

## NTP 443: Factores psicosociales: metodología de evaluación



Facteurs psychosociaux: méthodologie d'évaluation  
Psychosocial Factors: Assessment methodology

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

Actualizada por la NTP 926.

### Redactores:

Félix Martín Daza  
Ldo. en Psicología

Jesús Pérez Bilbao  
Ldo. en Psicología

CENTRO NACIONAL DE CONDICIONES DE TRABAJO

### Introducción

El concepto de factores psicosociales hace referencia a aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo. Así pues, unas condiciones psicosociales desfavorables están en el origen de la aparición tanto de determinadas conductas y actitudes inadecuadas en el desarrollo del trabajo como de determinadas consecuencias perjudiciales para la salud y para el bienestar del trabajador.

Las consecuencias perjudiciales sobre la salud o el bienestar del trabajador que se derivan de una situación en las que se dan unas condiciones psicosociales adversas o desfavorables son el estrés (con toda la problemática que lleva asociada), la insatisfacción laboral, problemas de relación, desmotivación laboral, etc.

Ante una determinada condición psicosocial laboral adversa no todos los trabajadores desarrollarán las mismas reacciones. Ciertas características propias de cada trabajador (personalidad, necesidades, expectativas, vulnerabilidad, capacidad de adaptación, etc.) determinarán la magnitud y la naturaleza tanto de sus reacciones como de las consecuencias que sufrirá. Así, estas características personales también tienen un papel importante en la generación de problemas de esta naturaleza.

Tanto en el trabajo como fuera de él, las personas se ven expuestas a una gran cantidad de factores que ponen a prueba su capacidad de adaptación. Esta capacidad es limitada: así, el efecto sinérgico de estos factores sobre la persona van minando su capacidad de resistencia o de adaptación, de manera que, tal vez, un aspecto, en principio nimio, sea el que desencadene una reacción en la persona. Este método evalúa aquellos aspectos que se han destacado por su capacidad para minar esa resistencia.

La importancia que se otorga a la percepción y atribución que un colectivo de trabajadores posee acerca de ciertas condiciones psicosociales que se dan en su trabajo como forma adecuada de valoración de tales condiciones, se realiza en función del siguiente presupuesto: la realidad psicosocial hace referencia no tanto a las condiciones que objetivamente se dan sino a cómo son percibidas y experimentadas por la persona.

El método que se presenta ha sido editado por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, en formato de AIP (Aplicación Informática para la Prevención), con la denominación de Factores Psicosociales. Método de evaluación. La AIP contiene el cuestionario, el programa informático para la obtención de los distintos perfiles e instrucciones detalladas para la correcta utilización del método.

### Cuestionario

El cuestionario del método de factores psicosociales está compuesto por 75 preguntas con la que se obtiene información acerca de 7 factores, cada uno de los cuales es evaluado en una escala de puntuación de rango entre 0 y 10.

Las preguntas planteadas en el cuestionario son de respuesta cerrada previamente codificadas.

## Descripción de los factores psicosociales

El método estudia los siguientes factores: carga mental, autonomía temporal, contenido del trabajo, supervisión-participación, definición de rol, interés por el trabajador, relaciones personales.

### Carga mental

Por carga mental se entiende el grado de movilización, el esfuerzo intelectual que debe realizar el trabajador para hacer frente al conjunto de demandas que recibe el sistema nervioso en el curso de realización de su trabajo. Este factor valora la carga mental a partir de los siguiente indicadores:

- Las presiones de tiempo, contempladas a partir del tiempo asignado a la tarea, la recuperación de retrasos y el tiempo de trabajo con rapidez.
- Esfuerzo de atención. Éste viene dado, por una parte, por la intensidad o el esfuerzo de concentración o reflexión necesarios para recibir las informaciones del proceso y elaborar las respuestas adecuadas y por la constancia con debe ser sostenido este esfuerzo. El esfuerzo de atención puede incrementarse en función de la frecuencia de aparición de posibles incidentes y las consecuencias que pudieran ocasionarse durante el proceso por una equivocación del trabajador. Este aspecto es evaluado considerando la intensidad de la atención y el tiempo que debe mantenerse y aspectos que la incrementan como la frecuencia y las consecuencias de los errores.
- La fatiga percibida. La fatiga es una de las principales consecuencias que se desprenden de una sobrecarga de las exigencias de la tarea.
- El número de informaciones que se precisan para realizar la tarea y el nivel de complejidad de las mismas son dos factores a considerar para determinar la sobrecarga. Así, se mide la cantidad de información manejada y la complejidad de esa información.
- La percepción subjetiva de la dificultad que para el trabajador tiene su trabajo.

