



# Algunas orientaciones para evaluar los factores de riesgo psicosocial

(edición ampliada 2015)



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL



INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO



# Algunas orientaciones para evaluar los factores de riesgo psicosocial

(edición ampliada 2015)



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL



INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO

**Título:**

Algunas orientaciones para evaluar los factores de riesgo psicosocial (edición ampliada 2015)

**Autor:**

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT)

**Elaborado por:**

Integrantes del Proyecto de Investigación “Orientaciones para evaluar los factores de riesgo psicosocial (ORIENTA)”:

Ángel Lara Ruiz (coordinador). CNNT - INSHT

María Jesús Otero Aparicio. CNNT - INSHT

Noemí Manzano Santamaría. CNNT - INSHT

Manuel Fidalgo Vega. CNCT - INSHT

Sofía Vega Martínez. CNCT - INSHT

Jesús Pérez Bilbao. CNVM - INSHT

**Edita:**

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT)

C/ Torrelaguna 73, 28027 Madrid

Tel. 91 363 41 00, fax 91 363 43 27

[www.insht.es](http://www.insht.es)

**Composición:**

Servicio de Ediciones y Publicaciones del INSHT

**Edición:**

Madrid, diciembre 2015

**NIPO** (en línea): 272-15-076-X

**NIPO** (papel): 272-15-075-4

**Depósito Legal:** M-27930-2015

**Hipervínculos:**

El INSHT no es responsable ni garantiza la exactitud de la información en los sitios web que no son de su propiedad. Asimismo la inclusión de un hipervínculo no implica aprobación por parte del INSHT del sitio web, del propietario del mismo o de cualquier contenido específico al que aquel redirija.

**Agradecimientos:**

A los colaboradores externos al INSHT de la primera edición: M<sup>a</sup> A. Paloma Alcalá Toca; José Antonio Lara; Luis Ortiz Sastre y Servicio de Prevención Mancomunado del Grupo Telepizza.

A los colaboradores externos al INSHT de esta segunda edición: Inés Dalmau Pons y Ramón Ferrer Puig, de la Universidad de Barcelona, por la realización de las cuestiones relacionadas con la triangulación; Yolanda García Rodríguez, de la Universidad Complutense de Madrid, por la elaboración del apartado de conceptos básicos metodológicos; M<sup>a</sup> José Lasa Gorraiz, del Instituto de Salud Pública y Laboral de Navarra y Grupo de Trabajo de Psicología y Salud Laboral del Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid, por la realización del apartado sobre la norma UNE-ISO 10667.

**Catálogo general de publicaciones oficiales:**

<http://publicacionesoficiales.boe.es>

**Catálogo de publicaciones del INSHT:**

<http://www.insht.es/catalogopublicaciones/>

**Nota sobre el uso del masculino:**

El empleo en esta publicación del masculino plural cuando nos referimos a mujeres y hombres como colectivo no tiene intención discriminatoria alguna, sino la aplicación de la ley lingüística de la economía expresiva, facilitadora de la lectura con el menor esfuerzo posible.

**Citar este documento como:**

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2015). *Algunas orientaciones para evaluar los factores de riesgo psicosocial (edición ampliada 2015)*. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

# ÍNDICE

---

1. INTRODUCCIÓN.....	11
2. ALGUNAS ORIENTACIONES PARA EVALUAR LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL .....	13
Fase 1. Identificación de los factores de riesgo. ....	14
Fase 2. Elección de la metodología, técnicas e instrumentos que se han de aplicar.....	23
Fase 3. Planificación y realización del trabajo de campo.....	38
Fase 4. Análisis de los resultados y elaboración de informe.....	42
Fase 5. Elaboración y puesta en marcha de un programa de intervención. ....	49
Fase 6. Seguimiento y control de las medidas adoptadas.....	52
3. HABLEMOS DE... ..	58
3.1. Conceptos básicos en Psicología: algunas orientaciones. ....	59
3.2. Conceptos básicos metodológicos: algunas orientaciones. ....	67
3.3. Violencia en el trabajo: algunas orientaciones. ....	77
3.4. La norma UNE-ISO 10667 sobre “Prestación de servicios de evaluación. Procedimientos y métodos para la evaluación de personas en entornos laborales y organizacionales” y la gestión del riesgo psicosocial en las organizaciones. ....	87
4. REFLEXIÓN FINAL .....	94
REFERENCIAS.....	95
OTRAS PUBLICACIONES Y FUENTES DE INFORMACIÓN DE INTERÉS .....	108

## LISTA DE SIGLAS

---

APT	Acoso Psicológico en el Trabajo
EU-OSHA	Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo
HSE	Health and Safety Executive
INSHT	Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo
INSL	Instituto Navarro de Salud Laboral (actualmente Instituto de Salud Pública y Laboral de Navarra, ISPLN)
ISTAS	Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud
ITSS	Inspección de Trabajo y Seguridad Social
LPRL	Ley de Prevención de Riesgos Laborales
NTP	Nota Técnica de Prevención
PRL	Prevención de Riesgos Laborales
RSP	Reglamento de los Servicios de Prevención
UA	Unidad de Análisis

## 1. INTRODUCCIÓN

---

Al comienzo de la reflexión final de la edición pasada se decía que *“tanto sobre las preguntas incluidas como sobre las orientaciones dadas, se podría decir aquello de <<no están todas las que son pero sí son todas las que están>>. Cuando se <<concluye>> la redacción de un texto de estas características, siempre queda la duda sobre qué otras cuestiones se podrían haber incluido y qué otras orientaciones se podrían haber dado. Pero esta cuestión, formulada una y otra vez, podría convertirse entonces en una tautología y dar como resultado una obra siempre a punto de cerrarse que jamás verá la luz. De este modo, llega un día en que se toma la decisión de concluir la redacción y albergar la esperanza de que los nuevos aspectos que puedan surgir, tanto en forma de pregunta como de respuesta, puedan ver la luz en forma de una segunda parte (haciendo caso omiso del dicho de que <<nunca segundas partes fueron buenas>>), un artículo, una ponencia, una guía breve, ... el tiempo dirá”*. Pues bien, el tiempo ha dictado sentencia y ahora tiene entre sus manos una edición ampliada de aquella primera obra. En la misma podrá encontrar las mismas preguntas y respuestas que aparecían en la primera edición –con las pertinentes ampliaciones y actualizaciones de las referencias bibliográficas y enlaces a páginas web- más un conjunto de nuevos interrogantes y respuestas.

11

La experiencia investigadora y de asistencia técnica desarrollada desde las Unidades Técnicas del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) vinculadas al área de Psicología, dentro del marco investigador del proyecto “ORIENTA” (10.11.01.15. CNNT.2014), y la colaboración de destacados expertos en el ámbito psicosocial laboral, ha dado lugar al presente documento.

Para su realización, se han llevado a cabo las siguientes acciones y consultado las siguientes fuentes de información:

- Revisión de las consultas llegadas al INSHT en materia psicosocial en los últimos años, especialmente las relativas a la evaluación de los factores psicosociales.
- Consulta de los apartados de “preguntas frecuentes” -más popularmente conocidas por su acrónimo inglés FAQ (Frequently Asked Questions)- en diversas páginas web de Prevención de Riesgos Laborales (PRL) y publicaciones específicas.

- Consulta y estudio de diversos libros, informes, monografías, artículos, etc., que el lector podrá encontrar referenciados a lo largo del texto.
- Recopilación de preguntas frecuentemente planteadas en materia psicosocial a los autores y colaboradores de este documento en diversos cursos, seminarios, talleres, jornadas, etc.
- Visita/consulta a diversos organismos relacionados con algunas de las cuestiones planteadas.
- Entrevista con técnicos de prevención especialistas en determinadas materias.

Finalmente, hay que puntualizar dos aspectos de este documento. El primero, referido al ámbito de aplicación de los contenidos que van a aparecer. En este sentido, se han considerado, fundamental aunque no exclusivamente, las evaluaciones genéricas de factores psicosociales (o que utilizan “métodos” de primer nivel, en terminología de Meliá, Nogareda, Lahera, Duro, Peiró, Salanova y Gracia, 2006).

El segundo aspecto a puntualizar tiene que ver con dos vocablos del título de esta obra. El primero se refiere al porqué de la palabra “algunas”. Somos conscientes de que las propuestas dadas no se agotan con las presentadas en esta obra, ya que la multiplicidad de organizaciones y formas de organizarse, tipos de puestos de trabajo, actividades que se desarrollan, etc., hacen que, aun habiendo algunos patrones de actuación más o menos fijos para evaluar los factores psicosociales, haya que estudiar caso por caso cuál es la estrategia de evaluación más acorde. El segundo vocablo es “orientación”. Según la vigésima tercera edición del Diccionario de la Lengua Española (<http://www.rae.es>), orientar es “dar a alguien información o consejo en relación con un determinado fin”. Por tanto, sencillamente se pretende informar de cómo abordar la resolución de algunas dudas frecuentes en este ámbito y cuál es el estado de la cuestión en este momento.

## 2. ALGUNAS ORIENTACIONES PARA EVALUAR LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL

Para no hacer una simple enumeración de preguntas y respuestas, estas se han clasificado según qué fase del proceso de evaluación se vea fundamental –que no exclusivamente- afectada, es decir: que ciertas preguntas y sus correspondientes respuestas podrían estar ubicadas en más de una fase. Estas etapas son las referidas en la Nota Técnica de Prevención (NTP) número 702 editada por el INSHT (2005). Recordemos las mismas (figura 1):

- Identificación de los factores de riesgo.
- Elección de la metodología, técnicas e instrumentos que se han de aplicar.
- Planificación y realización del trabajo de campo.
- Análisis de los resultados y elaboración de un informe.
- Elaboración y puesta en marcha de un programa de intervención.
- Seguimiento y control de las medidas adoptadas.

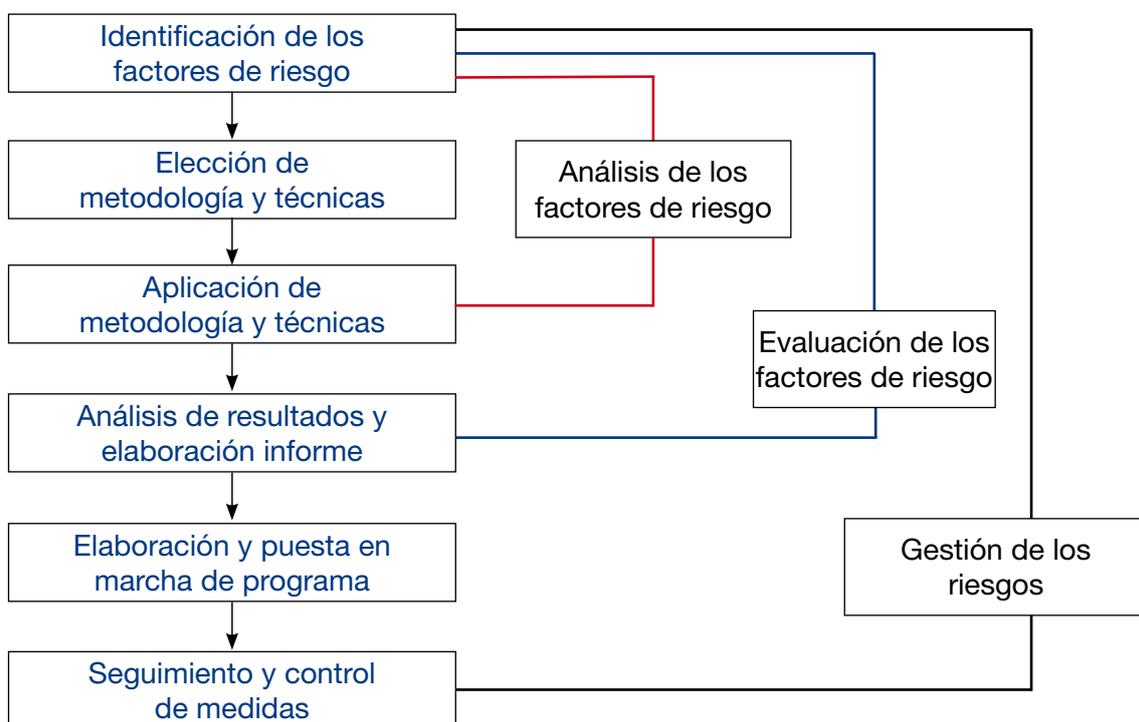


Figura 1. Fases de la evaluación de los factores psicosociales

Otras cuestiones más genéricas, que afectan a todo o buena parte del proceso evaluativo, se abordarán en el capítulo tres.

## Fase 1. Identificación de los factores de riesgo.

Los factores de riesgo psicosocial comprenden un amplio espectro de factores. Esto no significa que todos ellos estén siempre presentes en todos los puestos de trabajo. Por ejemplo, un puesto de trabajo aislado no se verá afectado por factores de riesgo provenientes de la interacción con otros trabajadores o con clientes, pacientes, pasajeros, etc. Sin embargo, poseerá otros factores de riesgo asociados a la ejecución del trabajo en soledad y la falta de comunicación (Meliá et ál., 2006). Por eso, **en esta fase es necesario definir y acotar de la forma más precisa y menos ambigua posible el factor o factores que se han de investigar** y sus diferentes aspectos o facetas (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2005).

14



Para partir de un conocimiento preciso de la situación que ayude a definir los aspectos que se han de evaluar, se debe intentar conseguir toda la información posible que nos oriente en este objetivo. Para ello, en esta fase es conveniente, a veces, aplicar técnicas de recogida de información poco estructuradas (entrevistas semidirigidas, observación poco estructurada, grupos de discusión, etc.) (véase la figura 2).

*Fuentes de información (listado no exhaustivo):*

- **Opinión de todos los grupos** sociales implicados.
- **Observación del trabajo** mientras este se está llevando a cabo.
- **Registro de las posibles tensiones y «desviaciones»** entre los procedimientos de trabajo teóricos y los procedimientos reales.
- **Documentos, estadísticas e informes** que puedan aportar información y que puedan estar relacionados con el tema:
  - **Datos generales sobre la empresa:** antigüedad, organigrama, sistemas de horarios, de salarios, de promoción, etc.
  - **Características de la plantilla:** sexo, edad, antigüedad en la empresa y en el puesto, etc.
  - **Diferentes aspectos que afectan al personal:** absentismo, enfermedades, formación, siniestralidad, rotación del personal, solicitudes de cambios de puesto, sanciones, etc.
  - **Diferentes aspectos que afectan a la producción:** calidad de la producción, rechazos, índices de producción, intervenciones de mantenimiento, averías, etc.
  - **Actas e informes** del comité de empresa, del comité de seguridad y salud, del servicio de prevención, etc.
  - **Consulta de otros estudios, teorías y conocimientos** existentes relacionados con el tema.

Figura 2. Fuentes de información (adaptado de Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2005).

Algunas preguntas habituales que surgen en esta fase inicial de acercamiento tienen que ver con: el empleo de instrumentos de ayuda u organización de la información, que sean específicos para esta etapa; la conformación de las futuras unidades de análisis (UA); la cuestión población/muestra; etc. Veámoslas.

15



¿Existe algún listado estandarizado de preguntas, factores (demanda, control, tiempos de trabajo, desempeño de rol...), que pueda ayudar a elaborar un guión de entrevista previa, unas primeras categorías de observación,... algo que pueda orientar de forma global?

A día de hoy, se cuenta con un número muy amplio de publicaciones y páginas web de calidad que pueden ser útiles en este cometido. Sólo por citar algunas de ellas (listado no exhaustivo):

- El Factsheet 31 de la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo -EU-OSHA- (2002) presenta un sencillo

cuestionario destinado a averiguar si puede existir un problema de estrés laboral en el lugar de trabajo. Son preguntas ordenadas en dimensiones de estudio clásicas de este ámbito como exigencias/demandas, control, apoyo, etc. Téngase en cuenta que no se trata de un instrumento validado o baremado, sino de una sencilla recopilación de preguntas.

- Otra interesante publicación de la EU-OSHA es la de Cox, Griffiths y Rial-González (2005). Contempla 10 características psicosociales del trabajo potencialmente peligrosas, clasificándolas según su relación con el contexto o con el contenido del trabajo.
- La publicación “Risk assessment essentials” de la EU-OSHA (2007) contiene también algunos interesantes listados para la comprobación de la existencia de ciertos peligros en los lugares de trabajo.
- La campaña de la EU-OSHA “Trabajos saludables. Gestionemos el estrés” ([https://hw2014.healthy-workplaces.eu/es?set\\_language=es](https://hw2014.healthy-workplaces.eu/es?set_language=es)), desarrollada durante los años 2014 y 2015, contiene una importante cantidad de información.
- Las listas de control de la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo (Kompier y Levi, 1995).
- Diversos materiales realizados al amparo de la campaña europea de inspección “Psychosocial Risk Assessments”, ejecutada en el año 2012 por el Comité de Altos Responsables de la Inspección de Trabajo (CARIT) -*Committee of Senior Labour Inspectors (SLIC)*- (disponibles en <http://www.av.se/SLIC2012/spanish.aspx>).
- La publicación “Guía de Actuaciones de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social sobre Riesgos Psicosociales” de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social (ITSS) (2012), guía realizada siguiendo las pautas marcadas por la campaña citada del SLIC, también contiene información interesante al respecto.
- Información contenida en las páginas web temáticas de Psicología y Ergonomía de la página web del INSHT (<http://www.insht.es>).
- El análisis de indicadores de efectos sobre las personas y sobre el proceso productivo de la guía “Ergonomía: Pautas de actuación. Guía para la realización de evaluaciones ergonómicas y psicosociales” (Sebastián, 2008).

- Numerosas publicaciones, tanto generales como sectoriales, elaboradas por organizaciones empresariales y sindicales, asociaciones, colegios profesionales, institutos de salud laboral o similares de las comunidades autónomas y un largo etcétera (muchas de ellas disponibles en Internet).

En definitiva, y además de la información que se pueda recopilar por apreciación directa, resulta extraordinariamente útil, en este primer momento, solicitar a los trabajadores que describan abiertamente con sus propias palabras aquellas situaciones y experiencias en el trabajo que les pueden producir un malestar importante (Ortiz, 2012).

Una vez delimitado el conjunto de factores en los que se podría centrar el estudio, y a partir de los datos reunidos anteriormente, también se podría ir precisando qué centro/s de trabajo, departamento/s, etc. se van a analizar –aspecto este entre las fases uno y dos- (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2005). Surgen entonces cuestiones como las siguientes:



¿Cómo se conforman las unidades de análisis?  
¿Qué criterios pueden ser orientadores?

El manual de la versión 2 del método CoPsoQ-istas 21 (Moncada, Llorens, Andrés, Moreno y Molinero, 2014) establece unos criterios para definir las UA básicas que consideramos de interés y extrapolables no sólo al uso de este procedimiento de evaluación (la inclusión de negrita es nuestra):

*“Los puestos de trabajo son unidades de análisis básicas pero, habitualmente, desde el punto de vista psicosocial no es necesario tratarlos todos por separado, bien por cuestiones de operatividad, cuando hay demasiados, bien por cuestiones de anonimato. Para agruparlos, el grupo de trabajo tendrá en cuenta tres criterios. **El primero, es el de la gestión de personas:** no se pueden juntar dos puestos, uno que implique mando sobre personas y otro que no, en cambio, por ejemplo, sí se pueden juntar los distintos puestos de*

jefes intermedios aunque entre ellos exista una jerarquía. **El segundo, es el margen de autonomía a la hora de realizar la tarea:** no se pueden juntar puestos con distintas posibilidades de decidir a la hora de realizar la tarea; por ejemplo, a los trabajadores en el puesto de mecánico nadie les dice cómo deben arreglar las máquinas, en cambio los trabajadores en el puesto de operario no deciden ni cómo realizan el movimiento que hacen para aparear la pieza que le toca con la que le llega; las trabajadoras en el puesto de caja no deciden ni cómo se dirigen al cliente, en cambio las trabajadoras en el puesto de técnica informática programan con el sistema que ellas escogen. **El tercero, es la naturaleza de la tarea:** por ejemplo, no se puede unir el puesto de trabajo de mecánico con el de administrativo, sus tareas no tienen nada que ver; en cambio sí podemos juntar el puesto de administrativo/a de recursos humanos con el puesto de administrativo/a de almacén, que realizan tareas parecidas.

La división básica de ocupaciones puede ser útil para guiar la agrupación de puestos: directivos/as, encargados/as, técnicos/as, administrativos/as, trabajadores/as con oficio, trabajadores/as sin oficio (pero atención: no debe usarse nunca esta nomenclatura, hay que usar los nombres de los puestos de trabajo existentes en la empresa, de forma que todo el mundo pueda identificar su puesto)” (p. 64).

18

Evidentemente, estos no son los únicos criterios a tener en cuenta para la creación de las UA. Otros criterios como el hecho de que una determinada UA no sea tan pequeña que se descuide la preservación del anonimato, o considerar el hecho de que a veces los resultados globales de una organización pueden enmascarar datos relevantes pertenecientes a puestos/departamentos/grupos de edad... más específicos, u otras variables de interés particular de cada organización, pueden también determinar las decisiones acerca de qué UA conformar (véase también el punto 3.2.a.2. de Inspección de Trabajo y Seguridad Social, 2012 o Lucas, 2008, página 74).

En cualquier caso, considérese que más no es necesariamente sinónimo de mejor. Las UA han de ser estrictamente las necesarias para cumplir con los objetivos que se buscan en la evaluación.

Finalmente y respecto a los valores o modalidades concretas que conforman una UA, se deben recordar dos propiedades imprescindibles:

dibles que han de cumplir: ser exhaustivas y mutuamente excluyentes o incompatibles. Es decir, los diversos valores de una UA deben cubrir todas las posibilidades que esta puede presentar y además deben ser disjuntas (García, 2008). Respecto a la primera propiedad, la exhaustividad consiste en que ningún encuestado se pueda quedar fuera de la categorización que se ha realizado en una unidad de análisis. Por ejemplo, si se define la unidad de análisis “puesto de trabajo” y se establecen las modalidades o valores “auxiliar”, “administrativo”, “técnico” y “mando”, si alguien ocupase un puesto de trabajo denominado “conductor”, no tendría posibilidad de señalar ninguna opción. Respecto a la segunda propiedad, la mutua exclusividad significa que no ha de ser posible la pertenencia a dos valores diferentes en una misma UA. Continuando con el ejemplo anterior, si existiese la posibilidad de que alguien pudiese marcar las opciones “auxiliar” y “administrativo” porque ocupa ambos puestos de trabajo, esto significaría que hay un error en la definición de las modalidades de dicha UA, teniendo entonces que crearse una nueva modalidad que contemplase esta circunstancia.

En la práctica cotidiana se ha podido observar cómo el descuido en este tipo de aspectos conlleva una posterior pérdida en la capacidad de análisis de los datos.



En las evaluaciones de los factores psicosociales, ¿hay que contar con toda la población trabajadora o se puede muestrear?

Meliá et ál. (2006) dicen al respecto que *“en las metodologías cuantitativas (las que utilizan instrumentos como los cuestionarios) en empresas pequeñas y medianas debe aplicarse el instrumento o instrumentos a todos los trabajadores. A partir de cierto tamaño de empresa puede resultar recomendable, por razones prácticas y por razones de calidad de los datos, aplicar técnicas de muestreo y determinar los tamaños de muestra de cada colectivo a analizar mediante las fórmulas estadísticas apropiadas para el grado de error muestral técnicamente adecuado. La determinación del tamaño de la muestra, en su caso, es una cuestión técnica. En las metodologías cualitativas (p.e., entrevistas) debe determinarse la elección de las personas que*

*participarán. En empresas de cierto tamaño hay que establecer la selección de personas que participarán atendiendo a criterios de representatividad e interés para el estudio. Como anteriormente hemos descrito, el Reglamento de los Servicios de Prevención indica que debemos recoger información para evaluar y adoptar medidas preventivas. Para la recogida de esta información no es necesario consultar a todos los trabajadores, pero sí será necesario establecer los medios o técnicas más adecuados para tener la máxima información posible sobre las condiciones psicosociales de trabajo o los factores de riesgo psicosocial” (p. 27).*

El extinguido procedimiento de evaluación “Factores Psicosociales. Identificación de situaciones de riesgo”, del Instituto Navarro de Salud Laboral (INSL, ahora denominado Instituto de Salud Pública y Laboral de Navarra) planteaba en una línea parecida que *“la prueba debe ser cumplimentada por el 100 % de la plantilla. En caso de no ser posible, se recomienda hacer un muestreo teniendo en cuenta la diversidad de puestos de trabajo existentes y elegir una muestra que estadísticamente represente a todas y cada una de las condiciones de trabajo que están presentes en la organización. Las unidades de análisis y la presentación de resultados deberán ser de un tamaño tal que se garantice en todo momento el anonimato y la confidencialidad de las respuestas emitidas”* (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2009a, p. 2). La “metodología” INERMAP comenta también algo en la misma línea (Gracia, 2006).

