

Artículo

Valoración de riesgos psicosociales y estrategias de prevención: el modelo «AMIGO» como base de la metodología «Prevenlab/Psicosocial»

JOSÉ M. PEIRÓ*

UIPOT. Universitat de València

RESUMEN

Este trabajo tiene como objetivo presentar las principales características de la metodología «Prevenlab-Psicosocial» dirigida al análisis y evaluación de riesgos y a la elaboración de planes de prevención en los ámbitos ergonómicos y psicosociales de las organizaciones de trabajo. Esta metodología se fundamenta en el modelo de Análisis Multifacético para la Intervención y Gestión Organizacional (AMIGO) que le proporciona el marco conceptual.

Se analiza el contexto socioeconómico y laboral actual y sus transformaciones que conceden cada vez más relevancia a los riesgos y factores psicosociales del trabajo. Se ofrecen, además, datos acerca de la situación española en cuanto a ciertos riesgos de carácter psicosocial y se analiza el papel de esos fenómenos en la legislación española sobre prevención de riesgos. Se presenta una revisión de la investigación y de la práctica profesional tanto en lo que se refiere al análisis y evaluación de riesgos como a las intervenciones de prevención. Todo ello, contextualiza la presentación del modelo AMIGO y la metodología «Prevenlab-Psicosocial» y sus aportaciones.

ABSTRACT

This article aims to present the main features of «Prevenlab-Psicosocial» methodology that has been developed to carry out risk analysis and interventions to prevent ergonomic and psychosocial risks at work. This methodology is based on the AMIGO model developed for organizational analysis and planned change that provides the theoretical grounds identifying the main facets of organizations and the guidelines for their analysis and change.

The article also analyzes the socio-economic and work context and its important changes that make psychosocial factors at work more and more important. Data about current spanish

* Prof. José M. Peiró. Área de Psicología Social. Facultad de Psicología. Universitat de València. Avda. Blasco Ibañez, 21, 46010 Valencia. e-mail Jose.M.Peiro@uv.es

situation on psychosocial risks at work are also presented and the conceptualization of psychosocial factors by spanish legislation on risk prevention and health at work are analyzed. Current development of professional practice and research in the areas of psychosocial risk assessment and prevention are reviewed. All this provides a framework for the theoretical model and the methodology presented in the article, showing its contribution to the research and profesional practice in the field of occupational health in Spain.

PALABRAS CLAVE

Prevención de riesgos laborales, factores psicosociales, diagnóstico organizacional, cambio organizacional, salud laboral.

KEY WORDS

Risk prevention at work, psychosocial factors, organizational diagnosis, organizational change, occupational health.

TRANSFORMACIONES LABORALES Y FACTORES PSICOSOCIALES DEL RIESGO LABORAL Y SU PREVENCIÓN.

Durante las últimas décadas, el trabajo y las organizaciones han experimentado cambios importantes en las sociedades avanzadas. Esos cambios, están reduciendo determinados riesgos al transformar los sistemas de trabajo y las actividades que las personas y equipos realizan al tiempo que emergen otros que no existían previamente. Tienden a reducirse determinados riesgos físicos pero aumentan los psíquicos y psicosociales. Es previsible que una parte del trabajo del futuro cuando resulte penoso lo sea más en aspectos psíquicos y sociales que en los físicos y materiales. Analicemos, brevemente esos cambios laborales y sus implicaciones para los riesgos laborales.

Muchas transformaciones de la actividad y las condiciones laborales tienen su origen en cambios más globales de carácter socioeconómico, cultural y tecnológico. Por una parte, la *globalización* de la economía y de los mercados, y por otra, la *internacionalización* de las empresas, de la actividad económico-financiera, de la producción, de la comercialización y de la fuerza laboral han supuesto un incremento de la *competitividad*. Ese incremento plantea a las empresas fuertes presiones por incrementar la productividad y la calidad y reducir costes. Las *innovaciones tecnológicas* cada vez mayores, más frecuentes y con un ciclo de cambio más corto, también contribuyen a esa competitividad al tiempo que introducen nuevas transformaciones y cambios, que son otros tantos retos para las empresas. Los cambios en los *mercados de trabajo* son también importantes no sólo por su composición demográfica (fuerza laboral de más

edad, incorporación de la mujer, niveles más elevados de cualificación, mayor diversidad étnica,...) sino también por los cambios en los valores. Los *cambios culturales en las sociedades actuales* están teniendo repercusiones sobre las empresas y el trabajo. Todo ello, produce importantes *mutaciones industriales* que replantean las formas de organizar el trabajo, la propia configuración de las empresas y la actividad laboral. El énfasis puesto por la Unión Europea, al dedicar uno de los objetivos del Fondo Social Europeo (objetivo 4) a promover la anticipación de las mutaciones industriales como estrategia para que empresas y trabajadores las afronten con eficacia, es una muestra de la importancia y el calibre de estos cambios.

Ante estas transformaciones, las propias empresas experimentan, a su vez, cambios en su configuración y funcionamiento, unas veces pretendidos y planificados y otras inducidos por la propia situación. Frente a la configuración burocrática, considerada por Weber como el tipo ideal de organización, emergen *nuevas formas estructurales* (por ejemplo estructuras en forma de red, adhocracias, etc.) que buscan una mayor flexibilidad. Ha cobrado mayor importancia la *dirección estratégica* que permite la anticipación y la adaptación ante los cambios y proporciona ventaja competitiva a partir de ellos. El énfasis en la *flexibilidad* (de todo tipo: laboral, temporal, geográfico, funcional, etc.), el «adelgazamiento» organizacional y las nuevas relaciones que se desarrollan con proveedores y concesionarios (clientes) hace que los *límites organizacionales sean cada vez más difusos* y la cooperación entre diversas organizaciones más compleja y necesaria. Además, el esfuerzo por desarrollar *sistemas de trabajo* más eficaces y eficientes (Just in Time, Total Quality Management,

etc.) ha replanteado el papel de los recursos humanos en las empresas y las *políticas y prácticas de su gestión*. Los cambios afectan a los procesos y prácticas de selección, de formación, de planes de carrera, sistemas de compensación, relaciones laborales, etc. En este sentido, Cascio (1995) ha señalado muy oportunamente la necesidad de desarrollar nuevas tecnologías para la gestión de recursos humanos, habida cuenta de que las actualmente disponibles resultan insuficientes para las nuevas demandas organizacionales. Ahora bien, las transformaciones en las prácticas y políticas de gestión de recursos humanos implica en ocasiones un *replanteamiento del contrato psicológico* entre empresa y trabajadores. Cada vez resulta más necesario, pero también más difícil conseguir el desarrollo de un contrato psicológico basado en la confianza cuando planteamientos excesivos de flexibilidad tienden a crear situaciones de ruptura. Estamos ante una de las paradojas, a las que se ha de enfrentar la gestión actual de los recursos humanos en las empresas.

Las transformaciones del entorno y las de las empresas inducen, a su vez, cambios en la actividad laboral en su contexto y en su significado. Por una parte, las nuevas tecnologías y sistemas de trabajo hacen posible con mayor frecuencia el *teletrabajo* (trabajo a distancia). Además, el núcleo de la actividad laboral pasa de tener su epicentro en la actividad motora (esfuerzo físico) a la *actividad mental*, solución de problemas, capacidad de gestión de la incertidumbre y gestión del conocimiento. La carga mental se convierte en una de las amenazas graves para el bienestar psicológico y para la salud. Como ya se señaló hace unos años en el libro verde de la Unión Europea nos encontramos en una sociedad cognitiva en la que la actividad

laboral es con mayor frecuencia actividad mental. Por otra parte, las frecuentes transformaciones y mutaciones industriales requieren mayor capacidad de adaptación y *flexibilidad*. La *formación continua*, la permanente actualización de cualificaciones y competencias y la anticipación de mutaciones para mantener la empleabilidad es otro elemento importante. Además, el incremento de la complejidad de las actividades que no son realizadas por las nuevas tecnologías esta desplazando la unidad de trabajo del puesto al equipo de trabajo. Esto hace más necesario el desarrollo de competencias de trabajo en equipo. Además, *la diversidad* en las unidades de trabajo y en las empresas es cada vez mayor (en función del sexo, edad, étnia, cualificaciones, valores, etc.). Otras transformaciones importantes se derivan del crecimiento del trabajo en el *sector servicios*. Las peculiaridades de los servicios, respecto de los productos, y la importancia de la relación con el cliente en la producción y entrega de los mismos están introduciendo transformaciones importantes en la actividad y contexto laboral. Uno de los cambios se conoce como *trabajo emocional*. Se trata de situaciones laborales en las que la empresa anuncia y pretende que sus empleados den un trato exquisito, cordial y afectivo a sus empleados, planteando este como un elemento de la calidad de servicio. Este hecho puede ser una fuente adicional de estrés y agotamiento para el trabajador que no solo ha de aportar su capacidad de solucionar problemas y su actividad cognitiva sino también sus afectos como parte de su trabajo. Tomar conciencia de todas estas transformaciones no puede hacernos olvidar que todavía son muy frecuentes las situaciones de trabajo en donde la monotonía, la repetitividad, las posturas inadecuadas, la falta de autonomía, la imposibilidad de controlar su ritmo,

secuencia, etc., la exposición a condiciones insalubres y otros riesgos ambientales son aspectos que inciden negativamente en la salud y el bienestar de los trabajadores. Además, la violencia en el trabajo, el acoso sexual y las relaciones interpersonales y sociales degradadas y degradantes plantean también situaciones poco saludables.

Todas estas transformaciones y su significado nos permiten afirmar que en las próximas décadas la actividad y el contexto laboral va a seguir evolucionando siendo muy probable que se mejore el control y la prevención de los riesgos físicos. Sin embargo, van a cobrar mayor relevancia los riesgos psicosociales. Las características del trabajo que hemos descrito muestran que múltiples riesgos para la salud van a proceder del ámbito caracterizado de forma amplia y difusa como factores psicosociales. Además, las consecuencias psicosociales y somáticas de esos riesgos pueden representar una buena parte de las enfermedades laborales. De hecho, ya actualmente requieren mayor atención de la que se ha venido prestando.

FACTORES PSICOSOCIALES Y CONDICIONES DE TRABAJO EN ESPAÑA.

No existen, en nuestro país, estimaciones fiables de las bajas por enfermedad producidas como consecuencia de riesgos de carácter psicosocial en el ambiente de trabajo ni de los costes económicos que suponen las incapacidades laborales por estas causas o el absentismo producido por ellas. En el trabajo de Schaufeli sobre la situación en Holanda (ver este mismo número) se ofrecen datos que muestran la magnitud del problema en dicho país. No obstante,

aquí es posible hacerse una idea de la situación, si analizamos los resultados obtenidos en las III Encuesta sobre Condiciones de Trabajo (Instituto Nacional sobre Seguridad e Higiene en el Trabajo, 1997). Esta ha sido realizada sobre una muestra de 3.804 trabajadores y otra de 3.445 empresas, durante el último trimestre de 1997. A continuación presentaremos los datos más significativos para el tema que aquí nos ocupa.

Por lo que hace referencia al *contenido del trabajo*, un 34,6% de los encuestados realiza *tareas muy repetitivas* y de muy corta duración y un 9,2% informa de que realiza un *trabajo monótono* con bastante o mucha frecuencia. En relación a la *autonomía o capacidad de control*, aproximadamente la cuarta parte de los trabajadores no tienen ninguna capacidad de autonomía. De todos modos, la mayor parte de los trabajadores (89,6%) pueden ausentarse de su puesto de trabajo cuando lo necesitan, aunque el 35,2% han de ser sustituidos por un compañero.

Por otra parte, *trabaja a turnos* un 10,7% de los trabajadores, bien sea de mañana/tarde (5,5%), bien de mañana/tarde/noche (5,2%) y el 6% de los trabajadores realiza jornadas de noche, en equipos rotativos o en jornada fija.

La *carga de trabajo* ha sido elevada o muy elevada durante los últimos tres meses para más de la tercera parte de los entrevistados (36,5%) y por lo que se refiere a la *carga mental*, 62% de los trabajadores señala que su trabajo requiere un nivel alto de concentración y atención. Además, la cuarta parte (24,7%) considera que, cuando en su puesto de trabajo se comete algún error, las consecuencias son graves, mientras que alrededor de una tercera parte

cree que puede tener consecuencias leves (39,4%). Estas consecuencias, graves o leves, tienen efectos sobre la calidad del producto o servicio (66,1%) y, en menor medida, aunque con porcentajes significativos, sobre la seguridad y salud de las personas (26,1%) o sobre las instalaciones, equipos o materiales (23%).

En cuanto al *ritmo de trabajo* un 37,6% lo considera elevado (un 10% más que en 1993) y casi la mitad de los trabajadores indica que depende de causas externas (clientes, público, tecnología,...) que, lógicamente, difieren en función del sector de actividad.

Por lo que se refiere al *estatus del puesto* y posible *desarrollo de carrera*, un elevado porcentaje de trabajadores -próximo a la mitad- desempeña puestos que no requieren ningún conocimiento especial. Sin embargo, es también importante el número de ellos que pueden aplicar sus conocimientos y capacidades en su puesto (el 65,2% de los trabajadores indica tener muchas o bastantes posibilidades). Además, para el 66%, su puesto es considerado en la empresa como importante o de los más importantes. En cuanto a la *promoción*, casi la mitad de los encuestados opinan que nunca han promocionado en su empresa. El resto indica haber promocionado algo (33,1%) o mucho (14,6%).

Al pedir a los trabajadores su valoración subjetiva acerca de la gravedad de las molestias que les producen cada una de las catorce variables relativas a aspectos organizativos de la empresa, psicosociales, ergonómicos, de entorno físico, exposición a contaminantes y riesgo de accidentes, el aspecto definido como más molesto es «la inestabilidad de empleo» (12,3% lo perciben como «bastante» o «muy molesto»)

siguiéndole la «temperatura y humedad», «el horario de trabajo», «la postura» y «la monotonía».

Finalmente, el porcentaje de trabajadores que demandan atención médica por un problema de salud atribuible al trabajo es del 11,7% (un 14% en mujeres y un 10,4% en hombres). Este dato porcentual varía significativamente al analizar las ramas de actividad por separado, siendo Química, Metal, Administración/Banca y Servicios en las que se observa una mayor proporción de trabajadores que consultan por un problema de salud de esta índole. Como se ve, varios de esos sectores (Administración y Banca y Servicios) hacen suponer que una buena parte de los riesgos deben ser de carácter psicosocial. La encuesta también ofrece datos sobre los motivos de consulta médica relacionados con la actividad laboral. En total se han identificado 501 motivos de ellos, un 25,2% son de carácter psicosocial como el estrés, la depresión, la cefalea y los dolores de cuello y cervicales. Otras molestias que se relacionan pudieran tener también un origen psicosocial, al menos en parte.

La encuesta ofrece un análisis cluster en el que agrupa a los trabajadores en función de las similitudes en cuanto a las valoraciones que hacen de las molestias atribuidas a su trabajo. En dicho análisis se identifican tres grupos: 1) el que mejores condiciones de trabajo refiere (70% de la muestra); 2) el que peores condiciones refiere (10,4% de la muestra) y el 3) que refiere predominantemente molestias relacionadas con factores psicosociales, carga mental y postura de trabajo (19,6% de la muestra). Resulta de interés detallar aquí los aspectos que caracterizan a este tercer grupo: mayor representación de la mujer (42,5%); edad media de 34 años; nivel de

estudios más representado, los universitarios (32,9%); ramas de actividad más representadas, la administración y la banca (32,9%), servicios sociales (26,1%) y otros servicios (23%); ocupaciones más representadas la de administrativos (33,6%); empresas más representadas, las de tamaño superior a los 249 trabajadores (27,7%); tipo de equipos de trabajo más representados, los equipos informáticos y máquinas de escribir (31,4%) e información sobre papel o similar (29,6%).

FACTORES PSICOSOCIALES DE LOS RIESGOS Y SU PREVENCIÓN EN LA LEGISLACIÓN ESPAÑOLA.

Aunque la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (Ley 31 de 8/11/1995: BOE de 10/11/95) no hace referencia explícita a la salud mental del trabajador, sin embargo, se refiere, en diversas ocasiones, a aspectos psicológicos y sociales como elementos relevantes en la prevención o como potenciales fuentes de riesgo. De forma más explícita, el Reglamento de los Servicios de Prevención (17/1/1997; BOE 31/1/97) reconoce la relevancia de la ergonomía y psicología aplicada como una de las especialidades de los expertos de nivel superior, y en el anexo VI establece el contenido mínimo de formación para el desempeño de sus funciones tanto en su parte común como en la correspondiente a las áreas de especialidad. Por lo que se refiere a la ergonomía y psicología aplicada se mencionan los siguientes epígrafes: a) Ergonomía: conceptos y objetivos; b) Condiciones ambientales en ergonomía; c) Concepción y diseño del puesto de trabajo; d) Carga física de trabajo; e) Carga mental de trabajo; f) Factores de naturaleza psicosocial; g) Estructura de la organización; h) Características de la

empresa, del puesto e individuales; i) Estrés y otros problemas psicosociales; j) Consecuencias de los factores psicosociales nocivos y su evaluación; k) Intervención psicosocial. El propio Decreto en su parte introductoria establece que «en relación con las capacidades o aptitudes necesarias para el desarrollo de la actividad preventiva, la presente disposición parte de la necesaria adecuación entre la formación requerida y las funciones a desarrollar, estableciendo la formación mínima necesaria para el desempeño de las funciones propias de la actividad preventiva, que se agrupan en tres niveles; básico, intermedio y superior, en el último de los cuales se incluyen las especialidades y disciplinas preventivas de Medicina del Trabajo, Seguridad en el Trabajo, Higiene Industrial y Ergonomía y Psicología Aplicada. La inexistencia actual de titulaciones académicas o profesionales correspondientes a los niveles formativos mencionados, salvo en lo relativo a la especialidad de Medicina del Trabajo, aparece prevista en el Real Decreto, que contempla la posibilidad transitoria de acreditación alternativa de la formación exigida, hasta tanto se determinen las titulaciones correspondientes por las autoridades competentes en materia educativa».

