamientos adictivos, como el tabaco o el alcohol que a su vez tienen consecuencias notorias sobre la salud y la seguridad.

2. Los factores psicosociales afectan la calidad y la productividad de las empresas. Los factores psicosociales en el trabajo no sólo están detrás de numerosas bajas en el ámbito de lo psicógeno, por ejemplo, por depresión, sino que incrementan el absentismo de modo generalizado. Se sabe que producen bajas y se sabe que dilatan la duración de las bajas de un modo considerable. Muchas bajas por enfermedad común, que suponen cuantiosas pérdidas de productividad, tienen detrás el fantasma no esclarecido de condiciones psicosociales adversas que estimulan conductas de escape y evitación *en* el trabajo y si es posible *del* trabajo. Pero los riesgos psicosociales no solo afectan al absentismo. La calidad o la productividad dependen fuertemente de factores psicosociales. Un manejo inadecuado de los factores psicosociales no solo conlleva trabajadores menos sanos y más expuestos a accidentes; también empresas menos productivas, con mas problemas de calidad y con menos expectativas. De hecho una buena evaluación de riesgos psicosociales es una herramienta de gestión que puede ayudar sustancialmente a una empresa a mejorar en diversos ámbitos de gestión y organización. Quizás el área de los riesgos psicosociales sea una de aquellas áreas de la prevención en las que resulta más claro que mejorar la seguridad y salud puede hacerse mejorando a la vez la eficacia y eficiencia de la organización.

3. La evaluación de riesgos psicosociales forma parte de la obligación legal de evaluación de riesgos. De acuerdo con la Ley de Prevención de Riesgos Laborales existe la misma obligación de evaluar los riesgos psicosociales que de evaluar los riesgos tradicionales de seguridad o de higiene. Cada vez más la administración es consciente de la importancia de la evaluación de los riesgos psicosociales y progresivamente ésta se incorpora a los aspectos que deben ser considerados. Algunos de estos riesgos y de las serias dificultades que pueden surgir cuando no se manejan adecuadamente son cada vez más visibles. Por ejemplo, el año pasado en España se dictaron más de cuatrocientas sentencias sobre acoso psicológico en el trabajo. En otros países de nuestro entorno económico y político, las demandas por burnout o por el estrés y sus consecuencias forman parte usual del panorama de unas relaciones laborales difíciles. Evaluar los riesgos psicosociales puede ayudar decididamente a evitar estas dificultades, y, desde luego, su no adecuada evaluación puede poner en dificultades adicionales a una empresa cuando surgen problemas agudos de esta índole.

Por supuesto la viabilidad de estas razones que avalan la importancia de realizar una evaluación de riesgos psicosociales en la empresa se sustenta en el hecho de que se dispone de instrumentos validos y fiables, fruto de décadas de investigación de diversos equipos internacionales, que permiten evaluar estas variables de modo psicométricamente correcto, es decir, de modo válido y fiable, con control de sesgos y con las garantías de calidad necesarias que se analizan en el punto siguiente.

¿QUÉ CARACTERÍSTICAS DEBE REUNIR UN MÉTODO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES?

Para evaluar los riesgos psicosociales necesitamos un método de evaluación de los riesgos psicosociales. Este enunciado parece obvio, pero exige definir qué es un método de evaluación de riesgos psicosociales y que delimitamos que requisitos debe satisfacer un método de evaluación de riesgos psicosociales para que pueda considerarse adecuado.