### Autonomía temporal

Este factor se refiere a La discreción concedida al trabajador sobre la gestión de su tiempo de trabajo y descanso. Se pregunta al trabajador sobre la elección del ritmo o de la cadencia de trabajo y de la libertad que tiene para alternarlos si lo desea, así como respecto a su capacidad para distribuir sus descansos.

### Contenido del trabajo

Con el término "contenido del trabajo" se hace referencia al grado en que el conjunto de tareas que desempeña el trabajador activan una cierta variedad de capacidades, responden a una serie de necesidades y expectativas del trabajador y permiten el desarrollo psicológico del mismo.

Las preguntas referentes a este factor pretenden ver en qué medida el trabajo está compuesto por tareas variadas y con sentido, implica la utilización de diversas capacidades del trabajador, está constituido por tareas monótonas o repetitivas o en qué medida es un trabajo que resulte importante, motivador o rutinario.

### Supervisión-participación

Este factor define el grado de autonomía decisional: el grado de la distribución del poder de decisión, respecto a distintos aspectos relacionados con el desarrollo del trabajo, entre el trabajador y la dirección.

Este factor se evalúa a partir de la valoración que el trabajador otorga al control ejercido por la dirección y el grado de participación efectiva respecto a distintos aspectos del trabajo así como por la valoración que el trabajador realiza de distintos medios de participación.

### Definición de rol

Este factor considera los problemas que pueden derivarse del rol laboral y organizacional otorgado a cada trabajador y es evaluado a partir de dos cuestiones:

- La ambigüedad de rol. Se produce ésta cuando se da al trabajador una inadecuada información sobre su rol laboral u organizacional.
- La conflictividad de rol. Existe conflictividad entre roles cuando existen demandas de trabajo conflictivas o que el trabajador no desea cumplir. Pueden darse conflictos entre las demandas de la organización y los valores y creencias propias, conflictos entre obligaciones de distinta gente y conflictos entre tareas muy numerosas o muy difíciles.

### Cuadro 1: Relación de factores y subfactores

## Interés por el trabajador

Este factor hace referencia al grado en que la empresa muestra una preocupación de carácter personal y a largo plazo por el trabajador o bien si la consideración que tiene del trabajador es de carácter instrumental y a corto plazo. La preocupación personal y a largo plazo tiende a manifestarse en varios aspectos: asegurando estabilidad en el empleo, considerando la evolución de la carrera profesional de los trabajadores, facilitando información de los aspectos que le puedan concernir y facilitando formación a los trabajadores. Por ello, se evalúan aspectos relativos a la promoción, formación, información y estabilidad en el empleo.

## Relaciones personales

Este factor mide la calidad de las relaciones personales de los trabajadores y es evaluado a través de tres conceptos. Se indaga hasta qué punto es posible la comunicación con otros trabajadores: se hace referencia a la calidad de las relaciones que el trabajador tiene con los distintos colectivos con los que puede tener contacto y se valoran las relaciones que se dan generalmente en el grupo de trabajo. (Ver cuadro 1)

## Aplicaciones del método

Cabe destacar cinco posibles aplicaciones del método de factores psicosociales:

### a. Para la evaluación de situaciones concretas

La aplicación del método en un momento dado puede ser contemplada como una "toma de temperatura" de ese momento. Los resultados obtenidos muestran qué magnitud y qué particularidades presenta unos determinados factores psicosociales en un grupo concreto, lo que permite realizar un diagnóstico de las condiciones psicosociales de ese grupo.

### b. Para la localización de fuentes de problemas

Dada la existencia de un problema y de cara a establecer sus posibles remedios, el método permite identificar algunos de los ámbitos en los que se está originando ese problema y así, orientar las posteriores acciones a emprender.