Otras posiciones son algo distintas de las anteriormente presentadas. Por ejemplo, Niño (2006) manifiesta que *“el carácter etiológico de una evaluación de riesgos psicosociales obliga a dar la opción de pasar las encuestas a todas las personas o trabajadores, a entrevistar a todos los delegados de prevención y a todos los interlocutores de la empresa designados, y no solamente a una muestra de los mismos, por representativa que se considere para un estudio epidemiológico. Una evaluación de riesgos basada solamente en el estudio epidemiológico o estadístico muestral, que se limite a comparar la situación psicosocial de los puestos de una empresa o departamento respecto a una situación de referencia, nunca será el «estudio de objetivación y valoración de las condiciones de trabajo» de todos los puestos, que debe ser una eva-*

luación de riesgos” (p. 40); o Martínez-Losa (2006), que descarta el muestreo a la hora de recopilar datos cuantitativos aunque sí lo considera necesario para la toma de datos de tipo cualitativo.

En conclusión y aparte de posibles disquisiciones estadísticas al respecto, la consigna general es que, si es viable contar con toda la población trabajadora, la mejor opción es no muestrear (la guía de la ITSS también lo considera así). Téngase en cuenta que la contestación a un cuestionario o escala, entrevista, etc. es un acto voluntario, y este hecho ya supone una pérdida de casos en sí misma. Considérese también que lo que aparentemente puede parecer en un principio ventajoso también tiene sus inconvenientes, como, por ejemplo, diseñar y contar con una muestra de sustitución. Además, participar es motivador y propicia la implicación posterior cuando haya que desarrollar las medidas preventivas (intervención psicosocial). Ahora bien, siendo realistas, hay características presentes en ciertas organizaciones como, por ejemplo, su gran volumen de trabajadores, su amplia dispersión geográfica, etc., que hacen que contar con toda la población trabajadora sea un cometido técnico prácticamente inabordable, por lo que en este tipo de situaciones sí podría ser conveniente, por razones de operatividad, realizar un muestreo. En tal caso, es primordial el hecho de que esté bien realizado (véase Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 1991; Manzano, 1998; Moncada et ál., 2014) y que sea verdaderamente representativo de la variedad de puestos de trabajo y situaciones que pueden estar presentes en una organización.



¿Cuál es el número mínimo de trabajadores en una organización que permitiría el uso de cuestionarios o escalas como instrumento de evaluación?

Sin ánimo de ser exhaustivos, veamos la información que ofrecen al respecto algunos de los procedimientos de evaluación más conocidos y que emplean este tipo de instrumentos.

FPSICO 3.1 (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2014) indica al respecto -apartado de “*instrucciones básicas para la*

*correcta utilización del método*”- que, aun siendo posible la obtención de resultados tanto individuales como colectivos, se desaconseja el empleo de datos individualizados. Ello es así por aspectos como la naturaleza de los datos que obtiene, razones deontológicas, etc. Por tanto, establece como unidad mínima de análisis el departamento, categoría profesional, etc. Es decir, no establece un número mínimo concreto pero sí deja claro que es necesario que exista un conjunto de casos lo suficientemente numeroso como para no relacionar las respuestas a un cuestionario específico con una persona concreta.

El procedimiento de evaluación del INSL planteaba que *“como medida para garantizar el anonimato de las respuestas emitidas, se aconseja sea utilizado en empresas u organizaciones que cuenten como mínimo con diez trabajadores; aunque no se desaconseja su uso para tamaños menores, siempre que se acredite la confidencialidad de los datos obtenidos y la presentación de los resultados se haga de forma global”* (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2009a, p. 1). Es decir, en este caso sí se recomendaba un tamaño mínimo de la organización que lo emplease, aunque no prohibía su uso en otras menores siempre y cuando se salvaguardasen ciertas garantías.

En definitiva, aunque este tipo de procedimientos de evaluación no descartan el uso de este tipo de instrumentos en empresas pequeñas (incluso algunos de ellos, como ISTAS, han creado versiones específicas para este tipo de organización), el estado del arte actual apunta a que quizá en este tipo de organizaciones la evaluación de los factores psicosociales también se podría plantear en otros términos (Gabinete de Prevención, Calidad y Medio Ambiente de la Confederación de Asociaciones Empresariales de Baleares, 2009; Inspección de Trabajo y Seguridad Social, 2012). Por ejemplo, Guàrdia y Perú (2010), hablando de los registros cualitativos, o Sebastián (2008), sobre algunas consideraciones acerca de las evaluaciones psicosociales, comentan que en empresas pequeñas podría ser mucho más interesante prescindir de los cuestionarios y usar técnicas que impliquen datos cualitativos (lo cual conlleva que el administrador de estas técnicas tenga una muy buena preparación, incluso más exigente que la que se puede necesitar para aplicar cuestionarios, baterías o escalas. Como afirma la guía de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social (2012), *“su aplicación requiere un entrenamiento profesional específico”* –p. 25-.

## Fase 2. Elección de la metodología, técnicas e instrumentos que se han de aplicar.

Una vez que ya se cuenta con información suficiente o al menos inicial sobre qué factores sería necesario estudiar, cuáles son las características generales de la organización que determinan unas condiciones de trabajo u otras, qué unidades de análisis habría que considerar para poder contar posteriormente con una información más detallada que la ofrecida por un perfil general, etc., es habitual que surjan dudas relaciona-



das con aspectos como los siguientes: qué procedimiento, técnica o instrumento de evaluación emplear; la posibilidad de modificar ad hoc un “método” estándar; la viabilidad del empleo de técnicas cualitativas; el empleo simultáneo de varios “métodos”, técnicas o instrumentos de evaluación; etc. Veamos detenidamente estos aspectos.



De los diversos “métodos” o procedimientos, técnicas e instrumentos existentes, ¿qué criterios pueden ser útiles para comparar unos con otros y escoger el que mejor se pueda ajustar a la evaluación concreta a desarrollar?

**La elección dependerá sobre todo de los factores concretos que se tengan que evaluar** (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2005), pero también de la respuesta a una serie de condicionantes como los siguientes:

- Los objetivos que se persigan en función del tipo de evaluación de que se trate.

- Las características del colectivo (si tiene un bajo o alto nivel cultural; la facilidad o dificultad para reunir a todos colectivamente; su nivel de lectoescritura, etc.).
- Si el tipo o tipos de instrumentos a emplear han sido utilizados en numerosas ocasiones para hacer otros estudios (por ejemplo: en organizaciones donde sus trabajadores responden todos los años sistemáticamente tres o cuatro cuestionarios sobre clima laboral, cultura organizativa, etc., y además luego no reciben ninguna información al respecto ni sobre los resultados ni sobre las medidas adoptadas para la mejora de estos aspectos, puede que el uso de cuestionarios o escalas no sea lo más conveniente por estar ya muy “quemados”, con el consiguiente riesgo de obtener una tasa de respuesta muy baja).
- El nivel de rigor y calidad (en términos de validez) que nos proporcionará (Pérez, Rojas y Fernández, 1998).
- La posibilidad real de desarrollo (Pérez et ál., 1998):
  - El acceso a las fuentes de información. A veces, decididos a emplear un “método” determinado, cuando se va a aplicar la correspondiente técnica de recogida de datos es cuando uno se perca de que es complicado el acceso a la fuente de información.
  - El tiempo que va a ser necesario para desarrollar la evaluación de riesgos con el “método”, técnica o instrumento en cuestión.
  - Los recursos reales disponibles: presupuesto, materiales, aparatos, personal, etc.
  - El cuidado que se ponga en aspectos éticos como el anonimato y la confidencialidad.

Para analizar los diversos procedimientos estándar de evaluación existentes (o “tipificados” según la Asociación Española de Normalización, 2013a), se podrían seguir los criterios empleados por Moreno y Báez (2008) para recopilar y analizar el material existente en lengua española para evaluar los factores psicosociales de origen laboral. Estos criterios son elementos orientadores de valoración global y adecuación, y son los siguientes:

- Marco teórico de referencia.
- Sistema de evaluación: cuestionario, entrevista, grupo de discusión, etc.

- Objetivos y contenido: exploratorio, general, específico,...; estructura factorial más o menos amplia (además, algunos incorporan aspectos vinculados a la Psicología Positiva, la Calidad de Vida Laboral, etc.).
- Facilidad de uso y accesibilidad (para los evaluadores).
- Adaptabilidad: a un sector, tamaño de empresa, etc.
- Validez y fiabilidad.

A estos criterios se podrían añadir algunos más (Asociación Española de Normalización y Certificación, 2005, 2013a) como:

- Objetividad: grado en que los resultados obtenidos con un instrumento son independientes de la persona que lo usa y analiza e interpreta los datos.
- Sensibilidad: grado en que un método o instrumento es capaz de diferenciar entre diferentes grados del objeto de medida.
- “Generalizabilidad”: grado en que una puntuación puede ser generalizada a un determinado universo de situaciones o a una población de trabajadores.
- Valor crítico: valor de referencia para la evaluación de la puntuación medida y de las decisiones de tipo pasa-no pasa.

Toda esta información se debería encontrar en los manuales, instrucciones generales de uso, ficha técnica, etc. que suelen acompañar a estos procedimientos de evaluación. También existen cada vez más publicaciones recopilatorias donde encontrar información de algunos de los criterios anteriormente expuestos (Comisión Ejecutiva Confederal de UGT. Secretaría de Salud Laboral y Medio Ambiente, 2008; Foment del Treball Nacional, 2006; Grupo de trabajo de la Comisión sobre Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo del INSL, 2005; Guàrdia, 2008, 2010a; Nogareda, Catalina, Gil, Llaneza y Pascual, 2014).



¿Cuál es el mejor “método” o procedimiento, técnica o instrumento de evaluación de los denominados “estandarizados” o “tipificados”?

A priori, ningún “método”, procedimiento, técnica o instrumento puede ser considerado el mejor. La respuesta sería “depende de”, ya que **a día de hoy no se puede plantear la perspectiva del “método” único** (Inspección de Trabajo y Seguridad Social, 2012; Moreno y Báez, 2008).

Bajo este panorama, cobra especial importancia la labor técnica previamente comentada de **analizar y comparar los diversos “métodos”, técnicas e instrumentos teniendo en cuenta su abanico de ventajas e inconvenientes** (Inspección de Trabajo y Seguridad Social, 2012).

En cualquier caso, **es frecuente, en una misma evaluación de factores psicosociales, la utilización de varios “métodos”, técnicas y / o instrumentos, siendo, en muchos casos, la combinación de información de tipo tanto cuantitativo como cualitativo la elección más adecuada** (Inspección de Trabajo y Seguridad Social, 2012; Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2005). En este punto, el concepto de triangulación es de suma importancia. Pero...



### ¿En qué consiste la triangulación de datos?

La triangulación es un procedimiento metodológico, introducido por Campbell y Fiske (1959), que combina técnicas cualitativas y cuantitativas. Un riesgo psicosocial debe evaluarse mediante el cruce de datos de, al menos, tres tipos de técnicas diferentes (Cox et ál., 2005). Su concordancia puede utilizarse como indicador de la fiabilidad de los resultados y, en función de las escalas utilizadas, de su validez concurrente.

Más recientemente, la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (2005) y la Inspección de Trabajo y Seguridad Social (2012), entre otros autores, indican la **idoneidad y necesidad de este tipo de estrategias metodológicas en la evaluación de los factores de riesgo psicosocial** (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2005; Guàrdia, 2010a; Niño, 2006; Sebastián, 2008). Una excelente descripción al respecto puede hallarse en Sebastián y Jiménez (2014).

Las técnicas de recogida de información se pueden clasificar, en función de tres tipos de fuentes principales, en cuanto a su posible repercusión en la discusión de los resultados de la evaluación, del siguiente modo:

- *Datos preexistentes internos* (estadísticas e informes de accidentes, índices de recursos humanos o aportados desde estos, normativas, procedimientos, denuncias, etc.) y *externos* (análisis documental de publicaciones del sector, bibliografía sobre el tema, etc.), que permiten conocer el estado de la organización en un momento dado.
- *Datos indirectos cuantitativos* (tests, cuestionarios, etc.), que posibilitan la obtención eficiente de estadísticos de respuesta, y *cualitativos* (p.e. entrevistas, grupos de discusión, inventarios), opiniones y propuestas de los propios interesados que matizan la información más estandarizada.
- *Datos directos* (listas de chequeo, observación de las condiciones de trabajo, instrumentos de análisis de puestos de trabajo, etc.) que realiza el propio experto.

Como se menciona en la pregunta “*De los diversos “métodos” o procedimientos, técnicas e instrumentos existentes, ¿qué criterios pueden ser útiles para comparar unos con otros y escoger el que mejor se pueda ajustar a la evaluación concreta a desarrollar?*”, la elección de las técnicas específicas en cada caso dependerá de los factores concretos a evaluar (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2005), de las cualidades métricas de cada instrumento (descritas por la Asociación Española de Normalización y Certificación, 2005 y 2013a) y de una serie de condicionantes descritos en respuesta a esa pregunta.

**Los datos obtenidos** de los distintos instrumentos, evaluadores y trabajadores **se analizan independientemente mediante técnicas de reducción, categorización, clasificación y síntesis para, posteriormente en la fase de elaboración de conclusiones, compararlos entre sí.** En función de la tipología de escalas utilizadas o procedimientos de reducción de categorías mediante agrupación, pueden aplicarse contrastes estadísticos que objetivarán el análisis de los resultados. De este modo puede valorarse su validez y ampliar la investigación de las posibles discrepancias halladas. Puede triangularse, entre diversas posibilidades:

- *intra técnicas*: comparando los datos obtenidos de distintas unidades.
- *entre técnicas*: comparando los datos obtenidos sobre una misma unidad empírica o varias.

En resumen, la triangulación metodológica consiste en dilucidar las diferentes partes complementarias de la totalidad del fenómeno y analizar por qué distintos instrumentos arrojan diferentes resultados o se afianzan unos a otros, enriqueciendo con ello el análisis y confirriéndole rigor (Sebastián y Jiménez, 2014).

Continuando con el tema de la triangulación, otra cuestión que se puede plantear es:



¿Cuál es el peso relativo de cada tipo de prueba?

28

Probablemente no exista un acuerdo, y puede que tampoco deba existir, sobre cuáles son exactamente *los datos necesarios* y cómo deben ser tenidos en cuenta para realizar una adecuada evaluación de los factores psicosociales. Sí parece existir acuerdo en que *depende fundamentalmente* (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2005; Pérez et ál., 1998) de cuál sea su objetivo, la tipología de empresa a evaluar, su tamaño, el tiempo disponible para efectuarla y, por qué no decirlo, también de la pericia y experiencia previa del técnico responsable de esa evaluación.

Aun así, se debe equiparar la evaluación de dichos factores al resto de los factores de riesgo laboral. Parece adecuado partir de una primera evaluación general de puestos de trabajo. Esta evaluación debería incluir e identificar todos los riesgos existentes (artículo 16 de la LPRL; artículo 20 del RSP; ITSS, 2012). Para ello, por ejemplo, en el caso de riesgos de origen ergonómico, probablemente se intentaría identificar la presencia de posturas forzadas, la manipulación de cargas, etc. A partir de aquí, en el caso de que fuera necesario en función de los riesgos detectados, se llevaría a cabo un estudio en profundidad, centrado habitualmente en la aplicación de algún instrumento específico para evaluar dicha tipología de riesgo (artículo 5

del RSP). Dilucidar el peso relativo de toda la información obtenida se decide, en la práctica, sin necesidad de establecer exactamente porcentajes a priori dado que, en cada caso específico, su capacidad de influencia será distinta.

Es lógico plantear que en el ámbito de los riesgos psicosociales debería ser similar. Al planificar la obtención inicial de datos se tendría que considerar la existencia de antecedentes o las problemáticas que ya han aparecido, a lo que se pueden incorporar indicadores obtenidos de vigilancia de la salud.

Conocemos qué tipo de tarea realizan, horarios, temporalizaciones, tipos de exigencia asociados a cada tarea, variabilidad manifiesta, existencia de procedimientos de trabajo, reuniones, protocolos en caso de..., información proporcionada por la persona responsable, probable recolección previa de algún tipo de información obtenida de los trabajadores, qué datos se obtienen para la evaluación del resto de riesgos del puesto, etc.

Toda esta información permitiría realizar la evaluación de esos puestos de trabajo (Oficina Internacional del Trabajo, 2013; ITSS, 2012; artículo 5 del RSP). A partir de aquí, del mismo modo que en el resto de riesgos, se llevaría a cabo un estudio en profundidad, centrado habitualmente en la aplicación de algún instrumento específico para determinados riesgos. Probablemente, también en este caso, los datos cuantitativos nos orienten mejor sobre su incidencia, en tanto que los datos cualitativos nos orienten mejor para aclarar su pasillo origen en esos casos concretos. Esta combinación de enfoques permite la comprensión más integral y posibilita la exploración de coincidencias o desajustes, ambos aspectos especialmente importantes para realizar una adecuada evaluación de estos factores.



¿Es necesario que los encuestados contesten a todas las preguntas de las que consta un cuestionario o escala?

Esta es una cuestión importante, no sólo psicométricamente hablando, sino también desde un punto de vista eminentemente práctico. Ocurre que, especialmente aunque no de forma exclusiva, en los pro-

cedimientos generales de evaluación (generales porque no están diseñados expresamente para un sector u ocupación específica, como por ejemplo el FPSICO 3.1, ISTAS 21 versión 2, DECORE, etc.) nos podemos encontrar con el hecho de que las personas que han de contestar consideran que un número significativo de aspectos sobre los que son interrogados se refieren a variables que no están presentes en sus ocupaciones o con los que se identifican escasamente (por ejemplo, personas que no trabajan de cara al público y que son interrogadas sobre aspectos relacionados con este tema y sobre las exigencias emocionales que ello comporta). El riesgo que se corre entonces es que un buen número de preguntas puedan quedarse sin contestar. En este caso, se visualiza con claridad meridiana la importante labor técnica previa de hacer una buena elección metodológica que minimice este aspecto.

Esta problemática puede ser solventada de diversas maneras y cada una de ellas tiene sus ventajas e inconvenientes. Hay procedimientos de evaluación, como, por ejemplo, el del INSHT (2014) o el desaparecido del INSL (Lahera, 2006; Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2009a), que exigen que, para introducir la información recopilada en sus correspondientes bases de datos, los cuestionarios sean contestados en su totalidad. Otros “métodos” de evaluación atenúan esta fuente de error empleando métodos de adjudicación de valores a las no respuestas -lo que se denomina “imputación”-, y otros informan de que a partir de un cierto número de respuestas omitidas, ese cuestionario o escala es considerado inválido y el programa informático no lo incluirá al hacer los cálculos pertinentes -por ejemplo, el DECORE señala que si se omiten en total 10 o más respuestas el cuestionario se invalida y la aplicación informática no lo considera; o si se omiten más de 3 ítems en cualquiera de las cuatro escalas de las que consta, el sistema de corrección no tendrá en cuenta la puntuación de ese sujeto en los cálculos correspondientes a dicha escala (Luceño y Martín, 2008)-.

30



¿Se pueden efectuar modificaciones ad hoc de los “métodos” estandarizados o tipificados?

En ocasiones, surge la pregunta de si, por ejemplo, un procedimiento de evaluación que emplea cuestionarios o escalas en formato papel exclusivamente puede ser informatizado para que sea respondido por orde-

nador. O si un determinado programa informático puede ser modificado para que genere una información distinta a la originalmente prevista.

En ambos casos y en otros similares, la respuesta es siempre la misma: hay que contactar con los creadores del procedimiento para solicitar autorización y para consultar sobre la viabilidad y adecuación de esa adaptación particular. Por ejemplo, en el primer caso, si se trata de una escala que fue validada con unas condiciones de aplicación donde exclusivamente se empleaba un test en formato papel, puede que al informatizar el procedimiento de recogida de datos no se pueda estar seguro de la permanencia de los valores que se obtuvieron en fiabilidad y validez, ya que sus condiciones de aplicación fueron distintas (Prieto y Delgado, 2010). En el segundo caso, ocurre que en muchas ocasiones las opciones de respuesta de las diversas preguntas que componen una prueba test tienen unos pesos (puntuación asignada a cada opción de respuesta) que el procedimiento de evaluación no hace públicos, por lo que los nuevos cálculos que se efectúen (medias, medianas,...) carecerán de toda validez (Lara, 2010).



### ¿Se puede emplear “metodología cualitativa” en las evaluaciones de riesgo psicosocial?

31

Obviando el hecho de si esta es la terminología más adecuada (Guàrdia y Però, 2010), la respuesta es **SÍ**. Numerosas publicaciones (Alastruey y Gómez, 2013; Confederación de Empresarios de Galicia, 2012; Foment del Treball Nacional, 2006; Gabinete de Prevención, Calidad y Medio Ambiente de la Confederación de Asociaciones Empresariales de Baleares, 2009; Grupo de trabajo de la Comisión sobre Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo y Trabajadores Inmigrantes, 2008; Guàrdia, 2010a; Guàrdia y Però, 2010; Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2005; etc.) y procedimientos de evaluación estandarizados o tipificados (FPSICO 3.1, Batería MC-UB, la metodología Prevenlab-Psicosocial, la Batería Valencia PREVACC, etc.) hablan de ella e introducen en las evaluaciones información de este tipo.

La ITSS, en su guía (Inspección de Trabajo y Seguridad Social, 2012), habla varias veces de la misma. Por ejemplo, cuando afirma

que este tipo de técnicas “suele ser útil en las fases iniciales del estudio, para la recopilación de información previa, y en las fases posteriores para poder profundizar en los motivos reales de una puntuación o para poder discutir qué medidas pueden ser más adecuadas en cada situación concreta” (p. 25), o cuando habla de la función inspectora de análisis de la evaluación de riesgos psicosociales que se haya desarrollado, y afirma que a la hora de comprobar si esa evaluación es completa<sup>1</sup> hay que considerar que “si el análisis cuantitativo (uso de cuestionarios) no facilita toda esta información necesaria el técnico habrá de recurrir a técnicas cualitativas de entrevistas o grupos de discusión para conocer con mayor rigor el contenido de los factores de riesgo psicosocial a los que están expuestos los trabajadores” (p. 27).

32

A nivel de inspección europea, y dentro de la campaña ya comentada “Psychosocial Risk Assessments”, la guía elaborada para orientar las actuaciones inspectoras, cuando habla propiamente de la realización de la inspección y de cómo evaluar el procedimiento empleado por la empresa para evaluar los riesgos, comenta que “la evaluación de riesgos psicosociales se debe realizar por un técnico del servicio de prevención propio o ajeno debidamente formado para esta actividad que siga un método de identificación y valoración de los factores de riesgo mediante el uso de cuestionarios, entrevistas o grupos de discusión” (p. 5).

Finalmente, podemos concluir que esta “metodología” permite captar elementos particulares de una organización, analizar incidentes críticos o investigar en profundidad ciertos aspectos específicos de interés. Además, es aplicable en organizaciones de todos los tamaños (Grupo de trabajo de la Comisión sobre Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo y Trabajadores Inmigrantes, 2008; Meliá et ál., 2006) y se complementa con la de tipo cuantitativo (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2005).

---

<sup>1</sup> Cuenta con información suficiente y precisa sobre los factores de riesgo psicosocial de esa empresa y sobre las posibles causas que los motivan.



