

## **UNIDAD**

# **12**

## **TÉCNICAS DE EVALUACIÓN PSICOSOCIAL**



## Unidad 12

### 1. LA EVALUACIÓN DE RIESGOS

Es un hecho abundantemente contrastado que los numerosos problemas de índole psicosocial que se presentan en el mundo laboral afectan a los trabajadores, a la empresa y a su entorno. ¿Y cómo se puede hacer frente con eficacia a estos problemas?: abriendo canales a la realidad, a través de los cuales se obtenga un conocimiento sistemático de la misma. A partir de ese conocimiento se podrán tomar decisiones y soluciones válidas. A este proceso se le llama «investigación».



Toda investigación en el terreno de las condiciones de trabajo tiene en común la característica de ser «evaluativa». Es decir, que las conclusiones finales han de ser calificadas como «buenas» (y hay que mantenerlas) o «malas» (y hay que mejorarlas). De ahí que al proceso se le denomine «evaluación de riesgos».

#### 1.1. LA NECESIDAD DE EVALUAR

Se presenta la necesidad de evaluar cuando:

- Aparecen «anomalías» o disfunciones que hagan pensar que se deben a problemas psicosociales.
- Se desea contrastar el cumplimiento de la normativa legal.
- Se quiere conocer el grado de adecuación de las medidas preventivas.
- Se desea controlar el grado de aceptación y asimilación de una innovación técnica, material o de organización.

#### 1.2. FASES DE EVALUACIÓN DE FACTORES PSICOSOCIALES

Como en toda evaluación, ésta supone un proceso complejo que conlleva un conjunto de actuaciones o etapas interrelacionadas entre sí. Son éstas las más habituales:

PSICOSOCIOLOGÍA EN EL TRABAJO	TÉCNICAS DE EVALUACIÓN PSICOSOCIAL	UNIDAD 12
		2

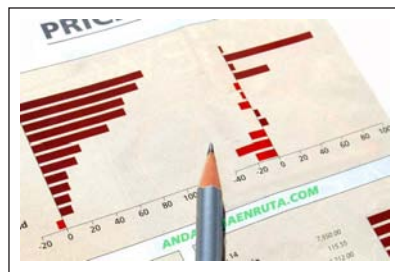


- 1.<sup>a</sup> Determinar los riesgos que se van a analizar.
- 2.<sup>a</sup> Identificar los trabajadores expuestos a esos riesgos.
- 3.<sup>a</sup> Elegir la metodología y técnicas de investigación a aplicar.
- 4.<sup>a</sup> Formular hipótesis.
- 5.<sup>a</sup> Planificar.
- 6.<sup>a</sup> Realizar el trabajo de campo.
- 7.<sup>a</sup> Analizar los resultados.
- 8.<sup>a</sup> Escribir el informe de resultados.
- 9.<sup>a</sup> Elaborar un programa de intervención.
- 10.<sup>a</sup> Ponerlo en marcha.
- 11.<sup>a</sup> Hacer el seguimiento y control del programa.

### 1.3. TÉCNICAS DE EVALUACIÓN

#### 1.3.1. Cuestionario

A veces se le llama encuesta. Ambas denominaciones suelen utilizarse para referirse al mismo procedimiento. Sin embargo, una encuesta es cualquier método que busque averiguar la verdad de unos hechos, pero una encuesta utiliza la técnica del cuestionario cuando aplica una lista de preguntas para que se respondan oralmente o por escrito. Es decir, la encuesta es una técnica para recabar información basada en formular preguntas a las personas que deben responderlas sobre la base de un cuestionario.



Su objetivo es conocer hechos, opiniones y actitudes, según los ve quien lo responde, en cuanto le afectan directamente a él o a las personas o grupos que él conoce.

El cuestionario consta de una serie de preguntas seleccionadas de forma rigurosa, que constituyen un criterio válido y fiable para evaluar el fenómeno psicosocial que pretende.

Los cuestionarios pueden ser:

- Descriptivos. Responden a la pregunta ¿cómo es lo que estamos investigando?
- Explicativos. Tratan de responder a la cuestión ¿por qué es así lo que estamos investigando?

Las preguntas han de ser:

- Sencillas.
- Pocas.



- No indiscretas.
- Que no incluyan negaciones (pueden provocar malentendidos).

En el cuestionario las preguntas se han de ordenar así:

- Las más fáciles, al principio.
- Todas las de un mismo tema, agrupadas.
- Las que crean tensión, precedidas y seguidas de preguntas aliviadoras.

Las preguntas se han de redactar en función de las respuestas esperadas. Pueden ser:

- Preguntas «abiertas», de respuesta libre (difíciles de tabular).
- Preguntas «cerradas», de respuesta a elegir entre las opciones que se proponen.
- Preguntas «filtro», que, según sea su respuesta (sí o no), eliminan un bloque de cuestiones sucesivas.

Todo cuestionario ha de comenzar con una introducción explicando su objetivo, y ha de acabar con una frase de agradecimiento.

Ventajas del cuestionario:

- Barato.
- Fácil de aplicar.
- Permite obtener gran volumen de información porque se puede aplicar masivamente.
- El anonimato facilita la libertad de responder.
- Se puede pasar por medios telemáticos.