Un método de evaluación de riesgos psicosociales no es un conjunto de preguntas más o menos razonable sobre estos aspectos volcadas sobre un cuestionario o un check-list, y fruto de la inspiración y la experiencia de un técnico o un grupo de técnicos. Por inspiradas y acertadas que pudieran resultar estas preguntas, un método de evaluación de riesgos psicosociales aceptable está muy lejos de esto. Un método de evaluación de riesgos psicosociales es una metodología integral con fundamento científico, tanto en la Psicología de la Seguridad y Salud en el Trabajo como en la Psicometría, fiable, validada y estandarizada, que cumple los requisitos de calidad psicométricos y profesionales y permite ofrecer a las empresas y a los profesionales de la prevención una evaluación de los riesgos psicológicos, comportamentales, sociales y organizacionales que afectan a la salud y seguridad de los empleados y las organizaciones. Los riesgos psicosociales, a su vez, pueden definirse en palabras de Cox y Griffiths (1996) como aquellos aspectos del diseño del trabajo, de la organización y de la dirección del trabajo y sus contextos sociales y organizacionales que tienen el potencial de causar daño psicológico o físico.

La calidad de un método de riesgos psicosociales no se mide por el origen del mismo, la importancia o denominación de la fuente o cosas semejantes. La calidad de un método de evaluación de riesgos psicosociales depende de la fundamentación científica que lo sustenta. Kasl (1991) y basándose en él, Cox y Griffiths (1996), establecen que hacen falta cuatro componentes para disponer de una metodología de evaluación adecuada:

(a) Un diseño adecuado para la evaluación, generalmente bajo la forma de un diseño cuasi-experimental. Estos autores sugieren además que este diseño frecuentemente debe ser de naturaleza longitudinal.

La cuestión del diseño hace referencia a la estructura de la investigación; a la secuencia de mediciones y, en su caso, de intervenciones que pretende garantizar tanto como sea posible la validez interna y la validez externa de la evaluación. Obsérvese que se está hablando aquí del concepto metodológico, estadístico, de diseño, un concepto que tiene numerosas implicaciones para la calidad del estudio.

(b) Una conceptualización y operacionalización adecuada de la exposición a los factores de riesgo.

La conceptualización implica el sustento en la investigación científica relevante; la operacionalización el fundamento en la metodología psicométrica adecuada.

(c) Un análisis de datos adecuado que permita descartar explicaciones inadecuadas y contrastar un modelo teórico adecuado.

Esta condición sugiere que el modelo del "termómetro" para cada factor o dimensión es insuficiente. En una evaluación de riesgos psicosociales una parte importante del conocimiento a adquirir tiene que ver con qué factores están afectando qué factores en esta industria concreta. Existe la metodología estadística para efectuar estos contrastes en cada evaluación de riesgos donde resulten necesarios y desde luego este análisis va mucho más allá de un gráfico de barras.

(d) Una formulación teórica adecuada de la dinámica causal de los procesos exposición al riesgo – efectos sobre la salud y efectos sobre la organización.

Este punto hace referencia a la validez de la evaluación: las puntuaciones de una evaluación de riesgos psicosociales serán interpretables en la medida en que se disponga de las investigaciones sobre validez oportunas que expliquen como cada indicador está relacionado con que efectos, y con que causas, facilitadores, coadyuvantes o inhibidores.

Las diez propiedades básicas esenciales que debe reunir un método de evaluación de riesgos psicosociales:

De un modo más explícito, podemos señalar diez propiedades básicas que debe reunir un método de evaluación de riesgos psicosociales:

1. Fundamento en la investigación. Debe estar fundamentado en la investigación internacional. La elección de variables, el modo de abordarlas, la interpretación de las puntuaciones... sólo son posibles basados en la dilatada tradición de investigación de estos aspectos. Es absurdo y temerario considerar, por ejemplo, el desarrollar un cuestionario sobre cualquier variable psicosocial (estrés, carga mental, satisfacción, ...) sin considerar las décadas de investigación científica psicométrica disponible sobre las mismas. Es tan absurdo como intentar reinventar el motor de explosión ignorando los últimos cien años de investigación de ingeniería en el desarrollo de motores. Cuando desee volar es mejor que confíe en la investigación científico-técnica que ha llevado al desarrollo de los aviones comerciales, más que fabricar o confiar en aviones de papel.