### Si se emplean entrevistas, ¿cuántas hay que realizar?

El número “ideal” está en función de dos aspectos: el nivel de concreción de los objetivos planteados y la diversidad social que existe alrededor del objeto a examinar. **A mayor diversidad, mayor será el número de entrevistas a realizar** (Gabriel, 2001).

La regla para fijar el número concreto viene determinada por el **principio de saturación**: realizar un número suficiente de entrevistas que permita *cubrir* las distintas posiciones discursivas que pueden existir respecto al objeto a investigar (por ejemplo: categoría profesional, tipo de centro, tipo de tarea, posición jerárquica, departamento de pertenencia, destino geográfico,...).

Plantear una sola entrevista por categoría es, en general, incorrecto, ya que impediría *“discriminar lo que de particular o atípico tiene el discurso del entrevistado y aprehender lo social...”* (Gabriel, 2001, p. 491). Precisamente es la repetición *“lo que permite extraer de las entrevistas la componente social que existe en el comportamiento o posición del sujeto, pero cuando esta repetición es ya redundante y está claro el discurso, la realización de más entrevistas no resulta práctico al no aportar o significar un plus informativo”* (Gabriel, 2001, p. 491). Por tanto, un número excesivo de entrevistas lo único que podría conseguir es alargar y encarecer innecesariamente la recopilación de datos sin aportar un incremento significativo de aspectos que ya se conocían.

33



### ¿Algunas pautas para la realización de las entrevistas?

*“Es importante dejar claro que afirmar que la entrevista, por ejemplo, es un método útil para la evaluación de riesgos psicosociales, no significa que cualquier entrevista (más o menos improvisada) lo sea”* (p. 23). Coincidimos plenamente con esta afirmación de Peiró (2011).

Efectuar una buena recogida de datos a través de la entrevista va más allá de la imagen habitual y reduccionista consistente en la elaboración de un listado intuitivo y apresurado de preguntas a las que se “somete” a alguien. Y es que el éxito de una entrevista depende, entre otros elementos, de la propia selección y formación de los entrevistadores, la calidad del cuestionario que empleen o la forma en que se acceda al entrevistado (González y Padilla, 1998). Y aunque el formato de esta publicación -especialmente el de este capítulo- exige brevedad en los asuntos tratados, esto no es óbice para que se presenten a continuación algunas pautas para que el desarrollo de las mismas sea lo más exitoso posible.

34



Un primer aspecto que hay que tener en cuenta, para que las entrevistas puedan tener cierta probabilidad de éxito, es que el entrevistado cumpla ciertos requisitos como los siguientes: que tenga la información que le vamos a solicitar, que pueda transmitírnosla y que tenga una motivación para hacerlo (Fraile, 2013).

Por otra parte, el desarrollo exitoso de las mismas conlleva toda una serie de aspectos que hay que considerar, lo que se denomina la “técnica de realización” (Sebastián, 2002). Entre ellos se encuentran:

- La preparación de la entrevista: presentación del entrevistador anunciando previamente su visita y los motivos para la misma; efectuar las entrevistas en un momento en que no se interrumpen tareas urgentes de los entrevistados, etc.
- La creación de una atmósfera de confianza: es muy importante, nada más comenzar la entrevista, generar una confianza mutua entre entrevistador y entrevistado. Para ello es necesario que el entrevistador informe de: la finalidad de la entrevista, los aspectos relacionados con la confidencialidad de la información, la importancia de conocer la opinión del entrevistado, etc.
- Saber escuchar: el entrevistador debe permanecer atento no sólo a lo que el entrevistado le expone explícitamente, sino también a lo que no se quiere o no se puede manifestar sin ayuda; manejar adecuadamente los silencios;...
- Mantener el control de la entrevista: intentar no perder el control de la misma yéndose a temas secundarios o que no tengan que ver con el objeto de la entrevista.
- Ayudar al entrevistado a percibir su responsabilidad: el entrevistador tiene que dejar claro al entrevistado que sus respuestas deben ser sinceras y veraces y que la responsabilidad a este respecto le corresponde a él.
- Saber finalizar: hay que saber “cortar” en el momento adecuado, sobre todo si va a ser necesario realizar más entrevistas, para que la puerta quede abierta para las siguientes ocasiones; añadir que *«si quiere comentar, añadir, aclarar algo más, estamos a su disposición en...»*; valorar y agradecer su participación.

A continuación se abordan algunos aspectos muy concretos relacionados con la redacción precisa que han de tener las preguntas. Algunas recomendaciones al respecto son las siguientes (Padilla, González y Pérez, 1998):

- Hacer preguntas concretas. Una pregunta es precisa si diferentes entrevistados la entienden de la misma forma.
- Cuidar especialmente la redacción de las preguntas comprometidas. Por ejemplo, una pregunta del tipo *“¿Es habitual que Ud. grite a sus subordinados?”*, es una pregunta cargada de deseabilidad social (entre otros aspectos). En este caso,

por ejemplo, puede ser conveniente perder algo de precisión para “suavizarla” y animar así al entrevistado para que facilite una respuesta verdadera en vez de una socialmente aceptable.

- Evitar redacciones con sesgo o que induzcan al mismo. Por ejemplo, no es lo mismo preguntar “¿Escuchó Ud. la amenaza?” que “¿Escuchó Ud. una amenaza?” El artículo, en este caso, es de suma importancia.
- Evitar preguntas con más de una idea o concepto, como, por ejemplo: “¿Cree que sus tareas son muchas y difíciles de realizar?” Sería más adecuado preguntar por los aspectos cuantitativos y cualitativos separadamente.
- Evitar enunciados negativos. La evidencia acumulada constata que es más difícil entender las frases negativas que las que expresan la misma idea pero de forma positiva. Por ejemplo: “¿Considera que las medidas preventivas adoptadas para la mejora de la carga de trabajo no son adecuadas?” La partícula negativa, en este caso, no aporta nada y confunde tanto al entrevistado al responder como al entrevistador al tener que interpretar la respuesta emitida.

36

(Puede consultar otros aspectos de interés en la cita anteriormente expuesta y en Martín, 2011 y Perpiñá, 2012).

Finalmente, una vez elaborado el borrador del guión de la entrevista, algunas pistas para revisar las preguntas elaboradas e identificar y prevenir a tiempo determinados defectos pueden ser (Padilla, González y Pérez, 1998):

- Sobre el contenido: ¿es necesaria?, ¿son necesarias más preguntas sobre este tema?
- Sobre la redacción: ¿se podría expresar de un modo más claro?, ¿cómo?, ¿puede tener varias interpretaciones?, ¿presenta algún sesgo o prejuicio?
- Sobre la ubicación: ¿está situada en el lugar adecuado?, ¿pueden influir en la respuesta las preguntas precedentes?



¿Se pueden emplear distintos “métodos” de evaluación en diferentes departamentos, puestos de trabajo, etc. de una misma organización?

Por ejemplo, podría darse el caso de que en un instituto de educación secundaria se evaluaran las condiciones de trabajo psicosocial del profesorado con un “método” determinado y las del personal de administración y servicios con otro. O que dentro de una empresa, se decidiese que las condiciones de trabajo psicosocial de un grupo de trabajadores fuesen evaluadas mediante cuestionarios estandarizados en formato papel, por la facilidad para reunirlos a todos en una misma fecha y lugar, y otro grupo fuese evaluado mediante entrevistas telefónicas dada la gran dificultad de contactar con ellos presencialmente (por ejemplo, trabajadores que desarrollan su trabajo en localizaciones geográficas cambiantes continuamente) (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2014).

Lo que no hay que perder de vista es que toda decisión tiene sus ventajas y desventajas, y en este caso se contaría, entre otros, con el importante inconveniente de que se dificultaría la comparación de resultados (realización de estudios comparativos) entre unidades de análisis, grupos, colectivos,... cuyos factores psicosociales han sido evaluados de diferentes maneras.

### Fase 3. Planificación y realización del trabajo de campo.

Esta fase es mucho más importante de lo que a priori se considera en numerosas ocasiones. Se han observado procesos de evaluación que estaban muy bien planteados en su inicio y que finalmente se han ido al traste por una inadecuada planificación/ejecución de esta etapa. Y es que la entrevista o entrevistas con las personas implicadas, la observación de su trabajo, la entrega de escalas o cuestionarios, etc. no debería realizarse de improviso. **Es imprescindible haber previsto con antelación los aspectos prácticos del trabajo de campo** (el momento más idóneo, el lugar de realización,...). Asimismo, se debe haber informado previamente a las personas implicadas de estos aspectos y del objetivo que se persigue (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2014).



38

Es necesario el planteamiento técnico de aspectos como los siguientes (algunos ya comentados):

- La factibilidad de contar para la evaluación con todos los trabajadores o, por el contrario, efectuar un muestreo.
- Si se emplean tests: cómo se efectuará la entrega, respuesta y devolución; vías para la resolución de dudas; etc.
- Espacio y tiempo de realización de las pruebas de evaluación (preferentemente durante la jornada laboral pero garantizando que la prestación de servicios queda asegurada. Por ejemplo, en un hospital los turnos no pueden quedar descubiertos de personal).

- Decidir las unidades de análisis definitivas ya que, si, por ejemplo, se emplean cuestionarios o escalas, habrá que determinar previamente qué preguntas al respecto se van a incluir.
- Preservación del anonimato en la respuesta y / o garantía de la confidencialidad en el tratamiento de los datos.
- Otros aspectos.

En cuanto a los “métodos” de evaluación estandarizados o tipificados deberían proveer orientaciones sobre cómo desarrollar esta fase.

En definitiva, es importante no perder de vista dos importantes objetivos de esta etapa (Martínez-Losa, 2006):

- Obtener información válida y fiable.
- Facilitar la participación de todos los trabajadores que deben formar parte de la evaluación.

A continuación y para finalizar esta etapa, se analizarán varios aspectos relativos al buen uso de los tests y dos importantes aspectos como son el anonimato y la confidencialidad.

39



¿Existen directrices sobre cómo administrar los tests correctamente?

Además de las indicaciones que el “método” seleccionado pueda contener en su manual, instrucciones, etc. sobre este tema, y de manera genérica sobre la aplicación adecuada de los tests, las *Directrices internacionales para el uso de los tests* (elaboradas por la *Comisión Internacional de Tests* -<http://www.intestcom.org>- y asumidas por la *Comisión de Tests* del Consejo General de Colegios Oficiales de Psicólogos de España -disponibles en <http://www.cop.es/index.php?page=directrices-internacionales>-) establecen algunas orientaciones para los usuarios (aplicadores) como las siguientes:

- Establecer una buena relación con las personas evaluadas, dándoles la bienvenida y dirigiéndose a ellas de forma positiva.

- Tratar de reducir la ansiedad de las personas a las que se va a evaluar, evitando crear o reforzar ansiedad innecesaria.
- Eliminar fuentes potenciales de distracción, tales como alarmas de relojes de pulsera, teléfonos móviles, buscas, etc.
- Asegurarse de que todas las personas disponen de los materiales necesarios para responder al test antes de comenzar este.
- Supervisar convenientemente la aplicación de los tests.
- Ajustarse estrictamente a las instrucciones del manual del test, haciendo los ajustes pertinentes para las personas con alguna discapacidad.
- Leer las instrucciones pausada y claramente.
- Observar y anotar las posibles desviaciones de los procedimientos estándar del test.
- Asegurarse de que están todos los materiales al final de cada sesión.
- Permitir a los ayudantes hacerse cargo de la aplicación sólo si han sido entrenados adecuadamente (hay “métodos” que diferencian entre examinador o aplicador y responsable de la evaluación. De hecho, la norma UNE-ISO 10667 diferencia estas dos figuras denominándolas “administrador de la evaluación” y “evaluador” –Asociación Española de Normalización y Certificación, 2013a, 2013b-).
- Asegurarse de que durante la sesión de aplicación no se deja desatendidas o sujetas a distracción a las personas evaluadas.



### ¿Qué diferencia existe entre anonimato y confidencialidad?

Con demasiada frecuencia se observa un empleo inadecuado de ambos términos, bien porque se consideran sinónimos sin serlo, bien porque se confunde uno con otro. Basta con echar un vistazo a las definiciones de la Real Academia Española para comprender su diferencia.

Anonimato es el carácter o condición de anónimo, palabra esta última derivada del griego que significa “sin nombre”. Cuando nos referimos a este término en nuestro ámbito es para referirse,

normalmente, a cuestionarios, escalas, entrevistas,... donde no se hace constar explícitamente el nombre de la persona que suministra esa información. Los motivos pueden ser muy diversos: aumentar la sinceridad y libertad en la respuesta a una serie de preguntas, disipar el temor a represalias por manifestar ciertos aspectos, etc.

Por su parte, confidencialidad es la cualidad de confidencial, que es un adjetivo que la vigésima tercera edición del Diccionario de la Lengua Española (<http://www.rae.es>) define como “*que se hace o se dice en la confianza de que se mantendrá la reserva de lo hecho o lo dicho*”. En nuestro ámbito se emplea para referirse a la cautela con que se han de guardar, mantener y emplear los datos recopilados en una evaluación como la psicosocial. Como manifiesta Sebastián (2008) al respecto, “*la persona evaluadora debe hacer un delicado juego de equilibrio para no dañar la intimidad de éstos –los trabajadores- al tiempo que debe procurar que su acción preventiva sea eficaz*”.

#### Fase 4. Análisis de los resultados y elaboración de informe.

La fase de análisis debe permitir encontrar la causa o causas del problema o problemas detectados al examinar los resultados obtenidos. En la determinación de estas causas hay que tener en cuenta que un problema concreto puede tener diversos motivos y que hay que tratar de identificar las causas “reales” y no sólo las “aparentes”. **Además de detectar las causas reales de los problemas que pudiera haber, en esta fase se debe proceder a una valoración de los riesgos** -artículo 5.1. del Reglamento de los Servicios de Prevención (RSP)- (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2014).

Ciñéndonos a los cuestionarios y escalas (tests), las *Directrices internacionales para el uso de los tests* (<http://www.cop.es/index.php?page=directrices-internacionales>) también establecen algunas indicaciones para los usuarios (aplicadores) sobre la puntuación, análisis e interpretación de los resultados, que se resumen a continuación:

42

- Seguir al pie de la letra los procedimientos estandarizados de puntuación.
- Asegurarse de que no se sacan conclusiones erróneas debido a la utilización de baremos desfasados o inadecuados para el colectivo evaluado.
- Calcular las puntuaciones compuestas cuando proceda, utilizando las fórmulas y ecuaciones propuestas en el manual del test.
- Inspeccionar los resultados para detectar posibles errores o anomalías en las puntuaciones.
- Describir e identificar con precisión los resultados, normas, tipos de escalas, fórmulas, etc. utilizados.
- Tener una buena comprensión profesional de las bases teóricas y conceptuales del test, de la documentación técnica y de las directrices para el uso e interpretación de las puntuaciones.
- Tener una buena comprensión profesional de las escalas utilizadas, de las normas y baremos, así como de las limitaciones de las puntuaciones.
- Tratar de minimizar cualquier sesgo que pueda existir hacia las personas evaluadas en la interpretación de las puntuaciones del test.

- Utilizar normas o grupos de comparación apropiados cuando estén disponibles.
- Evitar la generalización de los resultados de un test a rasgos o características de la/s persona/s que no han sido medidos por el test.
- Tener en cuenta la fiabilidad y el error de medida de cada escala, así como otros factores que puedan alterar artificialmente los resultados a la hora de interpretar las puntuaciones.
- Tener muy en cuenta los datos disponibles sobre la validez del constructo medido en relación con las características de los grupos evaluados, tales como cultura, edad, clase social, género, etc.
- Utilizar puntos de corte en la interpretación de las puntuaciones sólo cuando se disponga de datos empíricos sobre su validez.
- Ser conscientes de los estereotipos sociales que pueden existir sobre las personas evaluadas (en relación con su cultura, edad, clase social, sexo, etc.), evitando interpretar los tests de forma que se perpetúen dichos estereotipos.
- Tener en cuenta cualquier variación individual o colectiva que se haya hecho respecto al procedimiento estándar en la aplicación de las pruebas.
- Tomar en consideración cualquier experiencia previa que la persona evaluada haya tenido con el test, en el caso de que se disponga de datos sobre los efectos de dicha experiencia sobre el rendimiento en la prueba.

Finalmente, los resultados del análisis y la valoración deben materializarse en un documento de evaluación. Precisamente sobre la comunicación de resultados, las *Directrices* mencionadas aconsejan:

- Asegurarse de que el nivel técnico de los contenidos de los informes es adecuado para su comprensión por los receptores.
- Proporcionar la información sobre los resultados en un lenguaje comprensible para el receptor, de modo que se minimice la posibilidad de interpretaciones incorrectas.
- Utilizar una forma y estructura para el informe que encaje en el contexto de la evaluación.
- Dar información a las personas evaluadas de forma constructiva y positiva (sobre estos primeros aspectos citados se puede

ampliar información en la norma UNE-ISO 10667 -Asociación Española de Normalización y Certificación, 2013a, 2013b-. Por ejemplo, cuando considera la retroalimentación informativa o la información complementaria sobre los informes -anexo D-).

- Dejar muy claro en los informes que los resultados de los tests son confidenciales.
- Dejar claro que los datos de los tests representan una sola fuente de información que debe analizarse conjuntamente con otras fuentes (recuérdese el concepto de triangulación mencionado unas páginas antes).
- Explicar el peso que debe darse a las puntuaciones de los tests en relación con otras fuentes de información acerca de las personas evaluadas.
- Si procede, proporcionar información a quienes toman las decisiones acerca de cómo pueden usar los resultados de los tests para mejorar sus decisiones.
- Explicar y fundamentar la utilización que se hace de los resultados en los tests para la clasificación de las personas en categorías con fines diagnósticos, u otros.

44

Siguiendo con la temática sobre el informe de evaluación, una demanda de información frecuente es la siguiente:



¿Existe algún esquema estandarizado u obligatorio por legislación que disponga los apartados o información mínima que debe contener el informe de evaluación?

Aparte de lo establecido de manera genérica en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL), Ley 31/1995, en sus artículos 16 y 23, y en el capítulo II del RSP, no se cuenta, a día de hoy, con un patrón legal más específico.

Sin embargo, la propuesta de Guàrdia (2010b) nos parece suficientemente sencilla y clara como para que, siguiendo un esquema del tipo que plantea, puedan quedarse sin plasmar aspectos tanto obligatorios como importantes. Resumidamente, plantea lo siguiente:

1. Una breve introducción que muestre las características básicas de la organización evaluada: actividad, tamaño, distribución geográfica, etc.
2. Un apartado sobre justificación del método seleccionado, razonando los motivos de su elección.
3. Una explicación detallada del procedimiento seguido: cómo se ha efectuado el muestreo en las diversas unidades de análisis –si es que se ha llevado a cabo–; plazos para la recogida de datos; etc.
4. Cuando se utilicen diversas técnicas de registro (cuestionarios, grupos de discusión, entrevistas, etc.) deben describirse claramente de forma que se sepa qué técnica se aplicó a qué colectivo y de qué forma.
5. Explicación de las garantías que se han adoptado para la gestión de la confidencialidad de la información.
6. Debe informarse acerca de cómo se han generado las bases de datos, con qué tipo de software se han generado o qué salvaguardas se han adoptado para proteger el acceso a la información.
7. El apartado de resultados debe ser claro, lo más simple posible en su exposición. Aunque los análisis sean complejos, su presentación no debe serlo.
8. La simplicidad no está reñida con la exhaustividad en la presentación de resultados. Añadimos a esta afirmación el hecho de que en el cuerpo del informe principal debe ir sólo la información relevante, dejando la información de tipo secundario para los anexos.
9. Establecer un apartado de conclusiones que esté ajustado a los datos obtenidos. Una buena práctica es ir citando en las conclusiones los datos concretos del informe que apoyan dichas conclusiones.
10. En el apartado de recomendaciones de intervención y sugerencias nos remitimos a lo escrito en el apartado 8.4. de esta publicación.
11. Se recomienda añadir un resumen final.

En resumen y tal como el propio Guàrdia (2010) menciona, “*en esencia, un informe debe ser completo, técnicamente impecable y coherente con el proceso de evaluación efectuado*” (p. 98).

La de Guàrdia no es la única propuesta. Animamos también al lector a estudiar la proposición efectuada por Sebastián (2008) en el anexo I de su obra.

Añadiremos finalmente sobre este asunto del informe que tan importante es el “continente” o estructura como el “contenido”, es decir, lo que se dice y cómo se dice. Sobre esto último, cabe remarcar que hacer una buena y correcta redacción más allá de lo que un programa de ordenador pueda generar automáticamente, hacer constar también los aspectos positivos que se hayan podido detectar en la evaluación, evitar ataques innecesarios o el empleo de un vocabulario violento o provocador, etc. facilitará que este documento sea percibido en positivo y transmita la idea de que se ha elaborado siempre en aras de la mejora de una situación actual (Lara, 2010).

Y por último, dentro de esta fase cuatro, una cuestión recurrente...



¿Cuál es la tasa de respuesta aceptable para que una evaluación sea representativa?

46

Esta inquietud responde, normalmente, a la posibilidad de encontrarse ante una de estas dos situaciones: a) que habiéndose contado con toda la población trabajadora se obtenga, sin embargo, una tasa de respuesta baja; b) que se haya muestreado y las unidades seleccionadas no hayan respondido total o parcialmente.

La consigna general es clara: **cuanto mayor sea la tasa de respuesta, mejor** (Manzano, 1998). ¿Por qué? Porque cuanto mayor es la tasa de respuesta, mejores serán las estimaciones que se hagan (o formulado en términos complementarios: conforme mayor es la tasa de no respuesta -no respuesta por unidad- va disminuyendo la credibilidad de los resultados).

Pero, ¿cuál es la tasa de respuesta mínima admisible o tasa de no respuesta máxima admisible? La respuesta no es sencilla, ya que en nuestro ámbito preventivo, si se obtienen bajas tasas de participación, habría que cuestionarse muy seriamente las razones de tan escasa implicación. Las respuestas a esta cuestión pueden ser muy variadas:

- La estrategia de información fue insuficiente.
- Falló la estrategia de recogida de información: los momentos elegidos, los plazos dados, etc. no fueron los adecuados.
- Las cautelas sobre el anonimato de la información no se consideraron suficientemente y se sembró así la duda y la desconfianza para participar.
- El procedimiento / método / técnica / instrumento de recogida de información que se seleccionó está “quemado” en esa organización y no ha sido eficaz.
- La desmotivación para participar en aspectos preventivos es elevada (provocada, por ejemplo, por reiteradas negativas anteriores para implantar determinadas propuestas de actuación preventiva).
- Etc.

Como se puede comprobar, a veces, una escasa participación ya es un dato muy interesante a tener en cuenta y que hay que analizar exhaustivamente.

En palabras de Hernández y Martínez (n.d.), la respuesta a esta cuestión depende de la naturaleza de la no respuesta: si las unidades que no responden son completamente aleatorias, entonces se podría ignorar la no respuesta y utilizar a quienes contestan como muestra representativa de la población. Si quienes no contestan tienden a diferir de quienes sí lo hacen, entonces los sesgos de los resultados al usar sólo a quienes sí respondieron puede hacer que la encuesta pierda su valor.

Precisamente una utilidad del cálculo de la tasa de respuesta es la de comprobar si la no respuesta es aleatoria, es decir, si los trabajadores que no responden se concentran o no en un grupo de la población con unas características particulares (González, Padilla, Pérez, 1998).

Parafraseando de nuevo a Hernández y Martínez (n.d.), muchas referencias proporcionan consejos acerca de las cuotas para la aceptación de las tasas de respuesta, pero en general el establecimiento de tales criterios absolutos para establecer una tasa de respuesta aceptable es peligroso y ha llevado a muchos investigadores de encuestas a una complacencia infundada acerca de la ausencia de respuesta.

Uno de los pocos procedimientos de evaluación que sí establece un valor numérico específico es el CoPsoQ-istas 21, versión 2. Su manual (Moncada, Llorens, Andrés, Moreno y Molinero, 2014) dice al respecto que “una tasa de respuesta se considera aceptable a partir del 60% de la plantilla del ámbito de evaluación, mejor cuanto más cercana al 100%” (p. 67).