### c. Para diseñar cambios (contenido, magnitud y dirección) y priorizar actuaciones

De cara a llevar a cabo algunos cambios en las organización para solucionar algún problema, los resultados obtenidos tras una aplicación del método pueden orientar tanto para establecer qué tipo de acción ha de llevarse a cabo, como para determinar la intensidad o la urgencia con la que ha de llevarse a cabo esa acción o para señalar el ámbito (colectivo, departamento, etc.) de intervención. Por otra parte, los resultados obtenidos a partir de la aplicación de este método pueden servir de orientación para priorizar unas acciones sobre otras.

### d. Para la comparación de un grupo en dos momentos distintos o entre distintos grupos

Debido a que los resultados que ofrece el método están estandarizados, los datos obtenidos en una aplicación a un grupo en un momento dado pueden ser comparados con los datos recogidos en otro grupo o en el mismo grupo pero en momentos distintos. Eso permitirá, por una parte, valorar la evolución de las condiciones psicosociales de trabajo en el tiempo o evaluar el impacto de determinados cambios que se realicen y, por otra, observar las diferencias que a este nivel se dan entre distintos grupos.

### e. Para tomar conciencia de la situación

La utilización del método puede contribuir a la difusión de nuevas perspectivas acerca de la organización del trabajo y a enriquecer el debate interno en la empresa con conceptos y puntos de vista inusuales en muchas empresas, sobre cuál puede ser el origen de algunos problemas o cómo abordarlos.

## CARGA MENTAL (CM)

- Subfactor CM1: presiones de tiempo y retrasos
- tiempo asignado a la tarea (pregunta 3)
  - recuperación de retrasos (p4)
  - tiempo de trabajo con rapidez (p5)
- Subfactor CM2: esfuerzo de atención
- tiempo de atención (p1)
  - intensidad de la atención (p2)
  - frecuencia de errores (p6)
  - consecuencia de los errores (p7)
- Subfactor CM3: fatiga nerviosa
- fatiga (p8)
- Subfactor CM4: cantidad y complejidad de la información
- cantidad de información (p9)
  - complejidad de la información (p10)
- Subfactor CM5: dificultad de la tarea
- dificultad de la tarea (p11)

## AUTONOMÍA TEMPORAL (AT)

- Subfactor AT1: posibilidad de abandono momentáneo del trabajo (p12)
- Subfactor AT2: distribución de pausas (p13)
- Subfactor AT3: determinación del propio ritmo (p14)
- Subfactor AT4: variación del ritmo (p15)

## CONTENIDO DEL TRABAJO (CT)

- Subfactor CT1: capacidades utilizadas (p16 a p25)
- Subfactor CT2: repetitividad (p26)
- Subfactor CT3: importancia del trabajo (p27)
- Subfactor CT4: variedad del trabajo (p28)
- Subfactor CT5: trabajo rutinario (p29)
- Subfactor CT6: motivación por el trabajo (p30)
- Subfactor CT7: importancia del trabajo para otros (p31 a p34)

## SUPERVISIÓN-PARTICIPACIÓN (SP)

- Subfactor SP1: supervisión (p35 a p40)
- Subfactor SP2: medios de participación (p41 a p45)
- Subfactor SP3: grados de participación (p46 a p51)

## DEFINICIÓN DE ROL (DR)

- Subfactor DR1: ambigüedad de rol (p52 a p58)
- Subfactor DR2: conflictividad de rol (p59 a p62)

## INTERÉS POR EL TRABAJADOR (IT)

- Subfactor IT1: promoción (p63)
- Subfactor IT2: formación (p64)
- Subfactor IT3: medios de información (p65 a p68)
- Subfactor IT4: estabilidad en el empleo (p69)

## RELACIONES PERSONALES (RP)

- Subfactor RP1: posibilidad de comunicarse (p70)
- Subfactor RP2: calidad de las relaciones (p71 a p74)
- Subfactor RP3: relaciones de grupo (p75)

## Presentación de resultados

El método ha sido concebido para obtener valoraciones grupales de trabajadores en situaciones relativamente homogéneas; se

pretende conocer la situación de una serie de factores que afectan a una área organizativa (departamento, sección, grupo de trabajo ...) compuesta por varios trabajadores. Por ello, aunque, técnicamente sea posible, es desaconsejable trabajar con resultados individuales.