2. Contraste y prueba científica específicas. Todas y cada una de las medidas incluidas en un método de evaluación de factores o riesgos psicosociales (cuestionarios, escalas, factores...) deben haber demostrado que cumplen los estándares psicométricos en al menos una investigación empírica. La palabra clave de la frase anterior es "demostrado". Eso significa investigación, investigación científica empírica, probar la calidad del instrumento con investigación científica, a partir de los datos y no especulación verbal. La especulación verbal, con un buen conocimiento de la investigación científica previa, puede generar hipótesis valiosas pero no las prueba o las rechaza. Los instrumentos de medición se desarrollan como cualquier instrumento científico y técnico en base a fundamentos científicos basados en la contrastación de las hipótesis. Un instrumento de evaluación testado es con frecuencia el resultado de años de investigación empírica, de numerosos ensayos y de costosos, sofisticados y dilatados procesos de análisis y depuración. Los estándares psicométricos específicos más importantes para evaluar la calidad de un instrumento se desarrollan brevemente en los siguientes puntos.

3. Fiabilidad. La fiabilidad es un término técnico psicométrico y no una palabra vacía de uso comercial. Se resume en unas cuantas cifras e índices, fruto de investigaciones empíricas sobre el instrumento. Los cuestionarios y escalas para la evaluación de riesgos psicosociales son instrumentos de medición psicométricos, incardinados en la dilatada tradición de la medición de actitudes, percepciones y experiencias de la Psicología de la Seguridad y Salud Ocupacional, y la Psicología de las Organizaciones y del Trabajo. Como tales necesariamente han de tener en consideración la vasta y sofisticada metodología de la Psicometría, que establece los fundamentos matemáticos y científicos de la medición en todos los ámbitos de la medición de aspectos psicológicos y sociales. El análisis de la fiabilidad de un instrumento de medición es una parte de la metodología psicométrica. La fiabilidad tiene varias facetas y diversas metodologías técnicas que deben aplicarse y contrastarse en cada escala de cada instrumento de acuerdo con sus propósitos. La evaluación tradicional de la fiabilidad implica establecer el coeficiente de fiabilidad, el índice de fiabilidad y el error típico de medida de cada escala y de cada factor. Las principales facetas tradicionales de la evaluación de la fiabilidad comprenden la evaluación de la consistencia interna y el límite inferior del coeficiente de fiabilidad (coeficiente alfa, KR-20 en su caso y otras metodologías afines) según objetivos y características del instrumento, la estabilidad temporal y su coeficiente de fiabilidad, y el análisis de formas paralelas, caso de ser requeridas, y su aproximación al coeficiente de fiabilidad. Alternativa y complementariamente, la fiabilidad puede así mismo evaluarse bajo otros modelos y metodologías psicométricas, por ejemplo a través de los diversos coeficientes de generalizabilidad o a través de aplicaciones específicas de modelos de ecuaciones estructurales.

4. Validez. La validez es la propiedad más importante de un instrumento de medida. Las investigaciones sobre la validez de una escala o una dimensión pueden ser particularmente costosas, aunque también se resumen finalmente, por lo general, en unos cuantos índices numéricos y pruebas estadísticas. La validez tiene diversas facetas que pueden ser contrastadas bajo múltiples metodologías. Esencialmente la validez pone a prueba que las hipótesis pertinentes para el constructo que se está tratando de medir son satisfechas por el instrumento que dice medirlo. Esto no es nunca obvio en factores psicosociales. La metodología para contrastar la validez de un instrumento es ampliamente la metodología para el contraste empírico de las hipótesis científicas que lo sustentan. Los estudios de validez son los que permiten establecer cuales son las interpretaciones posibles, validadas, de las puntuaciones. Por eso sin estudios de validez que avalen un instrumento las puntuaciones resultantes no tienen interpretaciones contrastadas, o, en términos psicométricos, se dice que no son interpretables. La validez nos dice qué significan las puntuaciones y cómo interpretarlas conforme a la evidencia. La validez tiene múltiples facetas cuya aplicación depende de la naturaleza de la variable bajo medición y de la naturaleza de la medida que se ha desarrollado. Las facetas clásicas de la validez son la validez de contenido, la validez criterial y la validez de constructo. Para comprobarlas se emplean un amplio número de metodologías psicométricas y estadísticas, la más sencilla de ellas los coeficientes de correlación que dan lugar a los coeficientes de validez; junto a estos las ecuaciones de regresión lineales o no, los métodos de contrastes entre medias como pruebas t de diversa índole, las diversas metodologías de análisis de la varianza, los métodos de factorización, como el popular método de componentes principales con criterio de Kaiser y rotación varimax, los métodos de ecuaciones estructurales o los modelos log-lineal. Particularmente importantes pueden resultar los métodos basados en análisis factoriales confirmatorios para el análisis de la estructura y sobre todo los modelos path y los modelos de estructuras de covarianzas para establecer validez criterial en lo que se denomina la red nomológica de constructos.

4. Contraste de la calidad de los items. En el proceso de investigación que lleva al desarrollo de cada cuestionario o escala que se incluye en un método de evaluación de factores psicosociales, la calidad psicométrica de cada ítem debe ser testada y garantizada. Esto se resume en algunos índices psicométricos como la homogeneidad corregida, el índice de discriminación o los diversos índices de validez de los items. Las metodologías para ello de nuevo son diversas, desde coeficientes de correlación de diversa índole hasta modelos de ecuaciones estructurales. Para efectuar esta evaluación es necesario realizar investigación empírica sobre al menos una muestra adecuada de la población de interés. Si los items no son fiables y válidos, en el sentido estricto psicométrico, la escala no tendrá la calidad psicométrica adecuada.

5. Baremación. La baremación se refiere a la investigación acerca de cual es la distribución de las puntuaciones en una o más muestras adecuadas de la población de interés. Supuesto que se den las pruebas de validez necesarias, los baremos de una escala ayudan a establecer una interpretación normativa de las puntuaciones. No obstante, en el caso de las escalas y cuestionarios sobre factores psicosociales está interpretación psicométrica orientada a normas debe en muchas ocasiones combinarse con una aproximación orientada a criterios. Los conceptos de interpretación orientada a normas y orientada a criterios son términos técnicos psicométricos relativos a dos abordajes metodológicos distintos y en ocasiones complementarios del establecimiento y la interpretación de baremos.

6. Estandarización. La estandarización es también condición necesaria para asegurar que los datos obtenidos en una determinada empresa son interpretables. La estandarización supone la normalización de los procedimientos y metodologías involucrados en la medición de modo que se garantice la comparabilidad de los datos obtenidos en una empresa dada con los datos de las investigaciones que fundamentan la fiabilidad y validez del cuestionario o escala. Sin una estandarización rigurosa y documentada los datos obtenidos en una empresa determinada podrían resultar no

interpretables por su disimilitud con aquellos que fundamentan el instrumento.

7. Control de los sesgos de respuesta. La cuestión es, quizás disponemos ya de un instrumento que ha probado en la investigación anterior que es válido y fiable, pero ¿puedo por ello confiar en las respuestas de estos empleados? ¿acaso no es usual que la gente distorsione las respuestas conforme a ciertos propósitos, intente dar cierta imagen positiva o negativa o intente ocultar o manipular de diversos modos la información? A lo largo de los más de cien años de existencia de la Psicometría se han conocido e investigado múltiples sesgos de respuesta que pueden aparecer al obtener información. Algunos de estos sesgos están presentes en alguna medida, y con frecuencia de un modo considerable, en las evaluaciones de riesgos psicosociales. Son sesgos de respuesta importantes en este contexto la respuesta al azar, la deseabilidad social, el sesgo hacia dar una buena imagen de sí, los sesgos hacia una buena o mala imagen de la empresa, la tendencia a evitar comprometer la respuesta, las omisiones no aleatorias,... Estos sesgos están siempre presentes en alguna medida en los datos de toda evaluación de riesgos psicosociales. Estos sesgos distorsionan las respuestas y si no se evalúan y controlan pueden perjudicar seriamente cualquier evaluación de riesgos. Afortunadamente se han desarrollado metodologías psicométricas específicas para detectar y controlar numerosos sesgos de respuesta, lo que permite descartar protocolos de respuesta que no son aprovechables –por ejemplo por respuesta al azar– y estimar y corregir el impacto en las puntuaciones de ciertos sesgos que no anulan el protocolo de respuestas. Si se analizan las respuestas obtenidas en una empresa sin efectuar un control de sesgos, incluso utilizando un cuestionario originalmente válido y fiable, los resultados de esa empresa aparecerán distorsionados y pueden ser totalmente engañosos. Hay un principio bien conocido de los profesionales de la estadística y la psicometría que analizan datos de esta naturaleza que reza: “basura entra, basura sale”. Si no se controlan los sesgos, la información basura que unos pocos o muchos introducen en los datos, en pequeña o gran medida, intencionada o inintencionadamente, distorsiona los resultados y anulan la validez de una evaluación de riesgos psicosociales. En cada evaluación de riesgos por tanto, un método de evaluación de riesgos psicosociales debe efectuar un control de sesgos de respuesta.

8. Confidencialidad de los instrumentos de evaluación. Existen normas deontológicas internacionales que clasifican el grado de confidencialidad de los diferentes instrumentos de evaluación psicológica y psicosocial. Los instrumentos de medición de un método serio de evaluación de riesgos psicosociales deben ser utilizados por técnicos cualificados, tratados conforme a esos criterios deontológicos, y permanecer confidenciales para el resto de personas, especialmente para aquellas que van a ser evaluadas y para las que pueden estar interesadas en ciertos resultados y pueden tener capacidad de influencia para propiciarlos (por ejemplo, líderes de opinión informales o formales, supervisores...). Las escalas y cuestionarios no pueden y no deben ser públicos, esto puede anular completamente su fiabilidad y validez y permitir el desarrollo de diversos efectos perversos para la prevención. No importa que un método sea originalmente válido y fiable, si se divulga a quien no corresponde y se utiliza de modo no profesional el resultado puede garantizarse que no es técnicamente aceptable. Divulgar y poner al alcance de todo el mundo, evaluados incluidos, los cuestionarios y escalas que se van a aplicar para una evaluación de riesgos psicosociales es semejante a divulgar a todo el mundo un examen de ingreso a la universidad antes de utilizarlo. No importaría cuan válido y fiable fuera el examen antes de su divulgación, después de divulgarlo carece de toda utilidad. La divulgación de los instrumentos es una invitación a preparar las respuestas en materias tan sensibles y a introducir aberrantes sesgos de respuesta que anularían nuestra confianza en el instrumento más válido y fiable imaginable. Muchos temas de riesgos psicosociales son tan serios y sensibles que hasta pueden tener consecuencias judiciales para las empresas y para los afectados (p.e. el acoso sexual o el mobbing), ¿cómo puede efectuarse una evaluación de riesgos psicosociales que puede afectar a estos aspectos sin cumplir las garantías deontológicas profesionales de confidencialidad

y manejo profesional de los instrumentos?

9. Garantía de uso profesional de los instrumentos de evaluación. Por bueno que sea un instrumento, éste no puede ser usado por cualquiera para evaluar. El ecógrafo es bueno en manos del especialista correspondiente y un absurdo y un dislate en manos no profesionales. Una evaluación de riesgos psicosociales es un proceso técnico preventivo –como la evaluación de contaminantes ambientales en higiene, o la evaluación del ruido o la de la iluminación del puesto-. Con la particularidad de que aquí se trata con personas y esto, en realidad, todavía hace las cosas técnicamente más complejas y sutiles. Un proceso de evaluación de riesgos psicosociales debe realizarse con un criterio técnico-preventivo por profesionales cualificados. No puede y no debe ser el fruto de presiones sociales en ninguna dirección. De hecho la presencia de esas presiones contraindica la calidad del proceso. Un proceso de evaluación de riesgos psicosociales no es un arma arrojadiza, no es un instrumento de la empresa contra los trabajadores, ni de los trabajadores contra la empresa. La injerencia en un trabajo técnico independiente y bien realizado sea por parte de quien sea, atenta directamente contra la salud y seguridad de los trabajadores y contra el buen funcionamiento de la empresa. Todo el mundo debe comprender y asumir que no se puede negociar cómo se efectúa una evaluación de riesgos psicosociales por lo mismo que no se puede negociar cómo el médico especialista en medicina del trabajo debe hacer su examen de salud, aplicar o interpretar una radiografía.

10. Garantías de anonimato y confidencialidad de la información recabada. El modo en que se recaba y se maneja la información en un método de evaluación de riesgos psicosociales es muy importante para contribuir a la calidad de la información. La información de cada empleado debe ser manejada profesionalmente de modo anónimo y confidencial, y ese anonimato y confidencialidad debe cumplirse rigurosamente y ser patente a cada empleado que participa en la evaluación, de lo contrario de nuevo se atenta contra la calidad de la información y se invita a incrementar de modo notorio determinados sesgos de respuesta.

Propiedades adicionales:

Adicionalmente un método debe guiar adecuadamente todo el proceso y ayudar a responder y enfrentar cuestiones clave en la gestión del proceso. Por ejemplo, las siguientes:

a. Debe disponer de un procedimiento y una metodología estandarizada y contrastada que permita escoger y determinar el tamaño de muestra de empleados adecuada. Circulan algunas ideas peregrinas poco fundamentadas, por ejemplo que hay que “pasar los cuestionarios a toda la plantilla”. Estos errores de bulto como este, consecuencia de una falta de fundamento en el conocimiento estadístico necesario, pueden arruinar o hacer del todo imposible una evaluación de riesgos.

b. Debe disponer de una metodología que permita establecer que variables deben ser medidas. No es necesario medir todas las variables psicosociales en todos los puestos de todas las evaluaciones de riesgos; por la misma razón que no es necesario hacer un análisis exhaustivo de todo contaminante químico posible en una evaluación de la Calidad del Aire Interior. Pero, evidentemente, escoger que reactivos tocan donde es una cuestión clave.

c. Debe disponer de una metodología para proponer y establecer las variables de segmentación. Saber que en toda la empresa tal o cual factor esté en tal nivel es en ocasiones una información descriptiva que no ayuda a la prevención. Un método debe decir que falla y donde.

d. Debe proponer acciones preventivas realistas, proporcionadas, escaladas y viables para los riesgos que así lo requieran. Una evaluación de riesgos no es preventiva si no nos ayuda a hacer prevención efectiva. La evaluación por sí no controla, reduce o anula los riesgos. La evaluación es un instrumento para establecer qué debe hacerse y donde, jerarquizando la prioridad de las acciones de intervención y

su importancia y ajustándose a una visión preventiva.

e. Debe orientarse a la integración de la prevención con los objetivos y métodos de la empresa en producción y calidad. Una prevención no integrada no solo no es aconsejable, con frecuencia es tan absurda como imposible, particularmente en factores psicosociales.

f. Debe adaptarse a las diversas necesidades de las empresas, a las diferencias entre sectores productivos, a las necesidades de las empresas de distinto tamaño. Un método debe poder ajustarse a las dimensiones y necesidades de la empresa, de lo contrario podemos estar tratando de usar un zapato de la talla inadecuada, lo que no dará resultados adecuados.

g. Por supuesto, un método de evaluación de riesgos psicosociales puede cumplir todas estas condiciones básicas y adicionales y a la vez ser práctico, ser útil, ser viable. Sin esto tampoco tendría sentido en términos reales.

La formulación de estos criterios de calidad básicos y adicionales pueden ayudar a los técnicos de prevención a evaluar y sopesar oportunidades y aproximaciones a la hora de incorporar metodologías de evaluación de riesgos psicosociales en los procesos de análisis de riesgos.

CONCLUSIONES

Cada vez más empresas incorporan la evaluación de riesgos psicosociales como parte de su proceso rutinario de evaluación de riesgos o como acción puntual cuando se detectan posibles dificultades. Los técnicos de prevención tenemos la obligación moral y profesional de guiar a las empresas para que estas evaluaciones se realicen con la calidad profesional necesaria.

La calidad de un método de evaluación de riesgos psicosociales no depende de que esté informatizado. Según para qué esto puede ser una ventaja, pero según para qué, especialmente si conlleva alguna atenuación de las propiedades básicas adicionales, una desventaja. No depende de que arroje gráficos de color vistosos. Ni de que sea barato. Ni de quien lo propugne. Ni de que sea el que mejor acomoda a unos o a otros. La calidad de un método de evaluación de riesgos psicosociales depende de la fundamentación científica seria del mismo en términos de investigación básica psicológica y social sobre el mismo y en términos de investigación psicométrica sobre el mismo. Y depende de que se utilice por profesionales y de un modo profesional, con una orientación preventiva, y controlando los sesgos, la fiabilidad y la validez de cada aplicación. Ese conocimiento experto es necesario desde el diseño del estudio hasta la interpretación de los resultados pasando por el análisis estadístico y cualitativo de los resultados.

Asistimos a la tendencia a incorporar de modo más sistemático y realista la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo de prevención. Existe la metodología para hacerlo bien, para hacerlo profesionalmente, con calidad, con orientación preventiva y de un modo útil. Podemos evaluar esta tendencia y la disponibilidad de esta metodología como una importante oportunidad para la salud y seguridad de los trabajadores y para la eficacia y eficiencia de las empresas. Evaluar los riesgos psicosociales es positivo para la empresa y es positivo para los trabajadores. Para los que todavía no se han incorporado, es necesario "perder el miedo" a abordar este tipo de evaluaciones. Pero a la vez es absolutamente necesario hacerlo con un enfoque puramente preventivo y con las debidas garantías, formación específica y confianza profesional. De lo contrario la evaluación de riesgos psicosociales puede convertirse sorprendentemente en un desafortunado riesgo psicosocial tanto para las empresas como para los trabajadores. Las evaluaciones realizadas de modo poco serio y poco profesional desprestigian la prevención, resultan engañosas para las empresas y perjudican seriamente la salud y seguridad de los trabajadores. Por ello es importante un proceso de formación de los prevenicionistas en estas cuestiones y que estos dirijan su atención a la literatura especializada internacional en la materia.

REFERENCIAS

1. Cox, T., & Griffiths, A. (1996) Assessment of Psychosocial Hazards at Work. In Schabracq, M. K.; Winnubst, J. A. M., & Cooper, C. L. (1996). *Handbook of Health Psychology*. Baffis Lane: John Wiley & Sons. Pp 127-146.
2. Hale, A. R., & Glendon A. I. (1987). Individual behaviour in the control of danger. Elsevier Science Publishers B.V. Amsterdam.
3. Kasl, S.V. (1991). Assessing health risks in the work setting. In H.E. Schroeder (ed.) *New Directions in Health Psychology Assessment*. Hemisphere: New York.
4. Llory, M. A. (1992). Human reliability and human factors in complex organizations: epistemological and critical analysis-Practical avenues to action. *Reliability Engineering & System Safety*, 38(1-2), 109-117.
5. Montmayeul, R., Mosneron-Dupin, F. & Llory, M. (1994). The managerial dilemma between the prescribed tasks and the real activity of operators: Some trends for research on human factors. *Reliability Engineering & System Safety*, 45(1-2), 67-73.
6. OIT Organización Internacional del Trabajo (1986). *Psychosocial Factors at Work: Recognition and Control*. Occupational Safety and Health Series n 56. OIT: Geneva.
7. Schabracq, M. K.; Winnubst, J. A. M., & Cooper, C. L. (1996). *Handbook of Health Psychology*. Baffis Lane: John Wiley & Sons.