Finalizaremos las reflexiones sobre este asunto recordando la máxima que dice que “**la mejor manera de enfrentar la ausencia de respuesta es prevenirla**”. Por tanto, algunos aspectos que podrían mejorar esta tasa de respuesta son, por ejemplo:



48

- Efectuar una adecuada presentación del estudio de factores de riesgo psicosocial que se va a llevar a cabo (marco legal, fases del estudio, compromiso de llevar a cabo las acciones de mejora que se consensuen, etc.).
- Concienciar a los trabajadores de la importancia de contar con una alta participación para que los resultados sean lo más representativos posible.
- Facilitar una información rigurosa sobre la preservación del anonimato y la confidencialidad en el tratamiento de los datos.

$$tr = (n^{\circ} \text{ de unidades que responden} / \text{unidades de población}) \times 100$$

$$tnr = (n^{\circ} \text{ de unidades que no responden} / \text{unidades de población}) \times 100$$

Figura 3. Fórmulas de cálculo de las tasas de respuesta y no respuesta en porcentaje

## Fase 5. Elaboración y puesta en marcha de un programa de intervención.

Si bien las fases cinco y seis no están incluidas en el proceso evaluativo propiamente dicho y forman parte de lo que se denominaría, respectivamente, intervención psicosocial y evaluación de la eficacia de las medidas de intervención (lo que la Guía Técnica de Simplificación Documental del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2012a) denomina “evaluación de verificación”), han sido mantenidas dentro de este esquema para poner de manifiesto lo que sería la gestión integral de los riesgos psicosociales (véase la figura 1). Por tanto, se ofrece a continuación cierta información básica al respecto.

En términos legales, la planificación de la acción preventiva viene determinada en el artículo 16 de la LPRL. Este artículo establece literalmente en su apartado 2, párrafo b, que *“si los resultados de la evaluación prevista en el párrafo a) pusieran de manifiesto situaciones de riesgo, el empresario realizará aquellas actividades preventivas necesarias para eliminar o reducir y controlar tales riesgos. Dichas actividades serán objeto de planificación por el empresario, **incluyendo para cada actividad preventiva el plazo para llevarla a cabo, la designación de responsables y los recursos humanos y materiales necesarios para su ejecución...**”* (la inclusión de negrita es nuestra). Es decir, la propia Ley establece los aspectos mínimos necesarios que debe incluir la planificación de las actuaciones preventivas a desarrollar.



Dejando ahora a un lado el plano legal y centrándonos en una dimensión estrictamente técnica, algunas preguntas habituales refe-

ridas a medidas de intervención y priorización de las mismas son las siguientes:



¿Qué medidas de intervención se pueden adoptar para mejorar el factor psicosocial “X”?

Aunque un buen número de “métodos” estándar y de publicaciones incluyen entre sus páginas información relativa a propuestas de actuación ordenadas generalmente por factores (tiempo de trabajo, desempeño de rol, apoyo social, etc.), no deberíamos olvidar las interesantes palabras de Vega (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2009b) cuando afirma que *“no existe el vademécum de la intervención psicosocial que describa el tipo de programas indicados en cada situación... Existen unas pautas de intervención, provenientes de los principales modelos teóricos, y las recomendaciones que pueden extraerse del análisis riguroso de las experiencias y buenas prácticas en empresas reales. Pero a partir de esas líneas generales cada situación, cada contexto, requiere una intervención a medida, con soluciones específicas que se construyen entre todos los agentes implicados”* (p. 185) (véase también Fernández, 2010; o Lucas, 2008, página 75).

50

En esta misma línea, por ejemplo, el procedimiento de evaluación del INSL, que incluía información relativa a ciertas pautas de actuación según los resultados que se obtuviesen, señalaba muy acertadamente que esas recomendaciones que contenía pretendían ser orientativas, no debían ser entendidas como universalmente válidas y de aplicación unívoca, y su implantación dentro de la empresa estaría vinculada a las características específicas de cada organización. Estas recomendaciones no debían suponer, en ningún caso, la omisión de las condiciones mínimas de seguridad y salud para el trabajador.

Finalmente, cabe indicar que las medidas de intervención deben estar vinculadas con los resultados de la evaluación psicosocial. Además, estas medidas las deben sentir como propias los trabajadores, mandos intermedios y altos responsables de la organización, para incrementar así sus probabilidades de éxito.

Ortiz (2012) señala que también es importante establecer medidas de mejora incluso si los factores se situasen en valores satisfactorios. Se trataría de mantener y potenciar dichos resultados, así como impedir que se tornen insatisfactorios con el paso del tiempo.



¿Qué criterios pueden utilizarse para priorizar las medidas preventivas de tipo psicosocial?

Además de considerar lo establecido en el artículo 15 de la LPRL sobre los principios de la acción preventiva, el procedimiento de evaluación FPSICO 3.1 del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2014), en su apartado sobre “propuestas de mejora”, recoge una serie de orientaciones que bien pueden ser generalizadas si se evaluase también con otros “métodos”. En este sentido, propone que en la priorización se pueden emplear, de forma combinada, criterios tanto cuantitativos como cualitativos. Entre los primeros: número de expuestos, duración y magnitud de la exposición, etc. Entre los segundos: oportunidad de la intervención, coste de la acción y de la inacción, grado de aceptación de las soluciones, primacía de las intervenciones que reducen la exposición a más de un factor, etc.

## Fase 6. Seguimiento y control de las medidas adoptadas.

El ya comentado artículo 16 de la LPRL establece en su apartado 2, párrafo b, que “el empresario deberá asegurarse de la **efectiva ejecución** de las actividades preventivas incluidas en la planificación, efectuando para ello un **seguimiento continuo de la misma**.”

Las actividades de prevención deberán ser modificadas cuando se aprecie por el empresario, como consecuencia de los controles periódicos previstos en el párrafo a) anterior, su inadecuación a los fines de protección requeridos” (la negrita incluida es nuestra).

Por otra parte, el artículo 20 del RSP, sobre el concierto de la actividad preventiva con un servicio de prevención ajeno a la empresa, consigna una serie de aspectos mínimos que han de contener dichos conciertos, entre los que figura “la obligación del servicio de prevención de realizar, con la periodicidad que requieran los riesgos existentes, la actividad de **seguimiento y valoración de la implantación de las actividades preventivas derivadas de la evaluación**” (la negrita incluida es nuestra).



Visto el anclaje legal de esta etapa, hemos de coincidir con Fernández (2010) en que esta fase es totalmente necesaria para concluir si las intervenciones producen los efectos deseados o si se necesita un cambio de rumbo en las medidas preventivas desarrolladas. Ade-

más, este seguimiento “permite adaptar las estrategias a los acontecimientos o cambios que puedan acontecer en la organización que pueden alterar el desarrollo de las medidas preventivas” (p. 111).

El Grupo de Trabajo de la Comisión sobre Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo del INSL (2005) señala que el seguimiento de las medidas preventivas debe contemplar:

- la aceptación o no de las medidas propuestas,
- el cumplimiento de los plazos,
- las dificultades en la implantación de las medidas y
- la comprobación de la eficacia real de las medidas adoptadas.

Algunos interrogantes habituales son:



Para realizar la evaluación de la intervención, ¿hay que “repetir la evaluación de riesgos” o basta con “utilizar indicadores de seguimiento”?

A nuestro juicio, la duda se expone de modo confuso y falsea el verdadero sentido de la evaluación de la actividad preventiva. En primer lugar, si se trata de interpretar los artículos 4.2 y 6.1 del RSP conviene emplear sus mismos términos, lo que supondría situar el debate entre *revaluar a partir de la evaluación inicial* (artículo 4.2) y *revisar la evaluación de los riesgos* (artículo 6.1).

La *revaluación* de los puestos contemplada en el artículo 4.2 del RSP no está ligada a la evaluación de las acciones preventivas, sino a tres supuestos de cambio que pueden producirse en el devenir de la actividad de una organización, independientemente de las intervenciones preventivas concretas que se hayan puesto en marcha en ella.

Por otra parte, la *revisión de la evaluación* contemplada en el artículo 6.1 del RSP puede dar lugar, o no, a una revaluación de todos o varios puestos de trabajo. En cualquier caso, la presencia de daños o la inadecuación de las actividades preventivas implantadas son al-

gunos de los supuestos de revisión contemplados. Los indicadores de seguimiento que deben establecerse y registrarse antes/durante/después de una intervención psicosocial proveen información para identificar dichos supuestos, pero no sustituyen la eventual necesidad de volver a evaluar los riesgos.

Ya se ha comentado que la planificación de la actividad preventiva debe ser objeto de un *seguimiento continuo* (artículo 16.2b LPRL). Se trata de comprobar si las medidas se están implementando y si lo hacen de forma adecuada; si se cumple en tiempo y forma lo establecido (calendario, responsables, recursos, etc.), detectando las razones de los posibles incumplimientos y subsanándolos.

Las *actividades de control periódico* (artículo 16.2a LPRL) permiten, entre otras cosas, apreciar si las actividades de prevención están siendo adecuadas y suficientes (artículo 16.2b de la LPRL) o bien deben modificarse, constituyendo una de las fuentes de información que pueden dar lugar a una revisión de la evaluación inicial (artículo 6.1 del RSP).

54

Es necesario utilizar indicadores de seguimiento para conocer si las acciones preventivas están permitiendo lograr los objetivos establecidos, es decir, para evaluar los resultados de la intervención, su eficacia y eficiencia. En psicología, las acciones de mejora acostumbra a no tener un efecto inmediato. Además, los cambios organizativos, que están en la esencia de las actuaciones preventivas colectivas y dirigidas al origen de la exposición, pueden ser complejos y de implementación paulatina. Por todo ello, resulta conveniente establecer indicadores, parámetros que permitan explorar en una dimensión temporal los resultados.

Ahora bien, la aparición de daños o los resultados de la vigilancia de la salud no pueden constituir las únicas fuentes de información que alerten de una posible insuficiencia de las medidas preventivas. En el caso de los riesgos psicosociales, los daños pueden aparecer a medio-largo plazo, tras años de exposición, no siendo observables en sus primeras fases.

Consecuentemente, la reevaluación de la exposición, explorando las condiciones de trabajo psicosociales, constituye un procedimien-

to imprescindible para valorar la eficacia de las acciones preventivas una vez implementadas y transcurrido el tiempo suficiente para que haya madurado su efecto. Sería asimilable a lo que la Guía Técnica de Simplificación Documental del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2012a) denomina “evaluación de verificación”.

Como afirma el Health and Safety Executive (HSE) británico - <http://www.hse.gov.uk/stress/standards/step5/index.htm>-, forma parte del proceso de gestión del riesgo psicosocial la evaluación de la eficacia de las soluciones aplicadas, y la modalidad y momento concretos de hacerlo estará en función de dos factores:

- El tipo de acciones implementadas y cuánto se tarda en llevarlas a cabo.
- El tiempo estimado en que las acciones produzcan efecto/impacto.

Por tanto y conforme a lo expuesto, se pueden plantear las siguientes preguntas:



¿Qué indicadores se pueden emplear?

Vega (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2009b) coordinó un proyecto del INSHT consistente en analizar una serie de intervenciones psicosociales realizadas en España (para más información al respecto, se puede visitar el portal temático de Riesgos Psicosociales del INSHT, concretamente el apartado sobre intervención psicosocial, y el espacio específico de intervención psicosocial accesible desde la dirección <http://intervencion-psico.insht.es:86/>). Entre las experiencias de intervención que desarrollaron algún tipo de evaluación de las mismas, los indicadores empleados fueron:

- Cuantitativos: análisis de las bajas médicas; número de participantes/usuarios en determinados programas o actividades; índice de rotación de puestos o del número de incidencias en la producción o el servicio.

- Cualitativos: opiniones de los agentes más directamente implicados en la intervención.

Evidentemente, el número de indicadores no se agota con los aquí presentados (se puede ampliar información en: Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, 2003; en la web del HSE, <http://www.hse.gov.uk/stress/standards/step5/index.htm>; Kompier y Cooper, 1999; Kompier, Cooper y Geurts, 2000; Leka, Vartiainen, Hassard, Pahkin, Sutela, Cox y Lindstrom, 2008; Oeij y Morvan, 2004; Peiró, 2007). Cada organización tiene que encontrar y/o definir los que mejor se puedan adaptar a sus características y necesidades. Lo que sí facilita enormemente las cosas es el hecho de que si la evaluación de la eficacia, eficiencia y/o efectividad de las actuaciones propuestas forma parte de la planificación de la intervención desde el principio, va a ser más fácil contar con datos de base y por tanto crear un sistema de indicadores más potente.

Y por último...

56



### ¿Cuándo evaluar las intervenciones?

Sobre el momento específico en que llevar a cabo el seguimiento de las acciones preventivas (recogida de datos), no hay consenso al respecto. Peiró (2007) considera que para determinar esos momentos hay que tener en cuenta aspectos como los siguientes:

- *Considerar el tiempo que va a requerir que se produzcan los cambios* (aspecto también apuntado por el HSE). Esto va a depender de la naturaleza de los fenómenos que se quieran cambiar.
- *Dejar suficiente tiempo para que los cambios se consoliden y sus efectos alcancen el nivel habitual, una vez se han estabilizado los procesos que los producen.*

Comenta también que una elección inadecuada del periodo temporal que ha de transcurrir desde el inicio de la intervención hasta que se pueden medir sus efectos puede producir decisiones erróneas sobre el programa y su continuidad.

En definitiva y resumidamente, donde sí parece haber cierto consenso en la literatura al uso es sobre el hecho de que se realicen varias evaluaciones para comprobar la evolución de las medidas adoptadas y sobre que la primera de ellas se realice tras dejar un periodo suficiente para que los cambios implantados empiecen a surtir efecto (puede ampliar información en las referencias bibliográficas citadas en la pregunta anterior).

Por último y como resumen de esta etapa de seguimiento y control de las medidas adoptadas, se puede decir que existen diversas actividades de supervisión, seguimiento, control y evaluación de las intervenciones, por lo que habrá que elegir en cada caso la estrategia que resulte más conveniente, no pudiendo establecerse a priori un criterio único. Los indicadores de evaluación de la intervención psicosocial deben definirse a medida y ser específicos para los objetivos y acciones planificados, siendo recomendable que incluyan tanto el proceso como los resultados. Así mismo, deberán elegirse el momento, los mecanismos y los agentes encargados de evaluar la intervención.

### **3. HABLEMOS DE...**

---

En el presente capítulo se abordan una serie de aspectos que, o bien porque afectan a todo el proceso de evaluación o bien por su complejidad o su extensión, requieren una explicación que no se ajusta a que sean encajados en una u otra fase del proceso evaluativo que se acaba de desarrollar.

Así, en primer lugar, se presenta un apartado donde, conscientes de que en el ámbito psicosocial los términos se emplean en no pocas ocasiones con cierta imprecisión, se pretende arrojar cierta luz al respecto.

En un segundo apartado, también dedicado a cuestiones de terminología, se exponen las diferencias existentes entre diversos vocablos vinculados al área de la metodología donde, al igual que en el caso anterior, es frecuente el empleo inexacto de un buen número de ellos.

58 En tercer lugar, se dará respuesta a cuestiones recurrentes vinculadas a situaciones de violencia, especialmente a aquellas relacionadas con el acoso psicológico en el trabajo.

Por último, se disertará con cierto detalle sobre algunos aspectos de interés para la evaluación psicosocial contenidos en una norma que ha sido referenciada en varias ocasiones y por diversos motivos a lo largo de esta publicación: la norma UNE-ISO 10667.

### 3.1. Conceptos básicos en Psicología: algunas orientaciones.

La gestión de los factores psicosociales genera, en ocasiones, incertidumbres incluso en los técnicos de prevención especializados. Algunas de ellas están relacionadas con cuestiones aparentemente sencillas pero no exentas de una gran importancia: una cierta imprecisión terminológica en el ámbito psicosocial.

El hecho de que algunos términos sean de uso social frecuente y, por tanto, formen parte del vocabulario que todos hemos interiorizado - el ejemplo más claro puede ser el del término “estrés” - hace que adquieran visibilidad social, lo cual contribuye a la sensibilización y concienciación frente al riesgo psicosocial, pero, a la vez, hace más necesario, si cabe, clarificar algunos términos fundamentales.

Esto es lo que se tratará de hacer en este apartado 3.1. Como habrá intuido el lector, no están todos los que son, pero sí son todos los que están. Comencemos:



#### I. Factores psicosociales.

Desde el marco preventivo, se entiende por factores psicosociales las condiciones de trabajo o características del mismo relacionadas con el ámbito psicosocial, esto es, relacionadas “con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen la capacidad de afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica

o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo” (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 1997). Que influyan negativamente en la salud de los trabajadores depende de su dimensionamiento.

Es preciso remarcar que los factores psicosociales están presentes en todos los ámbitos laborales y organizativos al margen del sector, el puesto de trabajo, la función, etc., y que, frente a otro tipo de condiciones de trabajo relacionadas, por ejemplo, con la seguridad o la higiene, tienen la gran ventaja de que, si están bien diseñadas, no sólo no dañan la salud de los trabajadores sino que contribuyen a su bienestar, motivación y satisfacción laboral, lo cual redundará necesariamente en la consecución de los objetivos empresariales.

Se puede decir, por tanto, que **contribuir a la optimización de los factores psicosociales es la mejor garantía de velar por la salud psicosocial de los trabajadores**. Así se señala en la NTP 926 cuando se afirma que *“una característica que diferencia los factores psicosociales de otras condiciones de trabajo es que, si bien son potencialmente factores de riesgo, un objetivo preventivo ha de ser no su eliminación o reducción sino su optimización, a fin de evitar los efectos adversos y promover sus efectos beneficiosos”* (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2012b). Como ejemplo de factor psicosocial se puede citar el *tiempo de trabajo*.

60

## II. Factores de riesgo psicosocial.

Cuando esas condiciones de trabajo a las que se ha hecho referencia en el apartado anterior están configuradas deficientemente o con un diseño inadecuado, suponen la exposición a unas condiciones de trabajo con el potencial de causar malestar y/o daño y, por tanto, se convierten en factores de riesgo psicosocial, que, si se dan las condiciones, pueden contribuir a la generación de un riesgo psicosocial propiamente dicho. En otras palabras: *“los factores psicosociales cuando son factores con probabilidad de afectar negativamente a la salud y el bienestar del trabajador son factores de riesgo”* (Benavides, Gimeno, Benach, Martínez, Jarque y Berra, 2002).

Siguiendo con el ejemplo del *tiempo de trabajo*, si la jornada y/o el horario de trabajo se alargan sistemáticamente más allá de lo previs-

to, cambian sin previo aviso, no existe ninguna flexibilidad, el trabajador no puede intervenir en ningún caso, dificultan o imposibilitan la conciliación, etc., el tiempo de trabajo puede convertirse en un factor de riesgo psicosocial. El *tiempo de trabajo* puede ser una condición de trabajo que no afecte negativamente al trabajador o incluso que le afecte de manera positiva o, por el contrario, puede ser una condición de trabajo mal diseñada, convirtiéndose por tanto en un factor de riesgo psicosocial. Estaríamos hablando entonces de *“aquellos aspectos del diseño del trabajo, de la organización y de la dirección del trabajo y sus contextos sociales y organizacionales que tienen el potencial de causar daño psicológico o físico”* (Cox y Griffiths, 1996).

En la práctica técnico-profesional y también en distintas investigaciones y publicaciones se vienen utilizando como términos equivalentes “factores psicosociales” y “factores de riesgo psicosocial”, lo cual no supone un hándicap a la hora de abordar su gestión preventiva necesariamente; no obstante, sería deseable, en especial desde el ámbito técnico-preventivo, ser conscientes de a qué nos estamos refiriendo en cada caso ya que en palabras de Moreno y Báez *“los factores psicosociales y elementos de riesgo organizacional son elementos contiguos pero diferentes”* (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2010a), del tal manera que, **un factor psicosocial puede o no convertirse en un factor de riesgo psicosocial, siendo estos últimos predictores o desencadenantes de situaciones de riesgo psicosocial.**

### III. Riesgos psicosociales.

Al igual que ocurre con el resto de riesgos, la primera y fundamental labor de un técnico de prevención especialista en Psicología es evitar que se generen riesgos de naturaleza psicosocial. Del mismo modo que ocurre con el resto de los riesgos laborales atendidos por las demás especialidades preventivas, en Psicología trabajamos en términos de probabilidad, es decir, hablamos de la probabilidad de sufrir un daño como consecuencia de la exposición a una situación laboral presidida por factores de riesgo psicosocial, de tal forma que **una situación de riesgo psicosocial tiene una alta probabilidad de dañar la salud de las personas que están expuestas.** *“Un riesgo psicosocial laboral es el hecho, acontecimiento, situación o estado que es consecuencia de la organización del tra-*

*bajo, tiene una alta probabilidad de afectar a la salud del trabajador y cuyas consecuencias suelen ser importantes”* (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2010a).

Es preciso significar que los riesgos psicosociales suelen ser multicausales, habitualmente no se deben a la presencia de un único factor de riesgo (incluso pueden coadyuvar factores no psicosociales como condiciones ambientales o higiénicas y también pueden influir las posibles condiciones de vulnerabilidad personal y/o situación familiar o social). Siguiendo con el ejemplo mencionado en el apartado anterior, el factor de riesgo psicosocial *tiempo de trabajo* descrito puede contribuir a generar algún riesgo psicosocial como el estrés. En función de la exposición y de las consecuencias más o menos importantes que suponga estar expuesto a este factor de riesgo, este contribuirá en mayor o menor medida a la generación del riesgo de estrés. En este caso, por tanto, si el tiempo de trabajo se convierte en un factor de riesgo psicosocial, decimos que puede ser un desencadenante de tensión y de estrés laboral. Y, además, ese riesgo de estrés será tanto más importante cuanto más probable sea que genere daños a las personas expuestas. Por tanto, según Moreno y Báez *“los riesgos psicosociales se definirían como aquellos que tienen una alta probabilidad de tener consecuencias importantes para la salud”* (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2010a).

#### **IV. Daños de origen psicosocial.**

A menudo nos encontramos con una cierta confusión entre lo que son los riesgos psicosociales y sus consecuencias. No es infrecuente escuchar o leer que los trabajadores se enfrentan cada vez más a riesgos psicosociales como la ansiedad, la depresión o las conductas adictivas (abuso de alcohol, medicación, etc.), cuando en realidad deberían ser considerados como consecuencias o daños para la salud de las personas, alteraciones de la esfera emocional y conductual respectivamente y no como riesgos psicosociales.

Como se ha explicado, la exposición a riesgos psicosociales puede suponer, con gran probabilidad, la afectación de la salud del trabajador. Y esta afectación se puede producir a nivel físico, psíquico, emocional y social. Los daños de origen psicosocial, por tanto,

serían esas consecuencias negativas. Por ejemplo: la exposición a situaciones de estrés puede generar trastornos gástricos, dolor de cabeza, insomnio, ansiedad, depresión, alteraciones del sistema inmunitario, conductas adictivas, conflictividad laboral, etc., de tal forma que la depresión, la ansiedad, el insomnio, etc., si tienen un origen laboral, no deberían considerarse como riesgos psicosociales sino como consecuencias de estar expuestos a dichos riesgos.

Por otro lado, es muy importante recordar aquí que sería deseable no realizar una traslación unívoca entre exposición a riesgo psicosocial y patología mental, ya que los riesgos psicosociales producen efectos nocivos para la salud no sólo a nivel mental; además, esta exposición no desemboca en patología mental en sentido clínico en todas las ocasiones.

Conviene subrayar también la influencia que tiene la exposición a riesgos psicosociales sobre otros ámbitos preventivos aparentemente alejados de la Psicosociología y sus consecuencias, como pueden ser los trastornos musculoesqueléticos (TME), las conductas de riesgo, la siniestralidad asociada a patología no traumática (problemas cardiovasculares), etc.

63

Por supuesto, las consecuencias derivadas de la exposición a riesgos psicosociales trascienden la salud individual y, en ocasiones, se puede hablar de impacto en la salud colectiva u organizativa. Además, repercuten negativamente en los resultados empresariales, socavan el compromiso personal con la organización y suponen una pérdida de capital humano para las empresas y para la sociedad en general.