La puntuación grupal se obtiene a partir de las puntuaciones de cada sujeto en cada factor y, ésta, a su vez, de las respuestas a las preguntas que conforman cada factor. En general, las preguntas contribuyen de manera distinta a la puntuación final de su factor. Igualmente, cada opción de respuesta tiene distinto valor. La distinta aportación de cada pregunta (y dentro de cada una de éstas, de cada opción de respuesta) se ha establecido a partir de dos criterios:

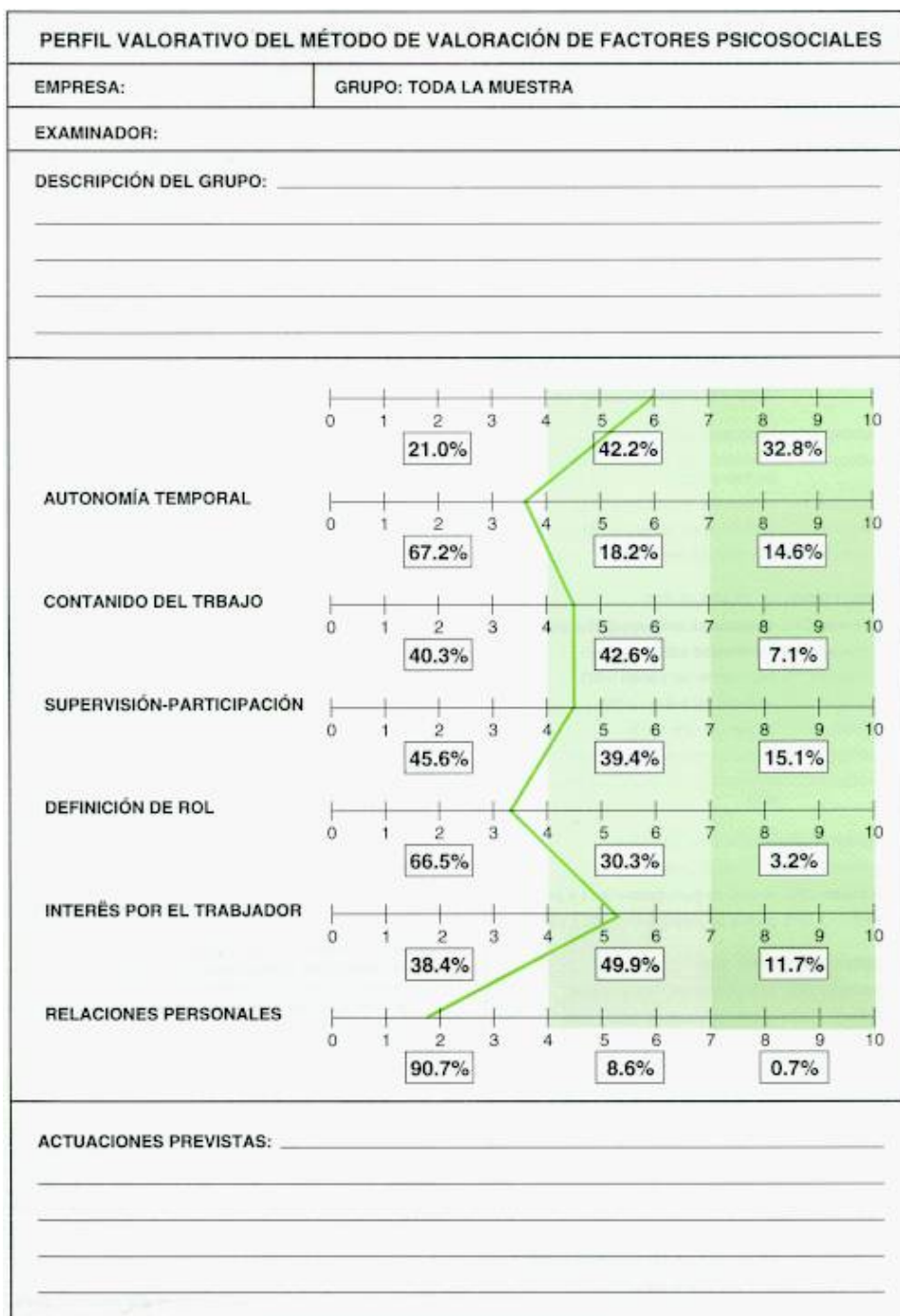
- Por la importancia del aspecto que mide una pregunta establecida teóricamente en función de la importancia que han dado a ese aspecto distintos estudios y metodologías consultadas para la elaboración de este método.
- Por la relación que las preguntas han mostrado experimentalmente con variables como el absentismo, la insatisfacción laboral y la sintomatología psicósomática.