Así pues, en el Decreto se reconoce la importancia de los expertos en ergonomía y psicología aplicada en la actividad de prevención laboral y se delimitan las temáticas mínimas que se deben conocer para acreditar la capacidad o aptitudes necesarias para el desempeño de las funciones propias.

A la hora de estructurar dichos conocimientos cabe identificar en la relación dos criterios: Uno hace referencia a los fenómenos ergonómicos y psicosociales pres-

tando atención a los diferentes niveles en que estos pueden presentarse: puesto, persona y organización (el grupo quedaría solo indirectamente recogido en el epígrafe de factores de naturaleza psicosocial), el otro contempla el carácter procesual de los fenómenos considerados y, de acuerdo con él, se distinguen los problemas psicosociales y las consecuencias de los mismos y se reconoce la oportunidad de la intervención en dicho ámbito.

Por lo que se refiere al primer criterio, el Decreto plantea formación mínima para los expertos en ergonomía y psicología en los siguientes aspectos (las letras entre paréntesis hacen referencia a los epígrafes anteriormente citados):

- 1) Condiciones ambientales en ergonomía (b).
- 2) Puesto de trabajo (concepción y diseño (c); carga física (d) y carga mental (e) que implica). También se hace referencia a las características (cabe entender psicosociales) del mismo (h).
- 3) Trabajador: características individuales (h).
- 4) Organización: estructura (g); características de la empresa (h).

En cuanto al segundo criterio, el Decreto hace referencia a los siguientes temas:

- 1) Estrés y otros problemas psicosociales (i).
- 2) Consecuencias de los factores psicosociales nocivos y su evaluación (j).
- 3) Intervención psicosocial (k).

El Decreto preve además formación en «otras actuaciones en materia de prevención de riesgos laborales», que contemplan también fenómenos psicosociales: la for-

mación, las técnicas de comunicación, información y negociación, y «la gestión de la prevención de riesgos laborales».

Así pues, cabe inferir a partir de lo dicho, que las funciones del especialista en ergonomía y psicología vendría determinada por su capacidad para *evaluar los factores psicosociales nocivos* y llevar a cabo la *intervención psicosocial* (incluido el diseño de puestos de trabajo) ante los problemas *ergonómicos y psicosociales* (entre los que se mencionan explícitamente la carga física, la carga mental y el estrés) y las *consecuencias* de esos factores psicosociales nocivos. Si además tomamos en consideración la formación complementaria, constatamos que se contemplan factores psicosociales (como la formación, información, etc.) como *recursos que pueden facilitar la prevención*.

Por otra parte, un análisis detallado de las referencias que en la Ley o en el Decreto se hacen a fenómenos de carácter ergonómico o psicosocial nos permite distinguir al menos cuatro tipos de fenómenos

- 1) *Factores ergonómicos o de carácter psicosocial como fuentes de riesgo* y elementos que pueden deteriorar la seguridad y la salud laboral. Por ejemplo, al definir «condición de trabajo» se hace referencia explícita a «todas aquellas características del trabajo, incluidas las relativas a su organización y ordenación, que influyan en la magnitud de los riesgos a que está expuesto el trabajador» (art.4.7.d). Por otra parte, al referirse a los principios de la acción preventiva se hace mención expresa a la necesidad de «Adaptar el trabajo a la persona... con miras, en particular, a atenuar el trabajo

monótono y repetitivo y a reducir los efectos del mismo en la salud» (art. 15.1.d).

- 2) *Factores de carácter psicosocial que hacen más sensibles o vulnerables a determinados trabajadores ante los riesgos laborales*. En la ley se reconoce que ciertas características psicosociales de las personas -permanentes o transitorias- pueden hacerles especialmente «sensibles» o vulnerables ante ciertos riesgos y por ello ser necesario disponer de medidas adicionales de prevención. Por ejemplo, en art.15.4 se establece que «la efectividad de las medidas preventivas deberá prever las distracciones o imprudencias no temerarias que pudiera cometer el trabajador». Además el artículo 25 está dedicado a la protección de trabajadores especialmente sensibles a determinados riesgos y en él se mencionan «las propias características personales o estado biológico conocido, incluidos aquellos que tengan reconocida la situación de discapacidad física, psíquica o sensorial». En el artículo 27 se ofrece otra muestra de la especial sensibilidad debido a factores psicosociales: «La evaluación (de los puestos de trabajo) tendrá especialmente en cuenta los riesgos específicos para la seguridad, la salud y el desarrollo de los jóvenes derivados de su falta de experiencia, de su inmadurez para evaluar los riesgos existentes o potenciales y de su desarrollo todavía incompleto». A lo largo de la ley se enumeran diversas características psicosociales que se reconocen como factores de vulnerabili-

dad, sin embargo, los contenidos de formación establecidos y comentados anteriormente son muy pocos en este aspecto, limitándose a señalar que habrá que proporcionar formación sobre las «características individuales» (punto h).

- 3) *Recusos de carácter psicosocial que pueden contribuir a la prevención de riesgos, la seguridad y la mejora de la salud.* También habría que considerar aquellos (como las resistencias al cambio etc.) que la dificultan. La ley contempla en este punto un buen número de fenómenos de carácter psicosocial. En el capítulo III al plantear los derechos y obligaciones se hace referencia a las obligaciones del empresario sobre información, consulta y participación de los trabajadores (art. 18: ver también el capítulo V), y a las relativas a la formación (art. 19). Todos estos procesos requieren para su adecuada planificación, gestión y eficacia, la consideración de su naturaleza psicosocial.
- 4) *Efectos y consecuencias de carácter psicosocial,* bien sean producidos por una falta de prevención de riesgos (de carácter ergonómico y psicosocial o de cualesquiera otros). En este ámbito la ley no hace mención explícita de la salud mental de los trabajadores. Sin embargo, la concepción de salud de la OMS no deja lugar a dudas respecto a su visión integrada bio-psico-social de la misma. Por otra parte, como señala la Organización Internacional del Trabajo, los fines de la salud ocupacional son la «promoción y el mantenimiento de grado mayor de bienestar físico, mental y social de los

trabajadores en todas las ocupaciones mediante la prevención de cualquier deterioro de la salud y el control de riesgos». En línea con estos planteamientos, el Decreto sobre los servicios de prevención que ya hemos comentado hace referencia explícita a «las consecuencias de los factores psicosociales nocivos y su evaluación».

En la figura 1 se ofrece un posible esquema integrador de la conceptualización de los factores ergonómicos y psicosociales que se derivan de todo lo que acabamos de decir. Una consideración sistemática de los mismos permite ampliar, enriquecer y hacer más explícitos los contenidos de la formación que debiera recibir un experto en el área de ergonomía y psicología, para los que resulta insuficiente el tiempo contemplado en el Decreto (ver Peiró y Bravo, en este mismo número).

Así pues, en este modelo se pone especial énfasis en el carácter multinivel que presentan los fenómenos psicosociales en la prevención de riesgos. No se pueden abordar estos únicamente, y de hecho no lo hace la ley, a nivel individual ni de puesto de trabajo. Siendo este un nivel importante, muchos elementos críticos para prevención de riesgos y la seguridad integral quedarían fuera si no se tomara en consideración el nivel organizacional que sin duda obliga a superar los planteamientos individualistas. La salud y la seguridad de las personas en el trabajo requiere organizaciones sanas y seguras. Por ello, la prevención de los riesgos se ha de extender a toda la empresa y ha de ser planteada en su carácter sistémico. Se trata pues de un amplio programa de investigación y de intervención profesional.

Figura 1

Esquema integrador del significado de los Factores Psicosociales en la legislación española sobre Prevención de Riesgos laborales.

FACTORES PSICOSOC. NIVELES	FUENTES DE RIESGO	FACTORES DE VULNERABILIDAD	RECURSOS PARA LA PREVENCIÓN	CONSECUENCIAS DE SALUD
PUESTO DE TRABAJO				
TRABAJADOR				
GRUPO O UNIDAD DE TRABAJO				
ORGANIZACIÓN				

LOGROS Y LIMITACIONES DE LA PRÁCTICA PROFESIONAL Y DE LA I+D EN EVALUACIÓN Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES PSICOSOCIALES.

La legislación plantea la necesidad de atender a los factores psicosociales en todos aquellos aspectos que tienen que ver con el análisis y prevención de riesgos laborales, sin embargo, que ello se haga realidad implica importantes transformaciones en la cultura de las empresas, en la propia actividad de los profesionales, que abordan este tipo de cuestiones, y en la Administración y organismos relacionados que han de ir determinando criterios y procedimientos de aplicación de la legislación y han de ejercer las funciones de auditoría, supervisión y control que la propia legisla-

ción les encomienda. En este apartado, ofrecemos una visión del desarrollo actual en la intervención profesional y en la investigación sobre estas cuestiones. Los progresos en ambos aspectos es crucial para que la legislación se convierta en práctica responsable.

Situación de la práctica profesional en la evaluación de riesgos psicosociales.

La evaluación de los riesgos psicosociales debe incardinarse dentro de las actividades de evaluación de riesgos general que de acuerdo con la legislación han de realizar las empresas. Según la propia legislación hay que distinguir distintos tipos de evaluación: la inicial y los estudios específicos de riesgos. La III Encuesta Nacional de Condiciones de trabajo (1997) ofrece

datos que permiten conocer el grado de implantación de estas prácticas en las empresas españolas. Por lo que se refiere a la evaluación inicial, y pese a que se trata de una actividad obligatoria, son menos de la mitad los centros de trabajo (46,6%) en los que se asegura, por parte del responsable de empresa, haberla realizado. Si atendemos a la información recogida en la muestra de trabajadores, son un 13% quienes dicen que en el último año se realizó algún estudio de los riesgos para su salud o seguridad en su puesto de trabajo. Los aspectos más frecuentemente estudiados, según los trabajadores, fueron: ruido (18,8%), seguridad de las instalaciones (15,8%), revisión general (14,2%), aspectos ergonómicos y relacionados con posturas (13,5%) y revisión de máquinas y material (13,4%). Estos resultados muestran que en la evaluación se toman en consideración aspectos ergonómicos pero no aparecen citados con porcentajes relevantes los factores psicosociales.

Caben múltiples razones para explicar esta escasa evaluación de los riesgos psicosociales pero resulta fundamental su dificultad y la falta de metodologías adecuadas. Como señala Castejón «la evaluación del riesgo psicosocial presenta enormes dificultades y, como consecuencia de ello, las metodologías para llevarla a cabo se encuentran aún en un estado muy embrionario» (1995, p. 9). Este autor enumera los siguientes problemas en relación con estas metodologías: 1) La dificultad para establecer una relación causa-efecto entre riesgo psicosocial y daño a nivel individual. 2) Resulta difícil aislar el riesgo psicosocial laboral como causa distinta de otras no laborales sobre la salud a nivel individual. No obstante, representa un avance importante, el hecho de que se acepte (aunque resulte compleja su determinación indivi-

dualizada) que determinados factores psicosociales son riesgos laborales.

De todos modos, con el fin de facilitar esta tarea, el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo ha editado una serie de guías y ayudas que proporcionan herramientas y orientaciones para llevar a cabo esos análisis de riesgos. En la Guía para la Evaluación de las Condiciones de trabajo en PYME's se mencionan y explican los siguientes factores de riesgo psicosocial: carga mental, trabajo a turnos y factores organizacionales (contenido de la tarea, autonomía, rol en la organización y relaciones personales). Además el Instituto ha editado una Aplicación Informática para la Prevención (AIP) bajo el título «Factores psicosociales. Metodología de evaluación». Esa AIP parte de la necesidad ineludible de considerar en el marco de la empresa los factores psicosociales, que tienen importantes repercusiones tanto sobre la salud y el bienestar del trabajador como sobre el rendimiento o el funcionamiento general de la empresa. En este método se estudian los siguientes factores psicosociales: 1) carga mental, 2) autonomía temporal, 3) contenido de trabajo, 4) supervisión-participación, definición de rol, 5) interés por el trabajador y 6) relaciones interpersonales. El manual ofrece datos psicométricos básicos de fiabilidad y validez obtenidos a partir de una muestra de 439 trabajadores.

Por su parte, algunas entidades que actúan como servicios de prevención están desarrollando procedimientos para la evaluación de riesgos en general y, en algún caso, para la evaluación de riesgos psicosociales. Estas guías y metodologías resultan una ayuda práctica importante y representan una aportación en la elaboración de un modelo y una protocolización para rea-

lizar la evaluación de riesgos. Sin embargo, no suelen presentar explícitamente ni el modelo teórico que puede estar en su base, ni las propiedades del instrumento o instrumentos de medida que utilizan, ni las investigaciones que fundamentan su desarrollo y justifican su utilidad. Deben realizarse esfuerzos para publicar esos resultados con el fin de mostrar al colectivo científico-profesional las bases científicas y técnicas de esas metodologías y el alcance y limitaciones de los instrumentos que las integran.

Características de la intervención profesional en la prevención de riesgos psicosociales.

También en este punto resulta de interés la información proporcionada por la III Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo. Según esta encuesta, en más de la mitad de los casos en que se realizaron evaluaciones de riesgos se tomaron medidas de corrección (54,4%) y éstas se dirigieron, en seis de cada diez ocasiones, a la modificación de la fuente del riesgo (instalaciones, maquinaria, equipos o materiales). Ahora bien, resulta de especial interés conocer las medidas de carácter psicosocial, en primer lugar, para los riesgos en general y, posteriormente, para los riesgos de carácter psicosocial.

Las medidas psicosociales dirigidas a prevenir riesgos vienen determinadas por la propia ley y se centran en la información, formación y participación. Por lo que se refiere a la *participación en prevención de riesgos*, los datos obtenidos en la encuesta señalan que «el aspecto en el que menos se ejerce el derecho de participación, cuando existe esta posibilidad en la empresa, son las actividades relacionadas con la prevención de riesgos laborales

(11,9%)». Ante la pregunta a la muestra de trabajadores de si han realizado alguna vez sugerencias para la mejora de la seguridad y la salud, el porcentaje de respuesta «No» (55,8%) es ligeramente superior al porcentaje de los que responden «Si» (43,2%). De las personas que dicen haber realizado sugerencias, manifiestan que éstas han sido atendidas: a veces (34,8%), siempre (32,5%), y frecuentemente (21,1%).

En cuanto a la *formación para la prevención de riesgos laborales*, en la mitad de los centros de trabajo u obras señala el responsable de empresa que todo trabajador recibe formación en seguridad y salud específica de su puesto o función. Lo más frecuente es que esta formación se realice al inicio del contrato. Por sectores (cuestionario de empresa), el 60% de los centros de Industria y Construcción dan formación específica a los trabajadores, pero en Servicios este tipo de formación alcanza un 42,4% de los centros. De todos modos, esta formación no está todavía muy extendida. Respecto al total de los trabajadores, sólo el 11,3% ha recibido, en los últimos doce meses, algún tipo de formación preventiva. Datos que apuntan en la misma dirección se ofrecen en Boix et al. (1998).

Por lo que se refiere a la realización de *actividades preventivas específicas sobre riesgos de carácter psicosocial*, la Encuesta recoge básicamente dos tipos de actuaciones: 1) las medidas de organización del trabajo (pausas, rotación de puestos etc.) que se han adoptado en un 29,8% de las empresas encuestadas (un 42% de las que tienen nombrado el delegado de prevención y cuentan con Comité de Seguridad y Salud); y 2) la modificación de puestos para mejorar sus aspectos ergonómicos

(20.6% de las empresas, un 37.1% de las que cuentan con Delegados y Comité).

Por otra parte, el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (1996), en la Aplicación Informática para la Prevención (AIP) sobre «Factores psicosociales. Metodología de evaluación» ofrece una serie de propuestas para mejorar los factores psicosociales en las organizaciones, para cada uno de los diferentes factores que propone evaluar. En el mismo documento se señala que «las recomendaciones deben servir como guía general sobre los aspectos importantes a considerar en cada sector... aunque no podrán ser entendidas como universalmente válidas y de aplicación unívoca». Ejemplos de tales recomendaciones son: «Evite al trabajador sensaciones de urgencia y apremio de tiempo», «Fomente la participación de los trabajadores en los distintos aspectos que configuran el trabajo; desde la propia organización, distribución y planificación de las tareas hasta aspectos como distribución del espacio, mobiliario, etc.». Como se ve se trata de sugerencias útiles pero, en ningún caso, pueden ni pretenden sustituir a las actuaciones profesionales que han de sentar las bases y determinar los cambios que han de lograr esos u otros efectos preventivos en las empresas.

Si analizamos esas actuaciones profesionales, constatamos, en primer lugar, su escasez y alcance limitado. Las actuaciones que suelen ofertarse por parte de algunas organizaciones de prevención y consultoras suelen estar dirigidas a intervenir sobre las experiencias de estrés. Se trata, sobre todo, de intervenciones de carácter formativo (entrenamiento en control del estrés, gestión del tiempo, Programación NeuroLingüística, etc.); en alguna ocasión esa formación se ofrece mediante materia-

les de autoayuda (ABANSELF, 1994). En algunos casos se realizan programas de asistencia y asesoramiento psicológico para los empleados proporcionados por profesionales de la empresa o por otros que ejercen la práctica privada cuyos servicios contrata la empresa. En muy pocos casos, se publican datos acerca de la eficacia del programa de intervención (ver Marquín et al. 1997). Otro tipo de actuaciones de prevención en este ámbito son las que se dirigen a la realización de estudios de vigilancia epidemiológica del estrés, campo en el que se han realizado algunas aportaciones de interés sobre diversas muestras ocupacionales (Manchon, 1997; Moncada et al. 1997).