## **V. Estresores.**

Es muy habitual, en el ámbito psicosocial, hablar de estresores. Y a este respecto conviene matizar cuál sería su equivalente preventivo en el ámbito de la Psicosociología: ¿serían factores psicosociales, factores de riesgo psicosocial o riesgos psicosociales?

Cuando se habla de estresores desde la óptica preventiva, nos debemos situar ante condiciones de trabajo diseñadas de manera inadecuada, de tal forma que se convierten en precursores del es-

trés. Serían factores de riesgo psicosocial considerados desde la perspectiva de generadores de estrés. Se puede, por tanto, realizar una equivalencia conceptual entre factores de riesgo psicosocial y estresores, bien entendido que los factores de riesgo psicosocial suponen un concepto más amplio como potenciales generadores de otros riesgos, como por ejemplo, el acoso psicológico en el trabajo (APT), además del estrés propiamente dicho. Como ejemplo de esta equivalencia conceptual, nos encontramos en la literatura científica con autores que hablan de factores psicosociales de estrés y, por ejemplo, el Comité Mixto de la Oficina Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud sobre Medicina del Trabajo (1984), en su publicación “Factores Psicosociales en el Trabajo: naturaleza, incidencia y prevención”, habla de “*factores psicosociales estresantes*” (p. 10).

## VI. Estrés.

La exposición a factores de riesgo psicosocial desemboca en no pocas ocasiones en una situación de estrés laboral. Es el riesgo psicosocial más importante y prevalente y las sucesivas fuentes de información tanto nacionales como internacionales así lo confirman, llegando incluso a suponer para algunos estudios entre el 50% y el 60% de las jornadas laborales perdidas (Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, 2014).

La Comisión Europea, en su “Guía sobre el estrés relacionado con el trabajo, ¿La «sal de la vida» o el «beso de la muerte?»” (1999), define el estrés laboral como el “*conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación*”.

Estamos, por tanto, ante un riesgo psicosocial caracterizado por un estado de tensión continuado en el tiempo, en cuyo origen estaría la percepción de un desbordamiento causado por un desequilibrio entre las exigencias y las demandas (físicas, cognitivas, emocionales, etc.) a las que se enfrenta el trabajador, en relación con su capacidad de control sobre su trabajo y recursos disponibles para

hacerles frente, en un contexto que puede ser deficitario en apoyo social y/o caracterizado por un sistema de reconocimiento o compensación inadecuados. Subyacen en esta consideración del estrés los modelos teóricos explicativos más relevantes y con más grado de implantación en la gestión de los factores psicosociales a día de hoy (tanto en la evaluación como en la intervención psicosocial). Nos referimos al modelo Demanda-Control (Karasek, 1979; Karasek y Theorell, 1990; cit. en Luceño, Martín, Rubio y Díaz, 2004), ampliado posteriormente con la variable Apoyo Social (Johnson y Johansson, 1991) y el modelo del Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa (Siegrist, 1996, 1998; cit. en Luceño et ál., 2004).

Por tanto, conviene remarcar que, desde la óptica preventiva, el estrés no es una enfermedad o una patología psicosocial o enfermedad mental, pese a que sea relativamente habitual considerarlo como tal. Otra cosa es que las personas expuestas a estrés puedan enfermar y vean afectada su salud a nivel cognitivo, emocional, conductual y/o social, de tal manera que la exposición a situaciones de estrés altere su manera de pensar, de sentir y de comportarse.

## **VII. Consecuencias del estrés.**

Como se ha expuesto en el epígrafe anterior, si se considera el estrés como riesgo psicosocial y por tanto con la capacidad de afectar negativamente a la salud de los trabajadores, sus consecuencias pueden manifestarse a nivel fisiológico, psicológico (cognitivo, conductual y emocional) y social. Estaríamos ante daños de origen psicosocial producidos por estrés. Nuevamente cabe remarcar que es preciso diferenciar el estrés de las consecuencias de este tal y como se ha señalado en la diferenciación entre riesgos psicosociales y sus consecuencias.

Como ejemplos concretos, se puede citar: taquicardias, déficit de atención, adicciones, depresión o aislamiento. De igual forma, las consecuencias del estrés pueden trascender del ámbito personal al organizativo y social. Por ejemplo, el absentismo, el abandono del puesto de trabajo, el aumento de reclamaciones, las peticiones de traslados, etc. pueden ser valiosos indicadores de la existencia de situaciones de estrés.

Llegados a este punto, quizá sea oportuno plantear sobre cuáles de estos conceptos debe pivotar la gestión preventiva en el área psicosocial y, más concretamente, cuáles de los elementos explicados deben ser objeto de evaluación; es decir: ¿evaluamos factores psicosociales, factores de riesgo psicosocial, riesgos psicosociales o daños y consecuencias de la exposición a dichos riesgos?

Evidentemente, cualquiera de ellos es susceptible de evaluación y valoración, obteniendo la información necesaria en cada caso.

Así, existen en el mercado herramientas ampliamente utilizadas desde distintos ámbitos para medir, por ejemplo, el estrés o el *burnout*, así como herramientas que valoran las consecuencias de la exposición a dichos riesgos para la salud de los trabajadores, a través, por ejemplo, de cuestionarios de salud percibida.

Sin embargo, es importante clarificar que lo que se busca con la habitualmente denominada “evaluación de los riesgos psicosociales” es determinar qué factores son los responsables de que se puedan producir esas situaciones de estrés, de APT, de *burnout* o de cualquier otro riesgo psicosocial en una organización, es decir, **se buscan predictores o indicadores que en caso de estar presentes denotarían una alta probabilidad de desembocar en una situación de riesgo psicosocial con consecuencias importantes para la salud.** De tal manera que lo que debería entenderse por “evaluación de los riesgos psicosociales” es la evaluación de los factores psicosociales tal como se han definido anteriormente. Dicho de otra forma, se evalúan condiciones de trabajo psicosociales sobre las que se deberá intervenir.

Únicamente a partir de la evaluación y valoración de esas condiciones de trabajo predictivas, se estará en condiciones de intervenir sobre ellas y optimizarlas, mediante una planificada intervención psicosocial. Sólo así se puede dar cumplimiento al objetivo último de esta disciplina técnico-preventiva que no es otro que optimizar la salud psicosocial de los trabajadores.

### 3.2. Conceptos básicos metodológicos: algunas orientaciones.

#### I. Método, técnica de investigación e instrumento de medida.

La evaluación de riesgos psicosociales y el análisis de los datos relevantes para la valoración de los factores psicosociales se pueden realizar bajo diferentes métodos de investigación, diferentes técnicas de investigación y diferentes técnicas de recogida de datos. Pero es importante no confundir los términos: la distinción adecuada entre ellos será de suma importancia para poder realizar un estudio fiable y sistemático de la situación.

El término **método** responde a un procedimiento de investigación según el cual el investigador o el evaluador lleva a cabo las acciones necesarias para comprobar empíricamente las relaciones entre las variables establecidas en las hipótesis de trabajo (Drenth, 1984; Sundstrom y Sundstrom, 1986; Yin, 1984). Según sea el objeto de estudio se puede optar por distintas categorías de métodos: **experimentales, de encuesta, de observación o de caso** (no hay que confundir el método de observación con la técnica de recogida de datos mediante la observación).

A su vez dentro de cada categoría de método se puede elegir entre distintos tipos (ver cuadro 1).

Categorías	Tipos		
<b>Métodos Experimentales</b>	Experimentos de laboratorio	Experimentos de campo	Estudios de campo
<b>Método de Encuesta</b>	Encuesta sistemática		
<b>Métodos de Observación</b>	Sistematización de la observación	Grado de participación del observador	
	No sistematizada	Externa o no participante	
	Sistematizada	Interna o participante	
	Muy sistematizada	Autoobservación	
<b>Métodos de caso</b>	Diseños de caso único (intraserias, interseries temporales y combinados)		

Cuadro 1. Métodos de investigación (elaboración propia).

En la evaluación de factores psicosociales se utilizarán con mayor frecuencia los estudios de campo, dentro de los métodos experimentales, y el método de encuesta.

En los estudios de campo, el investigador busca analizar la relación entre variables predictoras y variables criterio, pero no en términos de efecto-causa, sino en términos comparativos o correlacionales. Esto se debe a que las condiciones de las variables predictoras le vienen determinadas al investigador. Por razones históricas, éticas o por el hecho mismo de ser inmodificables, el investigador no puede manipular las variables predictoras, a diferencia de lo que sucede en los experimentos de laboratorio y en los experimentos de campo.

El método de encuesta se lleva a cabo cuando interesa analizar la prevalencia de determinadas preferencias, actitudes o problemas (Drenth, 1984; Sundstrom y Sundstrom, 1986).

En el campo de la Salud Laboral es frecuente la utilización del método de encuesta para analizar la percepción de los trabajadores sobre las condiciones y medio ambiente de trabajo. Por ejemplo, el INSHT realiza cada cierto tiempo una encuesta a nivel nacional sobre condiciones de trabajo (la VII Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo es la última, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2012c). El objetivo que se pretende es la obtención de información de los trabajadores sobre sus condiciones y medio ambiente de trabajo, las consecuencias para su salud, y la organización de la prevención dentro de la empresa, para el diseño y la planificación de la prevención de riesgos profesionales.

Las **técnicas de investigación** responden a un procedimiento y a una manera sistemática de evaluación de las distintas variables de estudio. Como en su día señalaron Castillo y Prieto (1983) “...una técnica de análisis no puede ser nunca un método. A no ser que sea la única utilizada en el proceso de investigación”. Dentro de cada método de investigación se pueden seleccionar diferentes técnicas de investigación.

Por ejemplo, en la evaluación de riesgos laborales se han utilizado de forma indistinta los términos “método” y “técnica de investigación”, sobre todo cuando la denominación de origen de algunas técnicas de evaluación de riesgos laborales se denominan métodos:

“Método LEST”, “Método del Árbol Causal” o “Método NIOSH”. En los tres casos se trata de técnicas de análisis de variables y por tanto establecen un procedimiento sistemático para la evaluación de las variables que determinan. Estas técnicas de investigación pueden utilizarse bajo diferentes métodos de investigación, bien sea experimental, de encuesta, de caso, etc.

Sobre los **instrumentos de medida o técnicas de recogida de datos** hay que indicar que dentro de las técnicas de investigación se puede optar, a su vez, por diferentes técnicas de recogida de datos –también llamadas instrumentos de medida- para evaluar las distintas variables de estudio. Estas técnicas son procedimientos sistemáticos de recogida de datos y pueden ser de diferentes tipos: **fisiológicas** (p.e.: EEG o escáner), **bioquímicas** (p.e.: análisis de orina o de sangre), **psicosociológicas** (p.e.: escalas o cuestionarios) y **observacionales** (p.e.: registros narrativos o esquemas de codificación).

Por tanto, si se quiere realizar una evaluación de riesgos psicosociales se debe, en primer lugar, diseñar el estudio optando por un determinado *método de investigación*; delimitar las variables, seleccionando una *técnica de investigación*; y, por último, elegir unos determinados *instrumentos de medida* para obtener datos relativos a las variables del estudio. Con ello se está ya en disposición de emprender los análisis estadísticos pertinentes.

Como ejemplo, valga el estudio realizado por Di Salvo, Lubbers, Rossi y Lewis (1988). Estos autores analizaron entre profesionales las diferencias existentes entre hombres y mujeres en la percepción de las causas del estrés laboral. La muestra del estudio estuvo conformada por 85 mujeres y 63 hombres de edades comprendidas entre 23 y 68 años. A los sujetos se les preguntó cuáles serían las causas del estrés en el trabajo, a lo que respondieron generando 1.001 causas. Mediante un análisis de contenido se obtuvieron dos grandes “clusters”. Estos fueron: *contenido del trabajo* -demandas impuestas por el trabajo- y *contexto laboral* -contexto físico y social del trabajo-. Los resultados mostraron que en los hombres lo que genera con más frecuencia estrés son las tareas desagradables y las conductas y actitudes de otras personas. A las mujeres lo que más frecuentemente les causa estrés son la sobrecarga de trabajo y el poder.

En este estudio se empleó un *método experimental*, concretamente, un estudio de campo, en un momento dado, es decir, fue un estudio transversal-transeccional (comparación de dos secciones poblacionales, hombres y mujeres); se eligió como *técnica de investigación* la aplicación de la técnica de muestreo con fines de investigación, que permite la elección de una muestra de hombres y mujeres representativa de la población de forma que se controlen las variables ajenas al estudio, y como *técnica de recogida de datos* se empleó una encuesta sistematizada. Posteriormente, para poder analizar los datos y valorar los resultados se aplicaron diversas técnicas estadísticas, entre ellas el análisis de “cluster”.

En la evaluación psicosocial es importante distinguir entre método, técnica de investigación y técnica de recogida de datos. Lo más frecuente, y salvo que se realice con fines científicos, es que se utilice como método de investigación un “*estudio de campo*”, dado que no hay manipulación por parte del evaluador de los factores psicosociales y vienen dados en el entorno de trabajo. En cuanto a la técnica de investigación destaca el procedimiento de análisis establecido por el INSHT (2005) o bien por el ISPLN (Grupo de Trabajo de la Comisión sobre Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo del INSL, 2005) y que enlaza con las recomendaciones establecidas en la norma UNE-ISO 10667:2013 “*Prestación de servicios de evaluación. Procedimiento y métodos para la evaluación de personas en entornos laborales y organizacionales*”. Por último, como instrumentos de medida o de recogida de datos se puede optar por las escalas, los cuestionarios, los tests o las técnicas de medidas cualitativas, como se verá a continuación.

## **II. Técnicas cuantitativas: test, escala y cuestionario.**

Ya se ha comentado que existen diversos tipos de *técnicas psicosociológicas de recogida de datos*, pero en ocasiones tienden a confundirse, sobre todo, en la evaluación de riesgos psicosociales que es donde con mayor frecuencia se utilizan. Los tests, las escalas y los cuestionarios son todos ellos técnicas psicosociológicas cuantitativas y estructuradas de recogida de datos. A diferencia de las técnicas no estructuradas, aquellas definen y determinan la información que se va obtener y establecen con anterioridad las categorías de recogida de datos, y son técnicas psicosociológicas en la medida

que recaban información de las personas expuestas a determinada situación. Pero hay diferencias importantes entre ellas:

Un **test** en sentido literal es una *prueba*. En palabras de Burgaleta y Fernández (1986) se considera “*una situación experimental normalizada que sirve de estímulo a un comportamiento*”. Es decir, la persona es sometida a una prueba de evaluación y en el transcurso de su comportamiento se recaba información sobre un constructo ya sea capacidad intelectual, rasgos de personalidad, etc.

Según las Directrices Internacionales para el Uso de los Tests (citadas en las fases 3 y 4 del capítulo 2) “*los tests incluyen un amplio abanico de procedimientos utilizados en la evaluación psicológica, educativa y ocupacional; los tests incluyen procedimientos para la medición de conductas tanto normales como anormales o disfuncionales; los tests son procedimientos diseñados para ser aplicados bajo condiciones controladas o estandarizadas, y conllevan la utilización de protocolos de puntuación rigurosos; estos procedimientos proporcionan medidas de ejecuciones y conllevan la obtención de inferencias a partir de muestras de conducta. También pueden incluir procedimientos que proporcionan clasificaciones cualitativas u ordenamientos de las personas*”.

71

En el campo de la Psicología se dispone de diversos tests como el *Test de Raven*, que evalúa la capacidad intelectual de forma no verbal, los *Tests Psicotécnicos*, como los empleados en la evaluación de las capacidades psicotécnicas para la obtención del carné de conducir, el *Peabody*, un test diseñado para la detección de dificultades en el lenguaje y evaluación de la aptitud verbal y el vocabulario, etc.

Una **escala** es un instrumento de recogida de datos por la que se obtiene una cuantificación graduada de la variable evaluada, con dos polos opuestos de menor a mayor valor. Todos los ítems de la escala contribuyen a la medida de la variable que se pretende evaluar. Se puede utilizar para evaluar fenómenos sociales, actitudes, etc.; por ejemplo, la *Escala de Locus de Control de Rotter* (1966) que evalúa el grado de atribución de los acontecimientos que nos suceden a causas externas a uno mismo o a causas internas como el propio comportamiento. Un ejemplo de ítem sería el siguiente (se ha de elegir entre la opción A -causa interna- o B -causa externa-):

A) El ciudadano corriente puede tener influencia en las decisiones del gobierno.
B) Este mundo está gobernado por las pocas personas que están en el poder y el ciudadano de a pie no puede hacer mucho.

También se denomina escala a la forma de respuesta de los cuestionarios, entre ellas, la más utilizada es la escala tipo Likert, que presenta varias categorías de respuesta, con diferente valoración gradual.

En mi puesto de trabajo es imprescindible el uso de equipos de protección individual (EPI)	A) Totalmente en desacuerdo.
	B) En desacuerdo.
	C) Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
	D) De acuerdo.
	E) Totalmente de acuerdo.

72

Se incluyen por tanto las escalas de respuesta “desde el sistema de escalas Likert, hasta el uso de respuestas dicotómicas, hasta el uso de respuestas de elección múltiple, o los sistemas combinados y los poco usados por ahora tests ipsativos, adaptativos, situacionales, comportamentales o la generación automática de ítems (Nielsen, Randall, Holten y Rial, 2010)” (Guàrdia y Peró, 2010).

Respecto al **cuestionario**, permite la obtención de datos mediante una serie de preguntas realizadas por escrito. Los cuestionarios pueden tener un formato de respuesta abierta, y ser utilizados como una *técnica de recogida de datos cualitativa*, o bien un formato de respuesta cerrado con categorías dicotómicas de respuesta (por ejemplo, sí o no) o categorías de respuesta múltiple (escala tipo Likert), del que se obtiene una cuantificación de las respuestas. La estructura del cuestionario suele ser multifactorial de manera que evalúe diferentes factores con su propia puntuación. En este caso no es metodológicamente aceptable obtener una puntuación única del conjunto de todos los ítems, pues evalúan diferentes factores (Muñiz et ál., 2001). En caso contrario, la técnica de recogida de datos sería en sí una *escala multidimensional* (ya que, además de obtener puntuaciones de cada uno de los factores que evalúa

-subfactores-, todos ellos contribuyen a la medida de un factor único y se obtiene, por tanto, una puntuación total sobre el conjunto de todos los ítems).

Existe una variedad de cuestionarios para evaluar los factores de riesgo psicosocial, entre los más frecuentemente utilizados se encuentran los incluidos en FPSICO (versión 3.1), desarrollado por el INSHT, y en CoPsoQ-istas-21 (versión 2), que se corresponde con la adaptación al castellano del CoPsoQ de Copenhague. Ambos cuestionarios son multifactoriales y miden diferentes factores, es decir, están compuestos por diferentes escalas de forma que cada una de ellas evalúa un determinado factor.

Pero algo importante que los técnicos de prevención y los evaluadores de factores psicosociales deben conocer es que “...no pueden modificarse a placer, ni aplicarse parcialmente ni modificarse las pautas de administración” (Guàrdia y Però, 2010). La estructura interna de los cuestionarios (que integran diferentes escalas) se configura atendiendo a un análisis psicométrico de manera que se identifican los factores que evalúa y los ítems, con los pesos correspondientes, que integran cada factor. Cualquier modificación altera la configuración del cuestionario y los datos obtenidos no garantizan una evaluación fiable.

### III. Técnicas cualitativas.

Las técnicas cualitativas, a veces llamadas “métodos” cualitativos, se utilizan cuando se desea profundizar en los resultados obtenidos de forma cuantitativa o cuando los resultados no pueden medirse fácilmente o convertirse a números. Como señalan Cook y Reichardt (2005) “*por métodos cuantitativos los investigadores se refieren a las técnicas experimentales aleatorias, cuasi-experimentales, test “objetivos” de lápiz y papel, análisis estadísticos multivariados, estudios de muestras, etc. En contraste, y entre los métodos cualitativos, figuran la etnografía, los estudios de caso, las entrevistas en profundidad y la observación participativa*”.

Por tanto, no son, como tales, “métodos” sino técnicas de recogida de datos. En los primeros, los datos se cuantifican y se transfieren a números, en los segundos se analizan de forma cualitativa, utili-

zando categorías de respuestas, analizando el significado semántico de las respuestas, etc.

En una evaluación psicosocial puede resultar de interés que una vez aplicado alguno de los cuestionarios al uso y obtenidas las puntuaciones cuantitativas correspondientes, se requiera profundizar en algunos de los factores psicosociales evaluados con objeto de implantar medidas preventivas pertinentes. Para ello, es útil aplicar alguna técnica de recogida de datos cualitativa. Entre ellas, las más frecuentes son la entrevista -estructurada o semiestructurada-, el *focus group* y la observación sistemática. Con estas técnicas “se analiza todo aquello que se ha dicho en un ámbito determinado de registro que sea relevante al objetivo del registro. Se supone que del registro literal de lo que un sujeto dice a propósito de un asunto determinado no todo ello es relevante y por tanto debe ser filtrado de forma que se extraiga aquello que es decisivo tener en cuenta” (Guàrdia y Però, 2010), para ello, se pueden utilizar programas informáticos pertinentes.

#### **IV. Fiabilidad, validez y baremación de los instrumentos de medida.**

Antes de utilizar un instrumento de medida u otro hay que asegurarse del grado de confianza que presenta el instrumento en cuestión, es decir: se debe analizar la fiabilidad y la validez que presentan. La fase final en la elaboración y construcción de los instrumentos de medida es la evaluación de la fiabilidad y validez del instrumento.

La **fiabilidad** es el grado de precisión que muestra el instrumento de medida para medir lo que quiere medir, es decir, el grado de confianza que nos proporciona los resultados que recoge. Desde el punto de vista estadístico, hay varias maneras de hallar la fiabilidad: índice de fiabilidad, coeficiente de homogeneidad, coeficiente de equivalencia y coeficiente de estabilidad (Burgaleta y Fernández, 1986).

La **validez** de un instrumento de medida es la que proporciona información sobre si el instrumento mide realmente lo que pretende medir. En la norma UNE-ISO 10667:2013 (Asociación Española de Normalización y Certificación, 2013a, 2013b), la validez se define

como “el grado en que la interpretación y el uso de las puntuaciones de la evaluación son coherentes con los propósitos de la evaluación y se apoyan en la teoría y en los datos empíricos requeridos”. Existen diferentes tipos de validez. En nuestro ámbito son de especial relevancia la validez de contenido, de criterio, de constructo y predictiva. La elección de un instrumento de medida determinado puede interesar en función de los valores obtenidos en un tipo u otro de validez (Burgaleta y Fernández, 1986).

En todo caso, metodológicamente es incorrecto emplear instrumentos de medida que no hayan sido puestos a prueba en cuanto a su grado de eficacia, esto es, que no hayan demostrado su precisión o fiabilidad y su validez como instrumento de medida.

Por otro lado, cuando se utiliza un instrumento de medida fiable y válido, este arroja unas puntuaciones y unos valores que se deben valorar. Para ello, es necesario que previamente se conozcan las puntuaciones normales que se dan en la población de referencia. La **baremación** de un instrumento de medida es el proceso de hallar los valores normales que se obtienen en la población de referencia, y que constituyen la norma de puntuaciones para ese instrumento de medida de una variable dada. De esta manera, se puede comparar los datos obtenidos en nuestro estudio con los datos de la población trabajadora de referencia.

Por tanto, no hay que confundir la baremación de una escala o un cuestionario con su fiabilidad y validez. La fiabilidad y validez responden a las propiedades psicométricas del cuestionario o escala en cuestión y nos da información de su grado de rigurosidad para evaluar los factores que se quieren evaluar. Sin embargo, la baremación se refiere a la obtención de las puntuaciones normales de la población de referencia en el factor o factores que se evalúen con la escala o el cuestionario.