Inconvenientes:

- No se ajusta a las diferencias individuales, pues se basa en un texto cerrado.
- Puede fatigar al encuestado si trata demasiados temas o tiene demasiadas preguntas.

Cuando un cuestionario se responde verbalmente porque otra persona formula verbalmente las preguntas, se denomina **entrevista**.

Tanto los cuestionarios como las entrevistas suelen incluir preguntas escaladas o **escalas** de respuesta. Una escala es un ítem o conjunto de ítems cuidadosamente seleccionados cuyas respuestas están graduadas. Obedecen al deseo de asignar números o grados a los objetos estudiados como forma de medirlos. Su punto de partida es: los objetos analizados pueden situarse en un continuo desde un mínimo hasta un máximo.

Existen dos tipos de escalas en cuanto a la forma de plantear las preguntas:

- Una serie de proposiciones respecto de las que se pide el grado de acuerdo o desacuerdo. Por ejemplo:

En esta empresa se cuida mucho la seguridad.

Totalmente de acuerdo / De acuerdo / Indiferente / En desacuerdo /  
/ Totalmente en desacuerdo

- Se pide la asignación de un valor, dentro de unos valores determinados. Por ejemplo:

El Jefe de Taller, para incorporar elementos de protección colectiva, tiene

Ninguna autonomía 1 / 2 / 3 / 4 / 5 / Mucha autonomía

### 1.3.2. Entrevista personal

La entrevista como técnica de investigación puede ser definida como «una conversación directa, metódica y planificada de antemano, entre dos o más personas, una de las cuales, el entrevistador, intenta obtener información de la otra u otras personas».

Es la técnica más adecuada para descubrir las causas del asunto que se estudia. También hechos, opiniones y actitudes.



Las modalidades de entrevista son variadas. Puede ir desde la «entrevista muy estructurada» (responder a un cuestionario) hasta la «entrevista libre o no estructurada» (conversación abierta sin condicionamientos).

Las condiciones para conseguir una entrevista eficaz son, entre otras, éstas:

- Crear un ambiente de comodidad.
- Conversación con naturalidad.
- Ayudar a la persona a hablar, pero sin influir en sus respuestas.
- Cierta agilidad en el ritmo de la entrevista para que sea más espontánea.
- Evitar las discusiones.
- Se debe anotar o grabar la información obtenida.
- Se debe hacer un resumen escrito.

Las ventajas de la entrevista son que se pueden observar las reacciones del entrevistado; se pueden aclarar preguntas; se obtiene mayor espontaneidad y, por último, se obtiene más información, ya que es más fácil hablar que escribir.

Como inconvenientes pueden apuntarse que exige más duración en el tiempo de la investigación y, por tanto, más dinero; es necesario que el entrevistador esté entrenado; al perderse el anonimato, el entrevistado puede sentirse coartado.

### 1.3.3. Reunión de grupo

Moderada por un experto, éste plantea el tema y anima a todos los presentes a participar. Es adecuada para conocer hechos, opiniones, actitudes y comportamientos del grupo y también las causas de los fenómenos.

Ventajas:

- Puede recabar mucha información.
- Puede ser muy creativa y útil si está bien dirigida.
- Los participantes se animan unos a otros a expresar sus ideas.

Inconvenientes:

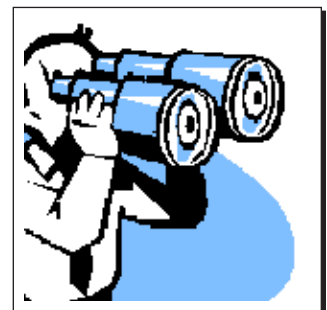
- Si el moderador no tiene la preparación debida, puede llegar a ser tumultuosa y baldía.
- Depende mucho de la actitud que adopten los individuos más influyentes del grupo.

### 1.3.4. Observación

Como técnica de investigación, la observación consiste en «escuchar y ver los fenómenos» que se desean estudiar.

La forma de utilizar esta técnica pasa por dos fases:

- La selección de aquello que nos interesa observar, y
- La recogida de datos.



Ventajas: se estudian los hechos tal y como suceden; se requiere poca colaboración de las personas afectadas por la investigación; sirve para conocer el comportamiento de los grupos.

Su inconveniente mayor: sólo sirve para fenómenos de orden físico (no todos los fenómenos se pueden observar directamente), pero difícilmente sirve para conocer actitudes, motivación, aceptación o rechazo, etc. Y la gran cantidad de tiempo que requiere.

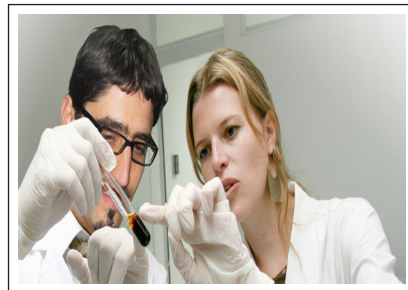
PSICOSOCIOLOGÍA EN EL TRABAJO	TÉCNICAS DE EVALUACIÓN PSICOSOCIAL	UNIDAD 12
		6



### 1.3.5. Técnicas de investigación y objetos de estudio

Se debe elegir la técnica más adecuada al objetivo perseguido. En resumen, y con carácter orientativo, deben ser éstas:

- Para conocer hechos: cuestionario, entrevista, reunión y observación.
- Para conocer opiniones: cuestionario, entrevista y reunión.
- Para conocer actitudes: cuestionario, entrevista y reunión.
- Para analizar el comportamiento del grupo: reunión y observación.
- Para conocer causas: entrevista, reunión y cuestionario explicativo.