En síntesis, el desarrollo de las intervenciones de prevención en éste ámbito están en una situación incipiente, actúan sobre un ámbito más bien restringido (estrés) y desde un enfoque predominantemente individual y no parece que se hayan desarrollado estrategias de actuación al nivel organizacional (ver para una clasificación de las posibles actuaciones: Peiró y Salvador, 1993 y Peiró, Ramos y González-Romá, 1994). Esta situación no es muy diferente en sus tendencias generales de la que encuentran Koompier et al. (1994) en la revisión realizada sobre las intervenciones desarrolladas en estrés laboral en Holanda, Suecia, Reino Unido, Alemania y Francia. De todos modos, el nivel de desarrollo es menor en nuestro país. Koompier et al. (1994) tratan de identificar y describir las reglas, políticas y prácticas relativas al estrés laboral en esos cinco países, habida cuenta de que el 1 de Enero de 1993 había entrado en vigor la Directiva Marco Europea sobre salud y seguridad laboral ((89/391/EEC). Estos autores constatan diferencias entre países en cuanto al nivel de atención que prestan a la prevención del

estrés. Señalan además que ese tipo de actuaciones no tienen una prioridad elevada si se las compara con riesgos químicos o físicos. Tampoco existe una buena documentación que proporcione ejemplos de buenas prácticas. Finalmente, las intervenciones se caracterizan por: 1) centrarse en los individuos como foco de actuación, más que en la organización, 2) atender sobre todo a la reducción de los efectos del estrés en lugar de intentar reducir la presencia de los estresores en el trabajo y 3) orientarse sobre todo a la «gestión del estrés». Añaden estos autores que uno de los factores que pueden contribuir a explicar esta situación es el paradigma dominante que inspira la investigación sobre el estrés. Como hemos señalado en otro lugar (Peiró, 1999b) es necesario un análisis crítico de ese paradigma y una reformulación del mismo en el que se preste más atención a los aspectos colectivos, contextuales, culturales e históricos tanto en el análisis de los fenómenos del estrés laboral como en el desarrollo de las estrategias para su intervención.

La investigación sobre evaluación de factores psicosociales en el trabajo y las organizaciones y su (limitada) influencia sobre el análisis y evaluación de riesgos psicosociales.

Durante las últimas dos décadas, la investigación sobre Psicología del Trabajo y de las Organizaciones ha experimentado, en nuestro país, un considerable desarrollo y ha alcanzado su consolidación (ver revisiones detalladas sobre esos progresos en Peiró y Munduate, 1994; 1997; 1998 y 1999). Uno de los ámbitos en los que esa actividad ha experimentado avances significativos es en el de la construcción o adaptación de instrumentos (por lo general cuestionarios) para evaluar constructos y

estimar relaciones entre ellos partiendo de un buen número de modelos teóricos. La gran mayoría de esos constructos resultan relevantes en el ámbito de los factores psicosociales de la prevención de riesgos y por ello, la puesta a punto de instrumentos para su evaluación representa una potencial contribución a las demandas existentes en este ámbito desde la práctica profesional. No podemos desarrollar aquí una revisión detallada de los trabajos en que se han puesto a punto todos esos instrumentos y de los resultados obtenidos (remitimos para ello a las revisiones ya citadas: Peiró y Munduate, 1994 y 1999). No obstante, y con el fin de proporcionar una idea de la diversidad de constructos e instrumentos ofrecemos una breve panorámica sobre el tema. Para ello, utilizamos el esquema de la figura 2, a partir de los criterios que utilizan Hurrell et al. (1998) en su revisión sobre la medición de fuentes de estrés (stressors) y respuestas ante el estrés (strains). Estos autores organizan su revisión en base a dos criterios: 1) el tipo de medidas utilizadas (medidas de autoinforme -comprensivas vs. específicas-, de observación y fisiológicas) y 2) el tipo de constructos objeto de evaluación (fuentes de riesgo o estresores, variables moduladoras y/o mediadoras y respuestas antes del estrés -strain-). La combinación de estos dos criterios proporciona un esquema útil para sintetizar las investigaciones realizadas. El desarrollo de instrumentos de evaluación resulta muy desigual en las diferentes celdillas. Existen diversos instrumentos de carácter comprensivo que se pueden clasificar en las celdillas 1, 2 y 3, hay un número relativamente amplio de instrumentos que pueden clasificarse en las celdillas 4, 5 y 6. Por el contrario, no hemos encontrado instrumentos de observación adecuadamente desarrollados y validados que podamos incluir en las celdi-

llas 7, 8 y 9. Finalmente existen medidas fisiológicas (cardiovasculares y hormonales) utilizadas, en algunos estudios, como marcadores biológicos de respuestas ante el estrés (celdilla, 10).

una muestra de empleados de banca y otra de empleados de organismos de la Administración Pública. Esta batería evalúa diferentes tipos de estresores laborales (intrínsecos al trabajo, rol directivo, rela-

Figura 2

Esquema estructurador de constructos y medidas de evaluación de factores psicosociales de riesgos laborales y su prevención.

Metodología Constructos	Medidas de autoinforme comprensivas	Medidas de autoinforme específicas	Medidas de observación	Medidas fisiológicas
FUENTES DE ESTRÉS (RIESGO)	1	4	7	
VARIABLES MEDIADORAS Y MODULADORAS	2	5	8	
RESPUESTAS AL ESTRÉS. STRAIN	3	6	9	10

Revisamos en primer lugar *los instrumentos de carácter comprensivo (celdillas 1, 2 y 3)* que evalúan las fuentes de riesgos, diversas variables mediadoras y las respuestas de las personas o los grupos al estrés. Los cuestionarios sobre *Job Content-Demand* de Karasek (1979) ampliados posteriormente con la variable apoyo social (support) (Johnson, y Hall, 1988) ha sido adaptado y ampliamente utilizado en nuestro país (Moncada et al., 1997). El *Organizational Stress Indicator* de Cooper, Sloan y Williams (1988) está siendo adaptado por Peiró y colaboradores con

ciones con otras personas, desarrollo de carrera y logros, clima y estructura organizacional y interfaz hogar-trabajo), diversas variables moduladoras/mediadoras (conductas tipo A, Locus de Control) y varias respuestas ante el estrés (Estrategias de afrontamiento, estado de salud y satisfacción laboral). Otro cuestionario que se encuentra en proceso de adaptación (González, 1995) es el *Job Stress Survey* de Spielberger (1994) que evalúa la severidad y frecuencia de ocurrencia de diversas condiciones laborales que pueden afectar de forma adversa al bienestar psi-

cológico de los trabajadores expuestos a ellos. También evalúa la presión laboral y el apoyo social de la organización. Otros cuestionarios que evalúan variables útiles en este contexto son el WES y el JDS aunque han sido desarrollados para otros fines. El *Work Environment Scale* (WES) de Moos (1981), se ha desarrollado para evaluar el clima laboral y mide diez dimensiones (p.e., presión laboral, control, orientación hacia la tarea, apoyo del supervisor, cohesión entre los compañeros, etc.). Este cuestionario ha sido adaptado por Seisdedos (1986). El *Job Diagnostic Survey* (Hackman y Oldham, 1980) ha sido construido para evaluar las características de los puestos de trabajo (variedad de la tarea, identidad de la tarea, autonomía, significación de la tarea, feedback de la propia tarea). También evalúa diversas variables moduladoras (necesidades de desarrollo de nivel superior, etc.) y resultados de la experiencia de trabajo (satisfacción laboral y otros resultados del trabajo) (ver las adaptaciones de González, 1997 y Fortea et al., 1994). Por último, mencionaremos el método de evaluación ASH (Auditoría del Sistema Humano en las organizaciones) desarrollado por Quijano y Navarro (1999) que cubre los siguientes campos: sistemas de gestión de RR. HH., los resultados/procesos en las personas o calidad de los RR.HH. en los diferentes niveles de la organización, procesos psicosociales (cultura, desarrollo de grupos formales, participación, liderazgo, y factores facilitadores del proceso de cambio) y efectividad organizativa así como la contribución de los RR.HH. a dicha efectividad.

Un buen número de trabajos han investigado y evaluado varios *constructos referidos a las fuentes de estrés (o estresores) y a las experiencias de estrés vividas por las*

personas (celdilla 4). Por lo que se refiere a la evaluación del estrés, se han desarrollado diversas medidas para evaluar sus facetas. Ha recibido amplia atención el estrés de rol para cuya evaluación se han desarrollado medidas multifactoriales de conflicto y ambigüedad (Peiró et al., 1987a; 1987b; Fernández-Ríos et al., 1990). También se han realizado diversas adaptaciones del cuestionario de Rizzo, House y Lirtman (1970) (p.e. Bravo, et al., 1994; Martínez et al., 1999). Varios autores han estudiado las relaciones de estos constructos con la satisfacción laboral y el bienestar psicológico, en diversas muestras y situaciones (Merino y Forteza, 1993; Osca, Alcazar y Otero, 1995). Además, Gonzalez-Romá y Peiró (1994), Peiró et al. (1992) y Peiró (1993), ofrecen una síntesis de las investigaciones sobre estrés laboral desarrolladas en la Unidad de Investigación, UIPOT, de la Universidad de Valencia. Por su parte, Rubio et al. (1995) analizan las diferencias entre carga mental y estrés.

También ha recibido atención la problemática relacionada con la *inserción laboral de los jóvenes*. Diversas variables ambientales inciden sobre el grado en que dicha experiencia resulta más o menos estresante. Se han estudiado aspectos como la percepción de las oportunidades de desarrollo profesional, el estrés de rol asociado a la inserción, los desajustes entre demandas y habilidades, los desajustes entre las expectativas y la realidad encontrada en el puesto y la organización, las tácticas de socialización que emplea la organización y la calidad de la organización a la que el joven se incorpora. Peiró et al. (1993) y Prieto et al. (1994) presentan los instrumentos sobre estas variables utilizados en la investigación sobre socialización y desarrollo del rol laboral de los jóvenes (WOSY).

Otros constructos de interés para determinar el entorno y condiciones psicosociales del trabajo y la empresa son el de *clima* y la *cultura organizacionales*. Sin detenernos a relacionar todos los trabajos, cabe mencionar las aportaciones realizadas por el equipo de la Universidad de Barcelona (Quijano y Silva) el de la UNED (Alonso, Palací y Osa) y el de Valencia (para una revisión, ver González-Romá y Peiró, 1999).

El estudio del *liderazgo y la dirección de personas* ha sido también ampliamente investigado y representa un factor psicosocial importante en el contexto del análisis y prevención de riesgos laborales. Tres modelos y sus consiguientes instrumentos de medida han recibido mayor atención: el más clásico que distingue el liderazgo centrado en la tarea y el centrado en las personas (estudios sobre liderazgo en equipos de trabajo mediados por nuevas tecnologías; Peiró, Prieto y Zornoza, 1993), el liderazgo transformacional ampliamente estudiado por Morales y colaboradores y el modelo de la relación vertical diádica de Graen (estudiado por González-Romá, Peiró y colaboradores). Además, Gil y colaboradores (Gil y García, 1993) han prestado amplia atención a las competencias y habilidades directivas (ver las referencias concretas en Peiró y Munduate, 1999). Por su parte, Quintanilla y Bonavía (1993) han abordado la cuestión de la dirección participativa.

En este contexto, resultan también relevantes los estudios sobre los equipos y grupos de trabajo. Son muchas las variables y constructos relevantes a tomar en consideración en este tema: variables contextuales del grupo (composición, estructura, tarea y tecnología que utiliza); procesos grupales (comunicación, coordinación, toma de deci-

siones, solución de conflictos, etc.) y consecuencias (para el suprasistema, para el sistema y para los subsistemas) (Ayestarán, 1996; Alcover de la Hera, 1998; Gil y García, 1996; González, 1997; Huici, 1996; Peiró, Prieto y Zornoza, 1993).

Las *políticas y prácticas de gestión de Recursos Humanos* son un elemento importante del contexto laboral y organizacional y puede ser un factor psicosocial de riesgo laboral. En concreto, los estudios sobre evaluación de desempeño (Quijano, 1992), el conflicto, las formas de gestionarlo y la negociación han sido objeto de atención, siendo en este punto relevantes las aportaciones de los equipos de la Universidad de Santiago en colaboración con la de Oviedo (Serrano y colaboradores), la de Sevilla (Munduate y colaboradores) y la Autónoma de Madrid (Fernández-Ríos y colaboradores).

El *diseño, la implantación y gestión de nuevas tecnologías* y sus implicaciones para la calidad del trabajo y de la vida laboral también ha recibido atención en la investigación española (Prieto, Zornoza y Peiró, 1997; Torre y Conde, 1998). Se ha estudiado la incidencia de las tecnologías de la información para el trabajo en grupo (Peiró, Prieto y Zornoza, 1993) y el impacto de las innovaciones tecnológicas en la estructura ocupacional y la cualificación de los trabajadores (Agut et al., 1995).

En un entorno de escasez de empleo y de *flexibilidad laboral, el desempleo o su posibilidad y las formas de contratación laboral así como las nuevas formas de trabajo* son otro elemento psicosocial relevante y significativo a tomar en consideración en el análisis y prevención de riesgos laborales. Los estudios sobre el desempleo han sido numerosos (Alvaro,

1992; Blanch, 1990) y también ha recibido atención el trabajo precario (Alvaro et al., 1993). Por otra parte, las características del trabajo ofertado por las Empresas de Trabajo Temporal está atrayendo la atención de los investigadores (Prieto, 1990) al igual que las nuevas formas de trabajo (p.e, el teletrabajo, ver Ortiz, 1996).

Así pues, son numerosos los constructos de carácter psicosocial estudiados, con incidencia significativa sobre los riesgos laborales y su prevención. Sin embargo, estos estudios no parecen haber tenido una incidencia importante en la práctica profesional. De todos modos, antes de adentrarnos en las valoraciones, presentaremos la investigación desarrollada en el resto de las celdillas.

Algunos constructos considerados como *variables mediadoras o moduladoras entre las fuentes de estrés y las respuestas ante ellas* han recibido también atención (*celdilla 5*). La investigación en nuestro país ha analizado las variables que habitualmente se toman en consideración como la Conducta tipo A, el locus de control (Buendía y Riquelme, 1995) o el apoyo social. Junto a ellas se ha estudiado la motivación de los trabajadores (Muñoz, Munduate, Fuertes y Luque, 1993), la implicación, el compromiso y la aspiración laboral (González y Antón, 1995; Hernández y Ferreres, 1994; Marco y Espejo, 1994; Tomás y Espejo, 1994 y Tous y Boada, 1993). Cabe incluir también aquí los estudios sobre estrategias de afrontamiento (Merín, Cano, y Miguel-Tobal, 1995; Rodríguez-Marín et al., 1992).

Los trabajos que han estudiado y evaluado *constructos relacionados con las respuestas al estrés (strain)* son también

numerosos (*celdilla 6*). Ha recibido especial atención el estudio de la *satisfacción laboral*. Son muchos los cuestionarios desarrollados. Peiró et al. (1995) han elaborado una clasificación en función del foco de análisis (generales, «compuestos» y por facetas) y de su alcance ocupacional (de carácter general y específicos para una determinada ocupación o grupo de ocupaciones). En Bravo, Peiró y Rodríguez, (1996) hemos revisado los principales instrumentos de evaluación de la satisfacción laboral desarrollados en nuestra unidad de investigación.

Otro constructo ampliamente utilizado es el «*burnout*» basándose sobre todo en el MBI de Maslach (para una revisión de los estudios realizados, ver Gil-Monte y Peiró, 1997) o el cuestionario de Pines, Aronson y Kafry, utilizado por Fernández-Castro et al. (1994). No obstante, también se han desarrollado instrumentos propios como el CBB (Moreno-Jiménez, Bustos, Matallana y Miralles, 1997) o la EPB (García-Izquierdo, 1995).

Se ha estudiado también el *bienestar psicológico* (medido sobre todo a través del GHQ, de Goldberg) (Lloret y Tomás, 1994; González-Romá et al., 1991), *la tensión y la ansiedad laboral* (Espejo y Ferreres, 1994; Lloret y Gonzalez-Romá, 1994), *la sobrecarga mental* (Rubio, 1993), *la competencia laboral* (Ferreres y Espejo, 1994), *la calidad de vida laboral* (Fernández-Ríos et al., 1985; Ferrer, 1988) y *la propensión a abandonar la organización o el puesto de trabajo* (González-Romá et al., 1992). Además de las consecuencias de carácter personal existen otras para la organización. El concepto de *eficacia organizacional* ha sido estudiado por Fernández-Ríos y colaboradores (Fernández-Ríos y Sánchez, 1997).

No hemos encontrado estudios que utilicen instrumentos de evaluación comportamental en ninguno de los aspectos del proceso objeto de nuestra revisión (*Celdi - llas 7, 8 y 9*). Este hecho, sugiere que la investigación debe prestar más atención a este tipo de medidas aunque resulten más complejas de aplicar. Probablemente este es uno de los retos de la evaluación y análisis de riesgos laborales.

Las medidas de carácter fisiológico han sido utilizadas en diversos trabajos (*Celdi - lla 10*). Mejías (1994) ha revisado los estudios que ofrecen datos sobre prevalencia y características de la hipertensión arterial como un factor de riesgo en trastornos cardiovasculares. Por su parte, Borrás (1995) revisa los principales métodos de evaluación del estado inmune en sujetos humanos utilizados para determinar los efectos del estrés psicológico sobre la función inmune y Salvador y Bono (1995) analizan las relaciones entre el estrés y las principales respuestas neuroendocrinas. Por otra parte se han realizado diversos estudios en los que se han analizado las relaciones entre el estrés evaluado mediante cuestionarios y los indicadores simples fisiológicos y bioquímicos determinados por Steffy y Jones (1988). González-Romá et al. (1995) revisan los resultados obtenidos por estudios españoles sobre estas relaciones. En el número monográfico de Ansiedad y Estrés sobre el tema Reactividad fisiológica al estrés (Fernández-Abascal y Martínez-Sánchez, 1998) se ofrecen diversos trabajos en los que se abordan estas medidas, aunque los estudios no se centran en el estrés laboral.