Cuando se aplica una de las técnicas cuantitativas de medida a una muestra representativa de una población se obtienen unas puntuaciones, pero se deben valorar estas puntuaciones respecto a los valores que se consideren adecuados en la población de referencia. Esto nos permite observar si los datos obtenidos en la correspondiente evaluación están mejor, peor o igual que en la población de

referencia y, a su vez, nos permite también conocer cuánto es la desviación de las puntuaciones. Existen diferentes formas de obtener la baremación para un grupo normativo: baremos cronológicos -edad mental y cociente intelectual- centiles o percentiles y puntuaciones típicas -estándares, normalizadas, escalas T y D, estaninos o enea-tipos-. Así, para obtener las puntuaciones normales de la población de referencia en los instrumentos de medida de factores psicosociales al uso se ha trabajado con los centiles o terciles de la población.

Por ejemplo, la baremación de FPSICO (versiones 3.0 y 3.1) se obtuvo transformando en percentil la puntuación directa de cada trabajador (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2011). La evaluación del riesgo se analiza según el porcentaje de trabajadores que se halla en los rangos definidos según los percentiles dados (tabla 1).

Percentil obtenido	Probabilidad de Riesgo
Percentil $\geq P_{85}$	Muy elevada
$P_{75} \leq$ Percentil $< P_{85}$	Elevada
$P_{65} \leq$ Percentil $< P_{75}$	Moderada
Percentil $< P_{65}$	Tolerable

Tabla 1. Criterios para evaluar la probabilidad de riesgo en una empresa según FPSICO v. 3.1 (fuente: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2011).

Es importante, pues, que en la construcción de las escalas y cuestionarios no sólo se analice su fiabilidad y validez, sino que se analicen también los datos del proceso de baremación para la obtención de las puntuaciones referentes.

### 3.3. Violencia en el trabajo: algunas orientaciones.

En el presente apartado se van a considerar una serie de cuestiones relacionadas con la violencia en el trabajo. Esta violencia puede dar lugar a situaciones de exposición clasificables en el entorno de los acosos, discriminaciones y agresiones de distinto grado.

Mediante técnicas cualitativas y cuantitativas, además de otros elementos de información, se identifican y discriminan las exposiciones y los factores de riesgo de violencia laboral.

A continuación se comentarán algunas cuestiones de interpretación sobre los resultados de estas evaluaciones psicosociales o de primer nivel al aplicar los procedimientos o “métodos” más habitualmente empleados en este tipo de evaluaciones.



Al utilizar las “metodologías” generales de evaluación de factores de riesgo psicosocial, ¿puede entenderse que se está realizando una evaluación general o básica de situaciones de violencia o acoso?

Los procedimientos generales de evaluación de riesgos psicosociales actuales no evalúan el acoso laboral, pero sí examinan algunos factores de riesgo antecedentes de este y también preguntan por la exposición a situaciones de violencia (psicológica, física, sexual, de discriminación,...). La violencia laboral no suele conformar una dimensión o un área de análisis específico en los resultados de las “metodologías” al uso. A lo sumo, se suele dedicar alguna pregunta a explorar la exposición en algunos campos de la violencia laboral. Por tanto, se entiende que si el proceso de evaluación de los riesgos psicosociales se ha hecho correctamente, se interpretará que dichos resultados exploran de una forma genérica la posible exposición al riesgo de violencia psicológica en el trabajo y una serie de aspectos antecedentes, como pueden ser, por ejemplo, los conflictos, las malas relaciones con las personas con las que se trabaja, el aislamiento, etc.

Desde las “metodologías” generales de evaluación de riesgos, básicamente se puede identificar la posible existencia de una exposi-

ción en curso y algunos factores que pueden estar relacionados con la aparición de las conductas de violencia laboral, así como analizar algunos factores que pueden ser precedentes a la ocurrencia de la exposición al mismo.

Cuando, a través de los resultados de este tipo de evaluaciones, se pone de manifiesto la posible exposición a conductas violentas en el trabajo, procede estudiar en profundidad dicho riesgo. Se ha de verificar la exposición y determinar si la misma puede también constituir una situación de acoso psicológico en el trabajo (APT), con la caracterización propia de estos casos (ver Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2009c).

Los procesos de investigación de APT, descritos en muchos casos en los protocolos de actuación de APT de las empresas e instituciones, tratan de contrastar si están presentes todos los elementos exigibles para calificar (desde el punto de vista de la PRL) la situación como acoso laboral. El proceso de investigación de una potencial exposición es un análisis reactivo, tanto de las posibles consecuencias de la misma (si se comprueba que existe o ha existido) como de los factores asociados o precipitantes de la aparición del riesgo. No es, por tanto, una evaluación de riesgos.

78

Estos procedimientos de investigación, a diferencia de los procedimientos de evaluación de riesgos, no están estandarizados en su metodología, pero pivotan sobre:

- la recogida de información y el contraste documental en relación con los distintos elementos implicados en la exposición,
- el análisis de las consecuencias de la exposición,
- la utilización de cuestionarios e inventarios,
- la aplicación de técnicas cualitativas de recopilación de información como la entrevista y las técnicas grupales, etc.



¿Cuáles son los factores organizativos o de riesgo psicosocial de los “métodos” generales relacionados con el acoso psicológico en el trabajo?

Los factores de riesgo son aquellas condiciones psicosociales de los puestos de trabajo que en este caso actúan como potenciadores, precipitantes o antecedentes de la conducta violenta. Habitualmente se estudian a través de los “métodos” cuantitativos de evaluación de los factores de riesgo psicosocial. Las formas de relación del APT con los factores psicosociales que se analizan en estos “métodos” de evaluación pueden ser diversas y no están suficientemente desarrolladas como para determinar con precisión dicha relación (y el sentido de la misma) a nivel preventivo.

Es habitual que trabajadores que manifiestan estar expuestos a conductas violentas de distinto tipo evidencien también otras condiciones organizativas asociadas a la situación. Estas condiciones organizativas suelen evidenciarse mejor a través de distintos procedimientos de captura de información que se utilizan dentro del proceso de evaluación (documentación organizativa de la empresa, estudios de clima laboral facilitados por la empresa, utilización de “metodología” cualitativa de captura o contraste, etc.).

Entre las condiciones psicosociales de riesgo que interaccionan como precipitantes o favorecedoras de la aparición de APT, que se han podido observar por distintos investigadores en estos últimos años, destacan las siguientes:

- Malas relaciones entre empleados y dirección.
- Malas relaciones entre trabajadores.
- Falta de colaboración en el desarrollo del trabajo.
- Conflictos interpersonales.
- Comunicación inadecuada, negativa o nula entre compañeros.
- Contextos de cambios organizativos (cambios repentinos en la organización, inestabilidad y reestructuraciones).
- Existencia de múltiples jerarquías.
- Poco o nulo flujo de información en la empresa.
- Organizaciones que no desapruaban los comportamientos de violencia psicológica.
- Clima social laboral negativo.
- Actitudes de generalizado individualismo.

- Niveles extremos de exigencias laborales o entornos con sobrecarga de trabajo (por ejemplo, presión temporal).
- Modelos de liderazgo con estilos de mando autoritarios o *laissez-faire* (se abdica de las responsabilidades de dirección).
- Sistemas de promoción con mucha competencia para el ascenso.

Estos aspectos inciden en una mayor desprotección del trabajador frente a posibles situaciones de acoso laboral. Se han de identificar en la evaluación inicial de riesgos psicosociales para estudiar, valorar en profundidad y proponer las medidas correctoras adecuadas. Cuando en una evaluación aparecen resultados de exposición a violencia en el trabajo (descriptivos o valorativos), se deben revisar los demás factores organizativos para determinar, a modo de hipótesis de trabajo, qué elementos psicosociales presentes entre los contemplados en los instrumentos de evaluación psicosocial podrían estar siendo usados como presión ilegítima sobre el trabajador, especialmente si los trabajadores manifiestan estar expuestos a conductas de APT. Desde un punto de vista preventivo, resulta evidente que, si estos factores de riesgo se eliminan o se minimizan, la probabilidad de que se produzca una situación de APT será baja. En general, mejorando las condiciones psicosociales de trabajo, se minimiza la aparición del APT.

Hay que tener en cuenta, sin perjuicio de lo comentado anteriormente, que en el campo del APT media la voluntad de un ser humano de conducirse de forma violenta o no hacia otro, y en ese sentido prever una exposición a APT no es del todo posible. En muchas situaciones de APT se utilizan (desde la posición de poder que ostenta quien violenta a la otra parte), sea de forma intencionada o negligente, condiciones psicosociales nocivas de trabajo (a través de sobrecarga o infracarga, aislamiento, ambigüedad de rol, conflicto de rol, etc.) como instrumentos para violentar al trabajador. Se debe verificar por tanto, desde un posterior análisis específico de violencia laboral, si esos comportamientos constituyen, o no, un proceso de exposición a APT (véase Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2009c). En consecuencia, hay que señalar que resulta necesario disponer en las organizaciones de procedimientos de actuación sobre el APT, para corregir, ya desde sus estadios iniciales, cualquier exposición que se pudiera producir.



## El caso concreto de la interpretación de puntuaciones con relación al riesgo de APT en FPSICO 3.1.

A continuación se plantea una serie de respuestas a una serie de cuestiones llegadas al INSHT referentes al empleo de FPSICO (versiones 3.0 y 3.1) y ciertos resultados obtenidos en....

### **1- ¿Qué hacer cuando se manifiestan algunos factores psicosociales de riesgo relacionados anteriormente?**

Si los resultados de la evaluación relacionados con el APT, tanto de forma descriptiva como valorativa, contenidos en el factor “Relaciones y Apoyo Social”, se sitúan en zonas de riesgo moderado (color amarillo), elevado (color naranja) o muy elevado (color rojo), cabe deducir que pudieran estar relacionados con la aparición de conductas violentas o posibles procesos de acoso laboral. Habrá que profundizar en el estudio para confirmar o descartar la exposición o, en su caso, actuar sobre otros factores de riesgo que están produciendo esos resultados en el factor “Relaciones y Apoyo Social”.

81

El riesgo de acoso laboral, en un primer momento, estará en función de que se den resultados específicos básicamente en las preguntas 17-20 del cuestionario. En ese caso, lo que procede es establecer acciones correctivas sobre los aspectos que hayan resultado identificados, dado que son aspectos que, secundariamente, desde el punto de vista de la violencia laboral y los procesos de acoso en particular, son elementos que habitualmente se usan contra el trabajador.

### **2- ¿Qué hacer en el caso de respuesta “2” o “3” (regulares o malas) en el ítem 17, o “con frecuencia” o “constantemente” en el ítem 18a o “deja que sean los implicados quienes solucionen el tema” en el ítem 19<sup>2</sup>?**

En estos casos, convendría realizar un contraste de datos de carácter administrativo u organizativo y valorar la utilización de pruebas

---

<sup>2</sup> La aplicación informática de FPSICO 3.1 considera este ítem 19 sólo a nivel descriptivo, es decir, sus resultados no son incluidos en los cálculos de la media, mediana y desviación típica.

cualitativas como la entrevista o las técnicas grupales (según el caso concreto) para identificar con más precisión si se trata de un riesgo que es expresión de violencia laboral o bien se trata de un riesgo que se puede corregir preventivamente cambiando los factores de riesgo antecedentes (modificando esos aspectos de organización del trabajo precipitantes). El hecho de que las relaciones personales no sean buenas, que existan conflictos o que no existan procedimientos de resolución de los mismos no es un indicativo inequívoco de exposiciones a violencia o acoso laboral. En estos casos, las recomendaciones preventivas tratarán de atajar estos factores de riesgo. Si, además de existir estas respuestas, el perfil valorativo en el factor “Relaciones y Apoyo Social” aparece en zona de riesgo, se deberán implementar actuaciones correctoras sobre esos factores, potenciando aspectos que protejan o eliminen o minimicen aquellos que pueden precipitar la aparición de situaciones de APT.

En este supuesto sería deseable verificar, a través de “metodología” cualitativa, que no existen exposiciones a conductas violentas o de acoso en los puestos de trabajo. Implicaría, si existen indicios de exposición, activar procedimientos de investigación.

82

**3- ¿Qué proceder se recomienda en el caso de darse la respuesta “2” o “3” (con frecuencia o constantemente) en los ítems 18b, 18c y 18d o bien si ante la pregunta 20 se da la respuesta “siempre”, a menudo” o “a veces”?**

Hay que recordar que la evaluación de riesgos psicosociales con procedimientos como FPSICO 3.1 u otros análogos sirve para identificar factores de riesgo de violencia y posibles exposiciones. Es importante profundizar en el estudio de este riesgo cuando se observan en los cuestionarios respuestas de exposición a violencia (bastaría con que se manifieste la exposición en uno solo de los cuestionarios aplicados). A partir de los resultados obtenidos mediante la aplicación de instrumentos generales de análisis de las condiciones psicosociales de trabajo, se derivará la necesidad de realizar un estudio más concreto sobre los riesgos de violencia laboral identificados, se deberá investigar, comprobar la exposición, determinar el tipo y su magnitud y proponer medidas correctoras (reactivas y preventivas).

La exposición a violencia psicológica en el trabajo se puede identificar también por otras vías distintas a la aplicación de “metodología” cuantitativa de un “método” general de evaluación de riesgos psicosociales. Así, la información que permita identificar dicho riesgo puede llegar a través del propio trabajador, de los mandos, de los delegados de prevención, de algún compañero, etc., o mediante procedimientos que se tengan implementados en el sistema de gestión interna.

Cuando se obtienen respuestas en los ítems 18 y 20 del FPSICO 3.1, como las mencionadas en la pregunta, se puede sospechar, desde los porcentajes de respuesta a los ítems referidos y analizando las escalas (grupalmente o una a una), que puede existir una exposición directa del trabajador a violencia psicológica en el trabajo (incluida la violencia que conlleva en sí mismo la exposición a comportamientos discriminatorios). Frente a esta situación se hacen las siguientes propuestas:

- A- Identificar qué colectivo o colectivos y/o puestos de trabajo dentro de la empresa están o pueden estar expuestos a conductas de violencia, acoso psicológico, acoso sexual o discriminatorio, y valorar esas exposiciones para, de forma reactiva, eliminarlas de inmediato.
  
- B- Una vez identificados, hay que tener en cuenta que pueden existir procedimientos participados y acordados en el seno de la empresa que marcan el modo en que se realizará la investigación y por el cual se determinará si ha habido acoso laboral o qué tipo de exposición a violencia se ha podido producir; se trata ya de investigar la exposición y las consecuencias de la misma. Hay que señalar que, siendo un riesgo laboral, el APT no es absolutamente previsible. En este proceso de investigación es necesario disponer de mecanismos de identificación adicionales (por ejemplo, a través del uso adecuado del “Diario de Incidentes de APT” del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2010b), así como procedimientos de actuación en el sistema de gestión de riesgos laborales.

Si en la organización se dispone de estos procedimientos de actuación, bien elaborados, donde se garanticen los derechos de todas las partes afectadas y resulten operativos para es-

tos casos (violencia física, violencia psicológica y acoso laboral, conductas y acosos discriminatorios, etc.), se debería facilitar su activación y uso por parte de los trabajadores. Si no se dispone de estos procedimientos, o bien el trabajador no quiere tramitar la denuncia preceptiva, el empleador o el empresario (según el modelo de organización preventiva de que disponga), a través de un técnico de PRL con la especialidad de Ergonomía y Psicología Aplicada, deberá investigar si se da el riesgo, el proceso de exposición y qué actuaciones son oportunas. Todo ello sin perjuicio de lo que se acuerde por parte del empresario al respecto y/o en quien delega (Departamento de Recursos Humanos), ya que en este tipo de situaciones pueden verse vulnerados otros derechos en el ámbito laboral, no referidos a la salud laboral.

El acoso es una exposición a violencia psicológica en el trabajo en la que concurren unas características concretas (véase Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2009c). Hay que decir que por sí mismo, mediante la aplicación de un solo instrumento de análisis tipo cuestionario, no se logrará determinar la exposición al riesgo. Como ya se ha dicho anteriormente, para verificar esta exposición se debe realizar un proceso de estudio o investigación con el que se puede concluir (mediante una interpretación no mecánica de los resultados) si se produce o no la exposición a APT.

Existen distintos “métodos” e instrumentos que se utilizan en el proceso de estudio del APT. A continuación se mencionan algunos:

- SATA (Sistema de Análisis Triangular del Acoso Moral en el Trabajo), de Sebastián, Cárdenas, Llano y Almanzor, 2007. SATA 3.0 (Conflicto Interpersonal, Acoso Laboral y Violencia Externa en Entornos Laborales), de Sebastián y Jiménez, 2014.
- LIPT-45 (Leymann Inventory of Psychological Terrorization), de Leymann, 1990.
- LIPT-60, versión española del LIPT, de González de Rivera y Rodríguez-Abuín, 2003.
- CAPT (Cuestionario de Acoso Psicológico en el Trabajo), de Moreno, Muñoz, Gamarra y Herrer, 2007.
- EAPA-T (Escala de Abuso Psicológico Aplicado en el Trabajo), de Escartín, Rodríguez-Carballeira, Gómez-Benito y Zapf, 2010.

- IVAPT-PANDO (Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo), de Pando, Aranda, Preciado, Franco y Salazar, 2006.

Valiéndose de la evaluación de riesgos psicosociales, de la herramienta de la entrevista, del análisis documental de datos relativos al caso identificado, y la colaboración del servicio de vigilancia de la salud en el estudio de las consecuencias a la exposición y de instrumentos como los mencionados anteriormente, se puede afrontar la investigación o estudio de un caso con indicios de estar o haber estado expuesto a conductas de violencia psicológica en el trabajo o a APT.

Debido a la complejidad y especificidad del riesgo, debe ser un especialista formado en estos riesgos quien realice dicha investigación (en la práctica no suele bastar con disponer solamente de la especialidad de Ergonomía y Psicología Aplicada para acometer este tipo de trabajo). Es habitual que en cada caso, debido a las peculiaridades que este pudiera tener, se requiera un procedimiento y estrategia de abordaje distinto. En la actualidad no es posible protocolizar o pautar, de forma estandarizada y accesible para personal técnico menos especializado, un “método” de estudio con el que acometer sin incertidumbres insuperables la investigación de estos casos.



### Colaboración con Vigilancia de la Salud

Cuando se manifiestan este tipo de exposiciones en las evaluaciones, puede ser útil contrastar estos resultados con otros datos de consecuencias sobre la salud de los que dispongan en Vigilancia de la Salud. En general, datos de sintomatología compatible con exposiciones a conductas violentas o acoso laboral. Esto debe ser, obviamente, un trabajo dirigido por Vigilancia de la Salud.

Existen muchos cuestionarios de salud general y “metodología” para examinar estos aspectos. Desde el punto de vista técnico es factible chequear, con consentimiento informado y a modo de chequeo colectivo y anónimo, las posibles manifestaciones psicósomáticas (sintomatología inespecífica de corte psicósomática derivada

de una respuesta de estrés). Habrá que estudiar las posibles relaciones que estas respuestas de estrés puedan tener con las condiciones psicosociales de trabajo presentes en los puestos —FPSICO 3.1 u otro procedimiento de evaluación— en términos de exposición a conductas violentas.

Contrastar los datos de consecuencias sobre la salud de los que disponga Vigilancia de la Salud con los resultados de la evaluación (en términos de riesgos de violencia en el trabajo) y el uso de “metodologías” cualitativas de contraste complementarias resulta necesario a la hora de evaluar estas situaciones de riesgo e identificar si se produce una exposición.

### **3.4. La norma UNE-ISO 10667 sobre “Prestación de servicios de evaluación. Procedimientos y métodos para la evaluación de personas en entornos laborales y organizacionales” y la gestión del riesgo psicosocial en las organizaciones.**

Como explica la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) en su página web (<http://www.aenor.es>), una norma es un documento técnico de aplicación voluntaria, fruto del consenso, basado en los resultados de la experiencia y del desarrollo tecnológico y aprobado por un organismo de normalización reconocido (en este caso, por ISO –International Organization for Standardization- en 2011 y adoptada como Norma UNE –Una Norma Española- en 2013).

Actualmente existen normas UNE para casi todo, hasta para los requisitos que deben reunir las figuras de arcilla cocida de los beles. Varias de ellas están dirigidas a normalizar productos, procesos y servicios relacionados con la seguridad y la salud en el trabajo, pero el número de estas que tienen que ver con la psicología aplicada a la prevención de riesgos laborales es muy limitado. La más conocida, sin duda, es la norma UNE-EN ISO 10075:2001 sobre principios ergonómicos relativos a la carga de trabajo mental, que consta de tres partes.

Si bien su utilización no es obligatoria, en ocasiones estas normas pueden incorporarse en los instrumentos legislativos a través de su referencia. No ocurre así en el caso del RSP, aunque su artículo 5 adopta una redacción que propone, como medio para llevar a cabo la obligación legal de evaluar los riesgos laborales cuando no exista normativa específica, la aplicación de normas UNE, entre otras.

Algo de sobra conocido por todos es que no se cuenta con dicha “normativa específica” en lo referente al proceso de la evaluación de los factores o riesgos psicosociales (en este apartado se emplearán ambos términos como sinónimos, aunque ya se comentaron en el apartado 3.1 las diferencias entre ellos). Por tanto, no se puede pasar por alto la publicación, aún reciente, de la norma UNE-ISO 10667:2013 titulada “Prestación de servicios de evaluación. Procedimiento y métodos para la evaluación de personas en entornos laborales y organizacionales” que describe y orienta sobre los procesos

de evaluaciones psicológicas en el ámbito laboral, sin centrarse exclusivamente en las evaluaciones de riesgos psicosociales.

A continuación se plantean un par de cuestiones relacionadas con esta norma UNE-ISO.



### ¿Es de utilidad en el ámbito de la Psicología Laboral?

Un aspecto que conviene aclarar, antes de entrar a comentar en detalle dicha norma, es que aunque en su título aparece textualmente “*Procedimiento y métodos para la evaluación de personas*”, en la *Introducción* del propio documento se expresa claramente su aplicación para las evaluaciones en sentido amplio, dando cabida a evaluaciones individuales de los empleados, a evaluaciones grupales y a evaluaciones de la organización. Además, en el apartado *Términos y definiciones*, la UNE-ISO 10667:2013 aplica el término “*cliente*” también a las organizaciones que requieren evaluaciones de sí mismas, señalando, entre los ejemplos, las “*evaluaciones de las condiciones laborales*”. Por tanto, no cabe duda de la posibilidad de implantar la UNE-ISO 10667:2013 en el ámbito de la prevención de los riesgos psicosociales en aquellos aspectos que sean pertinentes. Así lo consideran también Picazo y Barbero (2013) y Peiró, Yeves y Lorente (2013).

El objetivo de esta nueva norma es promover las buenas prácticas en lo referente a las evaluaciones psicosociales que se realizan en el ámbito laboral y organizativo, proporcionando una guía clara y concisa para los clientes y para los proveedores implicados en la prestación de los servicios de evaluación. Describe sus respectivas obligaciones y responsabilidades antes, durante y después del procedimiento de evaluación.

Precisamente con esa finalidad, la norma se estructura en dos partes. La primera trata de los “*Deberes del cliente*”, que es quien decide encomendar dichos servicios de evaluación a un proveedor de servicios. Aplicado a nuestra terminología preventiva, se podría denominar “*cliente*” a la organización que encarga la realización de una evaluación de factores psicosociales.

En la parte 2, sobre “**Deberes del proveedor de servicios**”, se establecen los deberes y directrices que incumben a las personas que prestan el servicio de evaluación, tanto si pertenecen a la propia organización del cliente (en nuestro caso, servicios de prevención propios y mancomunados o trabajadores designados), como si son miembros de empresas externas, servicios de prevención ajenos. Aunque se describen reglas básicas para la selección y empleo de los materiales a utilizar, la norma no entra a proponer “métodos” o procedimientos específicos de evaluación. De acuerdo con Barbero (2014), los aspectos técnicos de los procedimientos y evaluación utilizados deberán quedar asegurados por los profesionales que desarrollen el proceso de evaluación, quienes deben contar con la preparación teórica y práctica suficiente para ello.

La adaptación de los procesos de evaluación de los factores psicosociales a las directrices marcadas por esta nueva herramienta garantizará, prácticamente en su totalidad, el cumplimiento de las exigencias legales y los criterios técnicos actuales.