## 2. ACCIONES EN EL MEDIO AMBIENTE LABORAL

Desde el punto de vista de la Psicosociología, el medio ambiente laboral se centra en las condiciones de trabajo en tanto que inciden sobre el comportamiento de las personas. Además de las técnicas de investigación del apartado anterior, existen otras dirigidas fundamentalmente a analizar la relación trabajador-medio ambiente laboral. Se les conoce como «Métodos de análisis de las condiciones de trabajo» y, de las más conocidas, se resumen a continuación sus características. La Nota Técnica 451 del INSHT describe los siguientes:

### 2.1. MÉTODO LEST

Su nombre responde a su origen (Laboratoire d'Economie et Sociologie du Travail). Su objetivo es mejorar las condiciones de trabajo, a partir de una situación insatisfactoria. Aunque se puede aplicar a cualquier puesto, es válido preferentemente para puestos fijos del sector industrial.

La evaluación se hace en base a una «guía de observación». La valoración es de 0 a 10, siendo:

- 0, 1, 2 = Situación satisfactoria.
- 3, 4, 5 = Débiles molestias.
- 6, 7 = Molestias medias. Riesgo de fatiga.
- 8, 9 = Molestias fuertes. Fatiga.
- 10 = Nocividad.

Se utilizan varios indicadores para juzgar la influencia satisfactoria o no en el trabajo:

- Iniciativa.
- Posición social.
- Comunicación.
- Cooperación.
- Identificación con el producto.





## 2.2. MÉTODO DE LOS PERFILES DE PUESTOS

Este método fue experimentado en Renault (Francia). Sus objetivos son: mejorar la seguridad y el entorno, disminuir la carga del trabajo repetitivo o en cadena, crear una proporción creciente de puestos de trabajo de contenido elevado.

Este método es aplicable a puestos de trabajo repetitivo y de ciclo corto. Tiene una escala de 1 a 5 puntos:

- 1 = Muy satisfactorio.
- 2 = Satisfactorio.
- 3 = Aceptable, mejorar si es posible.
- 4 = Penoso o peligroso a largo plazo, mejorar.
- 5 = Muy penoso o muy peligroso, mejorar prioritariamente.

Establece cuatro factores de naturaleza psicosocial que son evaluados a través de ocho variables:

- 1 → Autonomía (individual, de grupo).
- 2 → Relaciones (independientes del trabajo, dependientes).
- 3 → Repetitividad (duración del ciclo).
- 4 → Contenido del trabajo (potencial, responsabilidad e interés del trabajo).

## 2.3. MÉTODO FAGOR

Este método, posterior a los dos descritos, nació con la pretensión de objetivar la situación de sus plantas industriales de forma simple y ordenada, tanto a nivel individual como de conjunto.

Su objetivo fue conseguir un método sencillo, gráfico, de fácil manejo y fácil comprensión y con miras a un tratamiento informático.

Es un buen ejemplo de cómo adaptar las aportaciones de otros métodos a unas necesidades específicas.

## 2.4. MÉTODO ANACT (AGENCE NATIONALE POUR L'AMELIORATION DES CONDITIONS DE TRAVAIL)

Su objetivo es evaluar una situación e identificar sus causas. Para ello, reúne en etapas sucesivas las informaciones necesarias para el diagnóstico. Las informaciones que recoge pueden ser datos objetivos u opiniones; y a veces esas fuentes son diversas, lo que obliga a su confrontación.

Este método es el único que primero realiza un análisis global de toda la empresa y después pasa al estudio del puesto de trabajo concreto.

Se compone de dos instrumentos distintos, que podemos utilizar conjunta o separadamente:

- «Método de análisis y diagnóstico» ofrece un procedimiento para analizar las situaciones de trabajo y varias fichas técnicas o cuadros o cuestionarios que permiten proceder a ese análisis.
- Pequeño inventario que da una visión rápida sobre los principales problemas encontrados en el trabajo diario, así como la información precisa para encontrar su solución.

Este método facilita, paso a paso, los medios necesarios para analizar profundamente el trabajo, hacer un diagnóstico y construir las bases de un plan de acción.

## 2.5. MÉTODO EWA (ERGONOMIC WORKPLACE ANALYSIS = ANÁLISIS ERGONÓMICO DEL PUESTO DE TRABAJO)

Elaborado en Finlandia, su objetivo es diseñar puestos de trabajo y tareas seguros, saludables y productivos. Su campo de aplicación específico son las actividades manuales de la industria y la manipulación de materiales.

Permite hacer una descripción sistemática y cuidadosa de la tarea o puesto, basándose en observaciones y entrevistas.

No está enfocado a los trabajos en cadena, como otros métodos tradicionales (LEST, Perfil del puesto, Fagor, etc.).

Está diseñado desde la perspectiva ergonómica.

La NTP 387 del INSHT lo describe de forma detallada.

## 2.6. OTROS MÉTODOS

Aparte de los métodos anteriormente expuestos, existe un amplio grupo de métodos que analizan las condiciones de trabajo, aunque gran parte de ellos derivan unos de otros. Existe una gran variedad: algunos de ellos son específicos para determinados sectores de actividad (condiciones de trabajo en centros hospitalarios, etc.), otros según el tipo de actividad (test de autoevaluación para usuarios de pantallas de visualización de datos, etc.), algunos según el tipo o tamaño de la organización (Método **PYMES**), etc. En cada situación se debe valorar cuál de ellos es el más adecuado.

Entre los distintos métodos cabe destacar los que figuran en el siguiente listado, aunque no es una relación exhaustiva de todos los métodos comercializados y existentes en el mercado.



- Método **PYMES**. Método de evaluación de las condiciones de trabajo en Pequeñas y Medianas Empresas». (CNCT, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene del Trabajo, 1997, 2.ª ed.).
- Método **FREMAP**. Criterios de evaluación para el análisis ergonómico de los puestos de trabajo. Centro de prevención y rehabilitación.
- Método **AET** (Arbeitswissenschaftliches Erhebungsverfahren zur Tätigkeitsanalyse) (RohmertLandau, también llamado Método Ergonómico de Análisis de Tareas).
- Método de la **SAVIEM** (Sociedad Anónima de Vehículos Industriales y Equipamientos Mecánicos, 1973) (Van Deyver).
- Análisis ergonómico elemental (Bois, 1977).
- Evaluación de puestos de trabajo **PAQ**. (McCormick).
- Condiciones de trabajo en centros hospitalarios. Metodología de autoevaluación. INSHT (1992).
- Test de autoevaluación para usuarios de pantallas de visualización de datos. Encuesta de autoevaluación de las condiciones de trabajo. NTP 182. INSHT.
- Cuestionario de control para el análisis de los puestos de trabajo. Grandjean (1983).

## 2.7. EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

En España existen distintos métodos para evaluar los riesgos psicosociales en el entorno laboral. Los de mayor uso son los siguientes:

- Método INSHT (NTP443).
- Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales, identificación de situaciones de riesgo del Instituto Navarro de Salud Laboral.
- Cuestionario RED-WONT de la Universidad Jaume I.
- INERMAP del Instituto de Ergonomía de MAPFRE.
- Método de evaluación de factores psicosociales FPSICO del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- Batería de evaluación de riesgos psicosociales para PYMES de MC-MUTUAL y Universidad de Barcelona (MC-UB).
- CoPsoQ ISTAS-21 de CC.OO.: de la Universidad Autónoma de Barcelona, la Universidad Pompeu Fabra y la Generalitat de Catalunya.
- Batería de factores psicosociales de salud laboral de la Universidad de Valencia.
- Metodología «Prevenlab-Psicosocial» de la Universidad de Valencia.
- DECORE: cuestionario multidimensional para la evaluación de factores psicosociales en el entorno laboral de la Universidad Complutense de Madrid.

Los métodos que por su utilización o por su impacto tienen un papel destacado en la evaluación de este tipo de riesgos son: el FPSICO y el ISTAS-21.

Todos los métodos nombrados anteriormente garantizan una fiabilidad y validez más que suficiente, no obstante, no todos están contruidos a partir de los mismos modelos teóricos y no todos tienen el mismo método de medición.

## 2.8. TÉCNICAS ESPECÍFICAS

Además de las técnicas de valoración global de las condiciones de trabajo, existen otras para evaluar los riesgos psicosociales concretos como los planteados en la situación de trabajo (factores desencadenantes del estrés o insatisfacción) o como los problemas de salud (consecuencia de la situación de trabajo sobre las personas).

Desde el punto de vista preventivo, el énfasis se ha de poner en la valoración de los factores, y no en las diferencias individuales.

Se aplican escalas o cuestionarios de forma individualizada que si son tratadas informáticamente ayudan en la investigación.

### 2.8.1. Evaluación de la satisfacción

Parten de la idea de que existen unas necesidades y expectativas comunes a todos los individuos que el trabajo debe satisfacer. La evaluación trata de obtener el grado en que los trabajadores sienten que se satisfacen o no sus necesidades.

### 2.8.2. Evaluación del estrés

Se puede evaluar bajo un amplio espectro de factores.

- Consecuencias del estrés: sintomatologías y enfermedades, repercusiones sobre el rendimiento, etc.
- Características del individuo en relación con el estrés: capacidad perceptiva, modo de afrontamiento, apoyo social.
- Fuentes del estrés: contenido del trabajo (monotonía, exigencias de la tarea, presión temporal, aislamiento), condiciones de empleo (formación, remuneración, horarios, etc.), o relaciones sociales (participación, discriminación, estilos de mando, etc.).
- Otras fuentes: absentismo y rotación del personal. Si son índices elevados, ponen de manifiesto que las condiciones de trabajo no son las apropiadas.

Para evaluar el estrés existen numerosas *pruebas*, entre las que podemos citar:

- Cuestionario de estrés laboral realizado por la Fundación Europea para la mejora de las condiciones de vida y de trabajo en 1999.
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene del Trabajo. Autora: María Ángeles del Hoyo, 2001.
- NTP 574: Estrés en el colectivo docente: metodología para su evaluación. INSHT, 2001.
- Inventario de Situaciones y Respuestas de Ansiedad (ISRA). TEA.
- Cuestionario sobre el estrés en el lugar de trabajo. Autores: Kompier y Levi, 1995.



PSICOSOCIOLOGÍA EN EL TRABAJO	TÉCNICAS DE EVALUACIÓN PSICOSOCIAL	UNIDAD 12
		11

- Escala de apercepción del estrés. Autor: Fernández Seara, 1992.
- Escala de Evaluación de Técnicas de Afrontamiento (COPE) de Carver, Scheier y Weintraub, 1989, que evalúa 15 aspectos conductuales de respuesta al estrés.

### 2.8.3. Evaluación del burnout (síndrome de «estar quemado»)

Es un fenómeno de desgaste profesional observable especialmente en quienes trabajan directamente con personas (trabajadores de la sanidad, de la educación o del ámbito social).

Se define como una respuesta inadecuada a una especie de estrés crónico. Se caracteriza por tres dimensiones: cansancio o agotamiento emocional, despersonalización o deshumanización y falta o disminución de realización personal en el trabajo.

Para evaluar el *burnout* disponemos de:

- MBI (Maslach Burnout Inventory). Es el cuestionario más reconocido. Sus 22 ítems recogen respuestas del sujeto con relación a su trabajo sobre sus sentimientos, emociones, pensamientos y conductas. Evalúa el *burnout* a través de tres factores: cansancio emocional, despersonalización y baja realización personal. Para cada uno de estos factores obtiene una puntuación que permite evaluar los niveles de *burnout* que tiene cada trabajador. Publicado por TEA CEGOS en 1987, hay una versión de 1996 (MBI-General Survey o MBI-GS) adaptada a la población española y validada en 2002.
- *Burnout* measure (Pines y Aronson, 1988).
- Cuestionario breve de *burnout* (CBB) (Moreno-Jiménez, Bustos, Matallana y Miralles, 1997).
- Cuestionario «Staff Burnout Scale for Health Professionals (SBS-HP) (Jones, 1980).
- Cuestionario de efectos psíquicos del *burnout* (García Izquierdo y Velandrino, 1992).

### 2.8.4. Evaluación del mobbing (acoso laboral)

Consiste en una serie de comportamientos negativos repetidos y persistentes hacia uno o más individuos que crea un ambiente de trabajo hostil. Se entiende por acoso laboral: hostigar, ofender, excluir socialmente a alguien o interferir en sus tareas.

Leymann (descubridor del *mobbing* en los años noventa) identificó una serie de comportamientos que se dan durante el proceso de *mobbing*, y los agrupó en las siguientes cinco categorías:

- Impedir que la víctima se exprese.
- Aislarla.
- Desacreditarla.
- Menospreciarla delante de sus compañeros.
- Poner en peligro su salud.

PSICOSOCIOLOGÍA EN EL TRABAJO	TÉCNICAS DE EVALUACIÓN PSICOSOCIAL	UNIDAD 12
		12



Para evaluar el *mobbing* disponemos de:

- Inventario de acoso laboral de Leymann (LIPT, Leymann Inventory of Psychological Terrorization) (versión adaptada por J.L. González de Rivera, 2001).
- Inventario de acoso laboral de Leymann (LIPT-60, Leymann Inventory of Psychological Terrorization). Autores: González de Rivera y Rodríguez Abuín, 2003.
- Cuestionario de acoso psicológico en el trabajo (Iñaki Piñuel, 2003).

### 2.8.5. Evaluación del workaholism (adicción al trabajo)

La adicción al trabajo surge cuando un empleado tiene un elevado exceso de compromiso con la empresa y ello deriva en una adicción comparable en algún sentido a la de cualquier droga.

El adicto al trabajo o laboradicto es aquel que dedica más tiempo al trabajo de lo necesario, hace del trabajo el núcleo central de su vida, hasta el punto de no ser capaz de tener otros intereses, ni de tomarse tiempo libre, porque la falta de actividades le genera insatisfacción y agobio.

- Work Addiction Risk Test (WART) de Robinson, B.E., 1999.

• • •



## Anexo 1

### Cuestionario para evaluar el estrés laboral: el método Demanda-Control (DC) de Karasek

En el presente supuesto se ofrece el cuestionario para evaluar el estrés laboral: el modelo Demanda-Control (DC) de Karasek, que distingue, por un lado, las exigencias o demandas, en su mayoría de carácter psicosocial y, por otro, el control, entendido como el conjunto de recursos que el trabajador tiene para hacer frente a esas demandas.

#### INTRODUCCIÓN

Diferentes teorías se interesan por las relaciones existentes entre el trabajo y las exigencias o demandas que el individuo pone en juego para afrontarlas. El modelo de R. Karasek constituye una buena vía de aproximación al estrés laboral. Distingue por una parte:

- Las **exigencias o demandas**. Son en su mayoría de naturaleza psicosocial o mental, aunque también están aquellas de características más físicas. Entre otras señalamos:
  1. Monotonía, repetitividad.
  2. Cadencias, ritmo elevado.
  3. Atención requerida, concentración.
  4. Sobrecarga cuantitativa o cualitativa.
  5. Trabajo fundado en las relaciones humanas.
  6. Responsabilidades.
  7. Exigencias y conflictos.
  8. Inseguridad ligada al trabajo realizado.
  9. Falta de autonomía.
  10. Cualificación inadaptada (demasiada o insuficiente).
  11. Relaciones con el entorno profesional (hostilidad).

<b>PSICOSOCIOLOGÍA EN EL TRABAJO</b>	<b>TÉCNICAS DE EVALUACIÓN PSICOSOCIAL</b> ANEXO 1	<b>UNIDAD 12</b>
		<b>2</b>



- Control, entendido como el conjunto de recursos que el trabajador tiene para hacer frente a esas demandas; viene determinando tanto su nivel de formación y habilidades como su grado de autonomía y de participación en la toma de decisiones sobre aquellos aspectos que afectan a su trabajo. Podemos distinguir dos componentes básicos del control: el control sobre la propia tarea y el control colectivo del grupo sobre las decisiones de su unidad.

CUESTIONARIO KARASEK	
Existen diferentes versiones en inglés del cuestionario de Karasek, diferenciadas por el número de ítems y la modalidad de respuesta. En su versión original consta de 35 ítems acerca de la percepción personal del ambiente laboral, cantidad de trabajo realizado, satisfacción con el trabajo, apoyo del supervisor y compañeros, entre otros; se mide en una escala tipo Likert de cuatro puntos que va de totalmente en desacuerdo a completamente de acuerdo.	
Instrucciones	
Estas cuestiones conciernen a su trabajo y a las relaciones de su entorno profesional. Marcar una sola de las casillas por ítem.	
<p>1. Mi trabajo necesita que aprenda cosas nuevas:</p> <div> <input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo.           <input type="checkbox"/> En desacuerdo.         </div> <div> <input type="checkbox"/> De acuerdo.           <input type="checkbox"/> Completamente de acuerdo.         </div> <p>2. Mi trabajo necesita un nivel elevado de cualificación:</p> <div> <input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo.           <input type="checkbox"/> En desacuerdo.         </div> <div> <input type="checkbox"/> De acuerdo.           <input type="checkbox"/> Completamente de acuerdo.         </div> <p>3. En mi trabajo debo ser creativo:</p> <div> <input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo.           <input type="checkbox"/> En desacuerdo.         </div> <div> <input type="checkbox"/> De acuerdo.           <input type="checkbox"/> Completamente de acuerdo.         </div> <p>4. Mi trabajo consiste en hacer siempre lo mismo:</p> <div> <input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo.           <input type="checkbox"/> En desacuerdo.         </div> <div> <input type="checkbox"/> De acuerdo.           <input type="checkbox"/> Completamente de acuerdo.         </div> <p>5. Tengo libertad de decidir cómo hacer mi trabajo:</p> <div> <input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo.           <input type="checkbox"/> En desacuerdo.         </div> <div> <input type="checkbox"/> De acuerdo.           <input type="checkbox"/> Completamente de acuerdo.         </div> <p>6. Mi trabajo me permite tomar decisiones de forma autónoma:</p> <div> <input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo.           <input type="checkbox"/> En desacuerdo.         </div> <div> <input type="checkbox"/> De acuerdo.           <input type="checkbox"/> Completamente de acuerdo.         </div> <p>7. En el trabajo tengo la oportunidad de hacer cosas diferentes:</p> <div> <input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo.           <input type="checkbox"/> En desacuerdo.         </div> <div> <input type="checkbox"/> De acuerdo.           <input type="checkbox"/> Completamente de acuerdo.         </div>	
.../...	





PSICOSOCIOLOGÍA EN EL TRABAJO	TÉCNICAS DE EVALUACIÓN PSICOSOCIAL ANEXO 1	UNIDAD 12
		3

.../...

8. Tengo influencia sobre cómo ocurren las cosas en mi trabajo:
 

<input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo.	<input type="checkbox"/> En desacuerdo.
<input type="checkbox"/> De acuerdo.	<input type="checkbox"/> Completamente de acuerdo.
9. En el trabajo tengo la posibilidad de desarrollar mis habilidades personales:
 

<input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo.	<input type="checkbox"/> En desacuerdo.
<input type="checkbox"/> De acuerdo.	<input type="checkbox"/> Completamente de acuerdo.
10. Mi trabajo exige ir muy deprisa:
 

<input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo.	<input type="checkbox"/> En desacuerdo.
<input type="checkbox"/> De acuerdo.	<input type="checkbox"/> Completamente de acuerdo.
11. Mi trabajo exige trabajar con mucho esfuerzo mental:
 

<input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo.	<input type="checkbox"/> En desacuerdo.
<input type="checkbox"/> De acuerdo.	<input type="checkbox"/> Completamente de acuerdo.
12. No se me pide hacer una cantidad excesiva de trabajo:
 

<input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo.	<input type="checkbox"/> En desacuerdo.
<input type="checkbox"/> De acuerdo.	<input type="checkbox"/> Completamente de acuerdo.
13. Tengo suficiente tiempo para hacer mi trabajo:
 

<input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo.	<input type="checkbox"/> En desacuerdo.
<input type="checkbox"/> De acuerdo.	<input type="checkbox"/> Completamente de acuerdo.
14. No recibo peticiones contradictorias de los demás:
 

<input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo.	<input type="checkbox"/> En desacuerdo.
<input type="checkbox"/> De acuerdo.	<input type="checkbox"/> Completamente de acuerdo.
15. Mi trabajo me obliga a concentrarme durante largos períodos de tiempo:
 

<input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo.	<input type="checkbox"/> En desacuerdo.
<input type="checkbox"/> De acuerdo.	<input type="checkbox"/> Completamente de acuerdo.
16. Mi tarea es a menudo interrumpida antes de haberla acabado y debo finalizarla más tarde:
 

<input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo.	<input type="checkbox"/> En desacuerdo.
<input type="checkbox"/> De acuerdo.	<input type="checkbox"/> Completamente de acuerdo.
17. Mi trabajo es muy dinámico:
 

<input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo.	<input type="checkbox"/> En desacuerdo.
<input type="checkbox"/> De acuerdo.	<input type="checkbox"/> Completamente de acuerdo.
18. A menudo me retraso en mi trabajo porque debo esperar al trabajo de los demás:
 

<input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo.	<input type="checkbox"/> En desacuerdo.
<input type="checkbox"/> De acuerdo.	<input type="checkbox"/> Completamente de acuerdo.
19. Mi jefe se preocupa del bienestar de los trabajadores que están bajo su supervisión:
 

<input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo.	<input type="checkbox"/> En desacuerdo.
<input type="checkbox"/> De acuerdo.	<input type="checkbox"/> Completamente de acuerdo.

.../...

.../...

20. Mi jefe presta atención a lo que digo:

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo. | <input type="checkbox"/> En desacuerdo.            |
| <input type="checkbox"/> De acuerdo.               | <input type="checkbox"/> Completamente de acuerdo. |

21. Mi jefe tiene una actitud hostil o conflictiva hacia mí:

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo. | <input type="checkbox"/> En desacuerdo.            |
| <input type="checkbox"/> De acuerdo.               | <input type="checkbox"/> Completamente de acuerdo. |

22. Mi jefe facilita la realización del trabajo:

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo. | <input type="checkbox"/> En desacuerdo.            |
| <input type="checkbox"/> De acuerdo.               | <input type="checkbox"/> Completamente de acuerdo. |

23. Mi jefe consigue hacer trabajar a la gente unida:

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo. | <input type="checkbox"/> En desacuerdo.            |
| <input type="checkbox"/> De acuerdo.               | <input type="checkbox"/> Completamente de acuerdo. |

24. Las personas con las que trabajo están cualificadas para las tareas que efectúan:

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo. | <input type="checkbox"/> En desacuerdo.            |
| <input type="checkbox"/> De acuerdo.               | <input type="checkbox"/> Completamente de acuerdo. |

25. Las personas con las que trabajo tienen actitudes hostiles hacia mí:

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo. | <input type="checkbox"/> En desacuerdo.            |
| <input type="checkbox"/> De acuerdo.               | <input type="checkbox"/> Completamente de acuerdo. |

26. Las personas con las que trabajo se interesan por mí:

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo. | <input type="checkbox"/> En desacuerdo.            |
| <input type="checkbox"/> De acuerdo.               | <input type="checkbox"/> Completamente de acuerdo. |

27. Las personas con las que trabajo son amigables:

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo. | <input type="checkbox"/> En desacuerdo.            |
| <input type="checkbox"/> De acuerdo.               | <input type="checkbox"/> Completamente de acuerdo. |

28. Las personas con las que trabajo se animan mutuamente a trabajar juntas:

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo. | <input type="checkbox"/> En desacuerdo.            |
| <input type="checkbox"/> De acuerdo.               | <input type="checkbox"/> Completamente de acuerdo. |

29. Las personas con las que trabajo facilitan la realización del trabajo:

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo. | <input type="checkbox"/> En desacuerdo.            |
| <input type="checkbox"/> De acuerdo.               | <input type="checkbox"/> Completamente de acuerdo. |

#### Tratamiento de los resultados

- **Control (dimensión decisional):** Contenido + Decisiones.  
Sumar las puntuaciones obtenidas en las preguntas  
 $CD = (1, 2, 3, 4, 7, 9) + (6, 5, 8)$
- **Exigencias del trabajo:** Sumar las puntuaciones obtenidas en las preguntas  
 $ET = 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 18$

.../...



PSICOSOCIOLOGÍA EN EL TRABAJO	TÉCNICAS DE EVALUACIÓN PSICOSOCIAL ANEXO 1	UNIDAD 12
		5

.../...

Restar las cuestiones: 12 (cantidad excesiva), 13 (insuficiencia de tiempo), 14 (peticiones contradictorias).

- **Apoyo social:**

Jerarquías = 19, 20, 21, 22, 23.

Restar la pregunta 21.

Compañeros = 24, 25, 26, 27, 28, 29.

Restar la pregunta 26.

- **Cálculo: suma de las cuestiones**

- **Dimensión decisional:**

$$1 + 2 + 3 + (5 - 4) + 7 + 9 + 6 + 5 + 8$$

- **Exigencias mentales:**

$$10 + 11 + (5 - 12) + (5 - 13) + (5 - 14) + 15 + 16 + 18$$

- **Apoyo social:** Apoyo jerárquico + Apoyo de compañeros:

$$19 + 20 + (5 - 21) + 22 + 23 + 24 + 35 + (5 - 26) + 27 + 28 + 29$$

• • •





## Anexo 2

### Escala de estrés de Holmes y Rahe

#### DESARROLLO

En 1967 los psiquiatras Thomas Holmes y Richard Rahe examinaron los registros médicos de más de 5.000 pacientes con el fin de determinar si los eventos estresantes podían causar enfermedad. A los pacientes se les solicitó que ordenaran una lista de 43 eventos de su vida; los investigadores encontraron una correlación positiva de 0.1 entre los eventos de vida y las enfermedades de los pacientes.

Sus resultados fueron publicados como la Social Readjustment Rating Scale (Escala de Rango de Reajuste Social), conocida mas comúnmente como la **Escala de estrés de Holmes y Rahe**. Validaciones subsecuentes han apoyado la relación entre estrés y enfermedad.

#### APLICACIÓN

Este cuestionario es autoadministrado: el encuestado rodea con un círculo los números que corresponden a los acontecimientos que haya padecido en el último año. La puntuación del test se realiza sumando la puntuación que corresponde a cada suceso según la siguiente tabla:

1. Muerte del cónyuge: 100.
2. Divorcio: 73.
3. Separación matrimonial: 65.
4. Encarcelación: 63.
5. Muerte de un familiar cercano: 63.
6. Lesión o enfermedad personal: 53.
7. Matrimonio: 50.
8. Despido del trabajo: 47.
9. Paro: 47.
10. Reconciliación matrimonial: 45.

<b>PSICOSOCIOLOGÍA EN EL TRABAJO</b>	<b>TÉCNICAS DE EVALUACIÓN PSICOSOCIAL</b> ANEXO 2	<b>UNIDAD 12</b>
		<b>2</b>



11. Jubilación: 45.
12. Cambio de salud de un miembro de la familia: 44.
13. Drogadicción y/o alcoholismo: 44.
14. Embarazo: 40.
15. Dificultades o problemas sexuales: 39.
16. Incorporación de un nuevo miembro a la familia: 39.
17. Reajuste de negocio: 39.
18. Cambio de situación económica: 38.
19. Muerte de un amigo íntimo: 37.
20. Cambio en el tipo de trabajo: 36.
21. Mala relación con el cónyuge: 35.
22. Juicio por crédito o hipoteca: 30.
23. Cambio de responsabilidad en el trabajo: 29.
24. Hijo o hija que deja el hogar: 29.
25. Problemas legales: 29.
26. Logro personal notable: 28.
27. La esposa comienza o deja de trabajar: 26.
28. Comienzo o fin de la escolaridad: 26.
29. Cambio en las condiciones de vida: 25.
30. Revisión de hábitos personales: 24.
31. Problemas con el jefe: 23.
32. Cambio de turno o de condiciones laborales: 20.
33. Cambio de residencia: 20.
34. Cambio de colegio: 20.
35. Cambio de actividades de ocio: 19.
36. Cambio de actividad religiosa: 19.
37. Cambio de actividades sociales: 18.
38. Cambio de hábito de dormir: 17.
39. Cambio en el número de reuniones familiares: 16.
40. Cambio de hábitos alimentarios: 15.
41. Vacaciones: 13.
42. Navidades: 12.
43. Leves transgresiones de la ley: 11.



PSICOSOCIOLOGÍA EN EL TRABAJO	TÉCNICAS DE EVALUACIÓN PSICOSOCIAL ANEXO 2	UNIDAD 12
		3

## VALORACIÓN

Una vez obtenidos los ítems señalados por el paciente, se suma la puntuación asignada a cada uno y se intepreta de la siguiente manera:

- Menos de 150: riesgo bajo de 30% de presentar enfermedad.
- 150 a 300: riesgo intermedio de 50% de presentar enfermedad.
- Mas de 300: riesgo alto de 80% de presentar enfermedad.

## REFERENCIAS

Holmes T.H., Rahe R.H. (1967). «The Social Readjustment Rating Scale». *J Psychosom, Res* 11 (2): 213–8.

González de Rivera, Revuelta, J.L. y Morena Fumero, A.: «La valoración de sucesos vitales: adaptación española de la escala de Holmes y Rahe». *Psiquis*, 1983; 4 (1): 7-11.

• • •