En resumen, existe una amplia gama de investigaciones que podrían resultar útiles para desarrollar instrumentos y «know how» a las prácticas de evaluación de los

factores psicosociales de riesgo. Sin embargo, su incidencia ha resultado bien escasa. Esta situación requiere algunas reflexiones y unas ciertas medidas de cambio, pero antes de ello, revisaremos las aportaciones de la investigación en el ámbito de la intervención en prevención de riesgos.

Algunas investigaciones sobre intervención psicosocial para la prevención de los riesgos laborales.

En la investigación sobre intervenciones para la prevención psicosocial de riesgos la actividad ha sido bastante menor que en los aspectos relacionados con el análisis conceptual y la evaluación de constructos. De todos modos constatamos la existencia de diversas líneas de trabajo. En primer lugar, cabe mencionar algunas revisiones sobre *prevención y control del estrés laboral* (Moreno-Jiménez y Peñacoba, 1995; Peiró y Salvador, 1993; Peiró, Ramos y González-Romá, 1994; Mínguez, 1995). También se han desarrollado algunos programas de intervención para mejorar los recursos de los sujetos ante determinados estresores valorando la eficacia del tratamiento mediante estudios específicos para ello (Montorio et al., 1996). Otros autores han llevado a cabo análisis sobre el *diseño del ambiente laboral ofreciendo pautas de intervención* ante el mismo (Pereda, 1993b). También se han investigado algunos elementos de rediseño ergonómico en la *interfaz hombre-máquina* (Llaneza et al., 1993; 1995; Valero y Sanmartín, 1994). En la Universidad de La Laguna, se ha llevado a cabo un amplio programa de investigación y *evaluación de intervenciones para promover la seguridad en plataformas de aeropuertos* (Díaz et al., 1993). Por último, aunque no en último lugar, mencionaremos el amplio proyecto de

investigación sobre el clima psicológico de seguridad y la evaluación de intervenciones basadas en factores psicosociales para la prevención de la accidentabilidad laboral. Remitimos al lector al trabajo de Meliá (que se publica en este mismo número) para una visión sistemática de los resultados de este amplio programa de investigación.

Breve síntesis valorativa de la situación.

Hemos constatado la existencia de dos aproximaciones, la investigadora y la profesional, bastante incomunicadas y que presentan cada una, fortalezas y debilidades. Hay que anotar en el capítulo de las debilidades la falta de intercambio fluido entre ambas.

Si analizamos el panorama presentado en la investigación constatamos aportaciones relevantes para un considerable número de constructos e instrumentos significativos para el ejercicio profesional. Sin embargo, son pocos los instrumentos que presentan un desarrollo adecuado y suficiente para que puedan ser utilizados con garantías por los profesionales. Como ya hemos señalado en otro lugar, al analizar la situación de la investigación española en Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, la falta de desarrollo de tecnologías es una de las insuficiencias que resta impacto a la investigación española en PTO. El caso que ahora analizamos es un claro ejemplo de lo que queremos decir (Peiró y Munduate, 1998). Otra causa que puede contribuir a ese desajuste es el insuficiente interés de los investigadores por los problemas prácticos a que han de enfrentarse los profesionales y a los cambios sociales -en este caso legislativos- que regulan esas demandas. Una mayor atención a esos signos habría potenciado

más la investigación sobre estrategias y metodologías de intervención.

Por otra parte, si analizamos el ámbito de la actividad profesional, vemos que la novedad y rapidez de las demandas lleva a improvisar o desarrollar metodologías insuficientemente fundamentadas en la investigación. Entendemos que la demanda y la confianza de la sociedad, los trabajadores y las empresas en la intervención del profesional ergónomo y psicopsicólogo en la prevención laboral va a depender de la capacidad de estos profesionales para resolver problemas y aportar soluciones creativas y rigurosas que contribuyan a resolver problemas y mejorar la situación de forma eficaz y eficiente. Para ello, no sólo hay que contar con instrumentos adecuados, rigurosos, científicamente fundamentados y adecuadamente desarrollados y diseñados sino que conviene revisarlos constantemente y adaptarlos a cada sector y grupo ocupacional. Como señalan Hurrell et al. (1998) es necesario revisar los constructos e instrumentos de evaluación de riesgos psicosociales existentes en la actualidad (sobre todo aquellos que se diseñaron en los años setenta y ochenta) porque las demandas laborales actuales están cambiando. Las transformaciones económicas, sociales, tecnológicas y empresariales hacen emerger nuevas demandas y nuevos riesgos que no fueron contemplados (por inexistentes o irrelevantes) cuando se diseñaron los instrumentos actuales. Es necesario estimular la investigación para desarrollar o adaptar nuevos instrumentos que respondan de forma más adecuada a las nuevas demandas.

Por otra parte, las intervenciones sobre factores de riesgo han de fundamentarse en un conocimiento lo más preciso posible de las vías de causación entre esos factores y sus consecuencias. Es importante esclarecer

la dinámica temporal en la relación causa-efecto así como el proceso de despliegue y manifestación de los efectos. Así pues, habría que desarrollar un amplio programa que permita identificar las principales consecuencias de los riesgos laborales de carácter psicosocial y la dinámica temporal en que se despliega (ver diversos modelos en Frese y Zapf, 1988) y las implicaciones metodológicas para la investigación longitudinal sobre el estrés (Zapf et al., 1996).

Son muchos los interrogantes en este ámbito y por ello resulta difícil diseñar intervenciones eficaces. No obstante, es necesario avanzar por ese camino y para ello es imprescindible que se diseñen programas de intervención basados en conocimientos científicos ya disponibles y que se evalúen con el fin de conocer su grado de eficacia y eficiencia. La evaluación de programas puede aportar la metodología y la lógica para este tipo de investigación.

Para facilitar la relación entre investigación y práctica profesional es necesaria una estrecha colaboración de investigadores profesionales. Hay que desarrollar también modelos globales e integradores que permitan una visión de conjunto del ámbito de investigación-intervención. El modelo AMIGO, que presentaremos a continuación, pretende contribuir, en alguna medida, a ello.

EL MODELO «AMIGO», BASE CONCEPTUAL PARA EL DESARROLLO DE UNA METODOLOGÍA DE ANÁLISIS-VALORACIÓN DE RIESGOS LABORALES.

La realización de un diagnóstico organizacional que facilite la evaluación de ries-

gos provenientes de factores psicosociales en el trabajo requiere disponer de un modelo teórico que facilite una consideración sistemática e integrada de los fenómenos organizacionales, en su multiplicidad de facetas y niveles y ayude a la identificación de las intervenciones psicosociales más eficaces en cada caso.

En otro lugar, (Peiró, 1999a) hemos presentado el modelo de Análisis Multifacético para la Intervención y Gestión Organizacional (modelo AMIGO) que puede fundamentar el desarrollo de una metodología de evaluación de riesgos y organizar las diferentes estrategias y tecnologías de intervención organizacional. Puede facilitar además la elección, en cada caso, de las que pueden resultar más eficaces y señalar aquellos huecos en las que el desarrollo de nuevas técnicas sería necesario.

El modelo AMIGO caracteriza como facetas los componentes de la organización con el fin de resaltar su carácter global y «gestáltico», y evitar la «reificación» de cada uno de ellos. Tales facetas sólo se comprenden adecuadamente desde su perspectiva relacional con el sistema. En la figura 3 ofrecemos una representación gráfica del modelo.

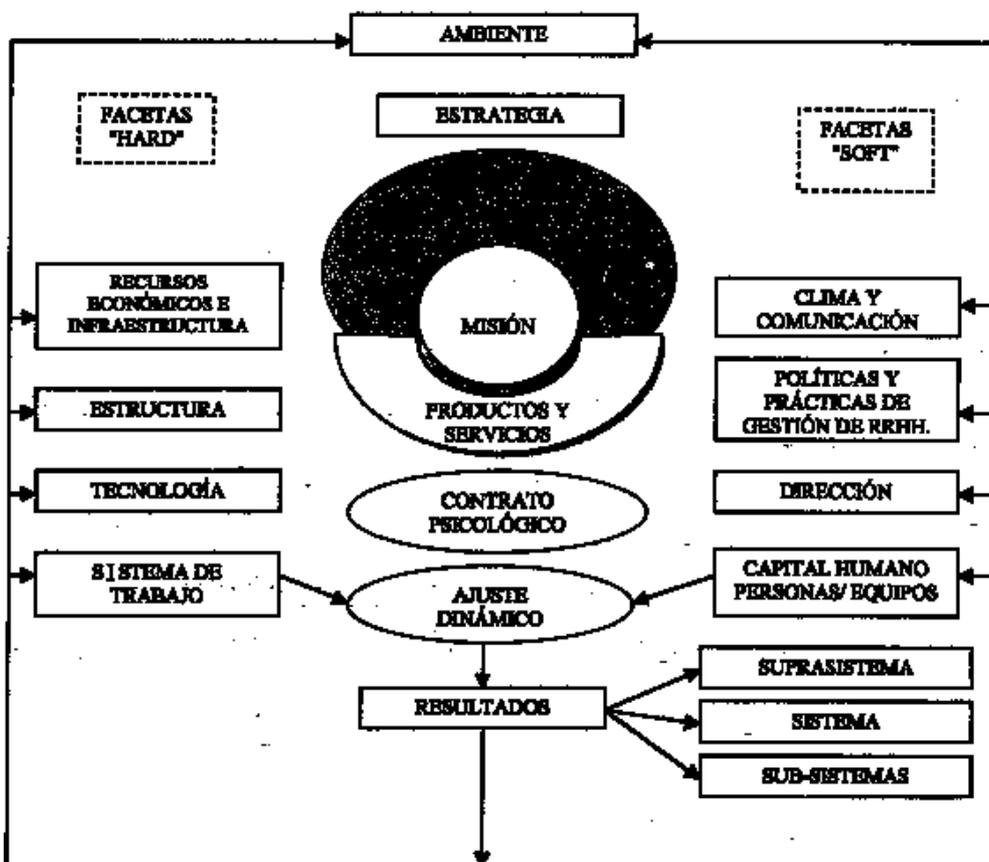
En este modelo arrancamos del concepto de *misión* que resulta central en toda organización y da sentido a su existencia. La consecución de esa misión, requiere la configuración de un sistema abierto a su entorno y capaz de interactuar con él.

La misión se sustenta en la *cultura organizacional* que hace referencia a la propia identidad de la organización y la configura como tal. La cultura es un componente esencial que hace referencia al conjunto de creencias compartidas por los

miembros, a los «paradigmas» que inspiren su funcionamiento y a los valores en las que éstas se manifiestan. Entendemos la cultura como el elemento constituyente de la organización y no como algo que ésta posee (Peiró, 1990; 1996a).

Cabe definir ese ambiente como el conjunto de elementos externos a la organización con la que ésta mantiene o puede mantener relación y que son relevantes para ella. Se puede caracterizar en función de su grado de complejidad, su nivel de dinamismo, su

Figura 3
Modelo AMIGO



El *ambiente* en el que se desenvuelve y opera ese sistema es un elemento central para la comprensión, el diseño y la gestión de su funcionamiento. Las organizaciones son sistemas abiertos de carácter social en constante transacción con su ambiente.

predictibilidad, su grado de incertidumbre y su mayor o menor hostilidad hacia la organización.

La *estrategia* es otra faceta relevante y consiste en la formulación de las líneas

generales de la relación entre la misión y el ambiente de la organización. Hace referencia, según Chandler (1962), a «la explicitación de los objetivos y metas a largo plazo..., la adopción de cursos de acción y el reparto de recursos necesarios para llevar a cabo estas metas». Como señala Mintzberg (1988) la estrategia «puede verse como una fuerza de mediación entre la organización y el entorno, por lo cual su formulación requiere la interpretación del entorno así como el desarrollo de pautas coherentes en flujos de decisiones organizativas (estrategias) para hacerle frente» (p. 51). La dirección estratégica implica una serie de decisiones que pretenden identificar y sacar provecho de las oportunidades básicas provenientes de la interacción con el entorno, desde una perspectiva temporal de futuro a medio plazo.

Un elemento fundamental de la estrategia, que condiciona otras facetas de la organización y en parte está condicionada por ellas es la determinación de los *productos o servicios* mediante los cuales la organización va a desarrollar su misión. La opción estratégica de proporcionar productos o servicios (en ocasiones ambos) va a influir sobre la configuración de la organización. Son cada vez más conocidas las diferencias entre las organizaciones de servicios y las de producción en elementos que son esenciales para su funcionamiento, gestión, resultados y eficacia.

Los *recursos (económicos)* y la *infraestructura* son elementos que condicionan el funcionamiento de una organización y el logro de su misión así como las interacciones con su entorno. En las teorías psicosociales de la organización apenas se ha tomado en consideración esta faceta, sin embargo, es necesario articular las formas que puede mostrar ya que sus niveles y

configuraciones van a condicionar el resto de los componentes del modelo.

La *estructura* es considerada como el soporte de las normas de trabajo y los mecanismos administrativos que permiten a las organizaciones conducir, controlar y coordinar sus actividades. Clarificar el concepto de estructura implica identificar las unidades que componen la organización y las relaciones existentes entre ellas, particularmente las establecidas por las reglas y normas de la organización.

La *tecnología* hace referencia a «las técnicas utilizadas en sus actividades de trabajo para transformar los inputs en outputs incluyendo no sólo las herramientas y equipo, sino también la tecnología de conocimiento. Hemos revisado en otros trabajos las implicaciones que las tecnologías en general (Peiró, 1983-84) y las nuevas tecnologías en particular (Peiró, 1990), tienen para el desempeño del trabajo, la organización de los sistemas de trabajo y la propia organización, tanto en su estructura como en su funcionamiento. Hemos analizado también, las implicaciones del uso de nuevas tecnologías para el estrés laboral de las personas que las utilizan (Peiró, 1993) y hemos proporcionado orientaciones para mejorar la eficacia y la eficiencia de esas tecnologías en su diseño, implantación, gestión y evaluación (Prieto, Zornoza y Peiró, 1996).

El *sistema de trabajo* hace referencia a una combinación concreta de tareas, tecnología, conocimiento experto, estilos de dirección y procedimientos de trabajo. Se considera que estos elementos son determinantes directos de la manera en que el trabajo es organizado y dirigido, del modo en que los empleados vivirán su experiencia laboral y desempeñarán el

trabajo (Beer et al. 1989, p. 464). El componente central está ocupado por los procedimientos y procesos del trabajo y las condiciones exigidas por el puesto como consecuencia de la organización de la tarea. Es cada vez más importante la consideración de las relaciones entre puestos y el equipo de trabajo. Las diferentes formas de organizar el sistema de trabajo (p.e., cadenas de montaje, equipos semiautónomos, etc.) y las estrategias de coordinación y de control tienen implicaciones importantes sobre otras facetas de la organización.

El clima de la organización y la comunicación. Ambos están fuertemente influidos por la cultura. Podemos caracterizar el clima como el conjunto de percepciones que configuran la descripción y caracterización compartida por los miembros de la organización (González-Romá y Peiró, 1999). Se trata de una variable de carácter predominantemente cognitivo, sin embargo, cada vez resultan más relevantes las dimensiones emocionales y afectivas y, por ello, la consideración del clima emocional (DeRivera, 1992; Páez, 1997, Peiró, 1999b). Por otra parte, la comunicación es un subsistema esencial de la organización al facilitar la transmisión, procesamiento de información y la interacción entre diversos agentes, individuales y colectivos internos y externos a la misma.

Las políticas y prácticas de dirección de personal hacen referencia al conjunto de orientaciones y actuaciones que regulan las relaciones de los miembros con la propia organización. Estas prácticas incluyen los flujos de personal (su ingreso, asignación a puestos, promociones y ascensos, jubilaciones, despidos, etc.) y la dinámica de contribuciones y compensaciones entre las personas y la organización (valoración

de los puestos de trabajo, evaluación de rendimientos, sistemas de pagas e incentivos, calidad de vida laboral...). Plantean el sistema y las condiciones de las relaciones laborales, los procedimientos para resolver los agravios entre partes (medidas disciplinarias, agravios) y los mecanismos de influencia ascendente de los propios miembros frente a posibles abusos o falta de sensibilidad por parte de la organización. Las organizaciones difieren sensiblemente en la concepción global de sus políticas de personal y en la articulación de las prácticas concretas que configuran sus actuaciones en materia de personal (Guest, 1994).

Las funciones de la dirección. La gestión de toda organización implica una adecuada combinación de funciones que han sido caracterizadas como «management» y que tienen que ver con la organización interna y con la respuesta de la organización ante el entorno. Varios autores han realizado propuestas sobre las funciones más significativas. Todas ellas contemplan, de una u otra forma, la necesidad de un equilibrio entre la flexibilidad y el control y entre la orientación interna y la externa en la gestión de la organización. Así, la dirección implica lograr para la organización capacidad de adaptación a su entorno mediante innovación y capacidad de impacto sobre él. Ha de lograr también mantener un cierto orden que permita el logro eficaz de sus objetivos. En tercer lugar, ha de hacer compatibles las funciones anteriores con la coordinación e integración de personas y la consecución de un buen clima social. Finalmente, es necesario encontrar un equilibrio entre la autoridad, el orden, la racionalidad y la coordinación interna y ello significa crear y mantener estructuras adecuadas (ver Peiró, 1996a).

Las *personas y equipos* constituyen otra faceta esencial de la organización. Desde la perspectiva de la organización, cabe considerarlas como capital o recursos humanos (competencias, conocimientos, aptitudes, actitudes, destrezas, habilidades, energía, etc.) que los miembros de la organización aportan para que ésta logre su misión. Las organizaciones intentan conseguir personas capaces de contribuir de forma significativa a la consecución de sus fines. El capital humano con que la organización cuenta es un elemento fundamental para el logro de su misión y su composición (mayor o menor profesionalización, su grado de implicación y compromiso organizacional, sus características demográficas,...). Por otra parte, las diferentes agrupaciones de esas personas en el marco de la organización configuran una realidad de nivel colectivo que no se reduce a la mera agregación de los individuos y que introduce nuevos procesos de carácter psicosocial (Salanova, Prieto y Peiró, 1996; Zornoza, Salanova y Peiró, 1996).