Figura 4. Objetivo de la norma UNE-ISO 10667. Adaptada del II Curso-Taller sobre la norma UNE-ISO 10667, impartido por el Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid (enero-marzo de 2014).



## ¿Qué aspectos de interés contiene?

En primer lugar, la definición que la norma UNE-ISO 10667:2013 da del término “*evaluación*” apunta en la misma línea que la establecida por el RSP (artículo 3) para la evaluación de los riesgos laborales. Ambas recogen la idea de la evaluación como un proceso o procedimiento sistemático de actuación. Así, la norma divide este proceso en cuatro fases, tratando cada una de ellas en un capítulo diferente:

- Procedimiento para formalizar el acuerdo.
- Procedimientos de la fase previa a la evaluación.
- Realización de la evaluación.
- Revisión posterior.

90

Las actuaciones básicas que se recogen en cada una de estas fases también están presentes en la normativa básica de PRL y en diversas guías y otros documentos técnicos de expertos y organismos especializados en Psicología Laboral.

En segundo lugar, resulta especialmente destacable la tercera fase del proceso que se presenta, denominada “*realización de la evaluación*”, pues cubre todas las actividades referidas a la preparación y ejecución de las evaluaciones psicosociales planteando un proceso muy similar al presentado en las fases que el INSHT (2005) denomina “*Planificación y realización del trabajo de campo*”, “*Aplicación de la metodología y las técnicas*” y “*Análisis de los resultados y elaboración del informe*”, y a las que el INSL (Grupo de Trabajo de la Comisión sobre Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo, 2005) se refiere como aplicación de los “*Métodos de evaluación*”, “*Análisis de datos*” y “*Elaboración de informe y presentación de resultados*”.

Se explicitan claramente siete actuaciones que deben llevarse a cabo durante la “*realización de la evaluación*”: 1) planificación de la evaluación, 2) información a las partes interesadas sobre el procedimiento de evaluación, la confidencialidad de los datos que han de

aportar y las condiciones de anonimato a cumplir en los informes de resultados, 3) ejecución de la evaluación, 4) interpretación y uso de los resultados, 5) elaboración y presentación de los informes, 6) retroalimentación (*feedback*) a las personas evaluadas y 7) valoración continua del proceso de evaluación (véase figura 5).

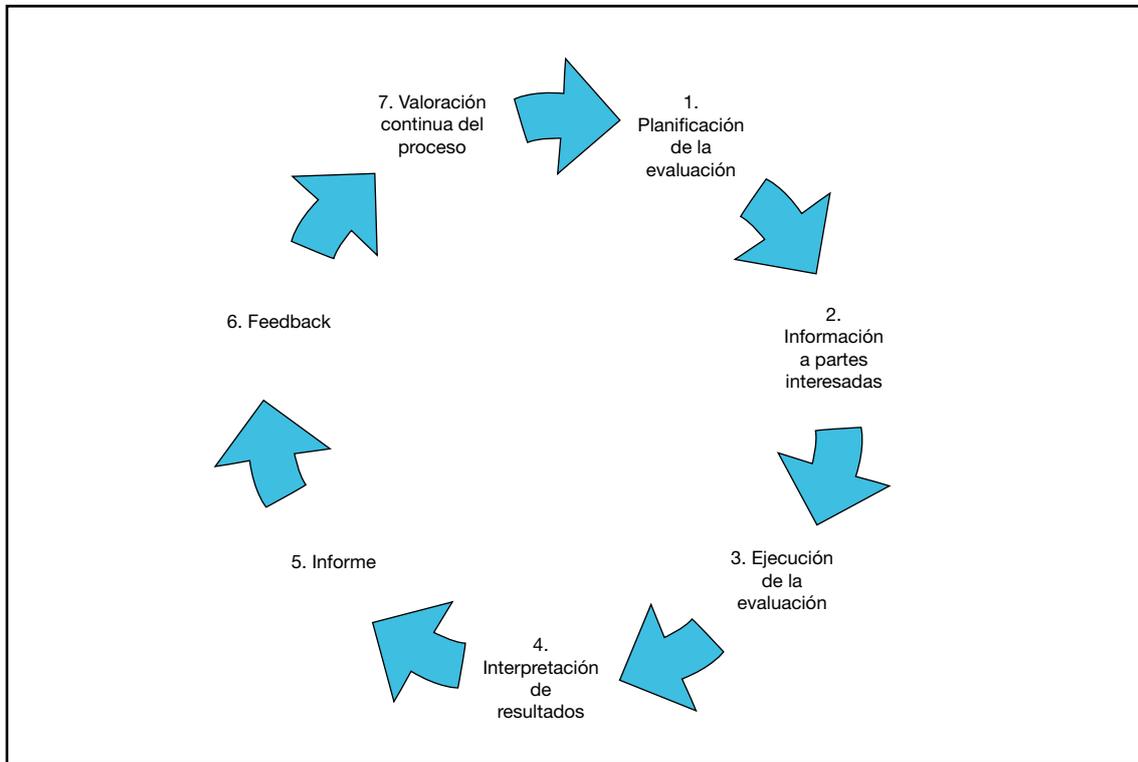


Figura 5. Actuaciones para la realización de la evaluación. Adaptado de AENOR, curso TR-04, la Norma ISO 10667 para la evaluación de personas en entornos laborales (Madrid, 27 de febrero de 2014).

En relación con el apartado 6) *retroalimentación o feedback a las personas evaluadas*, hay que indicar que, en materia de PRL, este momento es el adecuado para “...informar directamente a cada trabajador de los riesgos específicos que afecten a su puesto de trabajo o función y de las medidas de protección y prevención aplicables a dichos riesgos” (LPRL, artículo 18.1).

De interés también en esta fase, como aportación a tener en cuenta en las actuaciones preventivas, es la supervisión y control del proceso de evaluación durante su propio desarrollo.

En tercer lugar, cabe resaltar, al igual que Gestoso y Barbero (2013), la importancia que la norma concede al trabajo colaborativo entre el proveedor de servicios y el cliente; en nuestro caso, entre empresa

u organismo y servicio de prevención, y cómo se establece de forma detallada un procedimiento de “acuerdo” expreso entre ambos –en términos preventivos, el concierto de la actividad preventiva, regulado en el artículo 20 del RSP-. Es destacable, en relación con este aspecto, que la norma va más allá de la legislación al exigir también este “acuerdo” en el caso de que el proveedor del servicio pertenezca a la organización del cliente. En cualquier caso, el cumplimiento de las exigencias técnicas que se recogen favorecerá una mayor implicación y participación activa de los responsables de la empresa en todo el proceso de evaluación de riesgos psicosociales.

Otro aspecto que merece destacarse es que también se proporcionan orientaciones sobre los derechos y deberes de las personas evaluadas y de las otras partes implicadas en los procesos de evaluación, como es el caso de los destinatarios de los resultados de la evaluación. Así, por ejemplo, el cliente, es decir, el empresario, debe asegurarse de que las personas evaluadas han recibido información sobre lo que se espera de ellas durante el proceso de evaluación y han dado el correspondiente consentimiento informado (definido este como la acción de informar a la persona evaluada sobre la evaluación, su finalidad y posibles consecuencias, y de obtener su consentimiento para tomar parte en el proceso evaluativo).

La norma recoge además la distinción entre “administrador de la evaluación” y “evaluador”, siendo los dos responsables de realizar la evaluación, pero el evaluador además tiene competencia para tomar decisiones sobre el uso y la interpretación de los procedimientos de evaluación, para proporcionar informes y *feedback* adecuado al cliente y a las personas evaluadas. Muy oportuna también para el ámbito de la prevención de riesgos psicosociales es la necesidad de contar con profesionales competentes que puedan realizar un *feedback* comentando los resultados de una forma constructiva y positiva.

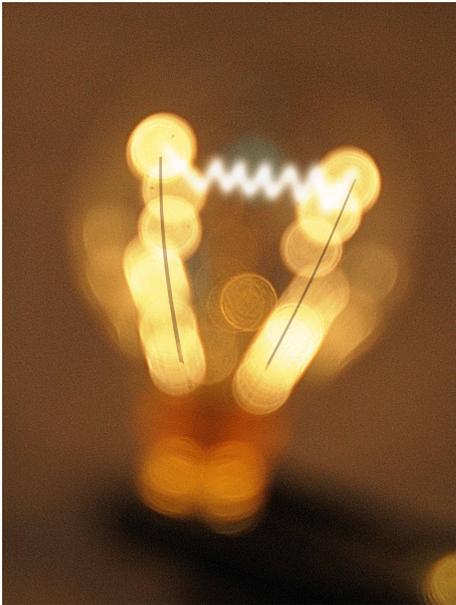
En cuanto a la elaboración y presentación de los informes, la UNE-ISO 10667:2013 recoge unas directrices específicas que, si son adoptadas en los informes de evaluación de riesgos psicosociales, se conseguirá un notable incremento de su calidad técnica (el anexo D de la norma expone una serie de recomendaciones al respecto). Hay que tener en cuenta la alusión que realiza a las limitaciones de los informes automáticos producidos por ordenador.

Finalmente, la cuarta y última fase, “revisión post-evaluación”, puede asimilarse en parte a la revisión obligatoria de la evaluación que marca el artículo 6 del RSP. Se refiere a la conveniencia de revisar el proceso de evaluación para comprobar si los resultados, las consecuencias y la utilidad de la evaluación han respondido a las necesidades y si se han cumplido los objetivos del proceso y, en su caso, para saber qué cambios debería introducir en el futuro el cliente en el proceso de evaluación. Al contrario que en la normativa de PRL, esta revisión post-evaluación no tiene carácter obligatorio, planteándose que sólo se lleve a cabo si así lo han acordado el cliente y el proveedor del servicio. Las especificaciones técnicas que incluye al respecto pueden ser de utilidad también a los profesionales del ámbito de la PRL, una vez realizada la evaluación de riesgos.

Todo lo expuesto y algunos aspectos más que no se han detallado por no resultar un documento de excesiva extensión, nos lleva a la conclusión de que, si esta norma UNE-ISO 10667:2013 se incorpora a las evaluaciones de riesgos psicosociales en todo aquello que les pueda ser de aplicación y utilidad, repercutirá en una mejora de las garantías técnicas y objetivas de la calidad de la evaluación llevada a cabo, facilitando que el cliente base sus decisiones en resultados de evaluación sólidos, obtenidos tras un proceso metodológico riguroso y acorde a la legislación vigente. La confianza que esto puede generar tanto en los responsables de las empresas como en los trabajadores y sus representantes, puede contribuir a que la gestión de los riesgos psicosociales no quede relegada, como ocurre en ocasiones, a un mero cumplimiento burocrático con el fin de salvar posibles sanciones por incumplimientos legales.

## 4. REFLEXIÓN FINAL

---



Ya dijo Diógenes de Sínope hace no pocos siglos que *“el movimiento se demuestra andando”*. Y en tiempos más modernos Antonio Machado escribió aquello de *“caminante, no hay camino, se hace camino al andar”*. Y aunque en nuestra área de estudio por supuesto que hay camino andado y movimiento, no es menos cierto que de hace unos años a esta parte el camino se va ensanchando y el movimiento se hace más intenso, posiblemente gracias al empuje de determinadas iniciativas, campañas (EU-OSHA, SLIC,...),

grupos de investigación o trabajo, estrategias, publicaciones, etc., y posiblemente también, por qué no decirlo, por una mirada ampliada desde diferentes actores -instituciones públicas, agentes sociales, profesionales de la prevención, etc.- que pretende disminuir la brecha existente entre este tipo de riesgos y los más “tradicionales”.

94

En este entorno descrito, es importante que todos los que tenemos algo que aportar en el campo de la Psicología entendamos que hay que aprovechar los mimbres que tenemos a nuestro alcance y sepamos construir un cesto que, además de bonito, sea robusto. Los ámbitos de trabajo son numerosos (Sánchez y Lara, 2014): el incremento de la consideración que se hace sobre este tipo de riesgos en las estrategias de seguridad y salud en el trabajo; la mejora de la información/indicadores sobre la actividad psicosocial que se desarrolla en nuestro país; la mejora de las líneas de investigación específicas; la mayor homogeneización de la formación especializada impartida; el incremento del número de actividades de fomento para la reducción del riesgo psicosocial, así como del número de actividades de información, asistencia y orientación; etc., etc.

Esperemos que este camino por recorrer, que, no nos engañemos, unas veces será llano y cómodo de andar, otras veces pedregoso y molesto, sea fructífero por el bien de todos: trabajadores, empresarios y sociedad en conjunto.

## REFERENCIAS<sup>3</sup>

---

Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (2002). *Factsheet 31. Consejos prácticos para los trabajadores sobre cómo abordar el estrés relacionado con el trabajo y sus causas*. Disponible en <http://osha.europa.eu/es/publications/factsheets/31>

Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (2003). *Prevención de riesgos psicosociales y estrés laboral en la práctica*. Luxemburgo: Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas. Disponible en <http://osha.europa.eu/es/publications/reports/104>

Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (2014). *Campaña Europea "Trabajos Saludables. Gestionemos el Estrés". Datos y cifras sobre el estrés y los riesgos psicosociales*. Disponible en <https://www.healthy-workplaces.eu/es/stress-and-psychosocial-risks/facts-and-figures>

Alastruey, J.C. y Gómez, M. (2013). *Guía de Introducción a los Riesgos Psicosociales Organizativos*. Barakaldo: Instituto Vasco de Seguridad y Salud Laborales. Disponible en <http://www.osalan.euskadi.net/libro/guia-de-introduccion-a-los-riesgos-psicosociales-organizativos/s94-osa9999/es/>

Asociación Española de Normalización y Certificación (2005). *Principios ergonómicos relativos a la carga de trabajo mental. Parte 3: Principios y requisitos referentes a los métodos para la medida y evaluación de la carga de trabajo mental. (UNE-EN ISO 10075-3: 2005)*. Madrid: AENOR. Disponible en <http://www.aenor.es>

Asociación Española de Normalización y Certificación (2013a). *Prescripción de servicios de evaluación. Procedimientos y métodos para la evaluación de personas en entornos laborales y organizaciones. Parte 1: Deberes del cliente (UNE-ISO 10667-1: 2013)*. Madrid: AENOR. Disponible en <http://www.aenor.es>

Asociación Española de Normalización y Certificación (2013b). *Prescripción de servicios de evaluación. Procedimientos y métodos para la evaluación de personas en entornos laborales y organizaciones. Parte 2: Deberes del proveedor de servicios (UNE-ISO 10667-2: 2013)*. Madrid: AENOR. Disponible en <http://www.aenor.es>

---

<sup>3</sup> Todas las direcciones de Internet incluidas estaban operativas a 30 de enero de 2015.

Barbero, L. (2014). La Norma ISO 10667, herramienta para la evaluación de personas en los entornos laborales. *Revista Capital Humano*, 284, 92-96.

Benavides, F., Gimeno, D., Benach, J., Martínez, J. M., Jarque, S., y Berra, A. (2002). Descripción de los factores de riesgo psicosocial en cuatro empresas. *Gaceta Sanitaria*, 16, 222-229.

Burgaleta, R. y Fernández, J. (1986). *Metodología de la Psicología Diferencial*. Madrid: Departamento de Psicología Diferencial y del Trabajo. Facultad de Psicología, Universidad Complutense de Madrid.

Campbell, D.T. y Fiske, D.W. (1959). Convergent and discriminant validation by the multitrait-multimethod matrix. *Psychological Bulletin*, 56, 81-105.

Castillo, J.J. y Prieto, C. (1983). *Condiciones de Trabajo. Un Enfoque Renovador de la Sociología del Trabajo*. Madrid: CIS.

Comisión Ejecutiva Confederal de UGT. Secretaría de Salud Laboral y Medio Ambiente (2008). *Procesos de evaluación en riesgos psicosociales*. Disponible en <http://www.feteugtcyl.es/sites/default/files/Folleto%20Procesos%20Evaluacion%20Riesgos%20Psicosociales.pdf>

96

Comité Mixto de la Oficina Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud sobre Medicina del Trabajo (1984). Factores psicosociales en el trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención. *Serie Seguridad, Higiene y Medicina del Trabajo*. Núm. 56. Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo.

Confederación de Empresarios de Galicia (2012). *Guía sobre a avaliación de riscos psicosociais*. Santiago de Compostela: Confederación de Empresarios de Galicia. Disponible en [http://www.normalizacion.ceg.es/attachments/article/273/GUIA\\_SOBRE\\_A\\_AVALIACION\\_DE\\_RISCOS\\_PSICOSOCIAIS.pdf](http://www.normalizacion.ceg.es/attachments/article/273/GUIA_SOBRE_A_AVALIACION_DE_RISCOS_PSICOSOCIAIS.pdf)

Cook, T.D. y Reichardt, Ch.S. (2005). *Métodos Cuantitativos y Cualitativos en Investigación Evaluativa*. Madrid: Morata.

Cox, T. y Griffiths, A. J. (1996). The assessment of psychosocial hazards at work. En M.J. Schabracq, J. A. M. Winnubst, y C.L. Cooper (Eds.), *Handbook of Work and Health Psychology* (pp. 127-146). Chichester: Wiley and Sons.

Cox, T., Griffiths, A. y Rial-González, E. (2005). *Investigación sobre el estrés relacionado con el trabajo*. Luxemburgo: Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas.

Di Salvo, V., Lubbers, C., Rossi, A.M. y Lewis, J. (1988). The Impact of Gender on Work-Related Stress. *Journal of Social Behavior and Personality*, 3 (3), 161-176.

Drenth, P.J.D. (1984). Research in Work-and Organizational Psychology: Principles and Methods. En P.J.D. Drenth, H. Thierry, P.J. Willems y C.J. de Wolff (Eds.), *Handbook and Organizational Psychology*, Vol.1. Chichester: John Wiley & Sons.

Escartín, J., Rodríguez-Carballeira, Á., Gómez-Benito, J. y Zapf, D. (2010). Development and validation of the workplace bullying scale EAPA-T. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 10 (3), 519-539. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=33714079008>

European Agency for Safety and Health at Work (2007). *Risk assessment essentials*. Nurnberg: European Agency for Safety and Health at Work. Disponible en [https://osha.europa.eu/en/publications/promotional\\_material/rat2007](https://osha.europa.eu/en/publications/promotional_material/rat2007)

Fernández, J.C. (2010). Las propuestas de intervención como resultado de la evaluación. En J. Guàrdia (Coor.), *La Evaluación de Riesgos Psicosociales. Guía de buenas prácticas. Métodos de evaluación y sistemas de gestión de riesgos psicosociales: un balance de utilidades y limitaciones* (pp. 103-112). Jaén: Blanca Impresores, S.L. Disponible en [http://portal.ugt.org/saludlaboral/observatorio/publicaciones/estudios/2010\\_estudio\\_04.pdf](http://portal.ugt.org/saludlaboral/observatorio/publicaciones/estudios/2010_estudio_04.pdf)

Foment del Treball Nacional (Ed.) (2006). *Perspectives de Intervenció en Riesgos Psicosociales. Evaluació de Riesgos*. Barcelona: Foment del Treball Nacional.

Fraile, A. (2013). *Curso de Formación Interna sobre Investigación de Accidentes*. Madrid: INSHT.

Gabinete de Prevención, Calidad y Medio Ambiente de la Confederación de Asociaciones Empresariales de Baleares (2009). *Guía para la integración de los factores psicosociales en la gestión empresarial*.

Palma de Mallorca: CAEB. Disponible en [http://www.caeb.es/intranet/archivos/16\\_10\\_1415\\_11\\_00RIESGOS\\_PSICOSOCIALES.pdf](http://www.caeb.es/intranet/archivos/16_10_1415_11_00RIESGOS_PSICOSOCIALES.pdf)

Gabriel, C. (2001). Metodología cualitativa. En M.J. Navas (Coor.), *Métodos, diseños y técnicas de investigación psicológica* (pp. 481-522). Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia.

García, A. (2008). *Estadística aplicada: Conceptos básicos*. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia.

Gestoso, F. y Barbero, L. (2013). *Evaluación y calidad. Norma UNE-ISO 10667. ¿Quién no ha sido evaluado alguna vez a lo largo de su trayectoria profesional? (Cómo mejorar la evaluación de personas en el ámbito laboral)*. Disponible en: <http://www.tdd-online.es/content/c%C3%B3mo-mejorar-la-evaluaci%C3%B3n-de-personas-en-el-%C3%A1mbito-laboral>

González, A. y Padilla, J.L. (1998). La entrevista. En A.J. Rojas, J.S. Fernández y C. Pérez (Eds.), *Investigar mediante encuestas. Fundamentos teóricos y aspectos prácticos* (pp. 141-153). Madrid: Síntesis.

98

González, A., Padilla, J.L. y Pérez, C. (1998). La calidad de la encuesta. En A.J. Rojas, J.S. Fernández y C. Pérez (Eds.), *Investigar mediante encuestas. Fundamentos teóricos y aspectos prácticos* (pp. 199-214). Madrid: Síntesis.

González de Rivera, J.L. y Rodríguez-Abuín, M. (2003). Cuestionario de estrategias de acoso psicológico: el LIPT-60. *Psiquis*, 24 (2), 59-66

Gracia, D.A. (2006). Método del Instituto de Ergonomía Mapfre (INERMAP). En Foment del Treball Nacional (Ed.), *Perspectives de Intervención en Riesgos Psicosociales. Evaluación de Riesgos* (pp. 83-104). Barcelona: Foment del Treball Nacional.