El método presenta los resultados en dos diferentes formatos: por un lado se ofrecen las medias del colectivo analizado para cada uno de los factores (Perfil Valorativo) y, por otro, se ofrece el porcentaje de contestación a cada opción de respuesta de cada pregunta (Perfil Descriptivo).

### Perfil Valorativo

Ofrece la media de las puntuaciones del colectivo analizado para cada uno de los factores psicosociales de los que consta el método. Estas puntuaciones son trasladadas a un perfil gráfico (ver Tabla 1) en el que se presenta una escala de valores comprendida entre 0 y 10 para cada factor.

**Tabla 1: Perfil valorativo**



En este perfil se distinguen tres diferentes tramos que indican distintas situaciones de riesgo:

1. Situación satisfactoria (desde 0 a 4 puntos).
2. Situación intermedia (desde 4 a 7 puntos). Las condiciones existentes pueden generar molestias a un cierto número de trabajadores pero no son lo suficientemente graves como para demandar una intervención inmediata. Sin embargo, es una situación que es preciso subsanar en cuanto sea posible, ya que estos factores pueden resultar, en el futuro, fuentes de problemas.
3. Situación nociva (desde 7 a 10 puntos). Los factores cuya puntuación está comprendida en este tramo requieren una intervención en el plazo más breve posible. Es previsible que en situaciones de este tipo exista entre los trabajadores una gran insatisfacción con su trabajo, o una tendencia al incremento del absentismo o que aparezca sintomatología asociada al estrés.

Además, para cada factor se indica en unos recuadros situados debajo de cada escala, el porcentaje de trabajadores que se posiciona en cada una de las tres situaciones mencionadas.

## Perfil Descriptivo

Ofrece una información detallada de cómo se posicionan los trabajadores ante cada pregunta, permitiendo conocer el porcentaje de elección de cada opción de respuesta, lo cual permite obtener datos acerca de aspectos concretos relativos a cada factor.

## Justificación estadística

Los distintos ítems y factores que conforman el método han sido analizados estadísticamente con el fin de asegurar su fiabilidad y validez. La consistencia interna del método se obtuvo a través de las correlaciones entre los ítems de cada uno de los factores, obteniéndose cifras estadísticamente significativas.

Para el cálculo de la estabilidad de las medidas se utilizó el método test-retest. Así mismo, los distintos factores fueron correlacionados con una medida de absentismo referido por los propios encuestados, con la Escala de Satisfacción de Warr, Cook y Wall (ver NTP 394) y con el Test de Salud Total de Langner (ver NTP 421). Los resultados de tales correlaciones se presentan en la Tabla 2.

**Tabla 2: Justificación estadística y correlaciones con otras variables**

| FACTORES | T.S.T.  | ABSENTISMO | SATISFACCIÓN | FIABILIDAD |
|----------|---------|------------|--------------|------------|
| CM       | 0.24*** | -0.05      | -0.17***     | 0.71***    |
| AT       | 0.11*   | -0.06      | -0.22***     | 0.59***    |
| CT       | 0.18*** | 0.24***    | -0.38***     | 0.78***    |
| SP       | 0.32*** | 0.13**     | -0.64***     | 0.68***    |
| DR       | 0.28*** | 0.09       | -0.51***     | 0.67***    |
| IT       | 0.14*** | 0.08       | -0.25***     | 0.56***    |
| RP       | 0.25*** | 0.08       | -0.35***     | 0.56***    |

## Bibliografía

(1) LEPLAT, J. Y CUNY, X.

**Psicología del trabajo. Enfoques y técnicas**

Pablo del Río, Madrid, 1978

(2) MUCHINSKY, P.M.

**Psicología aplicada al trabajo**

Desclée de Brouwer, Bilbao, 1994

(3) OIT/OMS

**Identificación y control de los factores psicosociales nocivos en el trabajo**

Informe del Comité Mixto OIT/OMS de medicina del trabajo. Novena Reunión. Ginebra 18-24 de septiembre de 1984