Tradicionalmente, la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones ha puesto énfasis en *el ajuste entre la persona y el puesto* o, más en general, entre personas/equipos y el sistema de trabajo. Sin embargo, habida cuenta de las transformaciones frecuentes en los puestos de trabajo y en las personas, ese ajuste ha tenido que ser reconceptualizado poniendo el énfasis en su carácter dinámico (Hontangas y Peiró, 1996). Además, otros aspectos del ajuste requieren ser tomados en consideración para lograr una visión comprensiva de las relaciones entre personas y organización. Resulta especialmente relevante el *contrato psicológico*, que en su dimensión colectiva ha de ser caracterizado como *contrato psicosocial*, y que hace referencia al conjunto de compensaciones que la persona

(o grupo) espera de la organización a cambio de sus contribuciones y al conjunto de compensaciones que la organización espera de la persona a cambio de sus contribuciones. Esos intercambios inciden sobre aspectos relacionados con la cultura, la estructura, la tecnología etc., y sólo en la medida en que logren un equilibrio o congruencia razonables, la integración de la persona en la organización resulta satisfactoria para ambas partes. Una tercera dimensión del ajuste es el que se requiere entre todas las facetas del sistema. Desde una *teoría de la congruencia por contigencias múltiples*, no cabe plantear, a priori, opciones en las diferentes facetas mejores que otras. No tiene sentido afirmar en abstracto que una estructura adhocrátrica es más adecuada que una estructura burocrática. Su adecuación dependerá de su congruencia con el resto de componentes y los de todos ellos con la misión de la organización. Las organizaciones más eficaces son las que logren una congruencia entre los distintos componentes estando esa configuración alineada con la misión de la propia organización. Queda descartada pues, una aproximación de «one best way» según la cual una determinada cultura o una determinada configuración estructural es siempre la más adecuada.

De todos modos el ajuste no puede ser entendido como un encaje perfecto, sino más bien como una sintonía razonable entre las formas que adoptan los diferentes componentes. Tampoco cabe entenderlo desde una perspectiva estática sino en su carácter dinámico. Las transformaciones y cambios en cualquier parte del sistema, desencadenadas desde fuera o dentro del mismo, requieren, para mantener o mejorar su funcionalidad y eficacia, cambios y adaptaciones en otros componentes. Finalmente, hay que considerar este ajuste

desde una concepción de equifinalidad. Con frecuencia, se da más de una opción de ajuste satisfactoria entre dos o más componentes y por ello no se plantea un determinismo en las relaciones entre las distintas facetas sino una «elección» de una de las posibles en relación con la otra dentro de ciertos márgenes.

Los *resultados de la organización* suelen estar relacionados y ser valorados desde la misión que da razón a su existencia pero no cabe olvidar que son de carácter diverso. Un sistema ha de producir resultados para el suprasistema, para el propio sistema y para los subsistemas que lo componen. En el caso de la organización esto significa que ha de ser capaz de responder a las demandas del entorno (suprasistema), y lo ha de hacer consiguiendo además el desarrollo de la propia organización y su continuidad. Además, ha de proporcionar resultados para los subsistemas y los diversos constituyentes. Así pues, la concepción de resultados dista mucho de considerar como único indicador la producción o los beneficios económicos y el reparto de esos beneficios entre los propietarios de la organización. Una complicación adicional resulta de la consideración del horizonte a «corto» o a «medio y largo» plazo desde el que se contempla la materialización de esos resultados. Un «buen resultado» en el corto plazo puede no serlo a medio plazo.

A modo de resumen podemos señalar las principales características del modelo AMIGO: distingue las facetas «hard» y «soft» de la organización, plantea una consideración dinámica del ajuste y de la congruencia organizacional, analiza la sintonía entre persona (o grupo) y organización no sólo en los aspectos relacionados con el sistema de trabajo sino en la globalidad organizacional mediante la consideración

del concepto de contrato psicológico y ofrece una visión integral de los resultados que toma en consideración las demandas del suprasistema, el propio sistema y los subsistemas que lo configuran.

Esta última cuestión nos lleva a resaltar su enfoque *multinivel*. En efecto, la práctica totalidad de las facetas consideradas en él pueden ser analizadas desde una perspectiva o nivel individual (como son percibidas, inciden, afectan y son modificadas por cada miembro de la organización), pero pueden serlo también desde un nivel organizacional en el que la unidad de análisis es la propia organización. También contemplamos un nivel intermedio grupal o departamental. Así, el análisis de la conducta organizacional en toda su extensión (antecedentes, conductas y consecuencias) se ha de entender como conducta de las personas y/o grupos en las organizaciones y conducta de la propia organización como sistema en su entorno (Peiró, 1990, 1997)

Finalmente, entendemos que la *dinámica de cambio organizacional* es otro elemento constitutivo de su propia realidad. La organización es un sistema que se va desarrollando y configurando a través de un proceso dinámico de cambios que iniciándose en algunas facetas van a tener incidencia sobre otras en un proceso en el que se suceden estados de desequilibrio y de reequilibración. A través de estos procesos las organizaciones persiguen de forma más o menos eficaz la adaptación a su entorno y, dentro de sí, la de sus diferentes elementos. No obstante, la forma en que se produzcan y se gestionen dichos cambios tendrá repercusiones sobre la evolución y desarrollo de la propia organización y la de sus componentes. Chambel, Peiró y Pina (1999) han llevado a cabo un análisis sobre ocho empresas cerámicas en las que se

pone de manifiesto la utilidad del modelo AMIGO para realizar un análisis sistemático de la compleja dinámica de cambio que se produce en las organizaciones al intentar éstas adaptarse, de forma competitiva, al entorno en que se desenvuelven, mediante la transformación, mas o menos pretendida o sobrenvenida de otras facetas, que va sucediéndose en el tiempo y reconfigurando la organización en mayor o menor medida.

METODOLOGÍA «PREVENLAB-PSICOSOCIAL» PARA EL ANÁLISIS DE RIESGOS PSICOSOCIALES

La metodología «Prevenlab-Psicossocial» es un sistema de análisis, evaluación, gestión e intervención respecto de los factores psicosociales relevantes para la prevención de riesgos laborales. Se basa en la concepción teórica del modelo AMIGO y pretende proporcionar un sistema de actuación profesional que permita el análisis y evaluación de riesgos para la intervención profesional especializada. No se trata, de un cuestionario o batería de cuestionarios cuya aplicación se pueda llevar a cabo por personas sin preparación específica. Se trata de una metodología que toma en consideración: 1) la complejidad de los factores psicosociales que intervienen en la prevención de riesgos, 2) la multiplicidad de constructos necesarios para que esa evaluación resulte suficientemente precisa y permita determinar intervenciones eficaces y eficientes, 3) la diversidad de contextos y actividades en las que esos diferentes riesgos y factores pueden presentarse adoptando formas diferentes, 4) la características de las personas que pueden estar expuestas a dichos riesgos que también inciden en su definición y en las formas en que han de prevenirse, 5) la importancia de lograr un

descripción de los riesgos que no se limite a considerar la información proporcionada por los informantes del puesto, 6) la importancia de establecer una calibración del riesgo tal que permita determinar niveles en el que dicho riesgo comienza a resultar nocivo para la persona y la gravedad del mismo y 7) la vinculación entre los resultados del análisis y potenciales estrategias de intervención para la prevención (primaria, secundaria o terciaria) de dichos riesgos.

En el presente apartado ofrecemos las principales características de esta metodología cuyas especificaciones y requisitos de diseño se desprenden básicamente de tres fuentes: a) el modelo teórico que la fundamenta, b) los objetivos que persigue y las funciones que pretende cumplir, y c) diversas restricciones prácticas a tomar en consideración en su utilización.

Características de la metodología «Prevenlab-Psicossocial» que se desprenden del modelo AMIGO.

Existen tres notas del modelo AMIGO que inciden en la forma en que se articula la metodología «Prevenlab-Psicossocial»: su carácter multifacético, su enfoque multi-nivel y su especial énfasis en el cambio. Además, en la concreción de este modelo para el análisis de los factores psicosociales de riesgo hay otros dos aspectos definitorios: la aproximación procesual que despliega los factores psicosociales en los papeles que pueden desempeñar y la conceptualización de todo ese proceso desde un modelo de estrés laboral. Veamos cada uno de ellos.

Modelo de análisis estructurado en facetas. La metodología «Prevenlab-Psicossocial» plantea un análisis de las múltiples

facetas de la realidad laboral y organizacional que se basa en las consideradas en el propio modelo AMIGO: Cultura, Misión, Ambiente organizacional, Estrategia, etc. Cada faceta se «despliega» en varios componentes, según los casos, hasta lograr una representación adecuada de los constructos relevantes. Por ejemplo, la faceta «sistema de trabajo» se despliega en varios componentes entre los que se incluyen las características principales del puesto de trabajo y su contexto (autonomía, variedad, significado, etc.), las características de las unidades colectivas de trabajo, los principales aspectos del proceso de trabajo, la utilización de prácticas de gestión (TQM, JIT, etc.), etc.

Aproximación multinivel y transnivel.

El análisis y evaluación de las diferentes facetas de la organización puede realizarse a nivel organizacional, de unidad de trabajo o equipo y a nivel individual. Por ejemplo, el análisis del clima organizacional puede ser llevado a cabo como percepción compartida del clima de la organización por parte de los miembros de la misma (clima organizacional) como la percepción del clima del equipo por sus propios miembros (nivel de equipo) o como percepción de uno u otro realizada por una persona (nivel individual). La consideración de estos niveles resulta importante para evitar sesgos individualistas que tienden a analizar los fenómenos únicamente desde la perspectiva individual olvidando el nivel global y por lo tanto, no prestando atención a aspectos de la realidad que pueden sugerir nuevos abordajes -en ocasiones complementarios y en ocasiones alternativos- de intervención. Por ejemplo, el análisis del grado de participación de cada miembro en la sugerencia de mejora de aspectos ergonómicos en el puesto de trabajo conviene completarlo con un análisis

a nivel organizacional que permita identificar el sistema para la recogida de sugerencias existente (o no) en la organización y las implicaciones que esto tiene para estimular, o por el contrario «disuadir» de, la realización de sugerencias de mejora a nivel individual. Hemos señalado en otro lugar (Peiró, 1999b) la importancia de analizar las fuentes de estrés, su apreciación y las estrategias de intervención, a nivel individual y colectivo como forma de evitar el sesgo excesivo que plantea un enfoque individual al centrarse en las disfunciones relacionadas con el individuo y olvidar las relativas al sistema que también pueden requerir actuaciones de mejora. No se trata de modificar situaciones personales, sino de introducir cambios estructurales que atajen las causas o factores de riesgo en su raíz (ver Peiró y Salvador, 1993). En una palabra, el presente modelo no busca únicamente identificar aquellos factores psicosociales que puedan contribuir a mejorar la salud y la seguridad de los individuos en la empresa, sino realizar un abordaje de los fenómenos que contribuya a lograr *empresas seguras y sanas*, en su consideración global. El concepto de salud organizacional (Cox y Howard, 1990) es un componente importante de esta metodología. Ocurre, con frecuencia, que los niveles organizacionales influyen sobre los individuales o viceversa. En esos casos, un análisis transnivel permite identificar nuevas relaciones predictivas o interpretativas entre variables de los diferentes niveles. Una revisión de las implicaciones metodológicas que tiene todas estas cuestiones se ofrece en González-Romá y Peiró (1991).

Énfasis en los procesos de cambio, pretendido o no, en las organizaciones. El modelo «AMIGO» considera la organización como sistema en cambio permanente, pretendido y planificado (o no) aunque el

ritmo e intensidad puede variar en diferentes periodos de su desarrollo. Además, ante los cambios cada vez más frecuentes del entorno, los cambios en las organizaciones aumentan en intensidad, alcance y frecuencia siendo el ciclo de permanencia de las novedades cada vez más corto. Por otra parte, este modelo señala como el cambio en una o varias facetas suele desencadenar un proceso de cambio en otras con el fin de conseguir una congruencia relativamente dinámica y estable entre ellas. En estas condiciones, el propio cambio resulta ser un elemento con fuerte incidencia sobre los riesgos y la salud de los trabajadores y la gestión del mismo es uno de los elementos que puede incidir sobre la prevención y la seguridad. En las diferentes facetas analizadas, no sólo se presta atención a los componentes relevantes y sus cambios, sino también a las políticas y procesos de introducción y gestión de dichos cambios y a las dinámicas sociales que su anuncio y puesta en marcha desencadenan.

Consideración procesual y multifuncional de los factores psicosociales: Ya hemos señalado que la legislación introduce los factores psicosociales en la prevención de riesgos laborales al menos desde cuatro perspectivas o funciones: 1) pueden ser fuentes de riesgo, 2) pueden hacer más sensibles a determinados trabajadores o grupos de trabajadores, 3) pueden constituir recursos que facilitan (o elementos que dificultan) los procesos de mejora de la prevención y 4) pueden ser consecuencias relevantes para la salud y el bienestar psicológico en el trabajo. Así pues, al realizar el análisis y evaluación de riesgos en las diferentes facetas y sus componentes es necesario prestar atención a las diferentes funciones que estos pueden cumplir: riesgos, factores sensibilizadores, recursos o consecuencias. No siempre un mismo compo-

nente desempeña las cuatro funciones, pero su exploración sistemática permite una identificación y valoración de riesgos más comprensiva y proporciona informaciones relevantes para la intervención en prevención. Por ejemplo, si analizamos la faceta «Dirección» podemos encontrar en una determinada organización que para un determinado puesto el componente de la «supervisión inmediata» es una fuente de estrés por la forma en que el supervisor dirige a los trabajadores. Sin embargo, en otro Departamento ese mismo componente puede representar un recurso que permite reducir el impacto de otros estresores procedentes, pongamos por caso, de componentes de la faceta «sistema de trabajo».

Enfoque basado en modelos de estrés laboral. A la hora de analizar los factores psicosociales del riesgo laboral en las diferentes funciones que puede cumplir, resulta útil basarse en los modelos de estrés laboral. En concreto, Peiró (1993) y Peiró y Salvador (1993) tras revisar los principales modelos han formulado un modelo integrador que contempla las fuentes de estrés y la apreciación primaria y secundaria mediante la que esas fuentes se convierten en vivencia o experiencia de estrés. A su vez, esa experiencia suele producir respuestas emocionales y afectivas y estrategias de afrontamiento. Todos estos fenómenos pueden generar, a su vez, efectos a corto plazo, que bajo ciertas condiciones tienen consecuencias o efectos más duraderos. Además, en las diferentes relaciones entre variables pueden incidir otras ambientales o personales, modulando o mediando dicha relación.

Por lo que se refiere a los estresores cabe una aproximación taxonómica que intenta identificar todas las situaciones (personales o ambientales que pueden ser

potenciales desencadenantes del estrés (ver Peiró, 1993) pero cabe también determinar lo que convierte a un fenómeno personal o ambiental en fuente de estrés. Karasek (1979) hace referencia al desequilibrio entre demandas y control, el modelo de Michigan plantea el desajuste entre demandas y recursos, Edwards (1988) señala las discrepancias entre la realidad y los valores y expectativas personales y Warr (1987) insiste en la cantidad en que determinados elementos o características ambientales están presentes en el trabajo. En nuestra opinión, el desajuste entre demandas (bien sean externas o internas) y los recursos disponibles (internos o externos) son el elemento básico del estrés. Pero, hay que tomar en consideración, los costes que representa para la persona disponer y utilizar los recursos para atender a las demandas. Por ejemplo, una persona ante la demanda de elaborar un proyecto complejo y difícil en un tiempo escaso es capaz de movilizar recursos personales y materiales para conseguirlo pero ello puede suponer una sobrecarga mental elevada y unos costes en renuncia de su tiempo libre. Así, al analizar el estrés hay que valorar los costes y no limitarnos únicamente a la consideración del equilibrio o desequilibrio entre recursos y demandas. La persona contrasta esos costes con las compensaciones que recibe en un proceso que ha sido analizado por las teorías del intercambio, del equilibrio y de la equidad. Estas teorías han mostrado su utilidad para comprender los fenómenos de burnout y de estrés (Buunk y Schaufeli, 1998) y deberían integrarse, en mayor medida, en los modelos generales sobre estrés.

También hay que tomar en consideración la vivencia de la persona sobre esa situación. Así, siguiendo a Lazarus y Folkman (1984) cabe distinguir entre

apreciación primaria y secundaria para analizar los procesos mediante los cuales la persona se hace cargo de la situación y la percibe como amenazante y «costosa». El tercer elemento hace referencia a las respuestas afectivas y emocionales de esa vivencia. Lazarus (1993) ha insistido en la importancia de considerar el estrés desde la teoría de la emoción porque solo si conocemos las respuestas emocionales de la persona podemos comprender mejor (y predecir) sus reacciones. Ante un comportamiento muy autocrático y arbitrario de un supervisor una persona puede experimentar rabia mientras que otra puede sentir decepción o disgusto. Se trata de dos respuestas emocionales bien diversas y probablemente sus reacciones lo serán también. En cuanto a las respuestas de afrontamiento no sólo hay que tomar en consideración sus diferentes tipos, sino también la existencia de una jerarquía en su aparición y la posibilidad de que dicha jerarquía se modifique en función de la ineficacia para resolver satisfactoriamente la situación de las que están en niveles más altos. Entre esas estrategias las hay más o menos funcionales para la persona según sus efectos que producen. Las hay que son patológicas (como p.e. el Burnout) que agravan la situación en lugar de mejorarla. Finalmente, los efectos y consecuencias pueden ser muy variados y hay que determinar los criterios que los definen, su importancia y su gravedad. En todo caso, suelen estar relacionados con la salud y el bienestar de la persona.

Recientemente, hemos insistido (Peiró, 1999b) en la utilidad de este tipo de modelos pero también hemos señalado sus limitaciones. Por lo general, el paradigma dominante de la investigación sobre estrés laboral se ha caracterizado por ser individualista, descontextualizado, acultural y

ahistórico y parece asumir más o menos explícitamente que las responsabilidades sobre la gestión y la superación del estrés están en el individuo y no en la organización que suele tener mayor control de esa situación, sobre todo en el ámbito laboral. Un replanteamiento del modelo desde una perspectiva colectiva, complementaria a la individual, resulta especialmente pertinente y la investigación que inspira muestra fuentes y causas de estrés y estrategias de intervención para prevenir o mejorar la situación que pasan desapercibidas si el análisis se realiza únicamente desde una aproximación que toma al individuo como unidad de análisis.

En resumen, la investigación sobre el estrés, si se incorporan los planteamientos de la aproximación colectiva y crítica (Newton, 1995) y se toma en consideración el papel de las emociones, ofrece un modelo conceptual útil para abordar los fenómenos psicosociales relevantes en el mundo del trabajo y de la empresa, relacionados con los riesgos laborales y su prevención.

Características de la metodología «Prevenlab-Psicosocial» que se derivan de sus propios objetivos y funciones.

Además de las características teórico-conceptuales que inspiran la metodología «Prevenlab-Psicosocial» existen otras que se derivan de sus propios fines y de las funciones que quiere cumplir en el ámbito científico y profesional de la prevención y gestión de riesgos laborales. Cabe señalar entre ellas las siguientes: 1) grado de generalidad del foco de análisis, 2) objetividad de las evaluaciones, 3) orientación al establecimiento de umbrales a partir de los cuales los riesgos pueden resultar nocivos y 4) fiabilidad y validez de los instrumen-

tos y normas específicas para diferentes grupos ocupacionales o sectores.

Grado de generalidad-especificidad ocupacional del foco de análisis. Por lo general, los instrumentos de análisis y evaluación de riesgos psicosociales suelen ser cuestionarios de autoinforme con ítems aplicables a cualquier tipo de trabajo, empresa, ocupación o sector. Estos instrumentos exploran los riesgos en un nivel muy amplio. Y su generalidad permite hacer un cierto barrido de las distintas facetas manteniendo la dimensión del cuestionario en una longitud razonable. Esta aproximación, ofrece un diagnóstico tan general que resulta poco útil a la hora de determinar estrategias concretas de intervención. La metodología «Prevenlab-Psicosocial» plantea un foco de análisis más específico que permita mayor precisión y concreción y favorezca un conocimiento específico de los diferentes sectores, subsectores y grupos ocupacionales. Este análisis permite también identificar comunalidades y diferencias en términos de riesgos psicosociales, recursos, factores de vulnerabilidad y consecuencias entre grupos ocupacionales y sectores. Todo ello tiene una serie de implicaciones. En primer lugar, hay que contemplar los aspectos específicos de cada ocupación y lo genérico para varias de ellas. Además, los criterios de validación de las medidas, han de ser específicos cuando así lo requieran el sector o el grupo ocupacional. Finalmente, los instrumentos de evaluación, aún siendo comunes para diversas ocupaciones han de ofrecer normas y baremos estadísticos específicos para cada grupo ocupacional y, en su caso, sector o subsector. Así pues, el nivel de especificidad ha de ser adecuado para conseguir mayor precisión en el análisis y concreción de la intervención.

Triangulación de informantes y métodos. Los datos que se obtienen en el marco de la metodología «Prevenlab-Psicosocial» provienen de diversas fuentes con el fin de proporcionar mayor objetividad. Resulta complejo garantizar la objetividad de datos que pretenden medir fenómenos psicosociales. Diferentes informantes o evaluadores pueden introducir sus propios sesgos. Los sujetos pueden incorporar sesgos provenientes de la contaminación entre su propia experiencia y la de sus consecuencias. Los observadores externos, aún preparados adecuadamente, pueden pasar por alto fenómenos relevantes que no se presentan durante el periodo de observación. Otros informantes pueden aportar sesgos distintos. Ante esta situación, la metodología «Prevenlab» opta por la triangulación de informantes como forma de alcanzar niveles más adecuados de objetividad. Así, habitualmente contempla como fuentes de información al ocupante del puesto (u ocupantes de la unidad a analizar). En la medida en que existan varios ocupantes de un mismo puesto en diferentes posiciones, la información de varios de ellos facilita la neutralización de sesgos. Además, se consideran también fuente de información al supervisor inmediato y a un experto que realice el análisis del puesto-contexto. En determinados casos, se puede contar también con la información proveniente del delegado de prevención o del servicio de prevención de la empresa. Además de la triangulación de métodos se puede plantear la triangulación de métodos obteniéndose, con medidas de auto- o heteroinforme, datos de fuentes secundarias. El análisis de las discrepancias entre las diferentes informaciones recogidas no será tratada, a priori, como varianza de error sino que ha de ser objeto de análisis más detallado con el fin de descubrir en que

medida estas discrepancias contribuyen a facilitar la comprensión del fenómeno.

Orientación a la determinación de umbrales de riesgo. Una de las dificultades más habituales de las metodologías de análisis y evaluación de riesgos psicosociales es la dificultad, por lo general imposibilidad, de determinar los niveles en que la presencia de esos riesgos presenta un cierto nivel de nocividad para el trabajador. Castejón (1995), al poco tiempo de aparecer la ley, ya señaló las dificultades que comporta una evaluación adecuada del riesgo psicosocial. Dadas las características de esos fenómenos y la variabilidad entre las personas es complicado alcanzar un nivel de información que permita calibrar el umbral del riesgo y la probabilidad de resultar nocivo para las personas. La metodología «Prevenlab-Psicosocial» arranca de la determinación de diversos criterios e indicadores de nocividad (absentismo, consumo de fármacos por causas del trabajo, necesidad y uso de asistencia especializada, trastornos psicosomáticos, etc.) con el fin de determinar los umbrales en el que el riesgo resulta, con una probabilidad significativa, nocivo. Para ello, es necesario analizar y valorar el riesgo en su intensidad y frecuencia de aparición y determinar en qué medida la combinación de esas medidas se corresponde con diferentes niveles de la intensidad del daño. Un elemento adicional, que hace más compleja esta problemática, es el hecho de que algunos daños sólo aparecen de forma diferida, tras un periodo de tiempo que puede ser variable para diferentes riesgos y consecuencias. El análisis longitudinal permite avanzar en la clarificación de esa problemática.

Fiabilidad y validez de las medidas y normas para cada grupo ocupacional. El

rigor de un instrumento de medida no puede pasarse por alto. Las diferentes escalas e instrumentos que integran el método de evaluación «Prevenlab-Psicossocial» al igual que las que se vayan añadiendo, dada su estructura modular, han de reunir las propiedades psicométricas (fiabilidad y validez) requeridas en este tipo de instrumentos. La medición sistemática de un conjunto de criterios ha de permitir identificar una red nomológica de relaciones que permita analizar periódicamente la validez del instrumento. Además, la posibilidad de realizar un seguimiento, a lo largo del tiempo, de los mismos trabajadores permitirá desarrollar análisis sobre la validez predictiva de las variables medidas. La realización de estos análisis para los diferentes grupos ocupacionales permitirá una mayor precisión y adecuación de los instrumentos para cada grupo, en los casos en que ello sea requerido.

Relación del análisis y evaluación de riesgos con las estrategias de intervención. En cierta medida, la propia medición supone ya un primer estímulo para el cambio. No obstante, si posteriormente no se da retroalimentación de los resultados o no se toma ninguna iniciativa, el cambio que se produce es de decepción y suele tener efectos contraproducentes. En la metodología «Prevenlab-Psicossocial» las evaluaciones van acompañadas siempre de algún tipo de intervención ya que, al menos, implica retroalimentación de los resultados a los agentes relevantes, en forma y condiciones oportunas para estimular la prevención y la salud (ver Lindström y Kivimäki en este número). En el próximo apartado se exponen algunos requisitos que se toman en consideración. Pero además, se pretende que la evaluación de las diferentes facetas, en función de los resultados, facilite la identi-

ficación de posibles estrategias de intervención disponibles en el «know how» de los profesionales familiarizados con la metodología. En el último apartado de este artículo haremos referencia a un directorio de estrategias de intervención que se clasifican por facetas y que pueden resultar útiles para prevenir o gestionar riesgos psicosociales.

Características de la metodología «Prevenlab-Psicossocial» que se desprenden de las restricciones prácticas a considerar en su aplicación.

El desarrollo de una intervención profesional que resulte practicable, eficiente (use de los mínimos recursos necesarios para alcanzar determinados resultados) «amistosa» para el usuario y respetuosa con él, poco invasiva para la organización, y con procesos de retroalimentación que contribuyan a mejorar la propia metodología y sus instrumentos, plantea una serie de especificaciones y restricciones de diseño. Nos referimos a su carácter multi-etápico, su estructura modular, su protocolización, los requisitos relativos a los informantes, las formas y procedimientos de presentación de resultados y los mecanismos para mejorar la metodología a partir de la información obtenida en su propia utilización.

Carácter multietápico. Esta metodología se aplica en múltiples etapas. En una primera fase se realiza un análisis exploratorio de filtrado (screening) con el fin de identificar las principales facetas y componentes que resultan fuentes de estrés con efectos nocivos. Dicha exploración tiene a su vez dos aproximaciones, una con respuesta espontánea y otra mediante el análisis sistemático de facetas y componentes. Puede realizarse utilizando la triangulación

de informantes. Se realiza también para identificar las facetas que pueden representar recursos en la intervención y se completa con la identificación de las principales consecuencias del estrés.

En la segunda etapa, se realiza un análisis y evaluación detallada de aquellas facetas y componentes que han sido identificados como fuentes de riesgo significativos. Para dicha evaluación se utiliza también la triangulación de informantes y, en su caso, de métodos. En ocasiones, puede estar indicado un análisis de los riesgos a partir de algunas de sus manifestaciones (satisfacción, clima, etc.) en caso de que no sea posible u oportuno la valoración directa de las fuentes de riesgo. En esta etapa, se realiza, a su vez, un análisis de los posibles factores sensibilizadores que incrementan un determinado riesgo para determinadas personas o grupos.

En una tercera etapa, se realiza un análisis de fuentes de riesgo significativas a nivel colectivo (por unidades o para la organización en su conjunto). El adecuado desarrollo de este análisis requiere su planificación antes de la segunda etapa y tomando en consideración el análisis exploratorio de filtrado. En ocasiones, se han obtenido en la segunda fase, datos relevantes para esta tercera etapa de análisis aunque el análisis estadístico -mediante agregación- se realiza en el nivel colectivo.

En una cuarta etapa, se realiza un estudio de las facetas y componentes de la organización como sistema en su función de recursos que pueden contribuir a neutralizar o prevenir los riesgos identificados. El análisis arranca, en primer lugar, al nivel de la organización o departamental y se completa en el nivel individual, en los casos en que resulte necesario.

El orden de las etapas no implica una secuencia estricta ni la necesidad de llevarlas a cabo en su totalidad. Se trata de un planteamiento orientativo y su aplicación debe ser flexible para responder a las necesidades que el experto estime prioritarias en cada caso.

Estructura modular. En las etapas de análisis y evaluación detallada de las fuentes de estrés, factores de sensibilización y respuestas a nivel individual y colectivo, el número y diversidad de facetas y componentes y el detalle con que cada uno debe ser evaluado requiere un planteamiento modular. Por ello, esta metodología requiere un conjunto de instrumentos que cubra los diferentes componentes de las facetas que contempla el modelo AMIGO, tanto a nivel individual como colectivo. En la Unidad de Investigación de Psicología de las Organizaciones y del Trabajo (UIPOT) se han desarrollado o adaptado instrumentos que cubren una amplia gama de componentes en la práctica totalidad de las facetas del modelo. Esta en fase de desarrollo un Directorio de dichas medidas en las que se incluye la descripción de cada instrumento, sus propiedades psicométricas, su protocolo de aplicación, el análisis e interpretación de datos y la forma de presentación de resultados.

Esta estructura modular permite un diseño flexible de cada plan de análisis y evaluación en función de las necesidades, características y restricciones del sistema-cliente. Por ejemplo, una determinada empresa puede plantear que es inoportuno un análisis y evaluación de las fuentes de riesgo aunque aceptaría llevar a cabo la evaluación de determinadas respuestas a esos riesgos a nivel colectivo (p.e., insatisfacción, clima, etc.). Esta aproximación permitiría identificar aquellas secciones o

grupos de la organización con un clima más deteriorado o con niveles de insatisfacción más acusado en determinadas facetas. Esos resultados ofrecen también información relevante para planificar intervenciones a nivel grupal, departamental o de la organización que mejoren la situación.

Protocolización de su uso en la actuación profesional. Las características de la metodología «Prevenlab-Psicosocial» requiere su utilización por profesionales que han de definir las condiciones de uso y su configuración específica en términos de etapas, niveles, módulos a emplear, formato para informar de los datos, etc. No se trata de una aplicación estandarizada en todos sus extremos sino que requiere la toma de decisiones en función de las demandas del cliente y otros elementos relevantes para definir un servicio de calidad eficaz y eficiente.

Precisamente esta flexibilidad de la metodología requiere determinar los principales elementos del protocolo de utilización. Para que el profesional realice un uso competente de ella es importante que se establezca una descripción detallada de los factores relevantes en cada una de las fases para su definición, su aplicación y el análisis e información de resultados. Así, en la determinación de las demandas a que ha de responder el análisis y las condiciones en que se ha de desarrollar es importante identificar a clientes, usuarios y audiencias, clarificando sus demandas y expectativas. Es necesario identificar los recursos disponibles, los agentes relevantes, elementos que ha de contemplar el contrato, etc. Además, conviene identificar los diferentes criterios y condiciones que han de ayudar al profesional a definir el plan de actuación y la configuración específica de la aplicación a utilizar, la determinación de las unidades

individuales y colectivas que van a ser objeto de análisis, las condiciones de aplicación piloto, el tipo de datos que se van a recoger, las fases y temporalización de la ejecución, los destinatarios de los diferentes informes, las actividades a realizar durante la retroalimentación de resultados y la valoración de la propia intervención en su conjunto y en cada una de las fases. Así, el desarrollo de todos estos aspectos, estructurados por etapas, con la información conceptual, metodológica y técnica relevante para un uso competente de cada uno de los módulos de evaluación, y de las metodologías de análisis, son elementos relevantes que se contemplan en los protocolos de utilización de la metodología.

Información y garantías para los «informantes» y participantes en el estudio. La aplicación de una metodología de evaluación de riesgos laborales de carácter psicosocial que trata de obtener datos significativos a nivel individual, grupal y organizacional requiere que se determinen explícitamente las garantías que faciliten la participación de los agentes implicados en condiciones adecuadas.

A *nivel colectivo*, es condición necesaria el compromiso de la dirección de la empresa y de los mandos de la línea jerárquica en todos los niveles y departamentos. Es importante clarificar su colaboración en todos aquellos aspectos que van a incidir en la aplicación adecuada y eficaz de la metodología. Es también importante la implicación y participación del Comité de Seguridad de la Empresa y del Delegado o Delegados de Prevención. Conviene clarificar las concreciones de su participación y apoyo. También es importante contar con el apoyo y el respaldo del Comité de empresa. Finalmente, hay que informar a los trabajadores de aquellos departamen-

tos o grupos que van a participar en el estudio.

A *nivel individual*, especialmente si se va a desarrollar un análisis específico de los diferentes puestos, es necesario cumplir una serie de requisitos de información al trabajador para que su participación se produzca con las garantías adecuadas. Así, cada participante debe recibir información acerca de la finalidad del estudio y, en especial, de la parte que se refiere a su puesto. También se debe informar acerca de las diferentes fases del proceso con un calendario aproximado de su ejecución. Se debe informar de la voluntariedad de la participación aunque puede pedirse del trabajador que manifieste su decisión de no participar por escrito, en su caso. Debe proporcionarse información suficiente sobre el tratamiento y uso que va hacerse de los datos señalando las garantías de confidencialidad. Se informará también sobre el tipo de información (agregada) que se proporcionará a la empresa y en los casos en que se tenga que proporcionar información sobre aspectos específicos del puesto ésta se centrará en cuestiones objetivas de la situación y de los cambios a producir en ella y no en las características del trabajador, salvo que éste lo autorice. Es importante que el profesional conozca la normativa sobre tratamiento de datos personales, deontología y buenas prácticas profesionales en este tema de forma que pueda prestar un servicio satisfactorio a trabajadores y empresa respetando los derechos de todos.

Formas y procedimientos de presentación de resultados y utilización del proceso de retroalimentación como estrategia de mejora. La propia metodología prevé el desarrollo de diversos formatos de presentación de resultados en función de la etapa,

los módulos que se utilicen, los destinatarios específicos del informe y la función que éste ha de cumplir. Algunos de esos formatos pueden presentar una versión informatizada que contemple además diversas alternativas del output, en función de los tipos de necesidades más habituales.

De todos modos, un elemento importante en el proceso de información de los resultados es la posibilidad, recomendada por el método, de utilizar el proceso de retroalimentación de los resultados como primera estrategia de intervención para iniciar procesos de cambio que mejoren la situación y sobre todo la participación, implicación y compromiso de todos los agentes relevantes en las posteriores actuaciones que se tengan que llevar a cabo en actuaciones preventivas. La metodología del *Survey (o interview) Feedback*, desarrollada en reuniones de equipo o en entrevistas individuales o grupales, y, en la medida posible, producida en grupos o equipos naturales por el propio responsable inmediato de la unidad, debidamente formado y preparado para ello, resulta una estrategia útil para desencadenar procesos de cambio de actitudes y obtener sugerencias de mejora y la participación de los trabajadores.

Mecanismos para mejorar la potencia de la metodología a partir de la información obtenida en su propia utilización. El uso y aplicación de la metodología puede representar una fuente importante de mejora de la misma y de incremento de su potencia y «robustez». Los mecanismos para ello están contemplados ya en el diseño y desarrollo de la misma. De este modo, se trata de potenciar la colaboración entre los profesionales e instituciones que la utilicen con el equipo investigador de la UIPOT. Gracias a esa colaboración se per-

feccionan los procedimientos de uso y aplicación en función de las experiencias adquiridas en cada aplicación y la evaluación que se realiza de la misma. Por otra parte, la metodología contempla procedimientos de integración de los datos que se obtienen en cada aplicación en bases de datos generales que permiten explotaciones y análisis en función de diversos criterios (sectores, ocupaciones, etc.) y la obtención de normas y análisis específicos para cada uno de los sectores o colectivos relevantes. Además, el análisis de dichos datos con fines de investigación permite desarrollar nuevos conocimientos sobre relaciones causales entre riesgos y consecuencias, el papel modulador de determinadas variables y el análisis longitudinal de fenómenos relevantes. Las aplicaciones repetidas con carácter periódico van a permitir analizar la dinámica de cambio y el despliegue de los diferentes fenómenos que contribuyen a comprender la génesis de los fenómenos y la evaluación de la eficacia de las distintas intervenciones que se realicen para mejorar la situación. Es convencimiento firme del autor que la mejora constante y sistemática de las metodologías y herramientas que utilizan los profesionales es tarea y responsabilidad de todos y se consigue en mayor medida la cooperación entre investigadores y profesionales si se contempla de forma explícita, en el propio ciclo de desarrollo, transferencia, y aplicación de tecnología.

PREVENCIÓN DE RIESGOS A PARTIR DE LA METODOLOGÍA «PREVENLAB-AMIGO».

La metodología «Prevenlab-Psicosocial» pone especial énfasis en la relación entre el análisis/evaluación de riesgos y las intervenciones para su prevención. Su fundamentación en el modelo AMIGO

proporciona un criterio de clasificación de las intervenciones en función de las facetas de la organización sobre las que se pretende actuar, un modelo interpretativo común para el análisis-diagnóstico y la intervención y un modelo dialéctico de acomodaciones progresivas de las distintas facetas ante el cambio organizacional. Los cambios producidos en una faceta tiene repercusiones sobre el cambio en otras (ver Chambel, Peiró y Pina, 1999) y una forma de afrontar y gestionar esos cambios es planificar e introducir otros en otras facetas.

Así pues, el modelo resulta útil como guía para orientar la planificación y secuencia de las estrategias de intervenciones en prevención facilitando la coherencia y articulación entre los riesgos detectados y las estrategias para prevenirlos.

En un estudio realizado con una grupo de 20 responsables de prevención de otras tantas empresas colombianas de tamaño grande o medio, públicas y privadas, se obtuvo información acerca de las intervenciones realizadas en esas empresas para prevenir riesgos y de aquellas que se vendría realizar. Hemos clasificado la información en función del modelo AMIGO con el fin de mostrar su utilidad en la organización de las intervenciones sobre prevención. Los resultados se ofrecen en la tabla 1.

El análisis de los datos permiten realizar algunas reflexiones sobre la situación. En primer lugar, el número más elevado de estrategias se concentra en el apartado de personas y grupos de trabajo. Esto confirma la constatación, de que ante los riesgos de carácter psicosocial se tiende a intervenir ofreciendo ayuda a las personas para protegerse o amortiguar sus efectos. Tam-

bién se tiende a intervenir mejorando los sistemas de trabajo y las capacidades de dirección. No obstante, en este punto, predominan las propuestas de estrategias que deberían llevarse a cabo sobre las que realmente se están aplicando. El resto de las categorías recogen pocas propuestas, predominando las sugerencias.

Así pues, el modelo AMIGO resulta útil en la identificación y clasificación de las posibles intervenciones sobre prevención que se realizan en una organización y las facetas en que se concentran. Facilita también la intervención al proporcionar un esquema mental común para el diagnóstico e intervenciones.

Ahora bien, en todos estos aspectos, el uso del modelo ha de tomar en consideración que las facetas no son componentes

estanco y que el elemento más importante de todas y cada una de ellas es su relación con todas las demás. Este punto es especialmente importante a la hora de planificar la intervención porque un elemento fundamental de la misma ha de ser el análisis anticipatorio de los efectos que el cambio que se pretende introducir en esa faceta podría producir en las facetas restantes y qué cambios se habrán de producir en ellas para que se tienda de nuevo hacia un sistema congruente. Ya hemos señalado en Peiró (1999a) las tres grandes aproximaciones al cambio en función de que se focalice predominantemente en las facetas hard (rediseño organizacional), las facetas soft (desarrollo organizacional) o en un planteamiento integral y dialéctico entre ambas en un proceso en el que los cambios en unas requiere cambios en otras (transformación organizacional).

Tabla 1

Intervenciones en prevención de riesgos laborales realizadas o que *deberían realizarse* (en cursiva) en 20 empresas colombianas. Clasificación en función de las facetas incluidas en el modelo AMIGO.

<p>AMBIENTE DE LA ORGANIZACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none">• Difusión de mensajes por parte de la Compañía (en radio, televisión y prensa) alusivos a la prevención. <p>MISIÓN</p> <p>ESTRATEGIA</p> <p>INFRAESTRUCTURA Y RECURSOS</p> <p>ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL</p> <ul style="list-style-type: none">• <i>Incrementar los contactos entre casa matriz y oficinas.</i> <p>TECNOLOGÍA</p> <p>SISTEMA DE TRABAJO</p> <ul style="list-style-type: none">• Diseño de procedimientos técnicos para el control de la accidentalidad laboral considerando aspectos de control de conductas inseguras.
--

Tabla 1 (continuación)

- Intervención del tiempo de trabajo (disminuir jornada, modificar las rotaciones de turnos, etc.).
- Programa O.I.M.S. Integridad operacional basado en 19 sistemas, donde se integran las personas, el material, el ambiente y los equipos.
- Análisis de trabajo seguro (empleo del método A.T.S).
- Enriquecer las tareas, intervenir sobre el contenido del trabajo (rediseño de tareas) con el fin de disminuir la monotonía y la repetitividad.
- *Organización de horarios-plan de rodamiento y cumplimiento. Días de descanso y desplazamientos a vivienda muy largos lo que hace que haya dormitorios en las instalaciones.*

CLIMA Y COMUNICACIÓN

- Mejorar niveles de comunicación en todas las instancias.
- *Involucrar el nivel directivo para mejorar el clima organizacional*
- *Enfasis en la mejora de los niveles de convivencia.*

POLÍTICAS Y PRÁCTICAS DE RECURSOS HUMANOS

DIRECCIÓN

- Seminarios de liderazgo.
- Proceso participativo en seguridad: Liderazgo por la gerencia, Participación de seguridad industrial y trabajadores.
- Involucrar el Nivel Directivo.
- *Atención al estilo de liderazgo autocrático como medida de intervención y control de las consecuencias generadas en las personas que sufren las consecuencias de un jefe indebido.*
- *Más participación de los trabajadores en seguridad (elaboración de procedimiento análisis de riesgos).*
- *Comunicación efectiva jefes-trabajadores y solución de necesidades e inquietudes.*
- *Los jefes deben acercarse más al trabajador con una comunicación informal, en la actualidad se orientan mucho hacia lo técnico y la producción.*

PERSONAS Y EQUIPOS

- Programas de capacitación y entrenamiento en Salud Ocupacional.
- Seminarios de desarrollo humano.
- Fomentar autoestima.
- Fomentar el autocuidado de la salud.
- Asesoría psicológica para oficinas consideradas como especiales.
- Capacitación en diversos temas operativos y de desarrollo humano.
- Actividades de Bienestar donde se incluye a la familia.

Tabla 1 (continuación)

<ul style="list-style-type: none">• Asesoría permanente de los psicólogos en las estrategias para los manejos y control de los riesgos psicosociales.• Mejorar las relaciones interpersonales.• Disminuir los niveles de estrés en los funcionarios.• Programa PPABC (Programa de prevención de accidentes basado en el comportamiento).• Desarrollo de capacitaciones en salud física y mental (crecimiento personal).• Tras una experiencia de 7 meses del trabajo del programa salud ocupacional en el departamento de bienestar social del distrito no se ha tomado ninguna estrategia para prevenir los riesgos. Debido a que los funcionarios no conocían sobre el reporte de accidentes de trabajo, desconocían que era una A.R.P. prácticamente lo que se ha iniciado es un proceso de información y derechos que se han obtenido a través de la legislación para intervenir en los riesgos químicos, físicos y psicosociales. Hasta el momento se ha obtenido: mayor número de registros de accidentes de trabajo; Aplicación de un test para detectar los niveles de ansiedad y depresión en los funcionarios; Detección de un porcentaje considerable de funcionarios que están con tratamiento psiquiátrico; Clima organizacional muy deficiente y tiende a empeorar; La estrategia ha sido identificar y dar a conocer a todos los funcionarios el tipo de Riesgo- Psicosocial - que nos afecta como Entidad.• <i>Sensibilización de los trabajadores hacia una visión positiva de la vida.</i>• <i>A nivel de cada dependencia se establece un día y una hora para compartir cosas ajenas al trabajo (p. e., desayuno).</i> <p>AJUSTE PERSONAS-SISTEMA DE TRABAJO</p> <ul style="list-style-type: none">• <i>Adaptar los turnos de trabajo y las rotaciones a las necesidades de los trabajadores y hacerlos compatibles con su vida extralaboral.</i> <p>CONTRATO PSICOLÓGICO</p> <p>RESULTADOS</p>
--

Como parte de la metodología «Prevenlab-Psicosocial» se está desarrollando un Directorio de técnicas y herramientas de intervención dirigidas a la prevención de riesgos en cada una de las facetas que se consideran en el modelo AMIGO. Dichas técnicas se clasifican en función del nivel al que plantean su actuación (individual, grupal y organizacional) y su orientación preventiva (primaria, secundaria y terciaria). Las técnicas que se incluyen se centran sobre todo en los aspectos psicosociales y

organizacionales y pueden integrarse en un plan de actuación para prevenir los riesgos psicosociales de una organización. De todos modos, la elaboración del plan específico es responsabilidad de los profesionales.

SÍNTESIS Y CONCLUSIONES.

A lo largo del presente trabajo, hemos revisado la situación española reciente en

lo que se refiere al análisis, evaluación e intervención sobre los riesgos laborales en sus factores psicosociales. Para ello, hemos considerado, en primer lugar, las transformaciones que se están produciendo en el mundo del trabajo y de la empresa y sus tendencias. Esas transformaciones llevan progresivamente a que los factores psicosociales del trabajo cobren un papel más relevante. Por otra parte, hemos presentado la situación actual de las condiciones de trabajo de carácter psicosocial en nuestro país, a partir de los datos ofrecidos en la III Encuesta Nacional realizada por el INSHT. Hemos analizado también el papel que los factores psicosociales juegan en el marco de la legislación sobre salud laboral y prevención de riesgos.

Todo ello nos ha permitido contextualizar la presentación de la metodología «Prevenlab-Psicosocial» que se fundamenta en el modelo AMIGO. Este modelo permite realizar un Análisis Multifacético para la Intervención y Gestión Organizacional. En los dos últimos apartados describimos las principales características de la metodología de análisis y evaluación de riesgos y analizamos también su vinculación con las potenciales estrategias de intervención para la prevención.

REFERENCIAS

- ABANSELF (1994). *Plan Integral de Autocontrol del Estrés*. (Manual, Diskette y Audiotape). Abanself, S.L. Bilbao.
- Agut, S.; Cifre, V.; Orengo, V. y Grau, R. (1995). Incidencia de las nuevas tecnologías en el empleo y la formación de mujeres. En L. González, A. De la Torre y J. De Elena (Comps.) *Psicología del Trabajo y de las Organizaciones. Gestión de Recursos Humanos y Nuevas Tecnologías*, (pp. 737-748). Salamanca: Eudema.
- Alcover de la Hera, C.M. (1998). *Influencias del tiempo y de la pertenencia sobre la eficacia de los equipos de trabajo*. Madrid: Dykinson, S.L.
- Alvaro, J.L. (1992). *Desempleo y bienestar psicológico*. Madrid: Siglo XXI.
- Alvaro, J.L.; Bergere, J.; Crespo, E.; Torregrosa, J.R. y Garrido, A. (1993). Estabilidad en el empleo, nivel ocupacional, condiciones de trabajo y bienestar psicológico. *Interacción Social*, 3, 157-165.
- Ayestarán, S. (1996). *El grupo como construcción social*. Barcelona: Plural
- Beer, M. et al. (1989). *Gestión de Recursos Humanos*. Madrid. Ministerio de Trabajo.
- Boix, P., Page, A., Verde, J. y Canosa, Ch. (1998). *La Formación en prevención de riesgos laborales. Informe de situación 1998*, Valencia. ISTAS, IBV y EMERGf.
- Borrás, F.X. (1995). Psiconeuroinmunología: Efectos del estrés psicológico sobre la función inmune en sujetos humanos sanos. *Ansiedad y Estrés*, 1, 1, 21-35.
- Bravo, M.J., Salanova, M., Ripoll, P., Hernández, E. y Zornoza, A. (1994). Conflicto y ambigüedad de rol laboral. En Prieto, F. et al. (Dir.): *Los jóvenes ante el ambiente laboral y las estrategias de adaptación*. Valencia, Nau llibres.
- Bravo, M.J., Peiró, J.M. y Rodríguez, I. (1996). Satisfacción Laboral. En J.M. Peiró y F. Prieto (Dir.) *Tratado de Psico-*

logía del Trabajo. Vol. I: La actividad laboral en su contexto. Madrid, Síntesis.

Buendía, J. y Riquelme, A. (1995). Burnout, Factores de estrés y locus de control en un grupo de vigilantes de instituciones penitenciarias. *Ansiedad y Estrés*, 1, 2-3, 195-204.

Buunk, B.P. y Schaufeli, W.B. (1998). Reciprocity in interpersonal relationships: An evolutionary perspective on its importance for health and well-being. En W. Stroebe y M. Itewstone (Eds.), *The European Review of Social Psychology* (vol. 10). Chinchester: Wiley.

Cascio, W. (1995). Wither industrial and organizational psychology in changing world of work. *American Psychologist*, 50/11, 928-939.

Castejón, E. (1995). La evaluación de riesgos: Una reflexión. *Salud y Trabajo*. 111-112,4-10.

Chambel, M.J., Peiró, J.M. y Pina, P. (1999). El modelo «AMIGO» en el análisis del cambio estratégico en las organizaciones: Ocho estudios de casos realizados en pequeñas empresas del sector cerámico. *Revista de Trabajo y Seguridad Social. Recursos Humanos* 50, 199-240.

Chandler, A.D. (1962). *Strategy and structure. Chapters in the history of the American Industrial Enterprise.* Cambridge Mass. The M.I.T. Press.

Cooper, C.L., Sloan, S. y Williams, S. (1988). *Occupational Stress Indicator Management Guide.* Windsor, England: National Foundation for Educational Research.

Cox, T. y Howard, I. (1990). Organizational health, culture and helping. *Work and Stress*, 4, 2, 107-110.

DeRivera J. (1992). Emotional Climate: Social structures and emotional dynamics. En K.T. Strongman (ed.): *International Review of Studies on Emotions*, vol. 2, 197-218.

Díaz, D.; Isla, R.; Hernández, A.; Rolo, G.; Díaz, L. y Peláez, F. (1993). Evaluación de incidentes/accidentes en plataformas de aeropuertos: factores contribuyentes. En L. Munduate y M. Barón (Comps.), *Psicología del Trabajo y de las Organizaciones* (pp. 281-296). Madrid: Eudema.

Edwards, J.R. (1988). The determinants and consequences of coping with stress. En C.L. Cooper y R. Payne (Eds.): *Causes, coping and consequences of stress at work.* New York, John Wiley & Sons.

Espejo, B. y Ferreres, A. (1994). La medición de la ansiedad laboral. En V. González-Romá (Dir.), *La medición del bienestar psicológico y otros aspectos de la salud mental*, pp. 61-89. Valencia: Nau Llibres.

Fernández-Abascal, G. y Martínez-Sánchez, F. (1998). (Dirs.): Reactividad fisiológica y estrés. Número Monográfico de *Ansiedad y Estrés*. 4, 2-3, 111-330.

Fernández-Castro, J., Doval, E. y Edo, S. (1994). Efectos del Estrés docente sobre los hábitos de salud. *Ansiedad y Estrés*, 0, 127-133.

Fernández-Ríos, M., Mayo, M. Oliver, C., Aragonese, A., y Moreno, B. (1990). Una escala de evaluación de estrés de rol en el ámbito organizacional. *Actas del I Congreso del COP. Area 3. Psicología del*

- Trabajo y de las Organizaciones*. Madrid, 123-129.
- Fernández-Ríos, M. Moreno, B., y Giménez, J. (1985). Estrés laboral y calidad de vida laboral. *Actas del I Congreso Nacional de Psicología Social*. Granada. Universidad de Granada.
- Fernández-Ríos, M. y Sánchez, J.C. (1997). *Eficacia organizacional. Concepto, desarrollo y evaluación*. Madrid: Díaz de Santos.
- Ferrer, R. (1988). La calidad de vida laboral. Sistema para su evaluación en medianas empresas de 100 a 500 trabajadores. *Libro de symposios de 1er. Congreso Iberoamericano y 3º Nacional de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. Madrid. COP.
- Ferreres, A. y Espejo, E. (1994). La medición de la competencia laboral. En V. González-Romá (Dir.), *La medición del bienestar psicológico y otros aspectos de la salud mental*, pp. 137-147. Valencia: Nau Llibres.
- Forteza, A., Fuertes, F. y Agost, M.R. (1994). Evaluación del Modelo motivacional de las características del puesto a partir de una muestra variada. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 10, 29, 35-52.
- Frese, M. y Zapf, D. (1988). Methodological issues in the study of work stress: Objective vs. subjective measurement of work stress and questions of longitudinal studies. En C.L. Cooper y R. Payne (Eds.). *Causes, coping and consequences of stress at work*. New York, Wiley, 375-411.
- García-Izquierdo, M. (1995). Evaluación del Burnout: Estudio de la fiabilidad, estructura empírica y validez de la Escala EPB. *Ansiedad y Estrés*, 1, 2-3, 219-229.
- Gil, F. y García, M. (1993). *Habilidades de dirección en las organizaciones*. Madrid: Eudema.
- Gil, F. y García, M. (1996). *Grupos en las organizaciones*. Madrid: Pirámide
- Gil-Monte, P. y Peiró, J.M. (1997). *Desgaste Psíquico en el trabajo. El síndrome de quemarse*. Madrid: Síntesis.
- González, L. (1997). Estructura Factorial y propiedades psicométricas de la versión castellana del Job Diagnostic Survey (JDS). *Psicológica*, 18, 227-251.
- González, L. y Antón, C. (1995). Dimensiones del compromiso organizacional. En L. González, A. De la Torre, y J. De Elena (Comps): *Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, Gestión de Recursos Humanos y Nuevas Tecnologías* (pp.89-104). Madrid: Eudema.
- González, M.J. (1995). Una evaluación de estrés laboral y sus efectos psicológicos. *Ansiedad y Estrés*, 1, 2-3, 205-218.
- González, P. (1997). *Psicología de los grupos y sus aplicaciones*. Madrid: Síntesis.
- González-Romá, V., Hernández, A., Peiró, J.M. y Muñoz, P. (1995). Estrés de rol e indicadores de riesgo de trastornos cardiovasculares. *Ansiedad y Estrés*, 1, 2-3, 141-156.
- González-Romá, V. y Peiró, J.M. (1991): Técnicas de investigación multinivel en las organizaciones. En M. Clemente (Dir.) *Manual de métodos y técnicas de*

investigación en psicología social. Madrid, Eudema.

González-Romá, V. y Peiró, J.M. (1994). Estrés y salud en ambientes organizativos. *Cuadernos de Medicina Psicosomática*, 30, 35-40.

González-Romá, V. y Peiró, J.M. (1999). Clima en las organizaciones laborales y en los equipos de trabajo. *Revista de Psicología General y Aplicada*, 52, 2-3.

González-Romá, V., Peiró, J.M., Luna, R., Baeza, J.A., Espejo, B. y Muñoz, P. (1991). Comparación de dos modelos de medida del Cuestionario de Salud General (GHQ-12). *Psicológica*, 14, 3, 259-268.

González-Romá, V., Meri, S. y Luna, R. (1992). Propiedades psicométricas de un cuestionario para medir la propensión al abandono del puesto de trabajo y de las organizaciones. *Revista de Psicología Social Aplicada*, 2, 1.

Guest, D. (1994). Organizational Psychology and Human Resources Management: Towards a European Approach. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 4, 3, 251-270.

Hackman, J.R. y Oldham, G.R. (1980). *Work Redesign*. Massachusetts: Addison-Wesley.

Hernández, A. y Ferreres, A. (1994). Validez discriminante de dos medidas de satisfacción laboral y compromiso organizacional. En V. González-Romá (Dir.), *La medición del bienestar psicológico y otros aspectos de la salud mental*, pp. 115-121. Valencia: Nau Llibres.

Hontangas, P. y Peiró, J.M. (1996). Ajuste persona-trabajo. En Peiró, J.M. y Prieto, F. (Dir.): *Tratado de Psicología del trabajo. Vol I La actividad laboral en su contexto*. Madrid, Síntesis.

Huici, C. (1996). Psicología Social de los Grupos: desarrollos recientes. *Revista de Psicología Social*, 11(1), 3-18.

Hurrell Jr, J.J., Nelson, D.L. y Simmons, B. L. (1998). Measuring job stressors and strains: Where we have been, where we are and where we need to go. *Journal of Occupational Health Psychology*, 3, 4, 368-389.

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (1996). *Factores psicosociales. Metodología de evaluación* (soporte informático). Barcelona.

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (1997). *III Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo*. Información presentada en la pagina WWW del Ministerio de trabajo y Asuntos Sociales (INSHT). Madrid.

Johnson, J.V. y Hall, B.M. (1988). Job strain, work place social support and cardiovascular disease: A cross-sectional study of a random sample of the Swedish working population. *American Journal of Public Health*, 78, 10, 1336-1342.

Karasek, R.A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain. Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24, 285-308.

Koompier, M., De Gier, E., Smulders, P. y Draaisma, D.K. (1994). Regulations, policies and practices concerning work stress

- in five European countries. *Work and Stress*, 8, 4, 296-318.
- Lazarus, R.S. (1993). From Psychological stress to the emotions. A history of changing outlooks. *Annual Review of Psychology*, 1993, 44, 1-21.
- Lazarus, R.S. y Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal and coping*. New York. Springer-Verlag.
- Llaneza, F.J., Iglesias, E.; Muñiz, J. y Remeseiro, C. (1995). Evaluación y tratamiento de la fiabilidad del sistema hombre máquina en puestos siderúrgicos aislados. *Boletín de Información de la Comunidad Europea del Carbón y del Acero: Acción Comunitaria*, nº 32, 93-105.
- Llaneza, F.J.; Muñiz, J.; Remeseiro, C. e Iglesias, E. (1993). La intervención ergonómica en Asturias: estado de situación. En L. Munduate y M. Barón (Comps.) *Psicología del Trabajo y las Organizaciones*, (pp. 215-223). Sevilla: Eudema.
- Lloret, S. y González-Romá, V. (1994). Salud, salud mental y bienestar psicológico. En V. González-Romá (Dir.), *La medición del bienestar psicológico y otros aspectos de la salud mental*, pp. 13-27. Valencia: Nau Llibres.
- Lloret, S. y Tomas, I. (1994). La medición del bienestar psicológico. En V. González-Romá (Dir.), *La medición del bienestar psicológico y otros aspectos de la salud mental*, pp. 43-59. Valencia: Nau Llibres.
- Manchón, E. (1977) Vigilancia del Estrés. Un enfoque integral. Trabajo presentado en la Jornada Técnica sobre Valoración del Estrés Laboral. Problemática y Enfoque Actual. CNCT. Barcelona.
- Marco, I. y Espejo, B. (1994). La medición del compromiso organizacional. En V. González-Romá (Dir.), *La medición del bienestar psicológico y otros aspectos de la salud mental*, pp. 94-111. Valencia: Nau Llibres.
- Marquínez, F., Ayala, A., Ballesteros, J. y Garteizurrekoa, P. (1997). Estrés laboral. Una investigación-intervención en T.C.S.A. *Revista Castellana de Medicina y Seguridad del Trabajo*. 3, 13, 601-607.
- Martínez, I.M., Cifre, E. y Salanova, M. (1999). Validación de un instrumento de estrés de rol en un contexto de innovación tecnológica. *Ansiedad y Estrés*, 5, 1, 111-121.
- Mejías, J. (1994). Aspectos epidemiológicos y factores de riesgo en los trastornos cardiovasculares. *Ansiedad y Estrés*, 0, 15-24.
- Merín, J., Cano, A. y Miguel-Tobal, J. (1995). La valoración, el afrontamiento y la ansiedad como variables predictoras del burnout. Comunicación al Primer Congreso sobre Ciencias de la Conducta y Salud Laboral. Madrid, COP.
- Merino, D. y Forteza, A. (1993). Efectos diferenciales del conflicto y la ambigüedad de rol en mandos intermedios. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 9(26), 237-250.
- Minguez, A. (1995). Programas de intervención en estrés laboral. *Ansiedad y Estrés*, 1, 2-3, 265-276.
- Mintzberg, H. (1988). *La estructuración de las organizaciones*. Ariel, Barcelona.
- Moncada, S., Artacoz, L., Sanchez, A. y Cortés, I. (1997). Organización del Trabajo, estrés y salud: Resultados de algunos estudios en diversas poblaciones trabajado-

ras barcelonesas. Trabajo presentado en la Jornada Técnica sobre Valoración del Estrés Laboral. Problemática y Enfoque Actual. CNCT. Barcelona.

Montorio, I., Fernández, M., Lázaro, S. y Lopez, A. (1996). Dificultades para hablar en público en el ámbito universitario: Eficacia de un programa para su control. *Ansiedad y Estrés*, 2, 2-3, 227-244.

Moos, R.H. (1981). *Work Environment Scale Manual*. Palo Alto, C.A. Consulting Psychologist Press.

Moreno-Jiménez, B., Bustos, R., Matallana, A., y Miralles, T. (1997). La evaluación del burnout. Problemas y alternativas. El CBB como evaluación de los elementos del proceso. *Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 13(2), 185-207.

Moreno-Jiménez, B. y Peñacoba, C. (1995). Prevención y control del estrés laboral. *Ansiedad y Estrés*, 1, 255-276.

Muñoz, H., Munduate, L., Fuertes, F., y Luque, P. (1993). Validación de la teoría motivacional de la expectativa. En L. Munduate y M. Barón (Comps): *Gestión de Recursos Humanos y Calidad de Vida Laboral*, (pp.335-346). Sevilla: Eudema.

Newton, T. (1995). *Managing' stress. Emotions and Power at Work*. Sage Publications. London

Ortiz, F. (1996). *El teletrabajo*. Madrid: McGraw-Hill.

Oscá, A., Alcazar, F. y Otero, A. (1995). Claridad y Conflicto de rol en los Equipos de Atención Primaria (EAPs). *Cuadernos de Gestión*, 17, 73-87.

Páez, D.; Ruiz, J.I., Gailly, O., Kornblit, A.L., Wiesenfeld, E. y Vidal, C.M. (1997). Clima Emocional: Su concepto y medición mediante una investigación transcultural. *Revista de Psicología social*, 12, 1, 79-98.

Peiró, J.M. (1983-84). *Psicología de la Organización*. Madrid. Uned. 2 vols. (5ed 1991).

Peiró, J.M.(1990). *Organizaciones. Nuevas perspectivas psicosociológicas*. Barcelona. PPU.

Peiró, J. M. (1993). *Desencadenantes del estrés Laboral*. Madrid. Eudema.

Peiró, J.M. (1996a). *Función Directiva en la Administración Pública: Una perspectiva Psicosocial*. Instituto Andaluz de Administración Pública, Sevilla.

Peiró, J.M. (1996b). Cultura i canvi organitzacional. *Revista d'Etologia de Catalunya*. 9, 16-27.

Peiró, J.M. (1997). Psicología social de las organizaciones. En J.L. Alvaro, A. Garrido, y J.R. Torregrosa (Eds). *Psicología Social Aplicada*. Madrid: McGraw-Hill.

Peiró, J.M. (1999a). El Modelo AMIGO: Marco contextualizador del desarrollo y la gestión de recursos humanos en las organizaciones. *Papeles del Psicólogo*, 72, 3-15.

Peiró, J.M. (1999b). Estrés at work. A collective approach. Keynote invited address en el VI European Congress of Psychology. Roma, 3-9 Julio.

Peiró, J.M., González-Romá, V., Bravo, M.J. y Zurriaga, R. (1995). La medida de la satisfacción laboral. *Ansiedad y estrés*, 1, 231-253.

- Peiró, J.M., González-Romá, V., Martí, C. y Gastaldi, C. (1992). Estrés de rol y desempeño de roles en organizaciones de servicios. *Revista de Psicología Social Aplicada*, 2, 55-74.
- Peiró, J.M., Meliá, J.L., Torres, M.A. y Zurriaga, R. (1987 a). La medida de la experiencia de la ambigüedad de rol en las organizaciones: EL Cuestionario General de Ambigüedad de Rol en ambientes organizacionales. *Evaluación Psicológica*, 3, 1, 27-53.
- Peiró, J.M., Meliá, J.L., Zacarés, I., y González-Romá, V. (1987b). La medida de la experiencia del conflicto en el desempeño de roles: El cuestionario de conflicto de rol. *Evaluación Psicológica*, 3, 3, 456-481.
- Peiró, J.M. y Munduate, L. (1994). Work and Organizational Psychology in Spain. *Applied Psychology: An international Review*, 43, 231-274.
- Peiró, J.M. y Munduate, L. (1997). Evolución de la Investigación de la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones en España. En M. Ordoñez (Dir.): *Psicología del Trabajo y Gestión de Recursos Humanos*. Barcelona, AEDIPE. pp. 273-302.
- Peiró, J.M. y Munduate, L. (1998). Research Developments of Work and Organizational Psychology in Spain. An Overview. *Risorsa Uomo*, 6.
- Peiró, J.M. y Munduate, L. (1999). Psicología del Trabajo y de las Organizaciones en España en la década de los noventa. *Revista de Psicología General y Aplicada*, 52, 2-3, 363-420.
- Peiró, J.M., Prieto, F., Bravo, M.J., Ripoll, P., Rodríguez, I., Hontangas, P. y Salanova, M. (Dir.) (1993). *Los jóvenes ante el primer empleo*. Valencia: NAU Llibres.
- Peiró, J.M., Prieto, F. y Zornoza, A.M. (1993). Nuevas tecnologías telemáticas y trabajo grupal: una perspectiva psicosocial. *Psicothema*, Número monográfico, Suplemento, 5, 287-305.
- Peiró, J.M., Ramos, J. y González-Romá, V. (1994). Intervención organizacional para el control del estrés laboral. En J.M. Peiró y J. Ramos (Dir.): *Intervención Psicosocial en las Organizaciones*. PPU. Barcelona.
- Peiró, J.M. y Salvador, A. (1993). *Control del Estrés laboral*. Madrid: Eudema.
- Pereda, S. (1993a). *Ergonomía del entorno laboral*. Madrid: Eudema.
- Pereda, S. (1993b). *Análisis y estudio del trabajo*. Madrid: Eudema.
- Prieto, J.M. (1990). Incertidumbre laboral percibida a través de las nuevas formas de empleo. *Psicología e Laboro*, 19(76/77), 6-12.
- Prieto, F., Peiró, J.M., Ripoll, P., Rodríguez, I., Bravo, M.J., Salanova, M. y Hontangas, P. (Dir.) (1994). *Los jóvenes ante el ambiente laboral y las estrategias de adaptación*. Valencia: NAU Llibres.
- Prieto, F., Zornoza, A. y Peiró, J.M. (1997). *Nuevas tecnologías de la información en la empresa*. Madrid: Pirámide.
- Quijano, S. (1992). *Sistema efectivos de evaluación del rendimiento*. Barcelona: PPU.
- Quijano, S.D. y Navarro, J. (1999). El ASH (Auditoría del Sistema Humano), los modelos de calidad y la evaluación organizativa. *Revista de Psicología General y Aplicada*, 52, 2-3, 293-320.
- Quintanilla, I. y Bonavia, T. (1993). *Dirección participativa*. Madrid: Eudema.

- Rizzo, J., House, R. y Lirtzman, S. (1970). Role conflict and ambiguity in complex organizations. *Administrative Science Quarterly*, 15, 150-163.
- Rodríguez-Marín, J., Terol, M.C., López-Roig, S. y Pastor, M.A. (1992). Evaluación del afrontamiento del estrés: Propiedades psicométricas del Cuestionario de Formas de Afrontamiento de Acontecimientos Estresantes. *Revista de Psicología de la Salud*, 4, 2, 59-84.
- Rubio, S., Martín, J. y Díaz, E. (1995). Carga Mental y estrés: Dos conceptos relacionados. *Ansiedad y Estrés*, 1, 2-3, 131-139.
- Salanova, M., Prieto, F. y Peiró, J.M. (1996). Grupos de trabajo. En Peiro, J.M. y Prieto, F. (Dir.): *Tratado de Psicología del trabajo. Vol. II: Aspectos psicosociales del trabajo*. Madrid. Síntesis.
- Salvador, A. y Bono, E. (1995). Transtornos psicofisiológicos asociados al estrés laboral. *Ansiedad y Estrés*, 1, 2-3, 157-171.
- Sánchez, J.M. (1997). La prevención de riesgos: Un problema también psicológico. En M. Ordoñez (Dir.) *Psicología del Trabajo y Gestión de Recursos Humanos*. Madrid, Aedipe.
- Seisdedos, N. (1986). El clima laboral y su medida. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 2, 77-100.
- Spielberg, C.D. (1994). *Professional Manual for the Job Stress Survey (JSS)*. Odessa. FL. Psychological Assessment Resources.
- Steffy, B.D. y Jones, J.W. (1988). Workplace stress and indicators of coronary-disease risk. *Academy of Management Journal*, 31, 686-698.
- Tomás, I. y Espejo, B. (1994). *La medición del compromiso organizacional*. En V. González-Romá (Dir.), *La medición del bienestar psicológico y otros aspectos de salud mental*. Valencia: NAU Libres.
- Torre, de la, A. y Conde, J. (1998). *El desafío del cambio tecnológico. Hacia una nueva organización del trabajo*. Madrid: Tecnos,
- Tous, J. y Boada, J. (1993). Aplicación de la EML: Una escala experimental para evaluar la motivación laboral. *Universitas Tarraconensis*, XV(1), 33-41.
- Unión de Mutuas, (1996). *Guía Práctica para la implantación de un sistema de gestión de riesgos laborales*. Sector Servicios. Valencia, Unión de Mutuas.
- Valero, E. y Sanmartín, J. (1994). La perspectiva psicológica en el diseño de interfaces hombre-computador. *Revista de Psicología Social Aplicada*, 47(1), 5-12.
- Warr, P.B. (1987). *Work, unemployment and mental health*. Oxford: Clarendon
- Zapf, D., Dormann, C. y Frese, M. (1996). Longitudinal studies in organizational stress research: A review of the literature with reference to methodological issues. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1, 145-169.
- Zornoza, A., Salanova, M. y Peiró, J.M. (1996). Trabajo en grupo. En Peiro, J.M. y Prieto, F. (Dir.): *Tratado de Psicología del trabajo. Vol. II: Aspectos psicosociales del trabajo*. Madrid. Síntesis.