Grupo de trabajo de la Comisión sobre Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo del INSL (2005). *Procedimiento general de Evaluación de Riesgos Psicosociales*. Pamplona: Fondo de Publicaciones del Gobierno de Navarra. Disponible en <http://www.navarra.es/NR/rdonlyres/54675C79-A455-4B62-B714-E9200642BF83/145962/ProcedEvalRiesgosPsico.pdf>

Grupo de trabajo de la Comisión sobre Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo y Trabajadores Inmigrantes (2008). *Principios comunes de la Intervención Psicosocial en Prevención de Riesgos Laborales*. Pamplona: Fondo de Publicaciones del Gobierno de Navarra. Disponible en <http://www.navarra.es/NR/rdonlyres/76DF548D-769E-4DBF-A18E-8419F3A9A5FB/145897/IntervencionPsicosocialMayo09.pdf>

Guàrdia, J. (2008). *Evaluación de los principales métodos de evaluación de riesgos psicosociales*. Disponible en [http://www.junta-deandalucia.es/empleo/webiaprl/larpsico/sites/es.empleo.webiaprl.larpsico/files/recursos/documentacion\\_normativa/VALORACION-METODOSDEEVALUACIONRIESGOSpdf.pdf](http://www.junta-deandalucia.es/empleo/webiaprl/larpsico/sites/es.empleo.webiaprl.larpsico/files/recursos/documentacion_normativa/VALORACION-METODOSDEEVALUACIONRIESGOSpdf.pdf)

Guàrdia, J. (Coor.) (2010a). *La Evaluación de Riesgos Psicosociales. Guía de buenas prácticas. Métodos de evaluación y sistemas de gestión de riesgos psicosociales: un balance de utilidades y limitaciones*. Jaén: Blanca Impresores, S.L. Disponible en <http://www.ugtbalears.com/es/PRL/Psicopsicologia/Metodologas%20de%20evaluacin/La%20Evaluacion%20de%20riesgos.pdf>

Guàrdia, J. (2010b). Elaboración de informes. En J. Guàrdia (Coor.), *La Evaluación de Riesgos Psicosociales. Guía de buenas prácticas. Métodos de evaluación y sistemas de gestión de riesgos psicosociales: un balance de utilidades y limitaciones* (pp. 96-98). Jaén: Blanca Impresores, S.L. Disponible en <http://www.ugtbalears.com/es/PRL/Psicopsicologia/Metodologas%20de%20evaluacin/La%20Evaluacion%20de%20riesgos.pdf>

Guàrdia, J. y Però, M. (2010). La evaluación de riesgos de origen psicosocial, ¿una cuestión de método, de técnica, de instrumentos, de improvisación? En Secretaría de Salud Laboral UGT-CEC (Ed.), *Anuario Internacional sobre Prevención de Riesgos Psicosociales y Calidad de Vida en el Trabajo. Regulación de los Riesgos Psicosociales en la Sociedad Global: Una perspectiva comparada entre Europa y América* (pp. 89-110). Jaén: Blanca Impresores, S.L. Disponible en <http://portal.ugt.org/saludlaboral/observatorio/publicaciones/anuarios/anuario2010.pdf>

Hernández, R. y Martínez, R. (n.d.). *No respuesta. Técnicas de muestreo*. Disponible en <http://slideplayer.es/slide/1720957/>

Inspección de Trabajo y Seguridad Social (2012). *Guía de Actuaciones de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social sobre Riesgos Psicosociales*. Disponible en [http://www.empleo.gob.es/itss/web/Atencion\\_al\\_Ciudadano/Normativa\\_y\\_Documentacion/Documentacion/Documentacion\\_ITSS/001/Guia\\_psicosociales.pdf](http://www.empleo.gob.es/itss/web/Atencion_al_Ciudadano/Normativa_y_Documentacion/Documentacion/Documentacion_ITSS/001/Guia_psicosociales.pdf)

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (1991). *NTP 283: Encuestas: metodología para su utilización*. Barcelona: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Disponible en [http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/201a300/ntp\\_283.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/201a300/ntp_283.pdf)

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (1997). *NTP 443: Factores psicosociales: metodología de evaluación*. Barcelona: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Disponible en [http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/401a500/ntp\\_443.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/401a500/ntp_443.pdf)

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2005). *NTP 702: El proceso de evaluación de los factores psicosociales*. Barcelona: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Disponible en [http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp\\_702.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp_702.pdf)

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2009a). *NTP 840: El método del INSL para la identificación y evaluación de factores psicosociales*. Barcelona: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Disponible en <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/821a921/840%20web%20.pdf>

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2009b). *Experiencias en intervención psicosocial. Más allá de la evaluación del riesgo*. Barcelona: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Disponible en [http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Instituto/Noticias/Noticias\\_INSHT/2009/ficheros/Libro%20ExperienciasCD.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Instituto/Noticias/Noticias_INSHT/2009/ficheros/Libro%20ExperienciasCD.pdf)

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2009c). *NTP 854: Acoso psicológico en el trabajo: definición*. Barcelona: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Disponible en <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/821a921/854%20web.pdf>

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2010a). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Disponible en <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2010b). *Acoso Psicológico en el Trabajo. Diario de incidentes*. Barcelona: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Disponible en <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/Aplicaciones/ficherosCuestionarios/Acosopsicologico%20en%20el%20trabajo.Diario%20de%20incidentes.pdf>

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2011). *Propiedades Psicométricas del Instrumento de Valoración de Riesgos Psicosociales del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (FPSICO)*. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Disponible en <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/NOVEDADES%20EDITORIALES/FPsico/Informe%20justificación.pdf>

101

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2012a). *Guía Técnica de Simplificación Documental*. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Disponible en <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Normativa/GuiasTecnicas/Ficheros/Guia-SimplificacionDocumental.pdf>

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2012b). *NTP 926: Factores psicosociales: metodología de evaluación*. Barcelona: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Disponible en <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/NTP/NTP/926a937/926w.pdf>

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2012c). *VII Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo*. Madrid: INSHT. Disponible en: [http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FICHAS%20DE%20PUBLICACIONES/EN%20CATALOGO/OBSERVATORIO/Informe%20\(VII%20ENCT\).pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FICHAS%20DE%20PUBLICACIONES/EN%20CATALOGO/OBSERVATORIO/Informe%20(VII%20ENCT).pdf)

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2014). *F-PSI-CO. Factores Psicosociales. Método de evaluación. Versión 3.1*. Disponible en <http://www.insht.es/portal/site/Insht/menuitem.1f1a3bc79-ab34c578c2e8884060961ca/?vgnnextoid=cddc31dd88ca0310VgnVCM1000008130110aRRCRD&vgnnextchannel=9f164a7f8a651110VgnVCM100000dc0ca8c0RRCRD>

Kompier, M.A.J. y Cooper, C.L. (Eds.) (1999). *Preventing stress, improving productivity. European case studies in the workplace*. London: Routledge.

Kompier, M.A.J., Cooper, C.L. y Geurts, S.A.E. (2000). A multiple case study approach to work stress prevention in Europe. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 9 (3), 371–400. Disponible en <http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/135943200417975>

Kompier, M.A.J. y Levi, L. (1995). *Estrés en el trabajo: causas, efectos y prevención (guía para pequeñas y medianas empresas)*. Luxemburgo: Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas.

Lahera, M. (2006). Método del Instituto Navarro de Salud Laboral (INSL). En Foment del Treball Nacional (Ed.), *Perspectives de Intervenció en Riesgos Psicosociales. Evaluació de Riesgos* (pp. 61-82). Barcelona: Foment del Treball Nacional.

Lara, A. (2010). Algunos errores en las evaluaciones de riesgo psicosocial. *Seguridad y Salud en el Trabajo*, 58, 28-33. Disponible en <http://issuu.com/lamina/docs/sstjulio2010?mode=embed&layout=http%3A%2F%2Fskin.issuu.com%2Fv%2Flight%2Flayout.xml&showFlipBtn=true>

Leka, S., Vartia, M., Hassard, J., Pahkin, K., Sutela, S., Cox, T. y Lindstrom, K. (2008). Best Practice in Interventions for the Prevention and Management of Work-Related Stress and Workplace Violence and Bullying. En S. Leka y T. Cox (Eds.), *The European Framework for Psychosocial Risk Management: PRIMA-EF* (pp. 136-173). Nottingham: Institute of Work, Health and Organisations. Disponible en [http://www.prima-ef.org/uploads/1/1/0/2/11022736/prima-ef\\_ebook.pdf](http://www.prima-ef.org/uploads/1/1/0/2/11022736/prima-ef_ebook.pdf)

Leymann, H. (1990). *Handbook för användning av LIPT-formuläret för kartläggning av risker psykiskt vald arb etsmiljön (The LIPT questionnaire-a manual)*. Stockholm: Violen.

Luceño, L. y Martín, J. (2008). *DECORE. Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales*. Madrid: Tea Ediciones.

Luceño, L., Martín, J., Rubio, S. y Díaz, E. (2004). Factores psicosociales en el entorno laboral, estrés y enfermedad. *EduPsykhé*, Vol. 3, No. 1, 95-108. Disponible en <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1071126>

Manzano, V. (1998). Selección de muestras. En A.J. Rojas, J.S. Fernández y C. Pérez (Eds.), *Investigar mediante encuestas. Fundamentos teóricos y aspectos prácticos* (pp. 51-97). Madrid: Síntesis.

Martín, B. (2011). Técnicas e instrumentos de recogida de información. En S. Cubo, B. Martín y J.L. Ramos (Coords.), *Métodos de investigación y análisis de datos en ciencias sociales y de la salud* (pp. 173-233). Madrid: Pirámide.

Martínez-Losa, J.F. (2006). Prevención de Riesgos Psicosociales: una oportunidad para innovar a través de las personas. En Foment del Treball Nacional (Ed.), *Perspectives de Intervenció en Riesgos Psicosociales. Evaluació de Riesgos* (pp. 251-284). Barcelona: Foment del Treball Nacional.

Meliá, J.L., Nogareda, C., Lahera, M., Duro, A., Peiró, J.M., Salanova, M. y Gracia, D. (2006). Principios Comunes para la Evaluación de los Riesgos Psicosociales en la Empresa. En Foment del Treball Nacional (Ed.), *Perspectives de Intervenció en Riesgos Psicosociales. Evaluació de Riesgos* (pp. 13-36). Barcelona: Foment del Treball Nacional.

Moncada, S., Llorens, C., Andrés, R., Moreno, N. y Molinero, E. (2014). Manual del método CoPsoQ-istas21 (versión 2) para la evaluación y la prevención de los riesgos psicosociales en empresas con 25 o más trabajadores y trabajadoras. Versión media. Barcelona: Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud. Disponible en: [http://www.istas.net/copsoq/ficheros/documentos/v2/manual%20Copsoq%202\(24-07-2014\).pdf](http://www.istas.net/copsoq/ficheros/documentos/v2/manual%20Copsoq%202(24-07-2014).pdf)

Moreno, B. y Báez, C. (2008). *Análisis comparado de los métodos de evaluación de riesgos psicosociales. Balance de perspectiva*. Disponible en [http://www.prl.ugtg Galicia.org/public/files/Estudio\\_UAM\\_osb\\_psico\\_UGT1.pdf](http://www.prl.ugtg Galicia.org/public/files/Estudio_UAM_osb_psico_UGT1.pdf)

Moreno, B., Muñoz, A.R., Gamarra, M.M. y Herrero, M.G. (2007). Assessing workplace bullying: spanish validation of a reduced versión of the Negative Acts Questionnaire. *Spanish Journal of Psychology*, 10 (2), 449-457.

Muñiz, J. (Coord.), Anguera, M.T., Fernández-Ballesteros, R., Fernández, J.R., García, M., Martínez, M., Martínez, R., Montes, E., Prieto, G., Rodríguez, C. y Seisdedos, N. (2001). *Directrices internacionales para el uso de los tests*. Madrid: Colegio Oficial de Psicólogos, Comisión Internacional de Tests (ITC). Disponible en <http://www.cop.es/index.php?page=directrices-internacionales>

Niño, J. (2006). Los errores en las evaluaciones de riesgos psicosociales. Prevenir la confusión. *Mapfre Seguridad*. 3er trimestre 2006, año 26, 103, 29-42. Disponible en <http://www.mapfre.com/ccm/content/documentos/fundacion/prev-ma/revista-seguridad/n103-art3-confusion.pdf>

104 Nogareda, C., Catalina, C., Gil, P.R., Llaneza, F.J. y Pascual, I. (2014). Evaluación del riesgo. En G. Soriano, P. Guillén y E. Carbonell (Coor.), *Guía de recomendaciones para la vigilancia específica de la salud de trabajadores expuestos a factores de riesgo psicosocial*. Protocolo PSICOVS2012 (pp. 33-48). SGS Tecnos. Disponible en [http://www.aemt.com/contenidos/Recursos/Guia\\_PSICOVS2012/guia\\_PSICOVS2012.pdf](http://www.aemt.com/contenidos/Recursos/Guia_PSICOVS2012/guia_PSICOVS2012.pdf)

Oeij, P.R.A. y Morvan, E. (Eds.) (2004). *European Ways to Combat Psychosocial Risks Related to Work Organisation: Towards Organisational Interventions?* TNO Work and Employment-PEROSH. Disponible en [http://www.av.gu.se/digitalAssets/1343/1343292\\_annikas-arikel-110914.pdf](http://www.av.gu.se/digitalAssets/1343/1343292_annikas-arikel-110914.pdf)

Oficina Internacional del Trabajo (2013). La prevención del estrés en el trabajo, puntos de control: las mejoras prácticas para la prevención del estrés en el lugar de trabajo. Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo. Disponible en [http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms\\_251057.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_251057.pdf)

Ortiz, L. (2012). *Evaluación de riesgos psicosociales: una experiencia de éxito a través de la implicación*. Madrid: documento no publicado.

Padilla, J.L., González, A., Pérez, C. (1998). Elaboración del cuestionario. En A.J. Rojas, J.S. Fernández y C. Pérez (Eds.), *Investigar mediante encuestas. Fundamentos teóricos y aspectos prácticos* (pp. 115-140). Madrid: Síntesis.

Pando, M., Aranda, C., Preciado, L., Franco, S.A. y Salazar, J.G. (2006). Validez y confiabilidad del inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo (IVAPT-PANDO). *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 11, 002, 319-332.

Peiró, J.M. (2007). La intervención en riesgos psicosociales como cambio organizacional. En Foment del Treball Nacional (Ed.), *Perspectives de Intervenció en Riesgos Psicosociales. Medidas Preventivas* (pp. 65-90). Barcelona: Foment del Treball Nacional.

Peiró, J.M. (2011). Cuestiones fundamentales en la evaluación de los riesgos psicosociales: avances y resistencias para su clarificación. *Revista de Prevención de Riesgos Psicosociales y Bienestar en el Trabajo*, 02/2010, 13-66 (edita el Laboratorio-Observatorio de Riesgos Psicosociales de Andalucía e Instituto Andaluz de Prevención de Riesgos Laborales). Disponible en [http://www.junta-deandalucia.es/empleo/webiaprl/larpsico/sites/es.empleo.webiaprl.larpsico/files/recursos/revista\\_cientifica/RevistaLarpsico02.pdf](http://www.junta-deandalucia.es/empleo/webiaprl/larpsico/sites/es.empleo.webiaprl.larpsico/files/recursos/revista_cientifica/RevistaLarpsico02.pdf)

Peiró, J.M., Yeves, J. y Lorente, L. (2013). El análisis de los riesgos psicosociales en el trabajo: investigación y práctica profesional en España. En C. Molina y E. González (Coords.) *Anuario Internacional sobre prevención de riesgos psicosociales y calidad de vida en el trabajo*, (pp. 34-35). Madrid: UGT. Disponible en: <http://portal.ugt.org/saludlaboral/observatorio/publicaciones/new2013/Anuario2013ESP.pdf>

Pérez, C., Rojas, A.J. y Fernández, J.S. (1998). Introducción a la investigación social. En A.J. Rojas, J.S. Fernández y C. Pérez (Eds.), *Investigar mediante encuestas. Fundamentos teóricos y aspectos prácticos* (pp. 17-29). Madrid: Síntesis.

Perpiñá, C. (2012). *Manual de la entrevista psicológica. Saber escuchar, saber preguntar*. Madrid: Pirámide.

Picazo, L. y Barbero, L. (2013). La norma ISO 10667 para la evaluación de personas en los entornos laborales. *Grupo de Responsables de Formación en Entidades Financieras*, 42, 15-16. Disponible en: <http://www.gref.org/nuevo/grefnoticias/grefnoticias42.pdf>

Prieto, G. y Delgado, A.R. (2010). Fiabilidad y Validez. *Papeles del Psicólogo*, 31 (1), 67-74. Disponible en <http://www.papelesdelpsicologo.es/pdf/1797.pdf>

Rotter, J.B. (1966). Generalized Expectancies for Internal versus External Control of Reinforcement. *Psychological Monographs*, N. 609, Vol. 80, No. 1.

Sánchez, A. y Lara, A. (2014). El Grupo de Trabajo “Riesgos Psicosociales” de la Comisión Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo: análisis del presente y del pasado para un futuro mejor. *Seguridad y Salud en el Trabajo*, 79, 30-35. Disponible en [http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PERIODICAS/Rev\\_INSHT/2014/79/SST79.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PERIODICAS/Rev_INSHT/2014/79/SST79.pdf)

Sebastián, M.L. (2008). *Ergonomía: Pautas de actuación. Guía para la realización de evaluaciones ergonómicas y psicosociales*. Sevilla: Colegio Oficial de Psicología de Andalucía Occidental. Disponible en <http://www.copao.es>

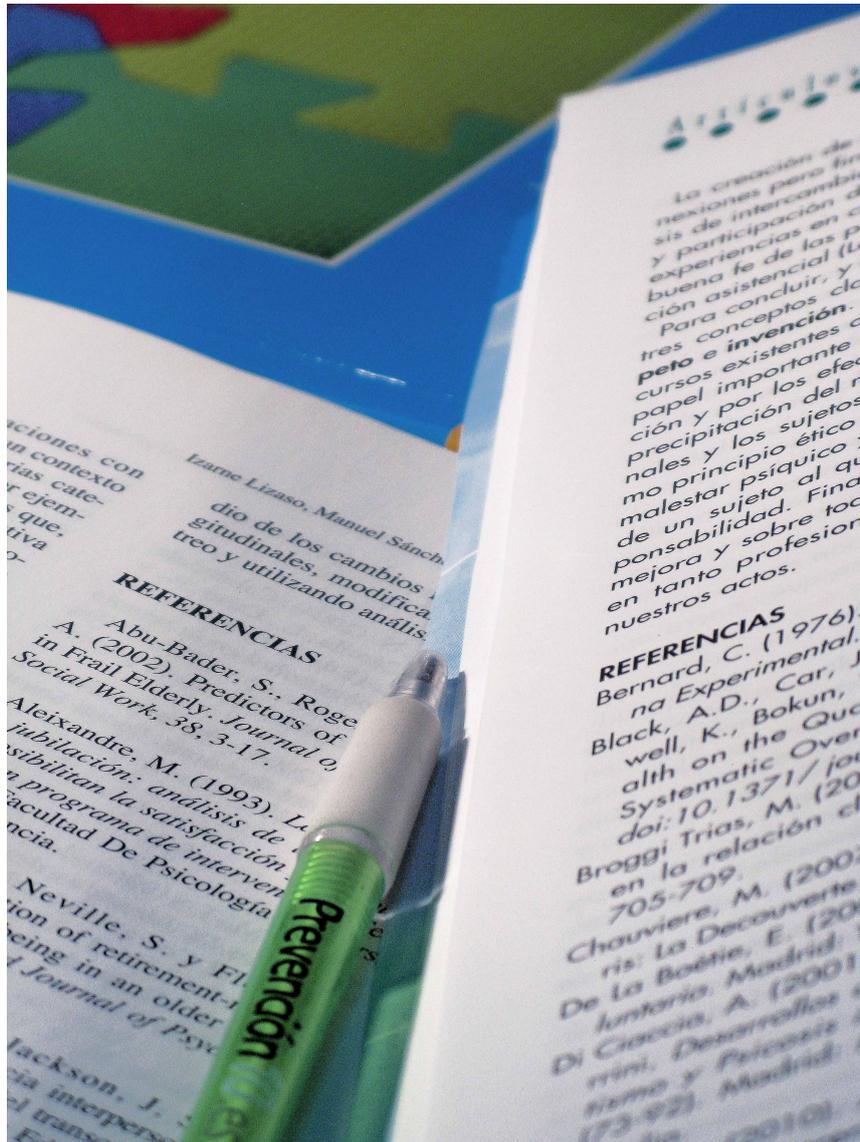
Sebastián, O. (2002). Unidad Didáctica 3 de la Especialidad de Ergonomía y Psicosociología: Técnicas de Investigación en Ergonomía y Psicosociología: la observación, la entrevista, la encuesta y los grupos de discusión. En Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo y Tesorería General de la Seguridad Social, *Curso de Técnico Superior en Prevención de Riesgos Laborales. Versión 2*. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

Sebastián, M.L., Cárdenas, S., Llano, M. y Almanzor, F. (2007). *SATA: Sistema de Análisis Triangular del Acoso Moral en el Trabajo*. Sevilla: Colegio Oficial de Psicología de Andalucía Occidental.

Sebastián, M.L. y Jiménez, R. (2014). *SATA 3.0: conflicto, acoso y violencia en entornos laborales*. Sevilla: Colegio Oficial de Psicología de Andalucía Occidental. Disponible en <http://www.copao.es>

Sundstrom, E. y Sundstrom, M.G. (1986). *Work Places. The Psychology of the Physical Environment in Offices and Factories*. New York: Cambridge University Press.

Yin, R.K. (1984). *Case Study Research*. Londres: Sage.

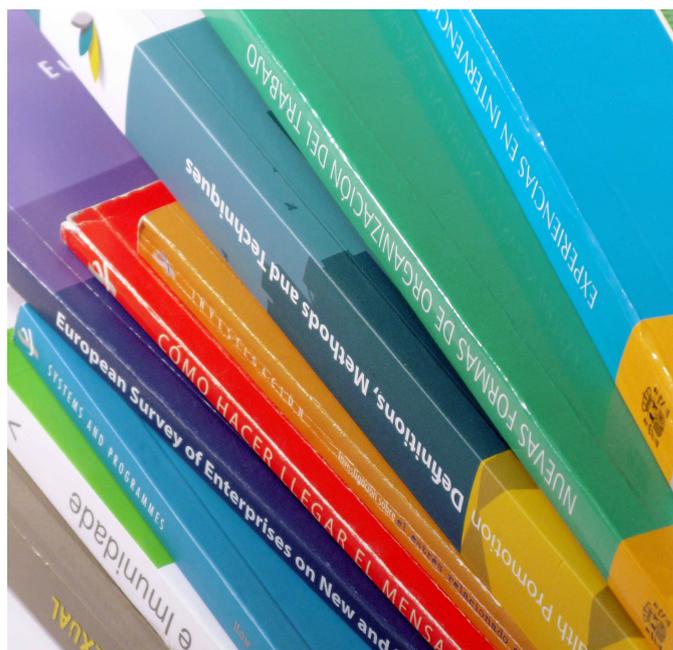


## OTRAS PUBLICACIONES Y FUENTES DE INFORMACIÓN DE INTERÉS

---

- *Campaña Trabajos Saludables 2014-2015: “Gestionemos el estrés”*, de la EU-OSHA. Disponible en [https://hw2014.healthy-workplaces.eu/es/?set\\_language=es](https://hw2014.healthy-workplaces.eu/es/?set_language=es)
- *Código Deontológico del Psicólogo*, del Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid. Disponible en <http://www.copmadrid.org/web-copm/recursos/codigodeontologicojunio2010.pdf>
- *Common errors in the risk assessment process*, de la EU-OSHA. Disponible en <https://www.osha.europa.eu/en/publications/e-facts/efact32>
- *Espacio de Intervención Psicosocial del INSHT*. Disponible en <http://intervencion-psico.insht.es:86/>
- *Ethical Principles of Psychologists and Code of Conduct. 2010 Amendments*, de la American Psychological Association. Disponible en <http://www.apa.org/ethics/code/index.aspx#>
- *European Association of Work and Organizational Psychology (EAWOP)*. Disponible en <http://www.eawop.org/>
- *Factsheet 80 - Evaluación de riesgos: funciones y responsabilidades*, de la EU-OSHA. Disponible en <https://osha.europa.eu/es/publications/factsheets/80>
- *Factsheet 81 - Evaluación de riesgos: la clave para unos trabajos saludables*, de la EU-OSHA. Disponible en <https://osha.europa.eu/es/publications/factsheets/81>
- *Guía La protección de datos en las relaciones laborales*, de la Agencia Española de Protección de Datos. Disponible en: [http://www.agpd.es/portalwebAGPD/canaldocumentacion/publicaciones/common/Guias/GUIA\\_RelacionesLaborales2.pdf](http://www.agpd.es/portalwebAGPD/canaldocumentacion/publicaciones/common/Guias/GUIA_RelacionesLaborales2.pdf)
- *Guía de Seguridad de Datos*, de la Agencia Española de Protección de Datos. Disponible en: [https://www.agpd.es/portalwebAGPD/canaldocumentacion/publicaciones/common/Guias/GUIA\\_SEGURIDAD\\_2010.pdf](https://www.agpd.es/portalwebAGPD/canaldocumentacion/publicaciones/common/Guias/GUIA_SEGURIDAD_2010.pdf)

- *La prevención del estrés en el trabajo. Lista de puntos de comprobación*, de la Oficina Internacional del Trabajo. Disponible en [http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/---protrav/---safework/documents/instructionalmaterial/wcms\\_235393.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/instructionalmaterial/wcms_235393.pdf)
- *Manual para la evaluación y prevención de riesgos ergonómicos y psicosociales en PYME*, del INSHT-IBV. Disponible en <http://www.insht.es/portal/site/Insht/menuitem.1f1a3bc79ab34c578c2e8884060961ca/?vgnextoid=b03797bbf52a8110VgnVCM1000000705350aRCRD&vgnnextchannel=a90aaf27aa652110VgnVCM100000dc0ca8c0RCRD>
- *Página web de Ergonomía del INSHT*. Disponible en <http://www.insht.es/portal/site/Ergonomia2/>
- *Página web de Riesgos Psicosociales del INSHT*. Disponible en <http://www.insht.es/portal/site/Riesgos-Psicosociales/>
- *Psychosocial Risk Management Excellence Framework (PRIMA-EF)*. Disponible en <http://www.prima-ef.org/>
- *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, del Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid. Disponible en <http://www.copmadrid.org/web/publicaciones>
- *Risques psychosociaux* en el Institut National de Recherche et de Sécurité (INRS). Disponible en <http://www.inrs.fr/accueil/inrs/themes-travail/rps.html>





DD.207.2.15



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL



INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO