

# La Evaluación de Riesgos Psicosociales



GUIA DE BUENAS PRÁCTICAS  
MÉTODOS DE EVALUACIÓN Y SISTEMAS  
DE GESTIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES:  
**UN BALANCE DE UTILIDADES Y LIMITACIONES**



Observatorio Permanente  
de Riesgos Psicosociales UGT-CEC

Este trabajo ha sido realizado para UGT-CEC por la Universidad de Barcelona.

EDITA  
Secretaría de Salud Laboral de la UGT-CEC

IMPRIME  
Blanca Impresores S.L.  
95 319 11 02

Depósito Legal: J-1548-2010

ISBN: 978-84-693-9027-6

# **LA EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES**

## GUIA DE BUENAS PRÁCTICAS MÉTODOS DE EVALUACIÓN Y SISTEMAS DE GESTIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES: **UN BALANCE DE UTILIDADES Y LIMITACIONES.**

Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales UGT-CEC  
Universitat de Barcelona

Noviembre de 2010

# AUTORES

Sra. Ester Berral García  
*Junta de Andalucía*

Sr. Juan Carlos Fernández Arias  
*Fremap*

Dr. Ramón Ferrer Puig  
*Universidad de Barcelona*

Dr. Miguel Ángel Gimeno  
*Universidad Jaume I*

Dr. Jaume LLacuna Morera  
*Instituto Nacional de Seguridad e  
Higiene en el Trabajo*

Dr. Cristóbal Molina Navarrete  
*Universidad de Jaén*

Dra. Lourdes Munduate Jaca  
*Universidad de Sevilla*

Sra. Clotilde Nogareda Cuixart  
*Instituto Nacional de Seguridad e  
Higiene en el Trabajo*

Sr. Ángel Lara Ruíz  
*Instituto Nacional de Seguridad e  
Higiene en el Trabajo*

Dr. José María Peiró  
*Universidad de Valencia*

Dra. Maribel Peró Cebollero  
*Universidad de Barcelona*

Sr. Javier Pinilla García  
*Instituto Nacional de Seguridad e  
Higiene en el Trabajo*

Dra. Marina Romeo Delgado  
*Universidad de Barcelona*

Sr. Alejandro Romero Mirón  
*MC-Mutual*

Sr. Fermín Yébenes Saelices  
*Inspección de Trabajo*

Dr. Joan Guàrdia Olmos  
*Universidad de Barcelona*  
Coordinación

Nota previa de los autores: En el redactado de este texto se ha utilizado el genérico masculino para referirnos tanto a los técnicos como a las técnicas en prevención de riesgos laborales, así como a cualquier otra definición de género que el documento contiene.

# ÍNDICE

1. Prologo .....	7
2. La evaluación de riesgos psicosociales en la empresa española .....	9
3.1 Conceptos generales sobre Riesgos Laborales de Origen Psicosocial.....	19
3.2 Definición de riesgos, factor de riesgo y factor de protección ....	19
3.2. Propiedades y características de los riesgos psicosociales en el trabajo .....	21
3.3. Las organizaciones desde el punto de vista psicosocial .....	23
3.4. Contexto jurídico y prevención de Riesgos Psicosociales ....	24
4. La evaluación de riesgos psicosociales .....	31
4.1. Procedimiento de evaluación de los riesgos psicosociales....	31
4.2. Delimitación del objeto de evaluación .....	34
4.3. Características de los procesos de evaluación .....	35
4.4. Criterios de selección de los métodos de evaluación .....	38
5. Algunas aproximaciones a las técnicas de evaluación de riesgos psicosociales.....	41
5.1. Definición y propiedades de la Psicometría .....	41
5.2. Técnicas de recogida de datos: Cuestionarios, Escalas, Entrevistas, Check-List, Registros grupales .....	42
5.3. Fiabilidad, conceptos generales .....	50
5.4. Validez, conceptos generales .....	51
5.5. Estandarización y baremos.....	51
5.6. Normas de administración .....	52
6. Recomendaciones generales para unas buenas prácticas en las evaluaciones de riesgos psicosociales .....	53
6.1. La aplicación de la normativa .....	53
6.2. Evaluación del caso frente a la evaluación de organizaciones....	56

6.3. El concepto de evaluación “ex post facto” .....	58
6.4. La definición del sistema formativo de los Técnicos/as de Prevención de Riesgos Laborales.....	59
6.5. Actualización y formación .....	62
7. Recomendaciones a las empresas prestadoras de servicios de prevención .....	70
7.1. La oferta de servicios como mecanismo de prevención.....	70
7.2. Análisis de las condiciones iniciales y específicas de Calidad en las evaluaciones Psicosociales.....	73
7.3. Costes de las evaluaciones psicosociales .....	81
8. Recomendaciones a los técnicos de prevención de riesgos laborales ...	89
8.1. Administración de protocolos y la oferta de métodos de evaluación.....	89
8.2. Evaluación del caso frente a la evaluación de organizaciones....	92
8.3. Análisis de datos .....	93
8.4. Interpretación de resultados e intervenciones sugeridas.....	93
8.5. Elaboración de informes .....	96
9. Recomendaciones a los comités de seguridad y representación sindical ...	98
9.1. La oferta de métodos de evaluación de riesgos psicosociales ....	98
9.2. Las propuestas de intervención como resultado de la evaluación .....	100
10. Recomendaciones a las empresas.....	102
10.1. Costes para las empresas de las evaluaciones de riesgos psicosociales .....	102
10.2. Las propuestas de intervención como resultado de la evaluación.....	103
11. Análisis sistemático de la actual oferta de métodos de evaluación de riesgos psicosociales .....	113
12. Consideraciones de futuro .....	136
13. BIBLIOGRAFIA (Citada y de consulta general).....	138

# 1. Prólogo

Las siguientes páginas pretenden resumir algunas de las características fundamentales de las principales cuestiones, debates e implicaciones, así como sobre los métodos existentes en España para la evaluación de los riesgos de origen psicosocial (RPs) en el entorno laboral. En estos términos pueden ser muchos los criterios, puntos de vista, análisis y variables que podrían usarse para generar muchas clasificaciones, taxonomías, agrupaciones y sistemas de presentación de la mucha información y documentación que existe sobre esta cuestión. Sin embargo, en el presente informe hemos optado por un criterio muy poco académico y mucho más aplicado, a partir del cual presentaremos el listado más completo posible de cuestiones que deben ser de interés para todos aquellos que actúan en este medio, es decir, desde los trabajadores a los que se quiere proteger hasta aquellos que evalúan la presencia de riesgo de origen psicosocial. Pretendemos ser, pues, a la vez exhaustivos y claros en la presentación de los temas, ofreciendo opciones y sus principales detalles y, a su vez, dar algunas recomendaciones sobre aquello que entendemos como “buenas prácticas” en el ámbito de la evaluación de riesgos de origen psicosocial.

Obviamente, haremos hincapié en aquellos sistemas de evaluación, que comúnmente llamamos métodos, que son de mayor impacto ya sea por su utilización o por su calidad, o ambas, y tienen un papel destacado en la evaluación de este tipo de riesgos.

Además, la realidad muestra que los técnicos en prevención están usando un número mucho más reducido y específico de métodos y posibilidades, dejando de lado muchos de los que se generan en el ámbito más académico de investigación. La escasa difusión de lo que se investiga hace frecuentemente que no se renueven las opciones de trabajo más profesional y que se reiteren sistemas sin la debida actualización.

En este informe han colaborado muchos diversos profesionales y personas vinculadas con la evaluación de riesgos en general y en la de tipo psicosocial en particular. Cada una de ellas, desde su perspectiva y formación han aportado sus conocimientos y práctica para ofrecer una serie de recomendaciones que faciliten la mejora de lo que actualmente se hace en la evaluación psicosocial. No se trata de ninguna manera de asumir que no hemos avanzado en esta

materia, todo lo contrario. Se ha hecho mucho y bueno, pero del mismo modo que eso es así, también debemos reconocer y asumir que no todo lo que ha aportado cuenta con las suficientes garantías de rigor científico y social que lo avalen. Esta guía pretende pues, establecer unos puntos de referencia que sean una base sobre la que seguir construyendo una práctica adecuada y rigurosa de la evaluación psicosocial en el entorno laboral.

Se ponen en cuestión y en debate diversas situaciones que afectan a la compleja estructura que existe en torno a la Prevención de Riesgos Laborales (PRL), son muchos los agentes que intervienen, con distintas sensibilidades y ópticas dispares, todas ellas legítimas pero que hacen compleja la resolución de un modo de actuar sencillo, eficiente y riguroso.

Paralelamente a todo ello existe, además, una clave complementaria a tener en cuenta y ella la determina el hecho de asumir que finalmente quien se expone a la solución del proceso de evaluación es un Técnico en Prevención en Riesgos Laborales y, por tanto, no es un especialista en la administración de pruebas psicológicas lo que nos obliga a efectuar recomendaciones que no sean de un tenor tan especializado que sean impracticables, de modo que, de una forma u otra lo que se diga aquí llegue con la máxima difusión, sencillez y claridad a todos, pero con especial énfasis a los Técnicos de Prevención de Riesgos. Si lo que se proponga es muy riguroso pero impracticable en nada ayudamos a la mejora de las cuestiones que aquí se trata.

Entendemos que en el estado actual de impacto de la evaluación de riesgos psicosociales en nuestro país parece más oportuno una opción sencilla a una opción compleja, tediosa y poco eficiente que aún será más rechazada por el tejido empresarial y por los propios técnicos de lo que, probablemente, ya lo es ahora. Por tanto la selección de tópicos analizados sigue esta concepción más facilitadora. Por último, entendemos que un análisis de los distintos métodos de evaluación y aspectos vinculados con la evaluación psicosocial puede hacerse a muchos niveles metodológicos y por tanto se puede ser más o menos crítico o exhaustivo en función del nivel más o menos molar o molecular al que se lleva el análisis. En nuestro caso, se ha dicho anteriormente, nos hemos situado en un entorno estrictamente aplicado de forma que el análisis se ha pretendido hacer desde la óptica de los que deberán administrar, gestionar, tomar decisiones, normar y legislar, costear y financiar, entre otras cosas, en su desempeño profesional.



Confiamos que las siguientes páginas contribuyan de algún modo a la discusión conjunta de la cuestión que no es irrelevante y a generar un marco compartido de actuación para que cada vez con mayor contundencia, la evaluación de los riesgos psicosociales se convierta en un proceso compartido, riguroso y a la vez eficiente.

## 2. La evaluación de riesgos psicosociales en la empresa española.

*Javier Pinilla*

La evaluación de riesgos psicosociales puede ser investigada a través de dos fuentes de ámbito nacional. Una de ellas es el cuestionario del trabajador en las Encuestas Nacionales de Condiciones de Trabajo. Lamentablemente a causa de la ruptura metodológica del año 2007, en que se modificó el lugar de la entrevista, no es posible hacer comparaciones rigurosas con ediciones anteriores. No obstante, el estudio piloto llevado a cabo en 2005 nos aporta, con una muestra menor, pero suficiente (2115 trabajadores de industria, construcción y servicios), una aproximación a la evolución en ese corto período de tiempo (dos años).

ASPECTOS DEL PUESTO DE TRABAJO ESTUDIADOS según sector de actividad. 2007

Datos en %	AGRARIO	INDUSTRIA	CONSTRUCCIÓN	SERVICIOS	TOTAL
Posturas de trabajo, esfuerzos físicos y movimientos repetitivos	38,4	41,4	42,3	38,7	39,7
Seguridad de máquinas, equipos y material	47,4	50,0	48,9	25,0	34,4
Ruido	31,9	52,3	38,1	25,8	33,5
Seguridad de las instalaciones	30,1	35,0	34,1	32,3	33,1
Ambiente térmico (temperatura, humedad)	18,7	27,4	18,3	23,4	23,5

Datos en %	AGRARIO	INDUSTRIA	CONSTRUCCIÓN	SERVICIOS	TOTAL
Diseño del puesto de trabajo (mobiliario, espacio, superficies, iluminación, etc.)	8,5	19,0	14,1	26,3	22,6
Manipulación o respiración de sustancias o productos nocivos o tóxicos	29,7	29,6	14,4	13,7	17,8
Aspectos mentales y organizativos (nivel de atención, horario, pausas, ritmo, estrés, etc.)	11,0	9,6	6,0	17,5	14,0
Vibraciones	7,1	23,3	21,8	8,1	13,3
Radiaciones	6,5	12,9	6,9	7,1	8,4
Agentes biológicos	12,2	10,6	4,7	7,9	8,2
Otros	4,0	2,8	3,9	7,6	6,0
NS	13,3	9,3	9,0	14,3	12,5
NC	1,6	1,5	1,0	1,6	1,5

*Base: Total respuestas de los trabajadores en cuyo puesto de trabajo se ha realizado estudio de riesgos durante el último año. Pregunta de respuesta múltiple. Fuente: Encuesta Nacional de condiciones de Trabajo (VI ENCT)). 2007*

La comparación con los datos del 2005 son prácticamente coincidentes, tan sólo se muestra un ligero incremento en los puestos de trabajo estudiados en el sector de Industria que pasa del 6% al 9,6%, aunque en todo caso siguen siendo porcentajes ínfimos.

## ASPECTOS DEL PUESTO DE TRABAJO ESTUDIADOS SEGÚN SECTOR DE ACTIVIDAD. 2005

Datos en %	INDUSTRIA	CONSTRUCCIÓN	SERVICIOS	TOTAL
Posturas de trabajo, esfuerzos físicos y movimientos repetitivos	33,7	43,2	43,7	41,5
Ruido	55,0	54,1	29,1	36,8
Seguridad de máquinas, equipos y material	38,0	46,4	27,8	31,6
Ambiente térmico (temperatura, humedad)	31,6	22,4	25,9	26,8
Seguridad de las instalaciones	24,1	26,7	26,4	25,9
Diseño del puesto de trabajo (mobiliario, espacio, superficies, iluminación, etc.)	13,6	06,3	27,1	22,5
Manipulación o respiración de sustancias o productos nocivos o tóxicos	22,8	34,5	15,7	18,8
Aspectos mentales y organizativos (nivel de atención, horario, pausas, ritmo, estrés, etc.)	6,0	6,9	16,7	13,6
Vibraciones	20,9	26,6	6,2	11,0
Radiaciones	6,7	11,7	12,3	11,0
Agentes biológicos	3,6	8,2	09,3	8,0
Otros	6,4	4,9	05,7	5,7
NS	5,1	3,1	15,6	12,3
NC	4,8	1,8	2,3	2,8

*Base: Trabajadores en cuyo puesto de trabajo se ha realizado un estudio de riesgos durante el último año.*

Aunque como ya se ha señalado el cambio metodológico del 2005 - 2007 impide una comparación rigurosa, a efectos ilustrativos se puede ver que en los años anteriores, 1999 y 2003, la evaluación de aspectos mentales y organizativos (nivel de atención, horario, pausas, ritmo, estrés, etc.) ocupaba al igual que en las anteriores tablas un lugar muy marginal, entre las preocupaciones de las empresas. Este tema, la evaluación de aspectos mentales y organizativos está al mismo nivel que otros riesgos de mucha menor extensión en los centros de trabajo tales como las vibraciones o radiaciones.

## ASPECTOS DEL PUESTO DE TRABAJO ESTUDIADOS. 1999 Y 2003

Datos en %	1999	2003
Ruido	48,0	44,3
Ambiente térmico (temperatura, humedad)	34,0	31,1
Vibraciones	12,1	11,1
Radiaciones	10,6	8,1
Manipulación o respiración de sustancias o productos nocivos o tóxicos	22,4	20,4
Agentes biológicos	10,3	6,8
Posturas de trabajo, esfuerzos físicos y movimientos repetitivos	39,9	50,7
Seguridad de máquinas, equipos y material	43,4	43,7
Seguridad de las instalaciones	47,4	42,9
Diseño del puesto de trabajo (mobiliario, espacio, superficies, iluminación, etc.)	36,6	39,3
Aspectos mentales y organizativos (nivel de atención, horario, pausas, ritmo, estrés, etc.)	14,6	14,0
Otros	4,1	2,2
NS/NC	5,5	6,2

*Base: Trabajadores en cuyo puesto de trabajo se ha realizado un estudio de riesgos durante el último año. Fuente: Cuestionario de trabajador 1999 y 2003. Nota: Las celdas sombreadas indican que la diferencia entre 2003 y 1999 es estadísticamente significativa*

La otra vía de información proviene de las respuestas a la Encuesta Nacional de Gestión Preventiva en las Empresas (ENGE 09). En ella, los responsables de empresa señalan que los aspectos más frecuentemente evaluados en los dos años anteriores han sido: la *seguridad de las máquinas, equipos, materiales e instalaciones de trabajo* (75,5%), las *posturas de trabajo, esfuerzos físicos y movimientos repetitivos* (75,1%) y el *diseño del lugar de trabajo (mobiliario, espacio, superficies, etc.)* (71,2%); además, estos mismos aspectos son sobre los que más se ha actuado adoptando medidas.

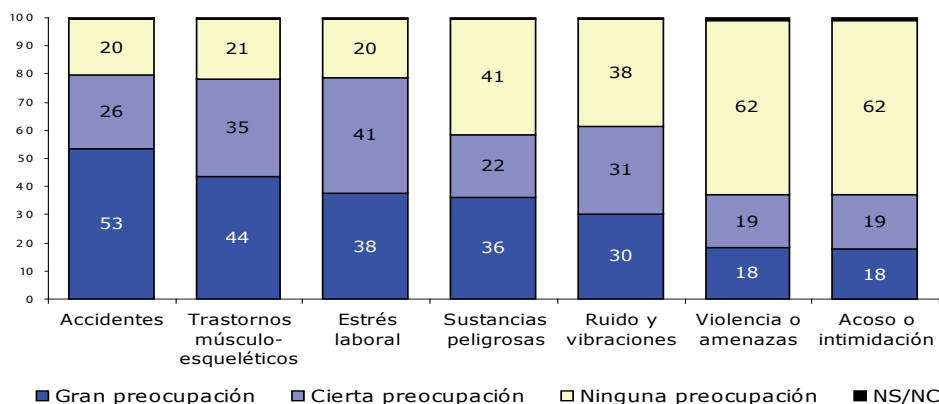
## ASPECTOS EVALUADOS EN LOS CENTROS DE TRABAJO EN LOS DOS ÚLTIMOS AÑOS. 2009

Datos en %	NO se ha evaluado	SI se ha evaluado ¿Se han adoptado medidas?			NS/NC	TOTAL
		No hacía falta	No, pero lo estamos estudiando	Sí		
Seguridad de las máquinas, equipos, materiales e instalaciones de trabajo	21,1	29,0	2,6	43,9	3,5	100,0
Sustancias o productos químicos peligrosos, nocivos o tóxicos	30,3	48,0	1,3	15,1	5,3	100,0
Posturas de trabajo, esfuerzos físicos y movimientos repetitivos	22,4	20,0	6,3	48,8	2,5	100,0
Agentes biológicos (bacterias, protozoos, virus, hongos y parásitos)	33,4	48,3	1,6	10,9	5,8	100,0
Agentes físicos (ruido, vibraciones, radiaciones, temperatura y humedad, etc.)	29,0	33,8	3,3	28,7	5,1	100,0,
Diseño del lugar de trabajo (mobiliario, espacio, superficies, etc.)	25,9	25,6	3,4	42,2	2,9	100,0
Aspectos psicosociales y organizativos (horario, pausas, ritmo, estrés, etc.)	27,6	30,9	5,8	30,8	4,9	100,0

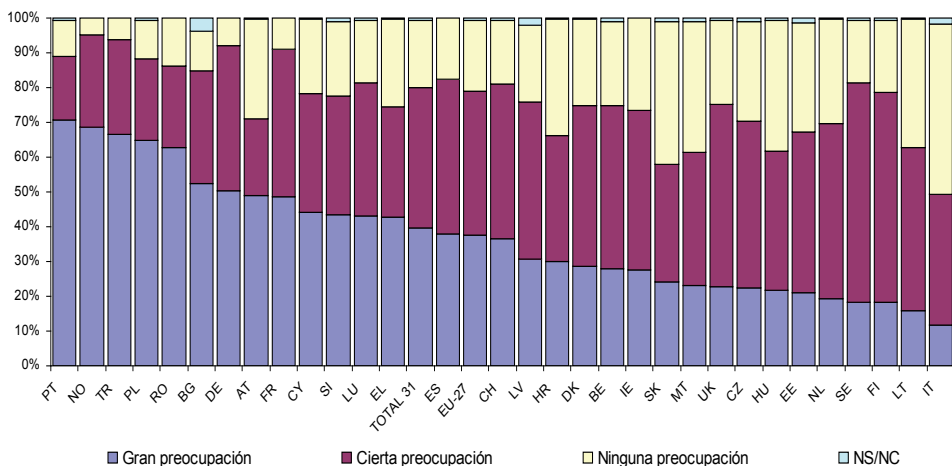
En el caso de los aspectos psicosociales es relevante que más allá de la declaración del 27,6% de que no han evaluado, otro 31% señala que tras la evaluación no hubo que tomar ninguna medida.

En 2003 una pregunta a los representantes empresariales respecto a la frecuencia con que en los dos años anteriores se habían realizado “Estudios o programas de intervención contra el estrés” arrojó las cifras siguientes: un total del 5,3% de los centros lo habían realizado, que si segmenta por sector de actividad las cifras son un 2,8% en Industria, un 5,8% en servicios y un 2,8% en Construcción. A nivel europeo, la Encuesta ESENER, elaborada por la Agencia Europea para Seguridad y Salud en el Trabajo en 2009, indaga sobre los riesgos nuevos y emergentes (entre los que se incluyen todos los relativos a fuentes psicosociales. A continuación los datos más relevantes (se utilizan las siglas habituales para la identificación de cada país miembro de la UE)

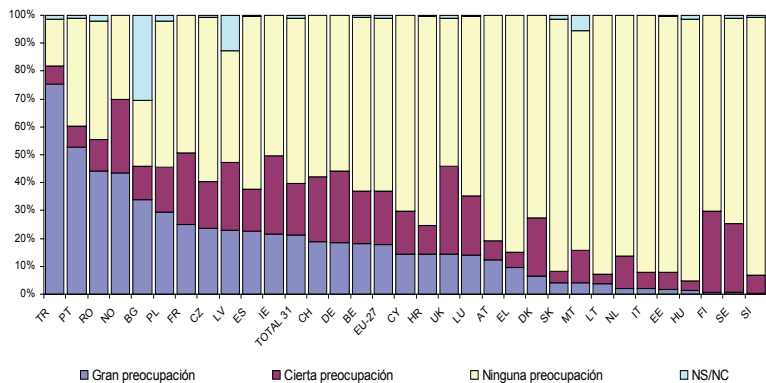
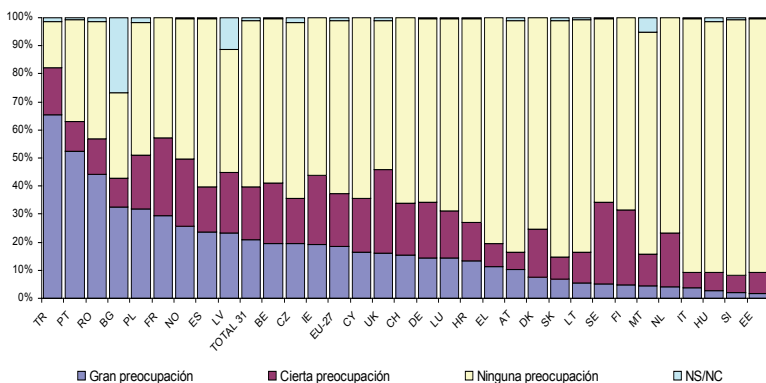
### NIVEL DE PREOCUPACIÓN POR VARIOS TIPOS DE RIESGO



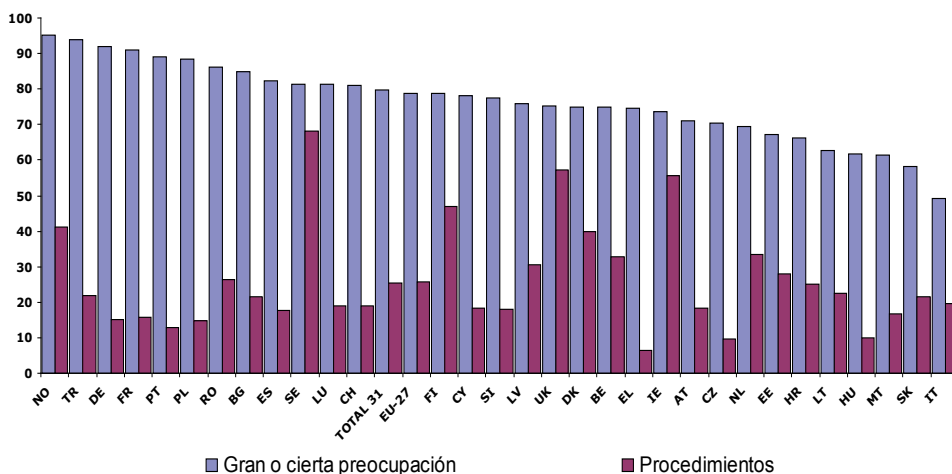
## PREOCUPACIÓN POR EL ESTRÉS LABORAL PREOCUPACIÓN POR LA VIOLENCIA O AMENAZA DE VIOLENCIA



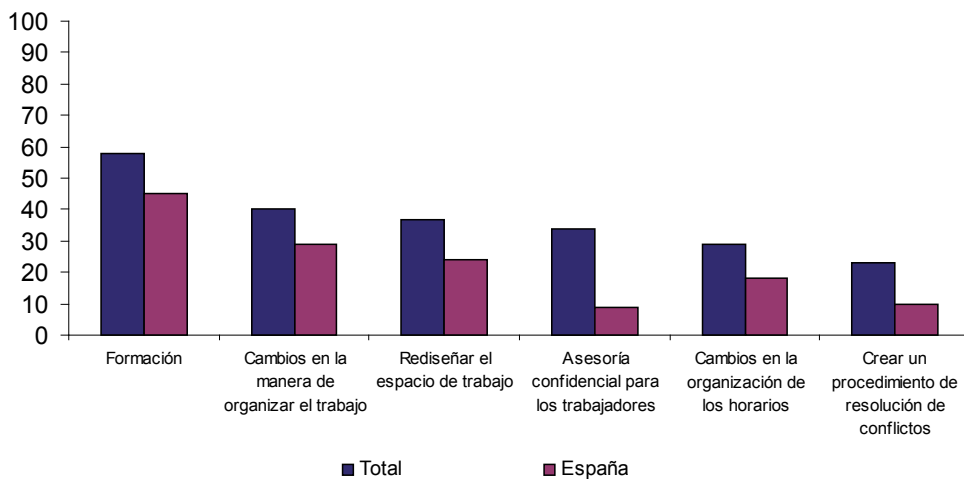
## PREOCUPACIÓN POR EL ACOSO O INTIMIDACIÓN



## PREOCUPACIÓN POR EL ESTRÉS LABORAL Y EXISTENCIA DE PROCEDIMIENTOS PARA ABORDARLO

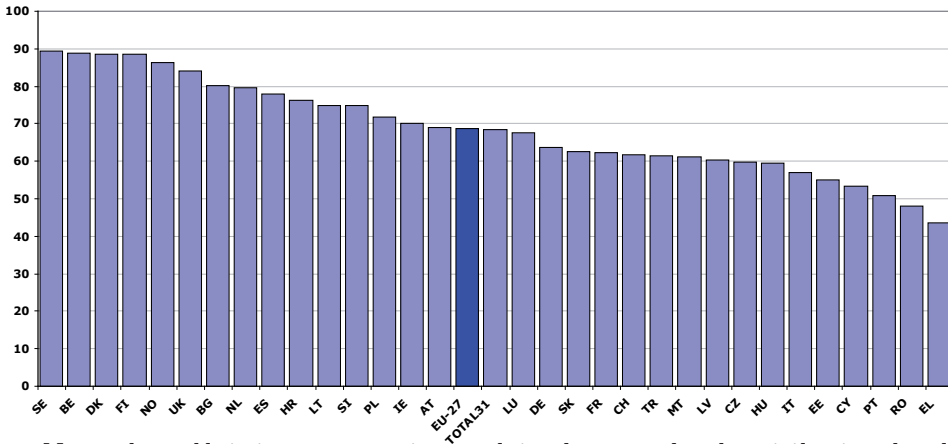


## USO DE MEDIDAS PARA ABORDAR LOS RIESGOS PSICOSOCIALES A LO LARGO DE LOS TRES ÚLTIMOS AÑOS (% establecimientos, UE-27).



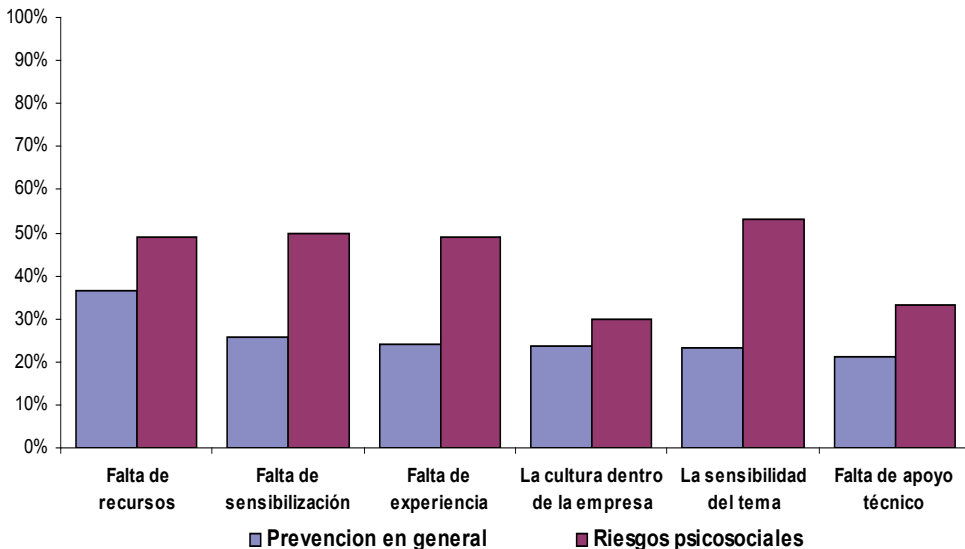


### TRABAJADORES INFORMADOS SOBRE A QUIÉN ACUDIR EN CASO DE SUFRIR PROBLEMAS PSICOSOCIALES RELACIONADOS CON EL TRABAJO (% establecimientos en cada país y 28 establecimientos en España)



*Nota: solo establecimientos que no tienen política documentada sobre vigilancia a la salud (SST)*

### PRINCIPALES DIFICULTADES A LA HORA DE TRATAR LA PREVENCIÓN EN GENERAL Y LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN ESPAÑA (% establecimientos, UE-27)



La lectura de todos estos datos muestra dos efectos y situaciones claramente identificables. En primer lugar los riesgos de origen psicosocial existen en el sentido estricto, es decir, los agentes reconocen su presencia y su actividad y, fundamentalmente, el impacto en la salud laboral. Nuestro entorno en relación a la Unión Europea no supone un dato especialmente favorable al éxito de la cuestión pero tampoco dibuja una situación absolutamente desfavorable. La segunda cuestión que se deriva de los datos anteriores es también clara y evidente. Una de las líneas de futuro en la acción preventiva se sitúa ineludiblemente en nuestro entorno en los riesgos de origen psicosocial. No abordar esta cuestión desde las ópticas más interdisciplinarias posibles sería un error estratégico de graves consecuencias en el futuro próximo. De hecho, los siguientes capítulos establecerán algunos de los aspectos propios de la situación actual de esta cuestión en nuestro país, centrándonos como se ha dicho anteriormente, en el modo en que debemos abordar la evaluación de los riesgos psicosociales.

## 3. Conceptos generales sobre los Riesgos Laborales de origen psicosocial

### *3.1. Definición de riesgo, factor de riesgo y factor de protección.*

*Ramón Ferrer*

La Ley de Prevención de Riesgos Laborales (31/1995) establece que “Se entenderá por condición de trabajo cualquier característica que pueda tener una influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad y la salud del trabajador. Quedan específicamente incluidas en esta definición:” (...) “d) Todas aquellas características del trabajo, incluidas las relativas a su organización y ordenación, que influyan en la magnitud de los riesgos a que esté expuesto el trabajador.”

Siguiendo a la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo (OSHA), cuando hablamos de riesgos psicosociales hemos de distinguir entre:

- 1.- Factores generadores de riesgos (Hazards) (Peligros, deficiencias de control): Variables observables relativas a la organización y entorno laboral (p. ej.: cargas de trabajo, responsabilidades, roles, medios, apoyo social, horarios, contenidos, etc.) con capacidad para causar daños. Puede definirse, por tanto, como una condición de trabajo que, cuando está presente, incrementa la probabilidad de aparición de un daño.
- 2.- Riesgos (Risks): No “observables”, pero cuyas probabilidades pueden establecerse. Es decir, la probabilidad de que una persona sea afectada por factores generadores de riesgo. Evidentemente pueden presentarse varios factores de riesgo de forma simultánea, cuyas probabilidades respectivas se manifestarán no únicamente de forma aditiva.
- 3.- Indicadores de riesgos: Percepciones y patologías (con una fuerte carga de subjetividad y diferencias individuales en sus manifestaciones), en relación probabilística (no determinística) con los anteriores, de los que pueden considerarse su materialización. Como ejemplos pueden citarse los índices de accidentalidad, las enfermedades (profesionales y comunes),

el absentismo, etc.. Nos referimos, por tanto, a indicadores de exposición, de daño e indirectos (subjetivos).

Los pasos a seguir para su evaluación y prevención serían:

1. Identificar factores generadores de riesgo y definir trabajadores/as expuestos/as
2. Evaluar riesgos y priorizarlos
3. Definir medidas preventivas apropiadas para eliminar o controlar dichos riesgos
4. Llevar a cabo las medidas preventivas
5. Revisar las consecuencias de la actuación

Entre las diversas definiciones del concepto de riesgos psicosociales, la OSHA (2002) describe los aspectos de diseño, organización y gestión del trabajo, así como el contexto social y medioambiental que pueden causar daño psicológico, social o físico en el trabajador.

Según el proyecto PRIMA-EF, los riesgos psicosociales relacionados con el trabajo conciernen aspectos de la gestión del trabajo y sus contextos sociales y organizativos con capacidad para generar daños psicológicos o físicos.

El comité mixto OIT-OMS define los riesgos psicosociales como las interacciones entre trabajo, medio ambiente, satisfacción laboral y condiciones organizativas, por una parte, y las capacidades del trabajador, su cultura, necesidades y situación personal fuera del trabajo.

Más específicamente, el INSHT, siguiendo a la OIT, los define como las condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionadas con la organización del trabajo, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que se presentan con capacidad para afectar el desarrollo del trabajo y la salud del trabajador.

Caicoya (2004) los define como las características de las condiciones de trabajo y, sobre todo, de su organización, que pueden producir daños específicos para la salud de los trabajadores en función de su nivel de exposición y de la persona, tiempo y lugar.

La función principal de los factores moduladores de riesgos psicosociales consiste en conseguir el confort laboral, psicológico y mental, para cada persona en su experiencia subjetiva de trabajo.

Los moduladores dependen de las condiciones de adaptación de la persona y consisten en estrategias individuales o en apoyos que busca por iniciativa propia. Puede tratarse de moduladores de la tarea, inherentes a la propia persona, apoyo social o apoyo profesional.

Del mismo modo que hablamos de riesgo y exposición debe tenerse en cuenta que la exposición puede, obviamente, tener un carácter protector y, en consecuencia, esa exposición al factor implica una reducción de las probabilidades de presencia de enfermedad, es decir, reduce el riesgo. La concepción del factor de riesgo y de factor de protección es crucial para una correcta interpretación de lo que aquí se expone.

### *3.2. Propiedades y características de los riesgos psicosociales en el trabajo.*

*Ramón Ferrer*

En pocos ámbitos de la Prevención de Riesgos Laborales resulta tan necesario distinguir claramente entre Factores de Riesgo, (Probabilidades de Riesgo e Indicadores de Riesgo. Un especial rigor metodológico es necesario en su abordaje (Niño, 2002).

La mayoría de autores están de acuerdo en clasificar los factores psicosociales en aspectos derivados de la organización, las funciones y características de las tareas y los propios de las personas (incluyendo las relaciones interpersonales en el trabajo). Algunos autores incluyen el entorno extralaboral. Es decir, estaríamos hablando de las condiciones de trabajo y las características individuales de las personas encargadas de realizarlo. Aparte de estos, también se incluyen una serie de factores moduladores que influirán en la interacción de los anteriormente mencionados (ej.: cultura organizativa hacia la prevención, sistemas de participación, apoyo de la dirección, entorno físico, relaciones interpersonales, autonomía, etc.). Estamos, por tanto, ante un modelo multicausal.

Se observan diferencias en los diferentes listados de riesgos a considerar y en sus respectivas definiciones, según distintos autores/autoridades que han abordado la temática.

El término “estrés” muchas veces es empleado como sinónimo de riesgos psicosociales, por ejemplo en los documentos de la NIOSH. También se observa el uso como sinónimos de organización del trabajo o factores organizativos con factores psicosociales para referirse a condiciones de trabajo que pueden generar estrés. (Sauter & cols., 1998). No es sencillo, ni habitual, poder establecer relaciones causales cuando se evalúan factores psicosociales, dadas las diferencias individuales entre trabajadores y las considerables latencias con las que acostumbran a manifestarse los efectos perniciosos de determinados factores. Por otra parte, la interacción entre diversos factores está poco estudiada.

Es fundamental considerar, como lo expresa la NTP 443, que ante una determinada condición psicosocial laboral adversa no todos los trabajadores desarrollarán las mismas reacciones. Ciertas características propias de cada trabajador (personalidad, necesidades, expectativas, vulnerabilidad, capacidad de adaptación, etc.) determinarán la magnitud y la naturaleza tanto de sus reacciones como de las consecuencias que sufrirá. Así, estas características personales también tienen un papel importante en la generación de problemas de esta naturaleza.

Algunas variables que pueden modificar la respuesta son la capacidad de anticipación, el control sobre los estresores, la retroalimentación y la magnitud. Resumiendo, podría afirmarse que, en función de determinadas circunstancias, las condiciones de trabajo pueden calificarse como factores de riesgo psicosocial. Su incidencia en forma negativa dependerá de su magnitud, factores moduladores y capacidad de adaptación de la persona.

Una evaluación de riesgos psicosociales será un proceso fundamentalmente etiológico y no únicamente un proceso de estadística descriptiva de las opiniones de los trabajadores (Niño, 2006)

Un elemento importante a considerar en la evaluación de riesgos psicosociales es que se trata de evaluar, y actuar, sobre las condiciones de trabajo, no a (ni sobre) las personas. No debe confundirse la evaluación de riesgos psicosociales con la evaluación de psicopatología laboral.

Deben analizarse como muy importantes, en cada caso concreto, las condiciones de la plantilla de trabajadores (dimensión, selección, acogida, formación, valoración de méritos, promoción, etc.) y descartar, por otra parte, la generación de problemáticas psicosociales únicamente desde el entorno laboral.

La percepción y valoración que un colectivo de trabajadores realice sobre las condiciones psicosociales en las que lleva cabo sus tareas conformarán su “realidad psicosocial”. Por tanto es necesario incorporar la información subjetiva para completar un proceso de evaluación de riesgos psicosociales, sin que sólo con ésta se pueda considerar que el proceso de evaluación ha sido completo o exhaustivo.

### *3.3. Las organizaciones desde el punto de vista psicosocial.*

*Marina Romeo*

La primera impresión que se obtiene al abordar el fenómeno organizacional es que nos enfrentamos a una realidad heterogénea, de ahí que no le falte razón a Morgan (1986) cuando, en un tono ligeramente irónico, entiende que las organizaciones son lo que las diversas teorías explicativas de las mismas afirman sobre ellas. Esta opinión es en parte compartida por Schvarstein (1991), al afirmar que la organización es una realidad reclamada por los estudiosos de la psicología, antropología, sociología, derecho, ingeniería, arquitectura, ciencias de la gestión y economía, sin que ninguna de estas áreas científicas pueda reclamar de forma preeminente su enfoque. El conocimiento acerca de las organizaciones será siempre algo abierto e incompleto, sentencia Schvarstein (1991), dado que la realidad misma que se pretende expresar es compleja y multifacética.

Entre las diferentes perspectivas de abordaje de la realidad organizacional, la perspectiva psicosocial se caracteriza por aludir a uno de los ámbitos científicos más fructíferos de la Psicología, la Psicología Social. Si la Psicología es la “ciencia de la mente”, la Psicología Social es, en palabras de Morales et. al (1994) la “ciencia de la mente y de la sociedad”. Es decir, es la ciencia encargada del análisis, evaluación e intervención de la relación mutua entre el individuo y su entorno social.

En el contexto organizacional, la perspectiva psicosocial parte de la consideración, por un lado, que existen procesos psicológicos que determinan la forma en que funcionan las organizaciones y la forma en la que tiene lugar la interacción social entre los miembros de éstas. Por otro, asume que los procesos sociales a su vez influyen en el pensamiento, las emociones y en la conducta de los miembros de la organización. Desde esta perspectiva el trabajo es concebido “como un fenómeno cuyo estudio no se agota en el análisis de la actividad de

una persona en un determinado ambiente. Se trata también, de una realidad social fruto de la interacción y de la vida humana en sociedad. Su significado se amplía y hace más completo en el marco de la cultura y de la sociedad en la que se produce, aunque su plasmación concreta en estos ámbitos influye y condiciona la vida humana y las conductas de las personas que constituyen esa sociedad, y de los grupos sociales y colectivos que la conforman” (Peiró, Prieto y Roe, 1996).

A partir de estas consideraciones podemos establecer que la perspectiva psicosocial tiene como objeto de estudio “el proceso de interacción”, de ahí que cuando hablamos de “riesgos psicosociales” nos estemos refiriendo a todos aquellos aspectos que tienen la potencialidad de causar daños a los trabajadores/as, y cuya etiología se enmarca en los procesos interactivos del individuo con su entorno.

Tradicionalmente el concepto de entorno ha sido conceptualizado en el marco del espacio físico en el cual se desarrolla una determinada conducta. Desde esta consideración se ha desarrollado la *Ergonomía del Entorno*, recientemente denominada *Ergonomía Ambiental*. Sin embargo, a todos estos aspectos deben añadirse el denominado, por los Pragmáticos de la Comunicación Humana “*entorno psicosocial*”. Este tiene en cuenta las relaciones interpersonales que se establecen entre los miembros de la organización así como el conjunto de estrategias organizativas, los sistemas de gestión de los recursos humanos, los modos y sistemas de trabajo (horarios, turnos, ritmos de trabajo, pausas y descansos), que si bien se desarrollan dentro de unos espacios físicos, presentan cada uno de ellos unos modos específicos de funcionamiento según el tipo y la organización en que se desarrollen.

Todas estas condiciones contribuyen a la aparición, desarrollo, manutención y extinción de dichos riesgos psicosociales. Sin embargo, es preciso añadir que la perspectiva psicosocial considera además que los individuos y grupos no sólo se adaptan al entorno y reaccionan ante él, sino que actúan sobre él y contribuyen a conformarlo de uno u otro modo.

### *3.4. Contexto jurídico y prevención de Riesgos Psicosociales.*

*Cristóbal Molina*

Pese a ser hoy el segundo problema de salud laboral en Europa, sólo por detrás tan sólo de los riesgos ergonómicos, y probablemente porque está peor



medida la incidencia de aquéllos respecto de estos, todo lo que tiene que ver con la prevención de los riesgos psicosociales relacionados con los ambientes de trabajo sigue siendo extremadamente incierto. Confirmando una vez más que la “sociedad de la información”, de la que tanto se habla, no es la “sociedad del conocimiento”, a la que tanto se aspira, sin los debidos procesos de comunicación y comprensión de los datos disponibles por parte de los actores sobre el mundo que nos rodea, asistimos a la paradoja de hallar los “riesgos psicosociales” como uno de los ejes principales de los debates, seminarios, jornadas en materia preventiva y al mismo tiempo, como los menos atendidos por las políticas de prevención de riesgos, tanto públicas como de las empresas. Entre las diferentes causas, algunas muy arraigadas y por tanto de naturaleza cultural, que pueden explicar, nunca justificar, este desfase, está la duda extendida en torno a la existencia de una obligación empresarial concreta incluida en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL) en orden a la prevención de los mismos, pues salvo la genérica referencia a los “factores de riesgo psicosocial” del artículo 15. d) LPRL ninguna otra previsión legislativa encontramos.

Qué duda cabe, que toda percepción de esta materia como ajena a las obligaciones legales de prevención de riesgos laborales sería una visión de todo punto errática. La prevención de los riesgos psicosociales, evaluando los factores generadores de esta tipología de riesgos profesionales y actuando sobre las probabilidades de daño, no es ajena al “sistema regulador” vigente. Así lo confirma la Comisión Europea al avalar los Acuerdos Comunitarios Marco que regulan las políticas empresariales y sistemas de gestión del estrés (2004) y violencia y acoso en los ambientes laborales (2007).

Precisamente, este singular marco convencional constituye una de las principales “vías de progreso” en la prevención de riesgos laborales en general, y respecto de esta tipología emergente de riesgos en particular y ha permitido obtener importantes pautas para avanzar en la introducción de instrumentos de identificación y gestión de tales riesgos en las empresas. No por casualidad, países como Francia o Italia han intervenido recientemente para reforzar la eficacia jurídico-normativa de tales instrumentos reguladores de origen convencional, cuya eficacia obligacional, por tanto no normativa en sentido estricto, en modo alguno puede suponer banalizar sus aportaciones. Si hasta el momento la concreción práctica de las medidas de prevención de riesgos era cuestión estrictamente de las normas reglamentarias -artículo 6 LPRL-, ahora, en relación a estos riesgos, vinculados básicamente a la organización del trabajo y a las condiciones sociales de la producción, se llama en causa, para tal tarea, al propio Diálogo Social, con sus ventajas y con sus inconvenientes.

A nuestro juicio, el resultado es positivo, pese a las limitaciones hoy existentes para la inclusión de estos Acuerdos Comunitarios y sus sistemas de gestión de riesgos psicosociales promovidos en los convenios colectivos de ámbito inferior, por lo que son más las luces que las sombras a la hora de valorar este modelo de regulación de riesgos basados en la promoción de la autorregulación. La implicación de los interlocutores sociales, mediante el Diálogo Social y la Negociación Colectiva, al mismo tiempo, están ayudando a consolidar una doctrina judicial y jurisprudencia que no deje dudas sobre la inclusión de estos riesgos entre las obligaciones empresariales, pues hasta el momento son más las incertidumbres también en este ámbito que las certezas, especialmente en relación a uno de los riesgos estrella de este tipo, el acoso moral en el trabajo. El empeño de una parte de la doctrina judicial, siguiendo pautas cercanas a las propuestas por la patronal europea y española, así como de ciertas formas o de ciertos modelos de comprensión puesto en práctica por servicios de PRL, en reconducir estos problemas por la senda de los “métodos de resolución de conflictos” interpersonales y grupales, y el “enfoque (individualista) de los recursos humanos”, está retrasando notablemente la creación de una línea segura en este ámbito. Sin embargo, la penetración en los Tribunales de la doctrina constitucional fijada en las SSTC 62 y 140/2007 allanará el camino.

Las resistencias a la implantación de políticas de prevención de riesgos psicosociales en los lugares de trabajo

Antes de llevar a cabo esa exposición, quizás convenga recordar cuáles son los principales obstáculos que se oponen a una aplicación más decidida de la LPRL a la protección frente a los riesgos psicosociales. A este respecto, entiendo que son cuatro:

- a) *El carácter multifactorial o multicausal de estos riesgos:* A diferencia de lo que sucede con los riesgos tradicionales, en los que es más fácil establecer una relación de causalidad entre “un” factor, o varios, factores, y la eventualidad del riesgo, para los riesgos psicosociales es necesario atender a una enorme y heterogénea gama de factores o causas (Cox, Griffiths y Rial, 2000). Tantas son que incluso hoy se recomienda simplificarlas, agrupándolas en no más de 5 categorías “..” contenido de las tareas, organización del trabajo, ambiente material, relaciones interpersonales y factores subjetivos-. Esta exigencia de simplificación aparece en el Acuerdo Europeo sobre Estrés, como se verá.
- b) *La relevancia de la dimensión subjetiva:* Otra característica de los riesgos tradicionales, es que los factores que los provocan inciden de modo análogo

en todas las personas expuestas a los mismos, aunque unos puedan ser más propensos que otros a desarrollar efectos negativos. Ahora bien, un rasgo de los riesgos psicosociales es que, por definición, no afectan por igual a las personas expuestas a los factores agentes o causantes. Al contrario, el efecto de los factores objetivos está condicionado factores subjetivos o personales, de modo que es la interacción entre ambos lo que permite desplegar los efectos nocivos. Por lo tanto, la “fiabilidad” de los métodos tradicionales de evaluación se resiente, obligando a nuevos métodos de identificación, medición o “evaluación”.

c) *Los principales factores de riesgo afectan de lleno a la organización del trabajo, considerada patrimonio exclusivo de la Dirección:* Pero en realidad, el factor que más frena el avance en esta materia es comprobar cómo los factores más incisivos en estos riesgos se vinculan al núcleo duro de la organización del trabajo, no ya sólo de las condiciones de trabajo sino de los estilos, culturas y políticas de organización empresarial. Por tanto, entramos en un terreno no ya resbaladizo sino “vetado”, por seguir los empleadores anclados en la vieja concepción que hace de este espacio un reducto de competencia exclusiva para ellos.

d) *No tienen cobertura específica en la LPRL ni en su normativa reglamentaria:* Todas estas resistencias serían vencibles o superables, al menos formalmente, si la LPRL incluyera expresamente estos riesgos dentro del catálogo que exige la aplicación de políticas preventivas. Pero lo cierto es que no es así. La práctica totalidad de las legislaciones europeas carecen de referencia expresa y específica a estos riesgos, ni en la Ley ni en sus desarrollos reglamentarios.

Ahora bien, como comenté al principio, estos obstáculos son sólo eso, dificultades o barreras. Sin embargo, sería un absoluto error creer que la LPRL española no contempla eficazmente estos riesgos en su margo regulador y, por tanto, como obligación empresarial. Las razones para sostener esta afirmación se exponen, brevemente, a continuación.

Los avances o vías de progreso en el tratamiento jurídico-preventivo de los riesgos psicosociales

a) *El tratamiento legal: la “psicosociología” como disciplina preventiva en el Reglamento de los Servicios de Prevención*

Las dudas generadas en algunos sectores, por razones más interesadas que interesantes, sobre la inclusión de los riesgos psicosociales en el marco de la

LPRL se deben, a mi juicio, a un malentendido sobre el modelo en que esta norma regula los riesgos profesionales. Al igual que la Directiva Marco 89/391/CE, la LPRL es una norma general, que se limita a definir lo que entiende por riesgos profesionales y a establecer un conjunto de obligaciones e instrumentos, a cargo del empleador, para prevenirlos y proteger frente a sus efectos. La concreción de estas medidas para cada tipo de riesgos profesionales es una misión reservada a los reglamentos de desarrollo.

Y ciertamente, a día de hoy no encontraremos en nuestro ordenamiento una norma reglamentaria específica sobre riesgos psicosociales, ni es probable que la haya a corto y medio plazo, como no la hay en casi ningún otro país de la UE, salvo en lo referente al acoso moral en el trabajo (Suecia, Finlandia, Francia, Bélgica). Ahora bien, eso no significa que no tengan cabida en la vigente legislación, que sí la tiene. Lo que ocurre es que:

- los contempla de modo genérico (artículos 4.2º y 7º. d) y 15.1 d) y g) LPRL)
- remite para su aplicación a la actuación de sujetos competentes por razones profesionales (expertos en psicología aplicada a la PRL, conforme al Anexo VI del RSP), o por razones científico-institucionales (Guías o Normas Técnicas de Organismos reconocidos, artículo 5.3 RSP). Precisamente, ésta es la línea seguida por la Inspección de Trabajo y Seguridad Social (ITSS) que ha optado por un listado, cierto que en exceso restrictivo, pero que no es vinculante, sino puramente orientador, de métodos válidos para entender cumplido el requisito de la evaluación. Amén de que la propia ITSS ha procedido a renovar sus criterios técnicos sobre riesgos específicos de carácter psicosocial. No sólo ha cambiado el nefasto CT 34/2003, que dejaba fuera de la prevención el acoso laboral, por otro más posibilista, el CT 69/2009, sino que prepara ya otros, en relación a la violencia externa en las organizaciones, que ahora contará con el aval de un instrumento de Diálogo Social Comunitario, firmado en 2010.
- se da preferencia a modelos de “autorregulación”, especialmente a través de la intervención colectiva.

*b) El tratamiento en la negociación colectiva: Los Acuerdos Comunitarios y su transposición a la negociación colectiva española*

Precisamente, esta idea es la que ha puesto en práctica, en el marco del Diálogo Social a nivel comunitario, el Acuerdo Europeo sobre Estrés Laboral, formalizado en octubre de 2004 y transpuesto a España mediante su incorporación

en el ANC 2005, prorrogado para 2006. El apartado 5º reconoce expresamente que la obligación del empresario de proteger la seguridad y salud en el trabajo se aplica al estrés laboral, que es el riesgo psicosocial por antonomasia.

Una opción favorable a la regulación colectiva de esta materia que tendrá continuidad en relación a la violencia en el trabajo, pues en estos momentos se está negociando un Acuerdo análogo al respecto en Bruselas. Estos Acuerdos, que no vinculan directamente a los empleadores pues tienen sólo fuerza de obligar para las partes firmantes -organizaciones empresariales y sindicales-, siguen una senda análoga a la puesta en práctica por el Repertorio de Recomendaciones Prácticas sobre la Violencia en el Sector Servicios (OIT, 2003).

Este Acuerdo tiene eficacia jurídica a los efectos de marcar las pautas a seguir, de forma orientadora no vinculante, para la aplicación de la LPRL, esta sí obligatoria (STSJ Madrid, 5 octubre de 2005). El Acuerdo contiene no sólo la referencia a diversos *métodos de identificación* y análisis del riesgo de estrés sino también un catálogo de “*factores*” causantes, así como un conjunto de *medidas* para afrontarlo. Por tanto, ya están sentadas las bases por parte de los interlocutores sociales a nivel comunitario y estatal para que, ahora en cada sector y ámbito de negociación, se concreten y adapten.

Precisamente, la negociación colectiva ya está prestando atención a la dimensión preventiva, y no sólo disciplinaria, de la violencia en el trabajo, en especial del acoso moral. Aunque aún pocos, van en aumento los convenios que promueven la adopción de medidas y/o políticas anti-acoso en las empresas -y en las Administraciones Públicas- (ejemplo Convenio Colectivo de Air Europa para su personal de Tierra, 2005)

c) *El tratamiento jurisprudencial.*

Asimismo, la doctrina judicial, y también la jurisprudencia del Tribunal Superior (TS), hacen referencia a los riesgos psicosociales en general, y al estrés y al acoso en particular, en el marco de la LPRL. En este sentido, los reconocen como

- *riesgos en el marco de la LPRL* (STSJ, Sala 4ª, Sevilla, 19 de abril de 2004).
- *obligación de vigilar la salud* (STSJ, Cataluña, 9 noviembre 2005).

· *su no prevención constituye un incumplimiento grave del empleador, que da derecho a la extinción indemnizada del contrato* (STSJ, Madrid, 5 octubre 2005).

· *las lesiones o dolencias que genere su no prevención constituyen enfermedades del trabajo, a tratar jurídicamente como accidentes laborales* (STSJ País Vasco, 2 de noviembre de 2005).

· *las SSTCO 62 y 140/2007 conectan directamente la protección del derecho constitucional a la integridad psíquica ex artículo 15 CE con el sistema de prevención de riesgos laborales.*

Naturalmente, para la tutela frente a estos riesgos existen otras vías jurídicas, cuando ya se ha producido el daño, incluida la penal cuando se trata de acoso -moral, sexual o discriminatorio-. Pero estas otras dimensiones de la protección -reparadora y sancionadora- quedarán para otro análisis. Aquí nos centramos en la preventiva.

#### *Otras vías de progreso: las políticas de fomento de las CCAA*

Precisamente, esta vía preventiva es la que está empezando a tener eco también en las políticas de fomento de las CCAA (artículo 5.3 LPRL), que asumen junto a las tradicionales de vigilancia del cumplimiento y sanción de las inobservancias por parte del empleador.

En este sentido, algunas CCAA, como Andalucía, ha incluido en sus Órdenes de incentivos la atención en los Planes de Prevención y las Evaluaciones de Riesgos a los riesgos psicosociales, aunque, paradójicamente, no haya tenido ningún seguimiento en la práctica.

Finalmente y como última reflexión decir que a día de hoy carece de cualquier fundamento serio la negativa a incluir la prevención de riesgos psicosociales en las políticas de PRL de las empresas. Con algunos matices o modalizaciones, la LPRL es plenamente aplicable. Ahora bien, para facilitar su aplicación a los mismos y realizar las necesarias adaptaciones a sus especificidades, es necesario fomentar los métodos de autorregulación de los problemas derivados del estrés y la violencia en el trabajo básicamente. Por ello, es importante que los poderes públicos promuevan y los interlocutores sociales asuman esta orientación. Buenas prácticas no faltan. Lo que falta es el compromiso de generalizarlas, o al menos extenderlas suficientemente.

## 4. La evaluación de riesgos psicosociales

### 4.1. *Procedimiento de evaluación de los riesgos psicosociales.*

*Clotilde Nogareda*

En general la evaluación de riesgos se basa en la aplicación de estrategias de resolución de problemas: se parte de la identificación de un problema (situación de riesgo) se diseñan y aplican planes para su control (evaluación y aplicación de medidas) y se comprueban los resultados obtenidos.

La finalidad común a toda evaluación de riesgo es conocer cuáles son estos riesgos en una situación determinada, quién está expuesto y qué daños puede provocar. Se persigue contar con datos objetivos que permitan determinar qué factores de riesgo y en qué grado están presentes en una situación de trabajo.

Evidentemente lo que varía son la metodología y las técnicas que se utilicen, que dependerán de la naturaleza del tipo de riesgo que se pretende controlar. En la evaluación psicosocial debe tenerse en cuenta que la pérdida de salud puede ser debida a diversas causas (características de la tarea, aspectos organizativos, cultura de empresa, relaciones, conciliación, etc.) que interactúan entre sí. Además, las consecuencias sobre la salud no son directas ni inmediatas y pueden afectar a los diversos niveles de salud individual (física, psíquica y social) y tener, asimismo, repercusiones sobre la organización.

Para su estudio deberán tenerse en consideración los diversos elementos que entran en juego: las condiciones de trabajo que pueden provocar daño, los factores moderadores y las consecuencias, ya sean sobre la persona o sobre la organización, a partir del conocimiento de las implicaciones o relaciones entre los factores intervinientes. Por ello, más allá de la definición legal de evaluación de riesgo como “el proceso dirigido a estimar la magnitud de aquellos riesgos que no hayan podido evitarse, obteniendo la información necesaria para que el empresario esté en condiciones de tomar una decisión apropiada sobre la necesidad de adoptar medidas preventivas y, en tal caso, sobre el tipo de medidas que deben adoptarse,” (1) es recomendable partir de la definición de evaluación del riesgo como “el análisis sistemático de todos los aspectos de la actividad laboral” (2) a fin de determinar los elementos peligrosos del trabajo y las medidas de prevención.



Este enfoque implica un planteamiento metodológico, huyendo de las intuiciones sin fundamento, en el que deberán seguirse una serie de fases. Ello asegurará que se contemplan todos los riesgos, evitando alguno de los errores habituales en la evaluación de riesgos como por ejemplo no detectar un peligro importante por considerarlo trivial, no tener en cuenta a algún grupo de trabajadores, no considerar alguna de las consecuencias de los riesgos o no asignar prioridades.

Para emprender el estudio de los riesgos psicosociales debe partirse de un análisis previo que permita situar el problema de manera que pueda definirse el procedimiento a seguir: no es lo mismo plantearse una evaluación inicial de riesgos, que un conflicto entre personas o unas exigencias determinadas del trabajo.

El primer paso es pues la *identificación de los factores de riesgo*. Esta fase es básica ya que condicionará las fases posteriores incidiendo en la adecuación del planteamiento metodológico y en la utilidad del conjunto de la información y las conclusiones resultantes de la evaluación. Tener claramente definidos los objetivos que se pretenden (evaluación inicial de riesgos; estudio en profundidad de un factor o de un grupo determinado; estudio comparativo por factores de riesgo o por subgrupos ) ayudará a determinar cuál o cuáles pueden ser las técnicas más idóneas para cada situación. Con ello se conseguirá asegurar la validez de los resultados obtenidos.

En esta fase previa es necesario también recopilar información del contexto organizativo de la empresa, características del personal al que irá dirigido el estudio, tareas y procedimientos utilizados, etc. Se trata de contar con cuanta información relevante sea posible a fin de que el estudio se adecue a la realidad que se pretende medir. Este conocimiento permitirá, por otra parte, ya en las fases ulteriores del estudio, enmarcar la interpretación de los datos en esta realidad facilitando el establecimiento de propuestas de mejora adecuadas.

Una vez delimitados los objetivos del estudio podrá definirse la *metodología* y las posibles *técnicas* por las que puede optarse.

Existen diversos métodos para la evaluación de los riesgos psicosociales, incluyendo la observación, pero el método más ampliamente utilizado en la recolección de datos es la información aportada por los propios interesados a partir de cuestionarios o escalas que se aplican al trabajador de forma individualizada. Ello se debe a la importancia que tiene obtener información sobre las posibles causas de una tensión percibida.



Estos métodos ofrecen la ventaja de poder recoger información de manera válida y fiable, siempre que se cumplan los requisitos de aplicación establecidos en cada uno de ellos. En caso de optar por metodologías basadas en la aplicación de cuestionarios, escalas, etc. deberá comprobarse sus propiedades, según se especifica en el capítulo 3.

La mayoría centran el análisis en las condiciones de trabajo ya que de esta manera se permite la identificación de los aspectos sobre los que irán destinadas las acciones de mejora, es decir que las medidas irán dirigidas al foco del riesgo. Así pues los cuestionarios suelen recoger información sobre aspectos relacionados con las exigencias de la tarea (emocionales, cognitivas, etc.), las condiciones organizativas y de realización de la misma (monotonía, presión temporal, aislamiento, etc.) y las relaciones sociales (sistema de comunicación, relaciones con compañeros o superiores, etc.).

Una vez elegida la técnica de estudio el próximo paso es el *trabajo de campo*. La recogida de datos, máxime si se cuenta con la participación de los trabajadores, no debe hacerse de manera inesperada si no que deben preverse sus aspectos prácticos (lugar, momento más idóneo ) e informarse debidamente a todos los interesados.

Una vez recogida la información se procederá al *análisis de los resultados obtenidos* con el fin de poder identificar las causas de unas malas condiciones de trabajo. Esto requiere el trabajo conjunto del experto y las personas implicadas, de tal manera que se garantice el correcto tratamiento e interpretación de los datos y permita llegar a conclusiones por un lado técnicamente correctas y por otro lado ajustadas a la situación. Es decir que debe llegarse al diagnóstico de los posibles factores de riesgo para poder elaborar y poner en marcha un *programa de mejora*. El objetivo ha de ser no, sólo la eliminación o reducción del riesgo si no la optimización de los aspectos positivos, es decir no sólo la prevención de los riesgos si no también la promoción de la salud, como proceso continuo e integrado en las actividades habituales de la empresa.

No debemos finalizar este apartado sin mencionar la importancia de la participación de los trabajadores a lo largo de todo el proceso. Es la vía para favorecer la consideración de todos los factores relevantes en el proceso de trabajo, asegurar que se da respuesta a las expectativas de los trabajadores y garantizar que las medidas son válidas y efectivas.

#### 4.2. Delimitación del objeto de evaluación.

*Clotilde Nogareda*

En la evaluación de los factores psicosociales hemos mencionado la importancia de la fase previa a la evaluación, en la que deberá definirse y delimitarse de la manera más precisa posible cuál es el objetivo del estudio.



Pueden ir dirigidos a identificar factores de riesgo, obtener información sobre variables relacionadas: ya sea sobre las consecuencias de éstos (repercusiones sobre la salud), ya sea sobre los factores moderadores (apoyo social) o sobre características individuales (tipos de afrontamiento), según el esquema 1.

También podemos tener en cuenta el grado de especificidad requerido. A este respecto debemos definir si se trata de una evaluación inicial y global de los riesgos psicosociales, para lo cual serán de utilidad las metodologías diseñadas a tal fin, o si se trata de un estudio sobre un problema concreto, para lo que deberá utilizarse alguna técnica más específica. Así pues, según el objeto de estudio podemos hablar de técnicas globales o generales y técnicas específicas. Es frecuente la utilización inadecuada de cuestionarios o listas de chequeo, diseñadas para la evaluación general de los factores de riesgo cuando en realidad se pretende conocer en profundidad una situación específica, como por ejemplo la posible existencia de conductas violentas.

Las técnicas específicas pueden estar referidas a un tipo de riesgo (escalas de *burnout* por ejemplo) o a un colectivo determinado. “La elección de las diversas opciones “debe basarse en el conocimiento del método, la empresa y la situación que debe ser evaluada”. El primer punto a definir es pues qué se quiere evaluar. Las técnicas específicas pueden estar referidas a un tipo de riesgo (escalas de *burnout* por ejemplo), a un colectivo determinado (teleoperadores, personal docente, etc.) o a una combinación de ambos (por ejemplo *burnout* en enfermeras). Además, es necesaria la identificación de los colectivos de trabajadores que serán objeto del análisis, para tener la máxima información posible de las exigencias del trabajo y, por tanto, para poder determinar las condiciones psicosociales

que deberán ser evaluadas. Todo ello pueden condicionar la metodología y la técnica a aplicar, ya sea por su tamaño o por sus características.

Así, debe considerarse no sólo la elección de la técnica más adecuada si no el nivel de preparación de las personas que deban llevarlo a cabo. Por ejemplo, es frecuente en los estudios de factores psicosociales, la inclusión de criterios referidos a la salud de los trabajadores. Es obvio que un conocimiento profundo de las posibles alteraciones físicas o psicológicas excede de las funciones de los profesionales de la prevención. Asimismo si se persigue un estudio que requiera precisión e interpretación de resultados se necesitará la participación de un profesional especializado.

En segundo lugar es necesaria la identificación de los colectivos de trabajadores que serán objeto del análisis, es decir a quién se va a evaluar: por una parte puede condicionar la técnica a aplicar, por otra es preciso definir qué grupos y subgrupos deben establecerse para una correcta identificación de los riesgos. Por ejemplo en grupos muy pequeños no es adecuada la utilización de metodologías basadas en la aplicación de cuestionarios, siendo más recomendable la aplicación de listas de chequeo o de metodologías cualitativas.

35

En colectivos numerosos puede ser necesario aplicar técnicas de muestreo de tal manera que se puedan definir diferentes unidades de análisis: personas con exigencias de la tarea similares, realizadas en contextos organizativos similares. Así se obtendrá información relativa a los factores más relevantes asociados a la salud para un grupo de trabajadores específicos. Por el contrario, en grupos (empresas) muy pequeños no es adecuada la utilización de metodologías basadas en la aplicación de cuestionarios, siendo más recomendable la aplicación de listas de chequeo o de metodologías cualitativas.

Es necesario en este punto remarcar que no se trata de elegir a unos cuantos trabajadores al azar, ni debe presuponerse que es suficiente contar con un porcentaje elevado de respuesta. Se trata de aplicar las técnicas estadísticas de *muestreo* para asegurarnos que las conclusiones que se saquen son extrapolables a los trabajadores que están trabajando en estas condiciones.

### *4.3. Características de los procesos de evaluación.*

*Ester Berral*

Un proceso de evaluación es una estrategia subdividida por fases y etapas ordenadas que se desarrollan gracias a una serie de procedimientos que, a su

vez, están configurados por técnicas y, en algunos casos, métodos. Es necesario distinguir, en aras a un uso correcto, entre los conceptos de proceso y procedimiento, es decir, entre abordaje global o proceso (relacionado con el objetivo de la empresa) y los medios utilizados para dicho abordaje, es decir, los procedimientos: los cuales están al servicio de los objetivos globales. Los métodos y técnicas que definen los procedimientos son pues marcados por el proceso de evaluación que se elabore y puede que a la finalización de todo ello deba ser corregido.

Debe generarse un diagnóstico fiable de las posibles causas, relacionadas con los diversos factores de riesgo asociados a los riesgos de origen psicosocial. Además, dicho diagnóstico conduce a una planificación de medidas de solución e intervención referidas a dichas causas y no deben ser nunca generadas como recetas genéricas o globales que no se adecuen al contexto evaluado. Todo proceso de evaluación, sea cual sea, debe ofrecer medidas de intervención ajustadas al contexto de lo evaluado. No parece muy recomendable hacer recomendaciones globales válidas para cualquier caso. Es decir, todo el proceso tiene que ir dirigido por un motivo de concreción que se ajuste lo máximo posible a las características de la empresa a evaluar.

Como se apunta en el apartado anterior, las etapas que estructuran el proceso y que deben formar parte del protocolo que se seleccione deben ser las siguientes:

- Una fase previa de toma de contacto y estudio inicial de sondeo de indicadores.
- Estudio en profundidad, si se considera, de qué es lo que se quiere o se necesita evaluar de forma más detallada.
- Descripción del Trabajo de campo y procedimientos a aplicar.
- Diagnóstico de la situación psicosocial en la Empresa con la estimación de la magnitud del problema y propuesta de medidas preventivas.
- Seguimiento y revisión.
- Correcciones y nuevas medidas de mejora para el “control” de los factores de riesgo.

La experiencia, sus dificultades y un análisis del panorama actual llevan a enunciar las siguientes características que todo Proceso de evaluación debe cumplir:

- 1.- Debe explicar el orden de sus etapas o fases y hacer una justificación somera de las razones de la necesaria aplicación de cada una como también de la secuencia que se proponga para ellas. Es recomendable que los implicados conozcan y comprendan la estrategia que se llevará a cabo. Habrán, por tanto, de respetarse todas las etapas. Es necesario para ello un compromiso por escrito de la empresa y los representantes de los trabajadores, en el caso que los hubiese es de importancia el acuerdo por el Comité de Seguridad y Salud Laboral.
- 2.- Debe describir cada fase, especificando los responsables de su desarrollo, el cronograma (fecha y duración), dónde se desarrollará y los recursos que se necesitarán.
- 3.- Igualmente, los procedimientos incluidos (conjunto de técnicas y métodos a aplicar) deben cumplir todos los requisitos científicos tal como se especifican en capítulos posteriores de este documento.
- 4.- En relación a la selección de métodos no vale cualquiera, en el apartado siguiente se enunciarán una serie de criterios para una adecuada selección. Obviamente, no todo este proceso complejo se reduce a la aplicación de un cuestionario ni ello supone hacer una correcta evaluación. La aplicación de técnicas de evaluación no es un fin en sí mismo, lo importante es el análisis derivado de los datos que debe hacer un experto que sugiera a los responsables de la prevención en la empresa la planificación y ejecución de la actividad preventiva con medidas prácticas que correspondan siempre a la etiología detectada por el proceso de evaluación llevado a cabo.
- 5.- Durante el proceso tanto el empresario como los trabajadores o sus representantes deben ser informados de los resultados del desarrollo de todo ello. Hay que tener en cuenta ciertos aspectos en todas las etapas del proceso, por ejemplo la resistencia en la toma de contacto, la participación y el consenso del proceso de evaluación propuesto es esencial, etc. Si para garantizar un buen fin de todo ello, debe pensarse en formar e informar a los implicados (directivos, mandos intermedios) en cuestiones conceptuales cómo que son los riesgos psicosociales o su ámbito de desarrollo o algunos conceptos técnicos (aunque de forma ligera y suave) y/o exigir también una preparación académica especializada al técnico antes y durante el proceso.

6.- La interpretación de los resultados, la probabilidad de compromiso de la empresa y la veracidad en las conductas de los implicados durante el proceso dependerá de ello y, especialmente, todo aquello que se deriva de la fiabilidad y validez de los resultados dependen en grado sumo de todo ello.

#### *4.4. Criterios de selección de los métodos de evaluación.*

##### *Ester Berral*

Los métodos de evaluación de los factores psicosociales deberán seguir unos criterios cuya principal función sea el ajuste a las características y objetivos de la empresa y tener una coherencia en el abordaje, general o específico, con el objeto de estudio durante el diagnóstico. Puesto que a la hora de su selección, ya debe estar claro lo que se debe evaluar, volvamos a recordar aquellos constructos que son los habituales focos de atención de los diversos instrumentos de evaluación:

- Tiempos y cargas de trabajo (turnos, horarios, etc.)
- Autonomía en el trabajo
- Aislamiento laboral
- Carga Mental
- Exigencias emocionales y cognitivas
- Rutina en el trabajo
- Conflictos y ambigüedad de rol
- Contactos y relaciones sociales
- Comunicación y participación
- Incentivos y refuerzo social
- Formación
- Promoción profesional
- Cualquier otro que de forma menos habitual aparece en la literatura científica (casos concretos y particulares de algún sector o grupo de trabajadores).

Una primera cuestión que puede ayudar a la selección de un buen instrumento de evaluación es la respuesta a una serie de primeras cuestiones que ya delimitaran mucho como proceder. Por ejemplo, sea cual sea la propuesta debe ajustarse como mínimo a:

- 1.- Versiones que ofrece según tamaño de empresa y sector de actividad.
- 2.- Preparación requerida al técnico/a que debe administrarlo, es decir, nivel de dificultad.
- 3.- Facilidades que aporta para hacer los ajustes de adaptación al entorno laboral (anexos incluidos e instrucciones al respecto) que no suponga “forzar” su aplicación en contextos inadecuados.
- 4.- Factores de riesgo y demás indicadores y que contempla para la evaluación.
- 5.- Descripción del proceso completo de evaluación, incluyendo las posibles sugerencias de ajuste y medidas de mejora aplicables.
- 6.- Coste que supone su uso.
- 7.- Descripción clara de los colectivos que deberán cumplimentar cada instrumento de evaluación
- 8.- Ámbito de aplicación, es decir, unidades, colectivos, muestreos que deban hacerse, etc.
- 9.- Tiempo de realización de todo el proceso.
- 10.- Formato de presentación de los resultados.
- 11.- Cuándo y cómo se informará de los resultados a los implicados.
- 12.- Qué problemas laborales asociados a daños de salud y bienestar pueden ser detectados mediante la aplicación de cada instrumento.
- 13.- Grado de participación, información que implica y supone la propuesta que se considere.

Al margen de cuál sea la opción u opciones que se consideren, finalmente debe ser exigible al instrumento o metodología que se seleccione o se proponga

una serie de condiciones que además de lo ya dicho, deben ineludiblemente cumplir. Un listado de estas propiedades que tanto las empresas mutualistas al igual que las receptoras de las evaluaciones y que los técnicos deben garantizar que se cumplen son las siguientes:

- 1.- Fundamento científico en todas sus fases y desarrollos, sin improvisaciones ni partes que no se hayan debidamente justificado.
- 2.- Contrastes específicos del método, es decir, que se dispongan de suficientes antecedentes de su eficacia y solvencia y que esos datos sean fácilmente disponibles. Seleccionar un procedimiento evaluador que sea contrastado y contrastable.
- 3.- Fiabilidad y Validez en los términos exigentes que la Psicometría ha definido ya hace muchos años. Véase con detalle el siguiente capítulo de este texto para un adecuado abordaje de esta cuestión crucial.
- 4.- Análisis de los ítems usados (reactivos) y de los diversos instrumentos a usar (entrevistas, *check-list*, *focus-group* o entrevistas grupales, etc.). Deben estar adecuadamente descritos y rigurosamente contemplados.
- 5.- Baremación rigurosa y siguiendo los criterios globales que la comunidad científica ha adoptado desde hace ya tiempo en esta cuestión. Insistimos en la consulta del siguiente capítulo para este detalle.
- 6.- Estandarización y administración claramente prevista y definidas. Deben establecerse fases, previsiones e instrucciones concretas en la aplicación de cada parte e instrumentos de evaluación. Nunca deben improvisarse los sistemas de medición.
- 7.- Deben quedar definidos claramente que riesgos psicosociales y factores evalúa el instrumento analizado y qué tipo de propuestas de intervención genera.
- 8.- Adaptación a la legislación vigente en materia de confidencialidad y respeto al uso de los datos exclusivamente para finalidades estadísticas.
- 9.- Aplicabilidad a la empresa específica y uso profesional y riguroso de los instrumentos de evaluación. Debe exigirse la acreditación adecuada a quienes administren las pruebas e instrumentos, puesto que desde la administración de una escala hasta la realización de un grupo de discusión requiere de profesionales especialistas en ello.



10.- Conocimientos del evaluador y acreditaciones académicas.

11.- Analizar la posibilidad de realizar pruebas piloto antes de iniciar el proceso global para comprobar que esos instrumentos serán los adecuados.

La Inspección de Trabajo y Seguridad Social dispone de una guía de actuación inspectora en factores psicosociales. Contiene una lista parcial de riesgos a evaluar que incluyen los factores generales de carácter psicosocial y el protocolo de actuación inspectora para este tipo de evaluaciones. Se indica, igualmente, los elementos a considerar para evaluar el grado de actuación de las empresas respecto al cumplimiento de la prevención en ciertos factores de riesgo psicosociales. Existe, además, una cierta relación de métodos e instrumentos de evaluación que no debe entenderse como una relación exhaustiva ni completa, solo tiene finalidades meramente indicativas y ni supone, de ningún modo, un listado de métodos acreditados. Los especialistas deberán estar permanentemente actualizados puesto que es de suponer que aparezcan más propuestas y, en un futuro cercano, las ahora existentes se modifiquen y actualicen.

## 5. Algunas aproximaciones a las técnicas de evaluación de riesgos psicosociales

*Maribel Però y Joan Guàrdia*

### *5.1. Definición y propiedades de la Psicometría.*

La Psicometría es un conjunto de métodos, técnicas y teorías implicados en la medida de constructos psicológicos. Este conjunto de técnicas da lugar a los denominados tests psicométricos, que consisten en una sistematización de un conjunto de indicadores con el fin de evaluar los diversos niveles del constructo a evaluar. Muchos de los instrumentos de valoración de riesgos psicosociales (FPSICO, MC-UB, ISTAS,) están basados en la lógica de la teoría clásica de los tests (TCT), y que por tanto asumen el correspondiente modelo matemático de base:

$$V = X + e$$

Donde  $V$  es la puntuación verdadera del sujeto en el constructo que se desea medir, por ejemplo carga mental u organización del tiempo de trabajo,  $X$  es la puntuación obtenida por el sujeto en el test y  $e$  es el error de medida (Muñiz, 1992, Nunnally, 1987).

Bajo esta perspectiva, el problema, es que se acaba definiendo operativamente constructo a partir del test en que se mide (Muñiz, 1997). Por contra, la teoría de respuesta a los ítems (TRI) se basa más en las propiedades de los ítems que en las propiedades del test en general. De todos modos, independientemente del enfoque sobre el que se ha generado el instrumento de medida, este debe cumplir una serie de estándares para que se pueda considerar adecuado el uso del mismo.

### *5.2. Técnicas de recogida de datos: Cuestionarios, Escalas, Entrevistas, Check-List, Registros grupales.*

La evaluación de los riesgos psicosociales no es un fenómeno sencillo que pueda ser abordado a partir de la administración de un test construido para tal efecto, de hecho, este fenómeno es común a la mayoría de las evaluaciones psicológicas (evaluaciones clínicas, evaluaciones neuropsicológicas, selección de personal, etc.). Así pues, además de la administración de un test, toda evaluación de riesgos psicosociales debe estar formada por un abordaje múltiple de recogida de datos, que posteriormente se deberá triangular. Las diferentes técnicas de recogida de información que se pueden usar en el ámbito de la evaluación de riesgos psicosociales son: cuestionarios, escalas, entrevistas, *check-list* y registros grupales, además de la observación de la situación a estudiar.

Un cuestionario es un documento formado por una serie de preguntas con la finalidad de obtener de forma sistemática y ordenada información sobre variables que intervienen en el fenómeno a estudiar (Visauta, 1989). Las preguntas pueden ser con formato abierto o cerrado, es decir, en el primer caso no se proporcionan opciones de respuesta a la persona que debe contestar el cuestionario, en tanto que en el segundo caso, las opciones de respuesta ya están perfectamente formuladas. A partir de cuestionarios se puede conocer opiniones, actitudes, creencias, (León y Montero, 2003).

Las fases que se deben de seguir en la elaboración de un cuestionario son:

- 1.- Determinación del objetivo general y los objetivos específicos para los que se desea elaborar el cuestionario.

- 2.- Formulación teórica de los constructos que se desea medir.
- 3.- Planteamiento de hipótesis en caso de que sea adecuado.
- 4.- Elaboración del cuestionario. En este punto se deben tomar diversas decisiones, como son: el tipo de preguntas que tendrá el cuestionario, la extensión del mismo, como se agruparan las preguntas en el cuestionario y la necesidad de realizar una prueba piloto.

En relación al tipo de preguntas se puede diferenciar entre preguntas cerradas en contraposición a las preguntas abiertas, como ya se ha dicho anteriormente. En el primer caso se proporcionan las opciones de respuesta entre las que la persona que contesta debe escoger. En este punto es recomendable que las opciones de respuesta sean mutuamente excluyentes, es decir, que sólo se pueda escoger una de las opciones de respuesta, ya que esta situación facilita el procesamiento posterior de la información. Por otra parte es importante que el número de respuestas posibles sea exhaustivo, es decir, que toda persona que contesta pueda escoger una opción de respuesta, generalmente para conseguir este propósito se suele recurrir a la opción cajón de sastre, “otros”, pero asegurando que sean pocas las personas que escojan esta opción, ya que si el porcentaje es elevado nos estaría indicando que nos hemos olvidado alguna/as opción/es de respuesta importante/s, de ahí la importancia de realizar una prueba piloto. En el caso de las preguntas abiertas, en el cuestionario se formula la pregunta pero no se proporcionan opciones de respuesta para la misma. A continuación se muestran algunos ejemplos de preguntas de cada tipo:

***Dedicación laboral:***

- Tiempo parcial
- Tiempo completo

***Mi trabajo cumple mis expectativas laborales***

- En total desacuerdo
- Parcialmente en desacuerdo
- Indiferente

- Parcialmente de acuerdo
- Totalmente de acuerdo

¿Cuánto tiempo lleva realizando su trabajo?

---

Enumere brevemente aquellas situaciones que se producen en su trabajo que le obligan a ampliar su horario laboral habitual.

Es también importante atender a la extensión del cuestionario, si este es muy largo, requerirá mucho tiempo por parte del trabajador para contestar y en consecuencia es posible que el empresario no de permiso para administrar los cuestionarios. Por ello es importante que en el cuestionario se aborden todas las temáticas importantes y que no tenga preguntas innecesarias o irrelevantes. Además este punto está directamente conectado con la organización del mismo, generalmente, las primeras preguntas del cuestionario son de identificación y/o sociodemográficas, para continuar posteriormente con las preguntas que abordan el tema a tratar (evaluación de riesgo psicosocial) y se suele acabar con preguntas generales, preguntado siempre al trabajador si desea añadir algún otro aspecto que no se haya abordado en el cuestionario. Siempre que se elabora un nuevo cuestionario, se debe realizar una prueba piloto, con el fin de determinar si se entienden correctamente las preguntas, si están perfectamente listadas todas las opciones de respuesta necesarias, si nos hemos dejado algún área importante por explorar, etc. La prueba piloto sería conveniente realizarla con 100 trabajadores que no formarán parte del trabajo definitivo.

5.- Administración del cuestionario. En este punto se debe decir cómo se llevará a cabo la administración del mismo teniendo en cuenta si esta debe ser individual o colectiva y qué medio se utilizará, es decir se llevará a cabo de forma presencial, o bien se enviará por correo postal, será telefónico o bien vía WEB. El medio que se escoja para la administración no es un

tema baladí, ya que influye en la tasa de respuesta, es conocido el hecho de la baja tasa de respuesta de cuestionarios enviados vía postal o bien de los que se han de contestar vía WEB.

6.- Análisis de datos, para llevar a cabo el análisis de los datos previamente se deberá codificar la información recogida en los cuestionarios y verificar que no existen errores en la codificación y en la base de datos generada. Una vez realizada esta comprobación se procederá al análisis de los datos en función de los objetivos planteados en la primera fase.

7.- La última fase consiste en la interpretación de los resultados obtenidos y la elaboración del informe. En el caso que nos ocupa, el informe deberá contener las recomendaciones necesarias para minimizar los riesgos psicosociales a los que se ven expuestos los trabajadores de la empresa evaluada.

Las escalas o tests, como ya se ha dicho anteriormente, son una sistematización de indicadores (ítems) que tienen por finalidad evaluar los diversos niveles del constructo a medir. Las escalas deben cumplir con una serie de requisitos mínimos, básicamente en lo referente a la fiabilidad y validez de las mismas, y que, en este caso, se explican en apartados sucesivos.

La entrevista se puede definir como una conversación seria entre dos o más personas, de las que una es el entrevistador. El papel del entrevistador consiste en obtener información con una finalidad determinada del entrevistado. Así pues, cualquier entrevista de recogida de información se caracteriza por tener una finalidad específica y ser un proceso bidireccional pero que implica una situación asimétrica, ya que es el entrevistador el que debe conducir la entrevista con el fin de obtener la información que necesita. Según el nivel de estructuración se puede hablar de entrevista estructura, semiestructurada y no estructurada o libre. En el primer caso, el entrevistador tiene un guión al que debe ceñirse para realizar la entrevista y del que no puede desviarse (de hecho en la situación más extrema sería la administración de forma individual de un cuestionario) en tanto que en el otro extremo, la entrevista no estructurada, el entrevistador sabe que áreas debe explorar pero es totalmente libre de hacer las preguntas que considere oportunas y cómo considere conveniente, siempre y cuando al final de la entrevista haya explorado todas las áreas necesarias. Es obvio, que el nivel de preparación y de experiencia del entrevistador debe ser mejor en el caso de una entrevista semiestructurada o no estructurada que

en una entrevista totalmente estructurada. Independientemente del tipo de entrevista a realizar, siempre se debe organizar en tres fases: inicio, desarrollo y cierre. En el inicio de la entrevista se debe recibir a la persona entrevistada, presentarse y explicarle el motivo de la misma, realizando una breve conversación con el entrevistado y así ofrecerle la posibilidad de aclarar las posibles dudas que pueda tener respecto a la entrevista que se va a llevar a cabo, en la fase de desarrollo se realizan las preguntas sobre la temática que se quiere explorar en la entrevista y en la fase de cierre se aclaran las dudas que hayan podido surgir durante el transcurso de la entrevista y se despide a la persona entrevistada (Visauta, 1989 o Riba, 2007).

Entre las debilidades de la entrevista se pueden citar las siguientes:

- Son susceptibles de falsificaciones y distorsiones de la situación sobre la que se está entrevistando.
- Es posible que exista discrepancia entre lo que dicen las personas entrevistadas y lo que verdaderamente realizan en las diferentes situaciones vinculadas con su entorno laboral, aspecto que estaría directamente vinculado con el concepto de discapacidad social.
- Puesto que el entrevistador no observa a la persona entrevistada en el desarrollo de su trabajo, es posible que no logre entender aspectos importantes del mismo.
- Es posible que el entrevistador no entienda adecuadamente el lenguaje de la persona entrevistada y en consecuencia se malinterprete la información que proporciona la persona entrevistada.

En toda entrevista se deben tener en cuenta aspectos vinculados con el entrevistado y con el entrevistador. Por lo que respecta al entrevistado, los aspectos que dificultan que la persona entrevistada conteste las preguntas del entrevistador son: el hecho de no aceptar que le entrevisten, los mecanismos de defensa que puede desarrollar ante la entrevista y la preocupación por responder adecuadamente a las preguntas que se le realizan. Por otra parte, como aspectos que facilitan que la persona conteste están: la cortesía, el hecho de querer influir en la situación y la necesidad de hablar, aspectos que no son necesariamente positivos para la correcta recogida de información, ya que se puede estar generando sesgo en las respuestas.

Un buen entrevistador debe saber despertar el interés del entrevistado, ello se puede conseguir si empieza explicando adecuadamente cual es el objetivo de la entrevista, cual es el organismo responsable de la realización de la entrevista y qué interés tiene la misma, y finalmente si explica brevemente el contenido de la entrevista y la duración de la misma. Por otra parte, debe inspirar confianza en el entrevistado, asegurándole el anonimato de la entrevista, explicándole porque es importante que se le entreviste a él, es decir, qué criterios se han seguido para seleccionarle, y comentarle que no se trata de un examen y que por lo tanto no existen respuestas buenas o malas. Por otra parte, sería adecuado explicar al entrevistado como se tratarán los datos derivados de la entrevista, si serán tratados de forma individual o colectiva, si se realizará un análisis del discurso o textual, o bien si el análisis será más cuantitativo. Para poder ser un buen entrevistador es necesario que éste se forme a partir del visionado de registros de entrevistas, la comparación con otras entrevistas realizadas y finalmente la formación junto con entrevistadores expertos.

Por lo que respecta a los diferentes aspectos técnicos a considerar durante la realización de una entrevista se debe tener en cuenta por un lado la adecuación del entorno físico donde se lleva a cabo la misma y por otro cómo se van a registrar los datos, si se van a tomar notas de todo lo que dice el entrevistado, o se realizará un informe inmediatamente después de llevar a cabo la entrevista, si se va a grabar en un magnetofón o en video. En todo caso, deberá tenerse en cuenta la posible reactividad que esto genere en el entrevistado o el posible olvido de lo que se diga en la entrevista si no se registra de ninguna manera la información proporcionada por el entrevistado. Por otra parte, en caso de grabarlo se deberá informar al entrevistado de que será grabado y se le pedirá su consentimiento. Una vez recogida la información, se deberá interpretar y dar sentido a lo que ha dicho el entrevistado.

En el caso de la entrevista es complejo hablar de fiabilidad y validez de la misma. Por lo que respecta a la fiabilidad, resulta difícil evaluarla dado que cada entrevista es diferente a no ser que sea cerrada y estructurada. De todos modos, se podría estudiar a partir del estudio del grado de acuerdo entre entrevistadores. Por lo que respecta a la validez de la entrevista, se puede hablar de validez de contenido y de validez de criterio, la validez de contenido se asegura en el momento en que en la entrevista están incluidos todos los aspectos relevantes a evaluar, en cuanto a la validez de criterio, se asegura en el caso de lo que se incluye en la entrevista haya sido contrastado previamente, aunque este aspecto resulta de difícil definición.

Un *check-list* es una lista corta de aspectos a evaluar de forma rápida y sencilla. En el caso de la evaluación de los riesgos psicosociales, el *check-list*, acostumbra a ser un listado de aspectos a evaluar por el técnico a partir de una inspección rápida de la empresa.

Los registros grupales hacen referencia a las diferentes estrategias de recogida de información en las que hay implicadas más de dos personas. Básicamente, los más utilizados en el ámbito de la evaluación de los riesgos psicosociales son las entrevistas grupales y los grupos de discusión. En las primeras existe un entrevistador y como mínimo dos entrevistados. En el caso de los grupos de discusión existe un moderador que va introduciendo los temas que se han de tratar en el grupo. Los componentes del grupo de discusión suelen ser entre 6 y 12 personas, que deben participar durante todo el tiempo que dure el grupo de discusión, la duración se suele situar en los 90 minutos. En este punto es importante destacar que ni las entrevistas grupales ni los grupos de discusión son reuniones informales, en las que los participantes hablan del tema que les interesa, sino que el entrevistador o el moderador del grupo de discusión deben llevar la conversación a aquellos temas que son necesarios de cara a la recogida de información para poder hacer una buena evaluación de riesgos psicosociales en la empresa, y por tanto deben asegurar que todos los aspectos necesarios son tratados durante la sesión.

El observador y/o moderador del grupo de discusión deber ser entrenado para no ser directivo, sino facilitador de la discusión que se genere en el grupo, es decir, debe llevar la discusión a todos los miembros del grupo. Los miembros que forman parte de un grupo de discusión suelen ser homogéneos, pero no puede haber entre ellos ninguna relación de amistad o parentesco.

En un estudio de grupos focales se suelen utilizar entre 4 y 6 grupos diferentes, una vez realizados se transcriben y se lleva a cabo el correspondiente análisis de contenido, a partir del cual se extraen las consideraciones respecto a lo tratado en los diferentes grupos.

A continuación se enumeran algunas de las ventajas de un grupo de discusión:

- Es flexible.
- Tiene una alta validez aparente.
- Se obtienen resultados con rapidez.
- Tiene bajo coste.



Entre los inconvenientes, se pueden enumerar los siguientes:

- Existe un efecto de polarización, es decir, las actitudes individuales se vuelven más extremas tras una discusión de grupo.
- Son pocos los temas que pueden ser discutidos en una única sesión.
- El moderador puede obstruir el inicio de una discusión sin darse cuenta al censurar la libre expresión de los participantes.
- Se suelen generar menos ideas en un grupo de discusión que en una entrevista individual.
- Este tipo de estudios no suelen describir claramente el diseño del estudio y/o el procedimiento.
- Permiten al investigador menos control que una entrevista individual.
- Los datos recogidos son más difíciles de analizar en relación a otras técnicas como pueden ser los cuestionarios o los test psicométricos.
- Es necesario que los moderadores de un grupo de discusión reciban un adecuado entrenamiento para poder desarrollar convenientemente su labor.
- Las diferencias entre los grupos focales puede ser un problema a la hora de interpretar la información obtenida.

Finalmente, la observación es una técnica de registro directo, generalmente no participante y sistemática del fenómeno a estudiar. La característica básica es la sistematicidad de la misma, es decir para llevar a cabo una observación de un fenómeno, previamente debe estar claramente definido, el qué, el cómo, el cuándo y el donde, ya que tener claras estas cuestiones garantizará la replicabilidad de la observación realizada. El qué observar se refiere a la unidad de análisis que se observará, es decir al trabajador, al grupo de trabajadores en su interacción con sus compañeros, a los trabajadores en su interacción con los clientes, . El cómo observar se refiere a los instrumentos que se utilizaran para realizar la observación, básicamente si se grabará y el grado de participación del observador en la situación a observar. El cuándo se refiere, a si el registro será continuo o bien se llevará a cabo un muestreo en el tiempo. Finalmente el

dónde se refiere a qué situaciones van a ser observadas. En toda observación se deberá evitar la reactividad que puede provocar en el trabajador el hecho de ser observado, ello se consigue acostumbrando al trabajador a ser observado en su quehacer habitual en el trabajo. Por lo que respecta a la fiabilidad de la observación básicamente consiste en el acuerdo intraobservadores y el acuerdo entreobservadores a partir de diferentes índices como pueden ser el porcentaje de acuerdo, el índice Kappa o la correlación. En cuanto a la validez, básicamente se puede estudiar en las facetas de contenido, de constructo y de criterio.

### *5.3. Fiabilidad, conceptos generales.*

La fiabilidad es la precisión de la medida realizada, es decir, es el complementario del error de medida. Supongamos que se dispone de una diana, si un sujeto lanza todos sus dardos concentrados en un punto de la diana, aunque no sea el central, diremos que es muy preciso en sus lanzamientos, ahora bien si los dardos están situados por toda la diana diremos que es poco preciso en sus lanzamientos y que en consecuencia está cometiendo mucho error.

Existen diferentes procedimientos para medir la fiabilidad de un test, básicamente, la fiabilidad como estabilidad de la medida, como equivalencia de la medida y como consistencia interna. La fiabilidad como estabilidad de la medida, se conoce también como fiabilidad test-test, si estamos midiendo un rasgo que no cambia con el tiempo es lógico que la puntuación obtenida en una primera administración del test sea igual a la obtenida en una segunda administración del test, ésta es la lógica subyacente a la fiabilidad como estabilidad de la medida. La fiabilidad como equivalencia de la medida hace referencia al hecho de trabajar con formas paralelas, es decir, dos formas equivalentes del test; si administramos las dos formas a un mismo sujeto éste debería obtener la misma puntuación en el constructo a medir en las dos formas administradas. Finalmente, la fiabilidad como consistencia interna se basa en el análisis interno de los ítems que forman parte de la prueba, por ser la más sencilla, es la más habitual, básicamente los índices más conocidos son el de las dos mitades con la corrección de Spearman-Brown y el coeficiente  $\alpha$  de Cronbach (Muñiz, 1992).

#### 5.4. Validez, conceptos generales.

La validez hace referencia al grado en que el test está midiendo el constructo que se desea medir, en nuestro caso los diferentes factores que constituyen los riesgos psicosociales (carga de trabajo, definición de rol, organización del tiempo de trabajo, ). Para valorar la validez de un test previamente se ha tenido que comprobar que es fiable. Siguiendo con el ejemplo de la diana, además de asegurar que todos los dardos están alrededor de un punto, es decir que el lanzador es fiable, para que sea válido, los dardos deberán estar en el centro de la diana.

Para estudiar la validez, son diversas las facetas que se pueden analizar, según los estándares de 1999 de la AERA (*American Educational Research Association*) son cinco las facetas que se deberían evaluar en el estudio de la validez de un test y que a continuación se exponen:

- De contenido: se debe asegurar que los ítems sean una muestra representativa del constructo que se desea medir. Generalmente un grupo de jueces expertos en la temática son los que valoran este tipo de validez.
- De proceso de respuesta: el grado en que las estrategias utilizadas por los sujetos para contestar corresponden al constructo que se pretende medir con el test.
- De estructura interna: también conocida como de constructo, es el grado en que las relaciones entre los ítems del test (reactivos o preguntas que forman parte del test) y los factores (carga de trabajo, definición de rol, ) reflejan el constructo que se desea medir (riesgos psicosociales).
- De relaciones con otras variables: también conocida como de criterio, mide el grado en que el test correlaciona o predice las puntuaciones obtenidas en otras pruebas que miden el mismo constructo o constructos diferentes.
- Consecuencial: son las consecuencias deseadas o no en la administración del test.

#### 5.5. Estandarización y baremos.

Una vez se ha comprobado que el test es fiable y válido, con el fin de poder interpretar las puntuaciones obtenidas en el mismo, es necesario disponer

de unos baremos. La baremación o estandarización consiste en el proceso de transformación de las puntuaciones directas obtenidas en un test en una serie de puntuaciones baremadas o estandarizadas de fácil interpretación en relación al constructo que se está midiendo. Las puntuaciones baremadas más habituales son los percentiles, las puntuaciones típicas ( $z$ ) o las puntuaciones típicas derivadas.

Los baremos se deberán realizar en función de las variables importantes a controlar de cara a la medición del constructo que se desea medir. Es decir, en el caso de la medida de los riesgos psicosociales, es obvio que el tamaño de la empresa es una variable importante a tener en cuenta, en consecuencia se deberán generar baremos diferentes en función del tamaño de empresa.

#### *5.6. Normas de administración.*

Finalmente, en cualquier test, debe existir un manual. En este manual deberá haber información sobre los diferentes aspectos técnicos del test (elaboración de los ítems, fiabilidad, validez, baremación o estandarización), pero también es importante que existan unos estándares o normas de administración. En estas normas debe quedar claramente especificado a qué personas está dirigido el test, como se puede realizar la administración (individual o colectiva, presencial o vía internet, ), que instrucciones se debe dar a las personas antes de la administración del test, si es necesario evaluar a todos los trabajadores de la empresa o bien a una muestra de los mismos, y en caso de ser una muestra, cual debe ser su tamaño y como se debe seleccionar a los trabajadores que contestaran el test. Además de las normas de administración en el manual del test deberán estar las normas de corrección e interpretación de los resultados.

En este punto, es importante recordar que los psicólogos encargados de administrar un test deberán cumplir con los estándares éticos propuestos por el APA (American Psychological Association), ver WEB: <http://www.apa.org/ethics/code/index.aspx#>, y más en concreto los estándares ubicados en el punto 9 (*Assessment*).

## 6. Recomendaciones generales para unas buenas practicasa en las evaluaciones de riesgos psicosociales

### *6.1. La aplicación de la normativa.*

*Fermín Yébenes*

Visto que los riesgos psicosociales surgen de la relación entre la organización del trabajo y el propio trabajador, se hace necesario establecer cuál es el poder coercitivo del Estado para combatir el hecho de que a veces dicha relación se convierte en nociva. Por lo tanto debemos preguntarnos acerca de la regulación legal de estos riesgos y las consecuencias de su incumplimiento.

El fundamento legal de la obligación de la empresa ante la existencia de RPs se encuentra en la interpretación sistemática del articulado de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales 31/95 de 8 de noviembre (LPRL).

El artículo 4 en el apartado 1º entiende por prevención el conjunto de actividades previstas en todas las fases de la actividad empresarial que tienen por finalidad evitar o disminuir los riesgos derivados del trabajo. Y por riesgo laboral, en el apartado 2º, la posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño derivado del trabajo.

La incardinación de estos dos conceptos en la cuestión de los RPs se consigue a través de la definición que efectúa el apartado 7º de este artículo del concepto de condición de trabajo como cualquier característica del mismo que tiene una influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad y salud de los trabajadores, e incluye en el mismo a todas aquellas características del trabajo, incluidas las relativas a su organización y ordenación, que influyen en la magnitud de los riesgos a que está expuesto el trabajador.

Considera, por tanto, la LPRL que el modo de la organización de la empresa puede generar riesgos psicosociales que dañen la salud de los trabajadores.

El artículo 14 establece el deber del empresario correlativo al derecho del trabajador a una protección eficaz en materia de seguridad y salud. Está obligado a evitar, evaluar y combatir los riesgos, y además, adaptar el trabajo a la persona.

No podemos dudar de la obligación legal de la empresa en la materia que nos ocupa, pero cómo deba actuar la Administración frente al incumplimiento es la cuestión a la que debemos dar respuesta.

La Dirección General de la Inspección de Trabajo recientemente elaboró el Criterio Técnico 69/2009 de 19 de febrero sobre actuaciones de la ITSS en materia de acoso y violencia en el trabajo, que sustituyó a uno anterior, el 34/2003, que consideraba el acoso moral desde el punto de vista de la normativa laboral, sin incardinarlo en la prevención de riesgos y haciéndolo exclusivo de los trabajadores por cuenta ajena sometidos al Estatuto de los Trabajadores, excluyendo a los funcionarios públicos.

El nuevo Criterio Técnico (CT) aborda la cuestión desde el punto de vista del riesgo y el daño sin variar el punto de vista de que las conductas de acoso (sexual, discriminatorio y moral) en el trabajo no ofrecen dudas sobre que se consideran infracciones muy graves tipificadas como tales en el artículo 8 del Texto Refundido de la Ley de Infracciones y Sanciones en el Orden Social, aprobado por R.D. Legislativo 5/2000 (Ley sobre Infracciones y Sanciones en el Orden Social). Se consideran al efecto infracciones a la normativa laboral, concretamente al artículo 4 del Estatuto de los Trabajadores y en tal sentido están contempladas en el CT 69/2009. Sin embargo es novedoso que el apartado IV del CT entre en la consideración de los riesgos psicosociales, centrándose en tres cuestiones: los errores humanos que dan lugar a accidentes, el estrés laboral y la violencia en el trabajo exterior e interior.

Establece el CT como medidas preventivas que deben realizar las empresas para incidir en esos campos las siguientes: a) Identificación o evaluación de riesgos psicosociales; b) Formación de mandos y trabajadores; c) Vigilancia de la salud psíquica; d) Declaraciones y Códigos de Conducta de la empresa; e) Selección adecuada de mandos y directivos. Y como medidas de intervención, las siguientes: a) Procedimientos de gestión interna de conflictos; b) Investigación de los daños para la salud; c) Medidas de coordinación entre empresas.

Está considerando el CT estas obligaciones como exigibles a las empresas en base al fundamento legal al que se ha hecho alusión. Sin embargo, el CT sólo desarrolla en el apartado III la posibilidad de requerimiento por la ITSS a las empresas. Indudablemente si la Inspección de Trabajo puede requerir, es que también puede sancionar por el mismo motivo.

Centra la posibilidad de requerimiento en aquellas obligaciones positivas que se contienen en la Ley o en los Convenios Colectivos. A saber: en la obligatoriedad de efectuar la evaluación de riesgos psicosociales por mandato del art. 16.1 y 2 de la LPRL; en la investigación de los daños para la salud que debe llevar a cabo la empresa por imperativo del art. 16.3 LPRL para que no se vuelvan a repetir; en la formación a impartir a los trabajadores y a los directivos, art. 18.1 LPRL; a la necesaria adscripción a puestos de trabajo compatibles con las condiciones de los trabajadores, art. 25 LPRL; y finalmente, en los casos de acoso sexual o por razón de sexo se deben articular medidas de intervención por mandato del art. 48 de la L.O. 3/2007.

En estos casos también estaríamos ante la posibilidad de que la ITSS practique actas de infracción que están tipificadas como graves o muy graves en los arts. 12 y 13 de la LISOS. La dificultad estriba en que el inspector de trabajo que actúe frente a un posible incumplimiento de la empresa de esas obligaciones, debe determinar qué riesgos psicosociales existen en la empresa y no se han evaluado, o que el origen del daño sufrido por el trabajador sea la materialización un riesgo psicosocial.

A diferencia de la exigencia de evaluación de condiciones materiales de trabajo, por ejemplo, la caída en altura, el ruido, el atrapamiento por máquinas, la temperatura extrema, que se constatan por mera inspección ocular y física, los riesgos psicosociales se deben determinar en cuanto a su existencia a través de una serie de indicios a los que aludirá necesariamente la ITSS en la práctica de la propuesta de sanción.

Para dar respuesta a esta necesidad del inspector de trabajo en el ejercicio de una actuación sancionadora y exigente de cumplimiento a la empresa, viene dada por la Guía de Actuación Inspectora en Factores Psicosociales elaborada por la Dirección General de la ITSS.

Nos habla la Guía de los indicadores que debe considerar el inspector: Laborales y Médicos. Y afina en cuanto identifica a qué tipo de actividades se deben aplicar esos indicadores y que merecen una atención prioritaria. Aquellas en las que se reconoce de una manera más obvia la existencia de riesgos psicosociales: Personal docente, personal sanitario, teleoperadores, puestos de trabajo de atención al público, personal de la Administración Pública, trabajos monótonos y repetitivos, puestos ocupados por directivos con alta responsabilidad, etc.

Continúa la Guía con la cita de varios métodos de evaluación existentes, precisando que es la empresa de acuerdo con los trabajadores la que decidirá que método utilizará, o bien el que el servicio de prevención proponga, sin decantarse por alguno en particular. Constituye un manual de ayuda para la labor inspectora en concreto.

### *6.2. Evaluación del caso frente a la evaluación de organizaciones.*

#### *Fermín Yébenes*

El apartado anterior es la base sobre la que actúa la Administración Laboral para exigir a las empresas sus obligaciones en la materia. La realidad que comprueba la ITSS en la labor inspectora, analizando la situación en la que se encuentran tanto el sector privado como el público a la hora de dar cumplimiento a la primera de las obligaciones, la evaluación de riesgos psicosociales, es, en la actualidad, la de un mero cumplimiento formal del art. 16.2 de la LPRL.

Al contrario que las evaluaciones de riesgos derivadas de las condiciones materiales de trabajo, que poco a poco van adquiriendo un barniz práctico a la hora de identificar riesgos y proponer medidas preventivas, que evalúan cada vez más y con mayor precisión los puestos de trabajo, y contribuyen al fin para el fueron creadas, evitar que los riesgos se materialicen en daño; las evaluaciones de los riesgos psicosociales permanecen en el limbo de la abstracción.

En la mayoría de los casos se limitan a ser un largo cuestionario contestado por los trabajadores sin adivinar cuál es su finalidad y qué es lo que se determina con él. En definitiva, desconocemos que se persigue con la actuación pretendidamente preventiva.

Convendría preguntar cual es el momento o la situación en la que se requiere por el inspector de trabajo la evaluación de riesgos psicosociales. Y la respuesta es que la actuación inspectora se suele producir por el caso concreto de la existencia de una denuncia de acoso moral, o por una denuncia de ausencia de evaluación proveniente del comité de empresa en los sectores arriba indicados, excepción hecha de alguna campaña en tal sentido.

En cualquier caso la solución al requerimiento inspector siempre ha resultado la misma, realización de una evaluación, independientemente del método, centrada en el cuestionario, sin identificación de riesgo alguno y consecuen-



temente sin medidas preventivas a adoptar. A raíz de esta solución simple nos encontramos con un doble problema: la cualificación profesional del evaluador y la calificación que puede hacer el inspector de trabajo de lo presentado como evaluación de riesgos psicosociales.

La generalidad de las evaluaciones ha sido realizada, en el mejor de los casos, por un Técnico Superior en Prevención de Riesgos en la rama de ergonomía, sin que necesariamente su titulación universitaria sea la de Psicólogo (abundan los licenciados en Derecho, Historia, Filosofía, Ingeniería, etc.), tras haber obtenido la titulación en un curso con un número exiguo de horas dedicadas al estudio de la materia que nos ocupa.

El valor que se puede conceder a esa actuación preventiva es cuanto menos dudoso, y su eficacia puesta en entredicho. Por otra parte, la evaluación está firmada por el Técnico con los parabienes del sistema preventivo establecido. El inspector analiza el resultado de la evaluación y se encontrará con que no tiene parámetros para medir el nivel de eficacia de la misma y el nivel de cumplimiento del mandato del art. 16.2 de la LPRL. ¿En base a qué decidirá que la evaluación carece de contenido o el mismo es insuficiente? En las evaluaciones físicas, a diferencia de las psíquicas, el inspector puede alegar que no se ha evaluado el ruido existente porque no consta medición alguna de su nivel a pesar de su presencia, y en consecuencia practica acta de infracción.

Es una postura pesimista la reflejada, aunque se podría contestar a la misma argumentando que el inspector está en condiciones de aplicar los indicadores laborales y médicos que contiene la Guía. Sin embargo refleja una realidad que será siempre puesta de manifiesto por la empresa que defiende lo hecho como cumplimiento del art. 16.2 de la LPRL. La práctica no está enseñando que debemos difundir la necesidad de comenzar a realizar evaluaciones de la organización de las empresas, en la línea de lo manifestado por la Guía, pero explicando que ésto sólo será posible si los evaluadores tienen la suficiente formación profesional para llevarlas a cabo.

Es evidente que un cuestionario predeterminado lo lleva a término cualquier Técnico. La cuestión es que los cuestionarios son una herramienta más del proceso evaluador, que además está al servicio del fin que persigue, identificar los riesgos y combatirlos, sin que se permita que sea único para toda actividad empresarial, o incluso para la misma actividad. Cada empresa es un mundo y configura una organización distinta según que personas la dirigen o la dominan.

Ante el caso concreto que se encuentra el inspector, por ejemplo, un índice alto de absentismo y la proliferación de quejas en una sección de una empresa de telemarketing en la que prestan servicios cincuenta trabajadores atendiendo una campaña de promoción, dentro de una plantilla total de mil trabajadores, el evaluador, Técnico del servicio de prevención propio, debiera dar una respuesta exclusiva al caso aplicando el método más apropiado, con una encuesta, con un análisis de los puestos y del contenido de la campaña, de la capacitación personal y profesional de sus responsables, con el estudio de la organización del mando en la sección y su incardinación en toda la plantilla, etc. que determine la causas del absentismo y de las quejas.

Pero la invariable respuesta al problema ha sido generalmente la realización de una evaluación de riesgos psicosociales aplicando un método comúnmente aceptado cuya herramienta fundamental es la encuesta. ¿Puede exigir la Administración a través de la ITSS a esta empresa de manera coercitiva otra actuación distinta de la que presenta debidamente firmada?

Esta cuestión debiera ser respondida por la propia Administración a través de la actuación inspectora, y lo deseable sería que dicha actuación fuera lo más uniforme posible en las distintas zonas donde se desarrolle. El instrumento para lograrlo debe ser un protocolo de actuación o un criterio técnico que interprete las exigencias de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales de una parte, y de otra, que indique un camino a seguir a los inspectores de trabajo que aplican sus preceptos conociendo el alcance de las obligaciones empresariales en esta materia.

### *6.3. El concepto de evaluación “ex post facto”*

*Joan Guàrdia y Maribel Però*

Una de las cuestiones que debemos entender claramente en los procesos de auditoría es la verdadera dimensión de lo que se pretende. Evaluar riesgos, y a estas alturas de este documento ya ha sido dicho, es establecer la dimensión de la probabilidad que existe de que la exposición ante un factor determinado implique el aumento de esa probabilidad para enfermar o reduzca esa probabilidad de forma que se manifiesten los factores de prevención. Es importante, por tanto, situarnos en la posición adecuada de lo que supone prevenir. Ello se identifica con lo que se suele denominar técnicamente el punto de aparición del riesgo, es decir, situarnos en aquel momento en que seamos capaces de detectar

que algo está aumentando las probabilidades de que los trabajadores enfermen. Esa es la verdadera dimensión de la prevención. Algunas cuestiones se derivan de esta idea sencilla. Muy brevemente:

1.- No actuamos ante la enfermedad, intentamos actuar antes de la enfermedad. Debemos distinguir claramente entre aquello que se hace para evitar la enfermedad laboral de aquello que se hace ante la enfermedad y que es competencia exclusiva del personal clínico, en el caso de la enfermedad de origen psicosocial, responsabilidad exclusiva de los psicólogos y/o de los médicos facultados para ello. Por ello, no supone una posición correcta actuar en prevención a “remolque” de la enfermedad. Lo sensato y coherente es planificar la evaluación de intensidad de riesgo para no encontrarnos ante la enfermedad.

2.- A veces, sólo a veces, asistimos a actuaciones gratuitas por parte de todos los agentes implicados en este asunto. Por ejemplo, ante la presencia de un trabajador con evidente enfermedad psicológica se actúa en el entorno laboral de forma reactiva y es entonces cuando se solicitan auditorias, se solicitan evaluaciones urgentes, se requieren intervenciones por parte de los técnicos o por parte de los psicólogos. Es fácil entender que eso es actuar después de los hechos (ex post facto) y supone asumir que no ha existido una correcta aplicación de prevención.

3.- Atención importante a la idea de la patología laboral y sus vínculos con la realidad personal del trabajador. Entiéndase que aun tomando todas las precauciones y establecer sistemas adecuadas de prevención de riesgos psicosociales eso no implica que los trabajadores no enfermen en algún momento y, en consecuencia, tenga efecto directo en la gestión de las horas/hombre trabajadas. Es decir, por mucha prevención de riesgos psicosociales que se plantee no implica de ningún modo asumir el riesgo 0.

#### *6.4. La definición del sistema formativo de los Técnicos/as de Prevención de Riesgos Laborales.*

*Jaume Llacuna*

El año 1997, y a través del Real Decreto 39/1997 que legislaba el Reglamento de los Servicios de Prevención, se iniciaba en España el largo y tortuoso camino, aún no finalizado satisfactoriamente a nuestro entender, hacia

la “normalización” de los estudios que capacitarían para ejercer las funciones del llamado *Técnico Superior en Prevención de Riesgos Laborales* (cabe decir que dicha denominación forma parte de la “tradición” popular dado que en ningún sitio se le denomina oficialmente como tal, simplemente se hace mención a la formación capacitadora para ejercer dichas funciones, sin denominarse al profesional de ninguna manera, cosa que ha sido y es uno de los escollos de la situación).

En dicho Real Decreto aparecía el famoso Anexo VI que establecía el *Contenido mínimo de programa de formación, para el desempeño de las funciones de nivel superior*. Contenido que quedaba fijado en 600 horas divididas entre 350 en la parte común obligatoria, 100 horas en una de las tres especialidades y 150 en la realización de un trabajo final o en actividades preventivas en un centro de trabajo. Mencionamos de nuevo el manoseado Anexo VI dado que, en la actual situación y que comentaremos más tarde, se mantiene como núcleo de la formación preventiva. En dicho RD aparecía también, por primera vez, la curiosa y mefistofélica unión entre la ergonomía y la psicología aplicada, unión que se mantiene en la actualidad (a través del permanente Anexo VI) de manera oficial pero que, por suerte y sentido común, ha sido destruida en la mayoría de cursos de postgrado (másteres) de las Universidades que imparten la materia.

Como es sabido, la formación en PRL a nivel superior quedaba en manos de toda empresa formativa que hubiera sido *acreditada* por la Autoridad Laboral, por lo menos hasta que *no se determinen por las autoridades competentes en materia educativa las titulaciones académicas y profesionales correspondientes a la formación mínima*. Esta situación, largamente provisional, llevó a que surgieran una enorme cantidad de centros formativos (entre los que se hallaban las Universidades y otros organismos más o menos significativos como son las Mutuas) con una más que discreta capacidad formativa y disposición de unos limitados conocimientos. Ciertamente es que en muchas ocasiones los centros docentes se nutrieron de un colectivo de profesionales con una larga experiencia, pero también es cierto que, lamentablemente, fueron muchas las situaciones relativamente irregulares que generaron una formación, y por ende unos profesionales, no especialmente competentes. La labor inspectora de la Autoridad Laboral quedó menguada por carencia de personal capacitado para dicha inspección a tenor del número desahogado de centros que surgieron al amparo del RD. Ello llevó a una situación lamentable (no debemos generalizar y, por ello, decimos también que en muchas ocasiones se impartió una formación excelente), en la profesionalización de los *Técnicos Superiores de Prevención*.

Dicha situación debía finalizar, como hemos señalado, en el momento en el que las autoridades competentes en materia educativa establecieran las titulaciones oportunas, cosa que sucedió paulatinamente con la reducción de los centros no universitarios que impartían la formación a medida que las diversas autoridades laborales de las autonomías fueron restringiendo la exigible acreditación. Quedó así, de manera tácita, la formación en manos universitarias. Ello se realizó de una manera que podríamos denominar “automática” a medida que unos no acreditaban nuevos centros o nuevas ediciones del curso y otros, las Universidades, iban implementando nuevos másteres dedicados a la profesión. Existía la duda de si la formación impartida por la Universidad, que también entraba en la exigencia acreditativa de la Autoridad Laboral, generaba formaciones capacitadoras aún después de que dicha acreditación dejara de exigirse. La situación, no obstante, parecía lógica y no hizo más, durante unos años, que anticipar la situación actual.

El 19 de marzo de 2010, a través del Real Decreto 337, por el que se modifica el RD 39/1997, el del Reglamento de los Servicios de Prevención, la situación se “normaliza” definitivamente (por lo menos en un sentido) cuando se modifica el apartado 2 del artículo 37, quedando redactado de la siguiente manera: *Para desempeñar las funciones relacionadas en el apartado anterior será preciso contar con una titulación universitaria oficial y poseer una formación mínima acreditada por una universidad con el contenido especificado en el programa a que se refiere el Anexo VI, cuyo desarrollo tendrá una duración no inferior a seiscientas horas y una distribución horaria adecuada a cada proyecto formativo, respetando la establecida en el anexo citado.* Ello supone, en el año 2010, la aceptación definitiva de la Universidad como única “acreditadora” de la formación a nivel superior. Queda, no obstante, tres temas a considerar:

1.- Se habla de formación “acreditada” por una Universidad. Ello abriría las puertas de nuevo a la aparición de centros no universitarios que impartieran la formación y sus enseñanzas fueran “acreditadas” universitariamente. Supondría el mismo desbarajuste de la situación anterior en la discrecionalidad de la Autoridad Laboral traspasada ahora a la discrecionalidad de las Universidades. Por ello, es de esperar que en un plazo no muy lejano, se exija que dicha formación debe también ser “impartida” en y por la Universidad.

2.- El RD se refiere al Anexo VI. Es cierto que la “base” formativa puede establecerse en este modelo, pero debe quedar claro que los contenidos

mínimos expuestos en el anexo suponen un diseño profesional de hace más de diez años. Por ello, y por la lógica evolución de una materia tan novedosa, debería ser analizado de nuevo el Anexo VI (entre otras cosas en la determinación de la ergonomía y la psicología como materias unidas).

3.- La formación mínima de postgrado a la que hace referencia el RD no especifica en que circunstancias académico/administrativas debe impartirse. Sería bueno que, también en un plazo no muy lejano, se especificara que dicha formación entra dentro de las llamadas formaciones *oficiales*. En el redactado del Objetivo 6.3 de la *Estrategia Española de Seguridad y Salud en el Trabajo 2007-2012*, se hace mención del carácter de postgrado de dicha formación, frente a voces que propugnaron y propugnan la creación de un *grado*, pero sigue sin hacerse mención al carácter “oficial” de la misma: *Se promoverá la formación universitaria de postgrado en materia de prevención de riesgos laborales en el marco del proceso de Bolonia, como forma exclusiva de capacitar profesionales para el desempeño de funciones de nivel superior*. No es el momento éste de entrar en analizar en profundidad el carácter de “postgrado” de la formación prevencionista. Digamos simplemente que, a nuestro entender, el técnico superior de prevención es un “profesional” de determinada materia técnica que ha realizado una especialización en el campo preventivo. Pero ello no es más que una idea que, por supuesto, puede ser rebatida en el deseo de que surja un grado específico en PRL.

La situación hoy, a noviembre de 2010, es la que hemos analizado superficialmente. Estamos a la espera de alguna modificación, ya insinuada, que nos lleve, definitivamente, a una formación de nivel superior claramente competente tanto dentro de España como en el marco de la UE y del mundo. Dicha profesionalización no será posible hasta que la enseñanza no se reafirme como capaz de generar titulados con amplios conocimientos, especialidades bien determinadas y competencias prácticas en el mundo del trabajo.

### *6.5. Actualización y formación.*

*José María Peiró*

Para determinar los contenidos y características de la formación de los profesionales de un determinado ámbito de actuación es imprescindible con anterioridad realizar un análisis de las demandas y necesidades planteadas en

el entorno para las que se esperan respuestas competentes de los profesionales objeto de consideración. Además, si su actuación está regulada por la legislación y otros elementos normativos es imprescindible tomar en consideración esas normativas para determinar los requisitos del perfil profesional, en función de los objetivos, funciones y tareas a realizar y de los contextos en los que las ha de llevar a cabo. Ese análisis de funciones, ha de llevar a determinar las competencias requeridas para un adecuado desempeño de ese ejercicio y práctica profesional y finalmente, un análisis detallado de esas competencias, ha de permitir determinar los conocimientos científicos (modelos teóricos, evidencia empírica, instrumentos y tecnologías, etc.) que ha conocer al profesional, destrezas y habilidades que ha de saber realizar y poner en juego y las actitudes y valores (incluidos los de la ética profesional) que han de fundamentar el ejercicio adecuado de esa profesión.

En este sentido, la situación en la que se ha desarrollado la formación de los profesionales pioneros (y constituyentes) no ha sido la más adecuada (sin que ello implique que no existan y hayan existido ofertas de formación de calidad y que no haya profesionales muy competentes y bien preparados). Nos referimos a la normativa que ha regulado durante casi tres lustros esa formación. Ya en 1999 señalamos en la introducción a un número monográfico sobre Prevención de Riesgos Psicosociales de la revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones que “no resulta suficiente la formación planteada en el Decreto para preparar a un profesional capaz de desarrollar las intervenciones de cambio organizacional que garanticen la prevención de riesgos psicosociales mediante el rediseño ergonómico de puestos, la reorganización de los sistemas de trabajo, la mejora del clima organizacional o de las políticas y prácticas de recursos humanos, etc. Todos estos elementos son potenciales fuentes de riesgo psicosocial relevantes. Quizás sea el momento de recordar, que los planteamientos de formación y cualificación relacionados con las especialidades de la función superior, según se indica en el propio Decreto son planteamientos mínimos y subsidiarios mientras no existan titulaciones académicas o profesionales adecuadas”. (*Peiró, J.M. y Barvo, M.J.: Factores psicosociales en la prevención de riesgos laborales: oportunidades y retos para la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones. 1999, 15, 2, 137-146.*)

Recientemente esta situación subsidiaria ha finalizado ya que el 19 de marzo de 2010, a el Real Decreto 337, por el que se modifica el RD 39/1997, el del Reglamento de los Servicios de Prevención, se pretende así “normaliza” la situación al modificar el apartado 2 del artículo 37, quedando redactado como ya se ha dicho anteriormente en el apartado 4.2. del modo siguiente: “Para



*desempeñar las funciones relacionadas en el apartado anterior será preciso contar con una titulación universitaria oficial y poseer una formación mínima acreditada por una universidad con el contenido especificado en el programa a que se refiere el Anexo VI, cuyo desarrollo tendrá una duración no inferior a seiscientas horas y una distribución horaria adecuada a cada proyecto formativo, respetando la establecida en el anexo citado*". En el apartado 4.4 del presente informe: "La definición del sistema formativo de los Técnicos/as de Prevención de Riesgos Laborales" se realizan una serie de consideraciones pertinentes y relevantes que aquí queremos también comentar. En primer lugar, tal como se define la formación parece claro que no se plantea que dicha formación sea necesariamente una titulación oficial de grado o postgrado. De hecho, la terminología utilizada en la modificación no toma en consideración todas las transformaciones introducidas en nuestro país para la incorporación al Espacio Europeo de Educación Superior. Según toda esa normativa, la formación para los títulos oficiales de grado o postgrado no es acreditada por las Universidades sino que existen órganos supra-universitarios responsables de la verificación y la acreditación y sólo una vez verificadas las enseñanzas conducentes a una determinada titulación ésta se inscribe en el Registro de Universidades Centros y Títulos. Por otra parte, es insuficiente la medida de la carga de trabajo que exige la obtención de una titulación ya no se especifica en horas sino en créditos ECTS. Finalmente, el hecho de que se remita a establecer los contenidos de la formación establecidos en el anexo VI del anterior Decreto tiene una serie de importantes limitaciones derivadas del carácter insuficiente, obsoleto e incompleto de esos contenidos. Además ello, hace innecesario que al elaborar el documento formativo correspondiente para esas enseñanzas las Universidades tengan que hacer un análisis de necesidades y de los principales contenidos, perfil y funciones de este rol profesional. Por otra parte, al establecer como único requisito para realizar la formación requerida, estar en posesión de un título oficial, sin especificar ningún requisito adicional acerca de la idoneidad de los contenidos de dicho título para el ejercicio profesional que se pretende regular, ni mencionar ningún tipo de formación complementaria o previa (de adaptación) para aquellos titulados cuya formación no tenga ninguna relación con los aspectos relacionados con los contenidos de la formación que se ha de realizar sobre ergonomía o riesgos psicosociales.

Entendemos que esta modificación normativa no mejora en gran medida la situación y no facilita que se realice un análisis en profundidad de las funciones y tareas que han de llevar a cabo los especialistas en psicología aplicada (en función de las necesidades sociales y las exigencias normativas existentes)



que en realidad es lo que sería necesario para desarrollar un plan de formación que responda adecuadamente a esas funciones. De forma completamente provisional y parcial, a título de ejemplo retomamos aquí algunas de las funciones que ya en 1999 señalábamos como características del experto en prevención de riesgos psicosociales:

- a) realización del análisis y evaluación de riesgos, en especial los debidos a factores psicosociales y organizativos.
- b) Diseño, planificación, ejecución y valoración de intervenciones en ámbitos psicosociales que permitan una prevención primaria, secundaria y terciaria de los riesgos psicosociales, con un abordaje individual y colectivo.
- c) Análisis de las características de los trabajadores prestando especial atención a aquellos que incrementan su sensibilidad ante los riegos.
- d) Valoración de los daños psicosociales que se produzcan.
- e) Elaboración de peritajes para determinar las causas de determinados daños y enfermedades con el fin de clarificar si se trata de daños causados por factores laborales o no.
- f) Cooperación en la realización de auditorías, en especial en todos aquellos aspectos que están relacionados con los factores psicosociales.

Para ser competente en el desempeño de esos roles (en especial en los tres primeros que en nuestra opinión son esenciales para el ejercicio de esta profesión) es fundamental una preparación que abarque los siguientes aspectos en los contenidos relevantes:

- a) Conocimientos y modelos teóricos para comprender los fenómenos de cada uno de esos ámbitos sub-disciplinares.
- b) Habilidades y destrezas de diagnóstico (desarrollo y uso de instrumentos de evaluación de los constructos disciplinares relevantes en cada uno de esos ámbitos).
- c) Modelos y teorías del cambio y de la intervención en cada uno de esos ámbitos disciplinares.
- d) Tecnología y estrategias de intervención profesional en cada uno de esos ámbitos.

Además, la formación en esos aspectos debiera completarse con una formación básica en investigación aplicada y con un “*prácticum*” en una organización y bajo la supervisión de un profesional con experiencia.

De forma más específica y en el ámbito del Análisis y Evaluación de riesgos psicosociales es importante tomar en consideración que la formación y cualificación para que un profesional proporcione una evaluación adecuada y competente ha de atender de forma específica tres ámbitos:

- 1.- Cualificación para determinar la calidad de los instrumentos de evaluación.
- 2.- Cualificación sobre la calidad de la realización de la evaluación en la organización. Y,
- 3.- Poseer las competencias necesarias para realizar una adecuada evaluación en el ámbito de los riesgos psicosociales.

Así pues, la formación y actualización específica en el ámbito de la evaluación de los riesgos psicosociales se debería determinar a partir de los conocimientos y estándares disponibles en estos tres ámbitos esenciales para garantizar una evaluación profesional de calidad. Afortunadamente, hay desarrollos importantes en todos estos campos e incluso existen estándares ya aprobados o en estado avanzado de preparación que permiten determinar los contenidos de formación con bastante facilidad.

Lógicamente, para adquirir la formación como experto en análisis y evaluación de riesgos, siguiendo los estándares de calidad establecidos para la evaluación psicosocial y organizacional en general es imprescindible contar con una formación de base en metodologías de evaluación que se imparte en los estudios de psicología y otras ciencias sociales.

Mencionemos brevemente la información relevante en cada uno de estos ámbitos que son fundamentales para garantizar calidad profesional en la evaluación psicosocial y que resultan totalmente pertinentes, una vez se han adaptado adecuadamente, para el desarrollo de la actividad profesional como evaluador de riesgos psicosociales.

*La calidad de los instrumentos y metodologías de la evaluación.* En este caso el énfasis se pone en la importancia de la validez y la fiabilidad de los instrumentos

que se utilizan para la evaluación psicológica y psicosocial. Existen diversos organismos internacionales que han establecido normas para el diseño y desarrollo de tests y otros instrumentos de medida y para su uso. Es interesante revisar estas normas y estándares porque una adecuada comprensión y preparación sobre las mismas es importante para que el profesional que ha de evaluar riesgos psicosociales esté formado en los requisitos de calidad de las medidas de fenómenos psicosociales. En concreto, la EFPA ha desarrollado un modelo de revisión para la descripción y evaluación de instrumentos psicológicos en el que se crea las bases para mantener registros de métodos de tests aceptables ([www.efpa.be](http://www.efpa.be) ver sección de “reports” 2005) profesionales. Por otra parte, la International Test Comision ha elaborado una Guía sobre la adaptación de tests y la traducción de tests ([www.intestcom.org](http://www.intestcom.org)). No pretendemos que los expertos en evaluación de riesgos psicosociales tengan que ser expertos en el diseño de tests e instrumentos psicológicos, pero una revisión de esas Guías ofrece, sin lugar a dudas, elementos de cualificación relevantes y necesarios sobre la calidad de los instrumentos de evaluación de aspectos psicosociales que son relevantes en la evaluación de los riesgos psicosociales.

b) *La calidad del proceso de evaluación en las organizaciones.* Aquí el énfasis se pone en la garantía de calidad de todo el proceso de evaluación en las organizaciones. De hecho, existe una comisión Internacional que viene trabajando varios años en el desarrollo de un estándar DIN (*Deutsches Institut für Normung* Instituto Alemán de Normalización) para la evaluación en el trabajo y las organizaciones que fundamente y se integre en los estándares ISO (International Standarization Organization). La lógica de esta aproximación: es que las evaluaciones serán de mejor calidad si el profesional es competente en el proceso de aplicación del procedimiento adecuado ajustándose a las necesidades de la organización o de las personas. Los estándares que se están desarrollando por la ISO definen la evaluación en un sentido amplio que incluye, tests, encuestas, evaluación de desempeño y otros instrumentos y métodos de evaluación que se utilizan en las organizaciones. Los estándares contienen requisitos y recomendaciones para los procedimientos y métodos utilizados en la evaluación de personas con fines relacionados con el trabajo. Puede consultarse más información en <http://www.itc2010hk.com/pdf/Special/SpecialSession5.pdf>. Además la ISO ha aprobado recientemente la ISO/IEC 31010:2009, *Risk management–Risk assessment techniques*, desarrollada conjuntamente por ISO y la IEC (International Electrotechnical Commission) también relevantes para el tema que nos ocupa.

c) *La calidad de la cualificación del profesional que utiliza las medidas de evaluación.* En este caso se busca garantizar la calidad del uso que los profesionales hacen de los instrumentos de medición y evaluación a través de la certificación de las competencias de esos profesionales que los utilizan. Desde hace varios años existe una Task Force EAWOP-EFPA que está finalizando un modelo de certificación de usuarios para toda Europa ([www.efpa.be](http://www.efpa.be) sección documentos profesionales) basado en el desarrollo y evaluación de las competencias de los profesionales que han de realizar evaluaciones mediante distintos instrumentos psicológicos y/o psicosociales. Ofrecemos a continuación los criterios de evaluación de las competencias establecidos para el nivel 3 del ejercicio profesional en evaluación psicológica y psicosocial. De nuevo, no queremos decir con ésto que todas estas competencias sean exigibles para un profesional que ha de desarrollar una evaluación de riesgos psicosociales, pero sin duda una buena parte de ellas, aun con cierta adaptación (que en parte hemos introducido en la tabla que presentamos abajo) y especificación, lo son.

Unidad 1	Asumir la responsabilidad de un uso ético de los tests o instrumentos de evaluación.
Standard: 1.1	Actuar de forma ética y profesional.
Standard: 1.2	Garantizar que es competente en los instrumentos que utilice en la evaluación.
Standard: 1.3	Asumir la responsabilidad del uso de los instrumentos que se manejan.
Standard: 1.4	Garantizar que los instrumentos de evaluación se mantienen de forma segura.
Standard: 1.5	Garantizar que los resultados de las evaluaciones tienen un trato confidencial
Unidad 2	Siga buenas prácticas en el uso de los instrumentos de evaluación
Standard: 2.1	Evalúe la utilidad potencial de los instrumentos de evaluación en una situación de evaluación.
Standard: 2.2	Seleccione los instrumentos más adecuados para cada situación.
Standard: 2.3	Preste la atención necesaria a los temas de la equidad ( <i>fairness</i> ) en la evaluación.
Standard: 2.4	Analice e interprete los resultados con propiedad.
Standard: 2.5	Comunique los resultados con claridad y precisión a los actores o destinatarios relevantes.

Standard: 2.6	Revise la adecuación de los instrumentos de evaluación y de su uso.
Unidad 3	Siga las buenas prácticas en la administración de las pruebas de evaluación.
Standard: 3.1	Realice las preparaciones necesarias para las sesiones de aplicación de los instrumentos de evaluación.
Standard: 3.2	Administre las pruebas o instrumentos de manera adecuada.
Standard: 3.3	Calcule las puntuaciones de forma adecuada.

En la documentación que ha sido preparada por la mencionada task force, estos estándares van acompañados en cada caso de una lista de comportamientos que concretan cada uno de los estándares y de una relación de conocimientos, habilidades requeridas para una adecuado desempeño en cada uno de esos estándares.

En síntesis, para realizar una adecuada evaluación de los riesgos psicosociales en las organizaciones con las cualificaciones y competencias profesionales requeridas es importante que esos profesionales obtengan formación y competencias que permitan garantizar que 1) utilizaran unos instrumentos adecuados y con los niveles de exigencia en las propiedades y características relevantes también adecuados. Por otra parte, el procedimiento de evaluación y todas las actividades y procesos que lo acompañan se han de llevar a cabo con garantías de calidad para el cliente, los usuarios y otros actores relevantes. Finalmente, el profesional que realiza la evaluación de los riesgos psicosociales ha de cumplir una serie de estándares de calidad para lo cual ha de haber adquirido las competencias relevantes, fundamentadas en los conocimientos, habilidades y actitudes necesarios para tener un desempeño competente.

## 7. Recomendaciones a las empresas prestadoras de servicios de prevención

### *7.1. La oferta de servicios como mecanismo de prevención.*

*Alejandro Romero*

De acuerdo con la última Encuesta europea de empresas sobre riesgos nuevos y emergentes (ESENER), realizada por la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo en el año 2009, el principal motivo por el cual las empresas se ocupan de la seguridad y la salud, es el “cumplimiento de obligaciones jurídicas”, como señalan el 90% de los directivos, no existiendo diferencias significativas por tamaños de empresa o por sectores. El segundo motivo más frecuente, es la “reclamación por parte de los trabajadores o de sus representantes” (76%).

Los dos puntos anteriores nos deberán hacer reflexionar sobre los argumentos predominantes que deberá contener una oferta de servicios de un Servicio de Prevención Ajeno (SPA) a una empresa.

Independientemente de que la oferta contenga una correcta argumentación en base a dirigir los esfuerzos de la organización hacia sus recursos humanos, como preocupación creciente para generar y mantener altos niveles de motivación entre los trabajadores, deberá incluir los apartados siguientes:

*Base normativa:* Como ya hemos visto, el “cumplimiento de obligaciones jurídicas” es el principal motivo por el cual las empresas se ocupan de la seguridad y salud en el trabajo. En este apartado se deberá incidir sobre el articulado de la Legislación (Constitución, Estatuto de los Trabajadores, Ley de Prevención, Reglamento de Servicios de Prevención, etc.) que nos obliga a hacer la Evaluación de Riesgos Psicosociales, explicando claramente los riesgos de no llevarla a cabo.

*Definición de riesgos Psicosociales:* El desconocimiento generalizado sobre lo que son los riesgos psicosociales y la falta de reconocimiento de la importancia que puedan tener para la seguridad y salud en el Trabajo los directivos de las empresas, hace que sea indispensable una concreción de los riesgos a evaluar.

*Objetivos de la evaluación psicosocial:* Deberán especificarse los objetivos que persigue la evaluación, tales como:

- Identificar aspectos relacionados con las condiciones organizativas del trabajo que pueden suponer un riesgo para el trabajador.
- Conocer la gravedad y prevalencia de la exposición en el que los trabajadores pueden verse afectados, así como las unidades organizativas (departamentos, puestos de trabajo, etc.) donde se focalizan dichos riesgos.
- Establecer propuestas de actuación a estudiar junto con los responsables de prevención y la dirección de la Empresa.

*Metodología a utilizar:* Dado que en este momento no existe una metodología única, sino que en el mercado conviven diferentes metodologías (en principio todas ellas válidas), deberá explicarse con claridad la metodología a utilizar, así como los pormenores de la misma (factores que se contemplan, fases, etc.).

*Desglose de tareas:* En función de la metodología a aplicar, deberán desglosarse lo más detalladamente posible las tareas a desarrollar en sus diferentes etapas, indicando en qué consiste cada una de ellas, el trabajo a desarrollar por cada uno (SPA o Empresa) horas estimadas de dedicación y coste de cada etapa.

*Duración del Proceso:* En general la duración del proceso de evaluación dependerá de:

- El ritmo que pueda asumir la organización cliente en función de su complejidad.
- El método de evaluación: cuanto más personas estén implicadas en la evaluación, o cuanto más complejas o extensas sean las fases de aplicación de la metodología utilizada (grupo de trabajo, técnicas cualitativas mediante entrevistas o grupos de discusión, etc.) mayor duración.

*Formación y conocimientos o experiencia de los Técnicos que trabajarán la Evaluación:* será conveniente que se indique el nombre de los Técnicos que intervendrán en el conjunto de la evaluación, así como sus titulaciones, conocimientos y experiencias anteriores, lo que proporcionará mayor confianza a la empresa que deba contratar los servicios.

*Ventajas de realizar la evaluación de riesgos Psicosociales:* será conveniente desmitificar los miedos de las evaluaciones psicosociales y que dejen de verse como burocráticas y/o peligrosas, sino que se entiendan como un proceso de actividades continuas, fundamentadas con una base científica y socialmente participativa, dirigidas a propiciar intervenciones preventivas dirigidas a humanizar la organización del trabajo.

Entre otras se pueden citar:

- Mejora de las condiciones de trabajo y la calidad de vida laboral.
- Reducción del absentismo laboral.
- Reducción de los accidentes de trabajo.
- Mejora de la productividad.
- Mejora de la calidad de los servicios prestados.
- Incremento del sentido de pertenencia y compromiso.
- Reducción del índice de rotación.

*Posibilidades de segmentación:* es imprescindible que en la evaluación de riesgos psicosociales puedan participar voluntariamente todos los trabajadores de la empresa. Pero será bien recibido por la empresa, ofrecer la posibilidad de realizarla, si fuera factible, por etapas. Es decir, establecer un plan de trabajo que no obligue a realizarla inmediatamente a toda la Empresa, sino paulatinamente realizarla por Centros de Trabajo, Departamentos o Divisiones.

*Recomendación de la metodología a utilizar:* salvo que la petición de la empresa ya contenga claramente la metodología a utilizar, sería deseable que, en función de la realidad social de la empresa, la complejidad de la organización, el ámbito de aplicación de la evaluación y el conocimiento que se disponga de las diferentes metodologías, la oferta de servicios contuviera también un apartado (que podríamos considerar de asesoramiento), donde se pudiera recomendar la metodología a utilizar en ese momento, más acorde con las características y/o necesidades de la empresa.



## *7.2. Análisis de las condiciones iniciales y específicas de Calidad en las evaluaciones Psicosociales.*

*Juan Carlos Fernández*

¿Dónde está el inicio?, quizás está en el momento en que alguien con iniciativa decide apostar por un proyecto personal o empresarial, en el momento que alguien con sus características personales, sus recursos técnicos y su forma de entender el mundo inicia la construcción de una empresa. Desde ese momento empieza a gestionar riesgos psicosociales, empieza el camino para poder encontrar el justo equilibrio entre los objetivos personales y empresariales y los objetivos de las personas que trabajan con él, o para él, empieza a lidiar con el difícil arte de dirigir personas, de gestionar productos, de trabajar para obtener cada vez un mayor beneficio, empieza a descubrir que las personas tenemos límites, aunque él no se ponga ninguno, que nos cansamos, que tenemos emociones, que nos enfadamos o nos alegramos, que no sólo depende de las condiciones que él proponga para trabajar, sino también de quién realiza el trabajo, que el esfuerzo inversor, o la actitud autoritaria o participativa por sí solas no consiguen que las cosas cambien. Quizás aquí estén las condiciones psicosociales iniciales en el proyecto del emprendedor.

En las grandes organizaciones el inicio en cambio se basa en las dinámicas organizativas, estructurales, en su cultura empresarial, la evolución de su clima laboral, las políticas seguidas de gestión y dirección de personas, su histórico de conflictos, regulaciones de empleo, su crecimiento racional o irracional, sus fusiones, sus sistemas de calidad, las absorciones, deslocalizaciones, divisiones por todo ello el escenario es cambiante, no hay un inicio hay muchos inicios, no hay un responsable, hay muchos responsables, todo está iniciándose y acabándose, por ello casi todos los momentos son buenos para iniciar el abordaje de los riesgos psicosociales, y ello debe ser integrado en el conjunto de acciones de gestión y de política de la organización para que no quede en una anécdota que a veces se traduce en “ya la hicimos, eso ya lo cerramos”; o un “deberíamos haberlo abordado antes” que no conllevan en sí mismos una aportación de mejora y desarrollo real en la organización.

Es claro que en cualquiera de los dos casos en un principio toda persona que quiera iniciar el camino de evaluación de los riesgos psicosociales ha de tener claro las siguientes premisas:

- Es obligatorio evaluar los riesgos psicosociales, el no hacerlo es un incumplimiento legal. Evite las prisas de tener que actuar en base a reivindicaciones.

- Debe informarse a través de documentación escrita, charlas, jornadas o entrevistas con técnicos de prevención y/o con otros profesionales sobre qué son, hasta dónde llegan, y qué consecuencias tendrá para usted.

- Debe asegurarse de que haga quién haga la evaluación tiene que tener un mínimo de experiencia en prevención de riesgos laborales, y debe conocer a través de la formación y la práctica cómo abordarla, y qué hacer con los resultados que obtenga.

- En la evaluación inicial de cualquier puesto u organización debe asegurarse que también se hace un análisis inicial de estos riesgos, están ahí en la misma medida que están también los de seguridad, higiene y ergonomía.

- Es importante conocer la diferencia entre estudios de clima, motivación o satisfacción, y la evaluación propiamente dicha, existen unas responsabilidades y obligaciones por parte de la que hace la evaluación y está autorizado a firmarla y por ello a defenderla (sólo el empresario (<10 trabajadores), los técnicos del servicio de prevención propio y los de los servicios de prevención ajenos). Por ello no es una labor de consultorías de Recursos Humanos, empresas no acreditadas u otras organizaciones de indudable prestigio que no son ni deben actuar como Servicios de Prevención. Tanto como que no se debe confundir con una encuesta, no es una auditoría, es un proceso para evaluar las condiciones del trabajo que pueden generar daños a la salud desde la perspectiva psicosocial cuyo fin es mejorar la gestión de las personas y conseguir empresas más saludables.

- Exigir siempre medidas al respecto, algunas deben ser sencillas y otras pueden ser más complejas pero siempre deben proponerse: información, formación, propuesta de una evaluación más completa, etc.

- Establecer medidas de seguimiento de lo que se va haciendo o marcadores internos para asociar incidentes o quejas a procesos de aparición de los riesgos psicosociales.

- Reevaluar cuando sea necesario (cambios en la estructura organizativa, cambios en los procesos tecnológicos significativos, cambios en las formas de trabajar, etc.).

Dicho esto hemos de tomar conciencia de que un proceso de análisis inicial de los riesgos psicosociales o una evaluación avanzada de los mismos es una herramienta que nos ayuda a mejorar y que nos facilita caminos para conseguir que nuestra empresa, sea del tamaño que sea, pueda mantenerse y progresar en el difícil escenario de competitividad actual.

Nuestra actitud por ello ha de ser cooperativa, es decir, sea quién sea el que realice la aproximación a los riesgos psicosociales hemos de comprender que nuestra ayuda, nuestra colaboración permitirá tener una visión más realista y por tanto poder realizar aportaciones que nos sean más útiles de cara a la evaluación y la posterior propuesta de implantación de medidas preventivas.

Hemos de plantearnos poder transmitir información objetivable sobre los puestos, la organización, las personas, los clientes, las otras situaciones (ubicación, entorno social, etc.) que pueden influir en cómo estamos haciendo nuestro trabajo, aprender a explicar de dónde venimos y dónde nos situamos en la actualidad. Ser capaces de analizarnos, no ocultando la información conflictiva vinculada a estos riesgos, el técnico ha de ser capaz de analizarlo todo objetivamente, cuanta más transparencia e información relevante aportemos mejor, siempre es más seguro que el técnico nos diga que ya tiene información suficiente, a qué se quede con dudas, con poca información y ello le haga hacer inferencias o deducciones erróneas sobre lo que está pasando.

También hemos de ser capaces de situar al técnico en su justa dimensión:

- Podemos preguntar si va a analizar los riesgos psicosociales.
- Qué riesgos psicosociales va a analizar, que nos aclare información sobre ellos y nos justifique por qué estos.
- Hemos de comprobar que tiene conocimientos para ello, pero hemos de ser conscientes que para un análisis inicial un técnico con la debida acreditación y formación está capacitado, siempre y cuando sea consecuente con el principio que marcan los criterios y métodos actuales de que: “en caso de duda, o de detección de indicadores relevantes se deberán proponer medidas iniciales, consultar a un técnico especialista en psicología o planificar una evaluación avanzada”.
- Hemos de saber que un técnico busca indicadores, los más habituales y que podemos conocer, aunque a veces no sea con exactitud, son las quejas, signos, incidentes, datos (incremento del absentismo, incremento de

rotación no deseada, incremento de errores, pérdidas de productividad, incidentes, denuncias, otros conflictos, etc.), y cómo los busca y encuentra si los hubiere.

- El técnico se tiene que basar necesariamente en la observación de las condiciones de trabajo, debe conocer el lugar dónde se desarrolla la actividad, y debe conocerlo con las personas desarrollando la misma, debe dedicar un tiempo variable en función de la complejidad del puesto (multiplicidad de tareas, rotación por tareas distintas, organización de los horarios, nº de operaciones, movilidad, etc.) a estar presente en el centro de trabajo, poder pasear, detenerse, apuntar datos, dialogar con los trabajadores, dialogar con el empresario, con los representantes de los trabajadores si los hubiere, con los técnicos del servicio de prevención propio, con los especialistas del área de vigilancia de la salud, etc. Tiene que observar e implicarse mínimamente para poder opinar, no puede basar el diagnóstico sobre el estado de los riesgos psicosociales en un cuestionario, en una lista cerrada de preguntas, en un análisis a distancia de los puestos, tiene que ir más allá, como hacen en cualquier otra disciplina, dado que es el que legalmente firmará la evaluación, y el que también responderá junto con el empresario en caso de omisión, tergiversación, u no justificación de los resultados de la evaluación practicada.

- Cuando se entrega el informe de evaluación, el empresario, el técnico del servicio de prevención propio, los trabajadores designados, los delegados de prevención, los integrantes del comité de seguridad y salud, deben ver que existe un encuadre de todos los aspectos, diciendo qué se evalúa y por qué, en qué puestos y en qué condiciones se ha evaluado (periodo, nº de visitas, nº de entrevistas, métodos utilizados, etc.), y las conclusiones por puesto o centro de trabajo, y siempre que haya indicadores de existencia de probabilidad significativa de daños a la salud de los trabajadores la consiguiente propuesta de medidas preventivas, bien como recomendaciones, como acciones o como informaciones. Y obviamente siempre firmado y datado. Únicamente así quedará validado el consiguiente criterio técnico que ampara el reglamento de los servicios de prevención, y la responsabilidad del mismo frente a cualquier problema que surgiera.

Cuando entremos a valorar una evaluación específica, además de lo anterior habremos de tener en cuenta un mayor número de aspectos. Pero quizás es relevante plantearnos el por qué de una evaluación específica:

- En primer lugar porque nosotros como empresarios deseemos y queramos que se realice un análisis que nos permita establecer una serie de medidas que nos indiquen el camino para poder avanzar de forma permanente en busca de una organización o gestión del trabajo más saludable y por tanto con menor presencia de riesgos. Con ello queremos decir que en muchas ocasiones se prefiere empezar con un diagnóstico y reconocimiento completo para poder prevenir desde el inicio, poder anticiparnos a los riesgos, o poder minimizar los inevitables, esto es tanto más lógico cuanto mayores sean las organizaciones o mayor complejidad posean en su estructura de puestos y funciones. La actitud proactiva siempre incrementa el beneficio y evita las pérdidas en el medio plazo.
- Cuando nosotros seamos conscientes de que en nuestra organización existen una serie de riesgos, o hemos tenido problemas que nos están superando, o que nos están generando una situación de conflicto, o simplemente por nuestra organización del trabajo sabemos que se derivan unas consecuencias, y queremos minimizar las mismas, nos podemos plantear un análisis de nivel avanzado para conseguir actuar en consecuencia y tener un mapa de riesgos claro e integrar mecanismos que nos permitan realizar una prevención real.
- Cuando nos lo soliciten los representantes de los trabajadores, hemos de valorar que dichas peticiones en un gran número de ocasiones estarán basadas en las quejas de los trabajadores, en aspectos que a lo mejor a nosotros nos llegan, pero no de forma clara, a sospechas que tenemos pero que no podemos transformar en certezas, o a realidades que conocemos y que no podemos evitar permanentemente, ante dichas demandas hemos de ser positivos, y afrontarlas pactando límites de actuación, separando temas de prevención de los que no lo son, y construyendo juntos, hoy por hoy el mundo sindical posee un nivel de formación, y unos técnicos plenamente capacitados para poder opinar y participar con el fin de mejorar los aspectos de salud en la empresa.
- El resto de razones para evaluar de forma específica, pueden ser por requerimiento legal, por inacción de nuestro servicio de prevención en el análisis inicial de indicadores, por criterios de auditorías de calidad o de RR.HH., por regulaciones de certificaciones, etc.

Si nos centramos entonces en la evaluación específica podemos plantearnos en primer lugar leer para informarnos, y si no disponemos de tiempo o recursos

suficientes, pedir que se nos informe, que nos asesoren personas capacitadas para ello, técnicos especialistas de los servicios de prevención, técnicos de los institutos de salud laboral, del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene, de los sindicatos, en definitiva las personas que trabajan en ello, que tienen una visión completa y son conscientes del alcance, costes, responsabilidades y beneficios que ello conlleva.

En cuanto a lecturas únicamente me referiré a tres documentos sencillos y breves que nos pueden ayudar:

- El Procedimiento General de Evaluación de Riesgos Psicosociales (2005) del Instituto Navarro de Salud Laboral.
- La Nota Técnica de Prevención nº 702 del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo “El Proceso de Evaluación de los Factores Psicosociales”.
- El Protocolo de Actuación Inspectoral sobre Riesgos Psicosociales (Protocolo FPS de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social, 2006).

En cuanto lo básico que debemos saber respecto a un procedimiento de evaluación específica de riesgos psicosociales comentar:

- Un procedimiento necesariamente participativo, sin la implicación de las todas las partes no se podrá llevar a cabo y si se hace obtendremos un pobre resultado dado que no será aceptado por todas las partes implicadas y conllevará una gran dificultad para poder implantar posteriormente las medidas adecuadas.
- Debe ser planificado siempre que se pueda en un entorno no conflictivo (salvo requerimiento o denuncia), es decir, fuera del proceso de negociación colectiva, al margen de expedientes de regulación de empleo o reconversiones, en pleno proceso de reconversión o absorción activa de la organización, o situaciones similares.
- Hemos de dimensionar adecuadamente su alcance, en cuanto a puestos, centros y actividades.
- Analizar, estudiar, y consensuar una agrupación de puestos que nos permita preservar el derecho a la confidencialidad y el anonimato de las informaciones que se obtengan, siempre teniendo en cuenta que no debemos agrupar

puestos en los que se mezclen trabajadores con personas a su cargo con otros sin personas a su cargo, o puestos con diferencias muy significativas de funciones y cargos. Valorar que departamentos o áreas se tendrán en cuenta, y que variables socio-demográficas queremos considerar (género, antigüedad, horario, etc.).

- Establecer una estrategia de investigación que contemple el análisis tanto cuantitativo como cualitativo de la organización, teniendo en cuenta el recibir información mediante instrumentos como la entrevista de todas las personas implicadas, fundamentalmente responsables, servicios de prevención, RR.HH., delegados, etc. Preparando toda la información necesaria para poder realizar el análisis de los indicadores organizacionales antes mencionados, valorando el periodo de tiempo que se considere más relevante en función de la propia historia de la organización, normalmente no más de los dos años anteriores a la misma, tal y como señalan los documentos recomendados. Analizar siempre las evaluaciones de riesgos anteriormente realizadas.

- Elegir instrumentos de evaluación de los que podamos acreditar cumplen los requisitos establecidos de fiabilidad y validez para asegurarnos de estar midiendo lo que realmente dicen que miden, y en el contexto en que lo hacemos, además que sea operativo para la estructura y organización de forma que podamos obtener el mayor número de indicadores preservando el anonimato de los trabajadores. Y si éstos son cualitativos asegurarnos que cumplen criterios de análisis y cuantificación contrastables basados también en la necesaria capacitación del técnico para su uso, por ejemplo, siempre es recomendable realizar entrevistas semi-estructuradas o estructuradas, antes que las abiertas o no dirigidas, por lo que implican de regularidad en la medida.

- Adecuar la aplicación de instrumentos como cuestionarios o encuestas a la organización, estableciendo previamente una campaña de información y sensibilización que permita preparar al conjunto de los trabajadores para afrontar con la mayor objetividad el responder y participar en el proceso de evaluación.

- Realizar un análisis de resultados que permita promover nuevas acciones de comprobación o mayor solicitud de información directamente relacionados con los indicadores obtenidos tras los primeros análisis.

- Promover la creación de grupos paritarios en los que se puedan abordar estos análisis preliminares para ir trazando posibles líneas de trabajo a la hora de proponer posteriormente medidas preventivas.
- Integrar toda la información de indicadores organizativos, del análisis cualitativo y del análisis cuantitativo, y de todo el resto de análisis de grupo o demás alternativas, permitiendo que el técnico o los técnicos del servicio de prevención propio o ajeno elaboren un informe que nos permita tener el documento maestro necesario para trabajar en todas las líneas, sugerencias, medidas y demás que se deriven del mismo en el seno de los grupos de trabajo paritarios o del comité de seguridad y salud cuando lo haya. Dicho documento es necesario incorporarlo a la documentación de prevención y del mismo han de responsabilizarse los técnicos evaluadores, dado que es su obligación legal, sin ello significar que sea un documento cerrado, dado que en las evaluaciones específicas habitualmente es el inicio de un proceso de mejora continua.
- Establecer la planificación de medidas, incluyendo como una de ellas los sistemas de control de gestión e implantación de dichas acciones para poder corroborar su efectividad o ajuste para la reducción, o eliminación de los riesgos detectados.

Como resumen del presente punto de esta guía indicar que el proceso de evaluación de los riesgos psicosociales es un proceso sencillo, que con un mínimo de requisitos se puede hacer con criterios de calidad, y por tanto, con garantías suficientes para que al empresario y a los representantes de los trabajadores no les suponga un reto inalcanzable o un problema no abordable, puede y debe hacerse con criterio, pero siempre de la forma más adaptada posible al tipo de organización y a los riesgos presentes en el centro de trabajo, si empezamos preguntándonos realmente esas dos cuestiones podremos avanzar positivamente, eso sí, sabiendo que la colaboración y la participación de todos los que forman la organización es fundamental, y que además conseguiremos con el esfuerzo de todos una mejora de las condiciones de trabajo y del compromiso de los trabajadores con la misma.



### 7.3. Costes de las evaluaciones psicosociales

*Juan Carlos Fernández*

El presente apartado no pretende abordar los costes económicos, ni tampoco realizar una aproximación exhaustiva a los fenómenos sociales y psicológicos que se vinculan necesariamente a la no prevención de los daños a la salud que son consecuencia de la presencia de los riesgos psicosociales en una organización o empresa. Sino realizar una aproximación a las dificultades que tenemos para poder realizar dicho abordaje partiendo del principio del enfoque psicopatológico de las evaluaciones como instrumento de análisis crítico para la prevención de los daños a la salud de los trabajadores y sus organizaciones.

Por ello abordaremos aspectos vinculados a la prevención de los riesgos psicosociales, que aunque puedan parecer inconexos, todos tienen el común denominador de la prevención de los daños a la salud como única forma de evitar los costes de los mismos.

*Psicología de la Salud:* Quizás es bueno empezar por una aproximación a cómo percibimos la salud, y más aún la salud mental, ello nos ayudará a entender las dificultades de prevenir los aspectos psicosociales. Hemos adaptado a modo de esquema la propuesta de problemas con los que se encuentra la psicología de la prevención antes de intervenir según Guiofantés (1996):

- Desarrollo histórico de la prevención (primando siempre los aspectos de seguridad e higiene, junto con la medicina laboral asistencial, lo psicosocial como innecesario o irrelevante).
- Niveles de actuación: conductas de salud y prevención (actuación centrada en los efectos de los riesgos más que en las causas que los generan, siempre la acción reparadora o paliativa frente a la evitación y gestión de los riesgos).
- Dificultad para identificar comportamientos saludables (desinterés en estudiar el por qué de las conductas seguras, ausencia de perfiles grupales seguros, escasez de políticas de refuerzo de la buena conducta preventiva, y consideración minusvalorativa del trabajador implicado en la prevención).
- Ausencia de modelos explicativos de factores y su interrelación (carencia de normas, de límites técnicos, de guías oficiales).

· Dificultades en conductas saludables:

- Carácter reforzante a corto plazo de las conductas desadaptativas / inseguras (se presta atención y se significa socialmente los hechos negativos frente a los positivos).
- Aparición de deterioro de la salud probable y remoto (los efectos por el propio carácter insidioso de los riesgos aparecen al cabo de un tiempo prolongado de exposición a los mismos, y no siempre porque las circunstancias laborales son variables).
- Dilatación temporal (consideración de que siempre hay tiempo para poder abordarlos, aplazamientos continuados de su abordaje).
- Influencia de valores sociales y culturales imperantes (cultura de ritmo de vida elevado, intensidad de trabajo como eficacia, y cultura de la escasez y la inmediatez reforzada por los avances tecnológicos).

Diríamos que la prevención de la enfermedad o accidente laboral posee una característica común en los modelos de abordaje y es que todos ellos intentan modificar el comportamiento insano (hecho constatado en los estudios realizados sobre conductas inseguras por Niosh de 1978), más que explicar cómo se adquieren conductas saludables, y cómo conseguimos trabajadores implicados en la prevención.

Por ello aunque existen múltiples abordajes para enfocar la prevención de los daños a la salud, no se ha podido resolver el problema más importante de los componentes de la seguridad que es el control del factor humano. Pese a los avances técnicos y la pluralidad de las diferencias en cuanto a la seguridad, está claro que la responsabilidad de un trabajo seguro recae en último lugar sobre las personas. Nos adherimos a la definición de Cohen (1977) que manifiesta: “los programas más eficaces sobre la seguridad en la industria dependerán de aquellas medidas que puedan manejar con éxito las variables “personales”.

Cohen en colaboración con Smith, Cohen y Cleveland (1978) identificó los siete factores que diferencian las empresas con bajo o alto índice de accidentabilidad:

- 1.- Mayor compromiso e implicación de la dirección en los programas sobre seguridad.

- 2.- Un enfoque más humanista en el trato con los empleados, insistiendo en los contactos positivos frecuentes y en la interacción.
- 3.- Mejores procedimientos de selección de los empleados.
- 4.- Utilizar a los trabajadores líderes en lugar de a los supervisores para entrenar a los empleados.
- 5.- Mayor cuidado de las instalaciones y limpieza general de las mismas.
- 6.- Mejores condiciones ambientales de la fábrica.
- 7.- Menos rotación y absentismo con una mano de obra más estable.

*Algunos aspectos psicológicos:* Si leemos estos planteamientos del siglo pasado vemos que siguen siendo igual de válidos en el momento actual, y podemos comprobar que el no esforzarnos por remar a favor de la corriente del río de la prevención de riesgos nos generará una serie de costes siempre relevantes, obviamente hay costes valorables, cuantificables y otros que no los son, por ello pasemos a realizar una pequeña aproximación psicológica al fenómeno:

- En el área de prevención los riesgos no suelen ser claros ni evidentes para todo el mundo, hay algunos que siguen creyendo que todo es cuestión de buena o mala suerte, por ello aún es más difícil abordar las conexiones causales de los mismos, si tenemos en cuenta el hecho frecuente en los riesgos psicosociales de que son confusos y su origen es multicausal entenderemos que para muchos estos hechos los eximan de la obligación de actuar frente a ellos.
- Lógicamente dado que sólo actuando preventivamente es posible tener tiempo para reducirlos o eliminarlos, y que en muchas ocasiones la reacción de la organización y de sus trabajadores se dilata demasiado (por ejemplo en los conflictos), nos enfrentamos a un escenario paradójico; una parte de nosotros nos familiarizamos con los riesgos, adquiriendo un nivel de experiencia, y/o desinterés y/o sobreconfianza que parezca que no es algo que nos pueda afectar o que lo que sucede es lo normal en la población laboral, por ello terminan por parecer inofensivos, en estos casos, lo que sucede realmente es que nos acercamos ineludiblemente, cuál bomba con el temporizador de cuenta atrás en funcionamiento, a la aparición de daños a la salud de los trabajadores y de la organización, además muchas veces las

personas implicadas no saben quién tiene realmente la responsabilidad, o ya nadie se acuerda realmente de cómo empezó todo.

· En cambio los peligros son riesgos inmediatos y evidentes para casi todos donde casi nadie cuya profesión no sea gestionar los mismos tiene tiempo suficiente para intervenir eficazmente, por ello en situaciones límite real o percibido entra en funcionamiento el instinto de conservación.

En general, pues, *en el área de los aspectos psicosociales, no es posible establecer relaciones tan claras y directas entre causas y consecuencias como en otros ámbitos de la Prevención.* ( ) Sin embargo, esto no quiere decir que no esté suficientemente probada la relación entre unos factores psicosociales adversos y los problemas a los que antes se aludía (INSHT, 2005).

En los riesgos psicosociales confluyen dos valoraciones subjetivas del riesgo que suelen presentarse combinadas, generando una sinergia que incrementa la probabilidad de aparición del riesgo, e incluso su magnitud:

1.- Sobrestimar los eventos de baja probabilidad y subestimar los eventos de alta probabilidad. En los últimos años un caso que podríamos entender es el de acoso psicológico, tiene una baja incidencia pero le destinamos una gran cantidad de recursos y medios para abordarlo, y en cambio, los problemas de estrés crónico, la fatiga con consecuencias de incapacidad laboral o el síndrome de estar quemado en profesionales con alta exposición (sanitarios, fuerzas de seguridad, servicios sociales, etc.) apenas tiene eco en los círculos amplios de la prevención y por tanto, se le dedica una cantidad inferior de medios y recursos.

2.- Sobrestimar la probabilidad de los efectos favorables y subestimar los desfavorables. Pensamos que el hecho de sobrecargar, y pedir esfuerzos continuos, de aplazar la formación continua, de evitar la confrontación de problemas nos va a conllevar beneficios en cuanto a rendimiento y respuesta a nuestras demandas siempre. Y no calculamos el impacto de la rotación (cambios de empresa), absentismo (incapacidad laboral o no justificado), conflicto (clima anómalo, acoso, etc.) y desgaste psicofísico de los trabajadores (insatisfacción, desmotivación, falta de compromiso e implicación, etc.).

Por ello si juntamos el punto uno con el punto dos nos podemos dar cuenta como a efectos de los empresarios y trabajadores es frecuente que no se

planteen el alcance de los riesgos, y por tanto su coste, puesto que simplemente “No sabía que esto podía pensar”; “yo no pensaba que”; “de haberlos sabido habríamos”; etc.

Además utilizando teorías economicistas como ya planteó Niño (1991) nos encontramos que existen aspectos de cara a valorar los costes que son totalmente diferentes a los modelos explicativos de otras áreas de la vida personal y profesional. Por ello retomaremos una parte de los planteamientos que él realizó para poder aclarar los planteamientos de los costes de evaluaciones psicosociales.

### *Los juegos sociales y la prevención*

En primer lugar es claro que en la mayoría de los juegos sociales que justifican o explican el comportamiento de nuestra sociedad -incluido en ella la prevención de riesgos laborales- las actitudes solidarias y participativas, al igual que las egoístas e insolidarias son tanto fruto de la confianza / desconfianza mutua como de la capacidad de usar de manera positiva o negativa la inteligencia, no obstante existen cuatro grandes diferencias entre la “teoría de los juegos” y la prevención de riesgos laborales que hemos de tener en cuenta:

1.- En prevención es difícil calcular el valor objetivo de los riesgos, aunque la ingeniería de la fiabilidad y el análisis probabilístico de los riesgos están teniendo interesantes aplicaciones en este campo, por ello en aspectos materiales y de recursos cada vez las aproximaciones al fenómeno son más ajustadas, pero en la suma de todos los aspectos implicados aún estamos lejos del cálculo objetivo del mismo.

2.- Es difícil definir y medir la valoración subjetiva de los riesgos en términos operativos, dado que la percepción del riesgo posee una variabilidad individual y ambiental amplia, que hace que sea dinámica e inestable en función de las circunstancias vitales del individuo y del clima laboral de la organización. Por ello es difícil extrapolar y acortar las diferencias con el valor objetivo o probabilístico real

3.- Es difícil establecer una unidad de pérdida, perjuicio y gastos cuando, además del factor económico, se englobe el sufrimiento de los trabajadores reactivo a los daños a la salud infligidos, los esfuerzos compensatorios o recuperadores de los mismos y de la organización, y las disposiciones personales no económicas de adaptación o desadaptación al mismo.

4.- Los factores de utilidad frente a los riesgos son complejos de determinar dado que las personas en el trabajo a menudo no saben lo que se juegan, teniendo una escasa capacidad anticipatoria por no poder prever muchas de las situaciones de riesgo a las que se pueden ver expuestos, aún no existen simuladores a modo de los de aviación que nos permitan introducir las variables que deseamos para entrenar el afrontamiento de las situaciones de riesgo. Por tanto, no es fácil encontrar el momento de “plantarse” frente a los riesgos, de renunciar a ciertas actitudes o conductas inseguras o de ofrecer resistencias al análisis y evaluación de los mismos.

A este respecto en prevención existen muchos pequeños incidentes o accidentes leves que frecuentemente no se registran ni analizan, pero que son capaces de generar inseguridad y alarma social sin llegar a provocar verdaderos conflictos capaces de generar un cambio real en la prevención aplicada.

En segundo lugar hemos de partir de que cada persona y cada organización aceptan un cierto nivel de riesgo como en cualquier otra faceta de la vida. Éste riesgo según aumenta tanto en frecuencia (repeticiones) como en magnitud (nivel de daño que produce) se le va compensando con medidas de prevención para mantenerlo más o menos constante, hasta el umbral de reconocerlo como una amenaza. Por lo que la situación de riesgo real va a depender del umbral de temor respecto al riesgo percibido o el nivel de tolerancia al mismo y del esfuerzo preventivo.

Dado que una persona u organización se puede situar en niveles de alto riesgo con facilidad debido a que:

- Su nivel de tolerancia al riesgo sea muy alto (es capaz de ser consciente de que está asumiendo un nivel de riesgo muy alto u obligando asumirlo pero ello forma parte de lo considerado como “normal”).
- Su riesgo percibido sea muy bajo (el trabajador o la organización no son conscientes de que la actividad que realiza o el modo de hacerla entraña niveles de riesgo elevados para ellos, a veces por desconocimiento, otros por no haberse expuesto nunca a situaciones así, etc.).
- Su motivación por la prevención sea muy escasa (Considerar que la prevención está condicionada por circunstancias no controladas por uno mismo (azar, suerte, etc.) o que uno está protegido o cubierto por la experiencia, u otras causas aleatorias).

Como consecuencia de ello el coste de las evaluaciones estará también condicionado por los niveles de riesgo que se encuentren en cada uno de los trabajadores de la organización y en los directivos de la misma, es decir, el nivel de tolerancia al riesgo que manifiesten en todas aquellas situaciones de la actividad laboral, dado que de ello dependerá el ciclo de gestión básico del mismo (identificación, análisis, intervención).

*Reflexiones para el debate:* Si consideramos los aspectos vinculados a la psicología de la salud, los indicadores de accidentabilidad, los aspectos psicológicos de la prevención, y otras causas no profundizadas en el presente capítulo (costes administrativos, legales, etc.) podemos llegar a establecer que las dificultades para poder obtener un cálculo de los costes de la ausencia de prevención, por lo tanto de la no evaluación aún son muchas pero lo que es estrictamente cierto es que existe un coste siempre significativo e injustificable, más teniendo en cuenta que en riesgos psicosociales el daño se hace siempre a las personas, que ello daña la organización y en caso de error o conductas inseguras generar costes materiales relevantes. Por todo ello hemos de reflexionar sobre como valoramos si para nosotros el coste es realmente la clave del proceso de integrar estos riesgos en el proceso normal de evaluación:

- En el inicio de la acción preventiva no es un coste adicional, forma parte del coste de la evaluación general inicial de los riesgos psicosociales, sólo hemos de asegurarnos que se revisan o analizan como cualquier otro riesgo.
- Las medidas informativas y formativas sobre prevención deben siempre incluir inexorablemente los aspectos psicosociales del trabajo, porque repetir acciones informativas o formativas cuando pueden ser completas de inicio.
- Cuando nos planteemos el trabajo con personas hemos de emplear el sentido común y la franqueza a la hora de abordar los problemas que surjan, y también a la hora de reforzar y apoyar a la gente que lo hace bien. Hemos de ser conscientes que no nacemos aprendidos, y que es normal y lógico que tengamos que aprender con los fracasos, no obstante, si queremos evitar algunos de ellos hemos de procurar dotarnos de herramientas que nos permitan hacerlo de forma más eficaz:
  - Realicemos entrenamientos en habilidades específicas bien sociales, bien aptitudinales, o bien actitudinales que se ajusten a las situaciones y condiciones del puesto de trabajo y de la organización.



- Sabemos cómo se pueden hacer las cosas bien insistamos en modificar las condiciones en cambiar las situaciones de trabajo para así poder también el cambio en las personas que en ellas trabajan.
- Siempre hemos de exigir calidad en la prestación del servicio, utilizando la imagen que se tiene de la prevención de papel, hemos de tener en cuenta que a nadie que vaya a comprar un libro de un autor cualificado, le gustaría que se lo dieran en hojas sueltas, y que su contenido no fuera el deseado, queremos tener organizado, ordenado y estructurado para poder realizar un análisis coherente y eficaz de lo que necesitamos hacer en cada una de las situaciones de riesgo que se detecten. Por ello tiene que haber un procedimiento que nos garantice una adecuada evaluación de los riesgos y la necesaria propuesta de medidas preventivas, con su planificación, seguimiento y reevaluación.
- Una evaluación específica, cuando una organización es compleja o es fruto de una denuncia o situación anómala, genera una intromisión en la organización que genera tensiones y conlleva un esfuerzo relevante de horas de trabajo tanto por parte de los técnicos como de los trabajadores de los puestos evaluados y la organización, pérdidas de hora de producción, incertidumbres, activación de canales de participación y comunicación alternativos, diálogo entre las partes, y genera expectativas importantes correctas o no, por lo que es absolutamente contraproducente bloquear, boicotear, prohibir o manipular la misma, dado que lo único que hacemos es incrementar sus costes indirectos, pues generaremos más problemas internos y obtendremos al final un resultado que no será aceptado por las partes, las medidas pueden ser generalistas y poco operativas, con lo que muy probablemente tendremos que capear el temporal de forma superficial y meramente administrativa, y esperar el breve plazo en el que se nos plantee repetir el proceso por lo que de entrada duplicaremos el coste de la misma y desgastaremos innecesariamente los recursos de la organización o externos, recursos que podrían estar trabajando en la mejora de las condiciones de trabajo y no en apagar conatos de incendio o desactivar falsas alarmas.
- En caso de duda sobre el abordaje de los riesgos psicosociales hemos de decir que como siempre existe la posibilidad de que estén presentes, siempre tendremos en algún momento que abordarlos. Evitarlos puede generar una reivindicación legítima por parte de los trabajadores o los representantes legales de los mismos, que puede convertirse en una moneda de cambio, en una presión



añadida a la negociación, o en una amenaza permanente. Si no hacemos caso a las alarmas nos podemos encontrar con una denuncia, con una actuación de la autoridad legal y con una posible sanción económica que nos genera una pérdida directa y además nos puede forzar a contratar o presionar para que la evaluación se haga en unos plazos muy ajustados y con un resultado incierto por la sensación de falta de control sobre el proceso y sus consecuencias. Y por último nos podemos encontrar con una incapacidad laboral para el trabajo, de media o larga duración, con un coste no valorable para la persona afectada, y los problemas internos de sustitución, formación o disminución de la producción o incremento de distrés para el resto de empleadas/os, y además de todo eso tener que hacer la evaluación de riesgos psicosociales.

En la actualidad podemos evitar el coste de la inacción, dado que poseemos instrumentos y metodologías que nos permiten realizar una evaluación ajustada a cada organización, a cada situación, a cada puesto de trabajo, si no resolvemos una situación de riesgo siempre incrementamos la probabilidad de que se produzca el daño e incrementamos el nivel de riesgo de la misma. Prevenir es mejorar la gestión de la organización, y de las personas que la forman.

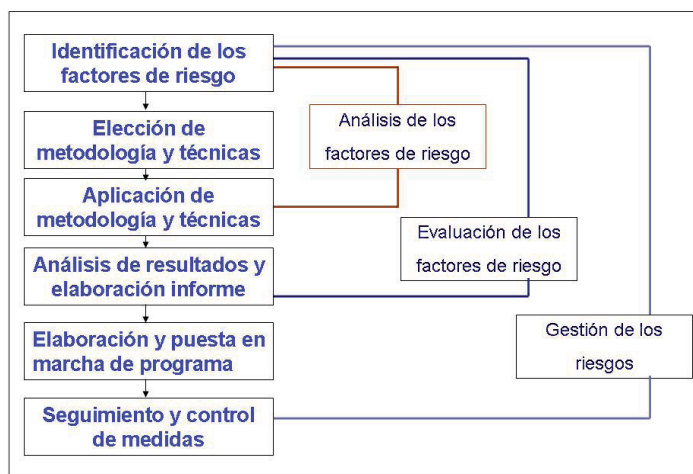
## 8. Recomendaciones a los técnicos de prevención de riesgos laborales

### 8.1. *Administración de protocolos y la oferta de métodos de evaluación.*

*Ángel Lara*

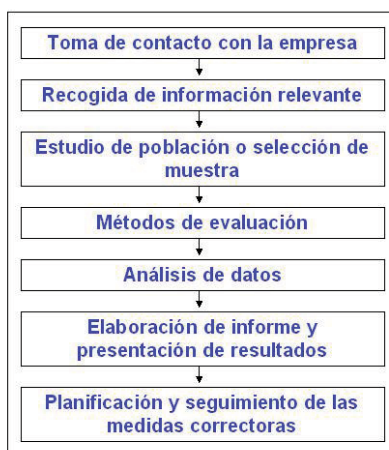
La Real Academia Española, en su vigésimo tercera edición del Diccionario de la Lengua Española, define protocolo como una *secuencia detallada de un proceso de actuación científica, técnica, médica, etc.* En este sentido, en España hay varios organismos oficiales que han publicado una serie de protocolos o procedimientos orientativos sobre la evaluación de los riesgos psicosociales. Por ejemplo, el INSHT, como organismo científico técnico especializado de la Administración General del Estado, ha establecido que la evaluación de los factores psicosociales, como toda evaluación de riesgos, es un proceso que conlleva un conjunto de actuaciones o etapas sucesivas interrelacionadas (Oncins y Almodóvar, 1997). En general, se pueden distinguir las siguientes fases:

EL PROCESO DE EVALUACIÓN DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES (ADAPTADA DE LA NOTA TÉCNICA DE PREVENCIÓN 702).



Por su parte, el Instituto Navarro de Salud Laboral (2005), establece un procedimiento bastante parecido al del INSHT con el objeto de establecer unos *criterios mínimos básicos a tener en cuenta en la realización de la Evaluación de Riesgos Psicosociales, inicial o específica, para dotarla de cierto rigor metodológico en su desarrollo y realización*. Cuenta con las siguientes etapas generales:

FASES DEL PROCEDIMIENTO PROPUESTO POR EL INSL.



A escala europea, la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo celebró en el bienio 2008-2009 una campaña específica sobre evaluación de riesgos, estableciendo una secuencia de acciones muy similar a las comentadas con anterioridad (para más información se puede consultar en Internet los factsheet 80 y 81).

Finalmente, respecto a la oferta de métodos de evaluación, en la actualidad ésta es bastante amplia y proveniente de fuentes muy variadas. La elección ha de depender, sobre todo, de los aspectos concretos que se han de evaluar (fase 2 del INSHT y 4 del INSL) pero también de otros aspectos como:

- Los objetivos que se persigan (si es una evaluación inicial o periódica, si es para la comprobación de la eficacia de ciertas medidas, ...).
- El colectivo al que se vaya a aplicar (si tiene un bajo o alto nivel cultural, la facilidad o dificultad de reunir a todos, ...).
- Si se pueden cumplir las exigencias marcadas en la licencia de uso.
- Si el/los tipo/s de instrumento/s a emplear han sido utilizados en numerosas ocasiones para hacer otro tipo de estudios y esto pudiese provocar cierto rechazo en la población que ha que contestarlos.
- Otros que puedan considerarse.

En principio, ningún método, técnica o instrumento puede ser considerado el mejor, por lo que el análisis riguroso de las ventajas e inconvenientes que ofrece cada uno de ellos se convierte en un trabajo fundamental. En este análisis, además de los aspectos citados, se pueden considerar algunos más como por ejemplo (Pérez, Rojas y Fernández, 1998):

- El nivel de rigor y calidad que proporcionará.
- Su posibilidad real de desarrollo:
  - El acceso a las fuentes de información necesarias: a veces, decididos a emplear un método, justo cuando se ha de aplicar la técnica para la recogida de datos, es cuando uno se percata de que es imposible o muy difícil el acceso a la fuente de información.

- El tiempo: las evaluaciones pueden estar sujetas a plazos que cumplir, por lo que habrá que descartar aquellos métodos, técnicas o instrumentos que superen en su aplicación el tiempo del que se disponga.
- Los recursos disponibles: presupuesto, materiales, personal, etc.
- Los aspectos éticos: hay que elegir métodos, técnicas e instrumentos que sean muy cuidadosos con estos temas.

En cualquier caso es frecuente, en una misma evaluación de riesgos psicosocial, la utilización de varios métodos, técnicas o instrumentos. Así, un principio que no hay que perder de vista es el de la triangulación, el cual mantiene que *para estar seguros, un potencial riesgo psicosocial u organizativo debe ser identificado mediante referencias cruzadas de, al menos, tres tipos distintos de pruebas. El grado de consenso entre estos puntos de vista diferentes proporciona alguna indicación de la fiabilidad de los datos y, dependiendo de las medidas utilizadas, de su validez concurrente* (Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, 2005).

## *8.2. Evaluación del caso frente a la evaluación de organizaciones.*

*Marina Romeo*

Independientemente de la herramienta utilizada para la evaluación de riesgos psicosociales, ésta debe garantizar el anonimato de los empleados que participan en la evaluación y la confidencialidad de sus respuestas. Con tal objeto el investigador/a debe recordar que los segmentos a partir de los cuales se recojan y se establezcan los resultados no podrán identificar a los sujetos que los configuran y las respuestas que éstos han dado. Por lo que únicamente se desagregarán los resultados en el caso en que existan suficientes sujetos en una unidad o grupo, y por tanto que no permita identificar al sujeto y consecuentemente las opiniones y comentarios específicos de éste.

La evaluación del caso o individual, a diferencia de la grupal y/o organizacional, identifica al individuo objeto de análisis, y a partir de los resultados obtenidos se establecen y aplican los métodos interventivos individuales específicos.

La evaluación organizacional parte de la consideración que las intervenciones deben situarse en un nivel grupal y organizacional. Es decir, aun cuando parten de la opinión expresada por los individuos concretos sobre aspectos relativos a su actividad laboral y a su contexto organizativo, los resultados son expresados a partir de un nivel macro, ésto es, no identificando al sujeto evaluado.

### *8.3. Análisis de datos.*

*Maribel Però*

Una vez administrados los diferentes instrumentos de registro para la evaluación de riesgos psicosociales, se debe proceder a resumir la información obtenida y triangular la misma. Cuando la información es más de tipo cuantitativo (puntuaciones en tests, cuestionarios, etc.), el primer paso consistirá en comprobar que no existen errores en la corrección y/o transcripción de la información proporcionada por los trabajadores. Una vez se ha comprobado que la base de datos es correcta y no contiene errores se puede proceder a su análisis. Generalmente, el análisis es grupal, es decir se trata la información de forma conjunta de todos los trabajadores que han contestado el instrumento de evaluación. La manera de resumir esta información es a partir de diferentes indicadores estadísticos como puede ser un porcentaje, una media, una mediana, etc. (Guàrdia, Freixa, Però y Turbany, 2009). Este análisis de la información debe servir al técnico para posteriormente interpretar los resultados obtenidos y diseñar las propuestas de intervención con el fin de minimizar los riesgos psicosociales detectados en la evaluación de la empresa. Como se ha comentado en el apartado anterior (bloque 5), en la interpretación se deberá triangular la información obtenida en el análisis de los diferentes instrumentos utilizados en la evaluación.

### *8.4. Interpretación de resultados e intervenciones sugeridas.*

*Joan Guàrdia*

Se define la acción de la prevención en la medida en que se articulen medidas de intervención. Prevenir implica hacer “algo”. Ese “algo” se decide en función de los resultados que se obtienen de un proceso de evaluación directamente

conectado con aquello que se quiere medir. Este tema y los aspectos más técnicos ya se han planteado en este documento y, por tanto, no los repetiremos. Ahora bien, queremos reivindicar aquí una metodología simple en la construcción de las medidas e intervenciones sugeridas. Esa metodología no es otra cosa que la generación de una serie de recomendaciones estrictamente ligadas a los resultados obtenidos, como se decía, después de la evaluación.

Ahora bien, los informes de evaluación adquieren su máxima responsabilidad en la generación de las medidas de intervención puesto que de la puesta en marcha de esas medidas se infiere la existencia de un contexto de mayor protección ante la enfermedad después de su activación. Claro está que para ello las medidas que se sugieren deben asumir y presentar algunas características muy concretas y definitorias que a continuación trataremos de resumir:

- 1.- No deben ser generalistas ni vinculadas a ámbitos tan globales que impiden toda operativización. Recomendaciones del estilo “deben reducirse la carga mental” o parecidas a “se requiere mejorar la comunicación” sirven de muy poco. Son generales, no interpretables y lo que es peor, no indican ninguna dirección de intervención.
- 2.- Las recomendaciones deben ser ajustadas al contexto y “realistas” según el entorno del trabajo. Por ejemplo, no se pueden hacer recomendaciones del tipo “deben ser revisados los turnos de horarios” cuando se habla de una entidad que opera las 24 horas del día. Si de lo que se trata es de prestar atención a la gestión de los turnos debe decirse en estos términos, no hacer referencia a un concepto que es incompatible con las propias actividades laborales de la empresa. Hacer referencia a lo obvio no es ninguna recomendación, no es más que una propuesta vacía de contenido.
- 3.- Es importante que las recomendaciones sean sencillas, nada complejas en su comprensión, aun que lo sean en su aplicación. Los términos deben ser lo más transversales posibles de forma que los distintos agentes de la entidad evaluada sepan a lo que se refiere la medida y, además, puedan entrever las verdaderas dimensiones de lo que se propone. De nada sirve establecer medidas de intervención que impliquen una mayor complejidad de lo necesario.
- 4.- No debe olvidarse que lo que se evalúa son organizaciones y no individuos concretos. Lo que cada trabajador opina y valora es una información relevante pero no se le evalúa a él en concreto, se analiza toda una institución.

Por tanto, la mayoría de las intervenciones deben instalarse en el marco de la reingeniería organizacional y deben ser compatibles con la misión y objetivos de la entidad evaluada. De nada sirven las grandes declaraciones si son inviables.

5.- Todas las intervenciones sugeridas deben ser hechas “a medida”, es decir, los resultados de un proceso de evaluación “dibujan” un marco de trabajo específico en cada caso, no son realistas las medidas generales. Se puede prestar atención a las grandes áreas de intervención y que son comunes a la mayoría de entidades más o menos complejas. Sin embargo, descender a la cotidianidad de la empresa implica diseñar con un propósito nada generalista, al contrario, implica hacerlo de forma estrictamente específica.

6.- Debe tenerse en cuenta que las medidas de intervención y las sugerencias deben ser programadas y programables, es decir, que una buena práctica sería la de sugerir un cierto orden de aplicación de las mismas y un cronograma de evaluación del resultado de su aplicación. Intervenir sin evaluar el efecto de la intervención parece poco sensato.

7.- Siempre son preferibles las intervenciones sencillas a las complejas. No sólo por una cuestión de costes, también por una cuestión de comprensión compartida y de sencillez y eficacia de aplicación.

8.- No debe descartarse con rapidez la posibilidad de que una serie de sugerencias se subdividan en muchas otras y un objetivo más ambicioso se organice mediante cambios más pequeños y progresivos dirigidos a un objetivo de mayor calado. A veces los pequeños cambios provocan mayores cambios que las grandes operaciones complejas.

9.- Todas las recomendaciones en el ámbito de lo psicosociológico deben recordar que se tratan de operaciones en las que interviene inevitablemente el factor humano. Por tanto, deben evitarse referencias a comportamientos concretos o a determinadas cuestiones que impliquen la órbita no laboral de los trabajadores. Por ejemplo, reflexiones como “se debe procurar una mayor satisfacción laboral, ni encierran mensaje de algo que se utilizable o propuesta del tipo “algunos trabajadores deben estar menos estresados” tampoco supone nada relevante ni eficiente. En esencia, se trata de establecer referencias a cuestiones organizacionales que afectan a la vida de las personas.

Estas y algunas otras que podríamos haber añadido a este breve esquema diseñan lo que hemos convenido en llamar unas buenas prácticas generales en relación a las sugerencias de intervención. En otros apartados de este informe ya hemos tratado la cuestión de la formación pero no queremos dejar de decir, reiterar aquí, que sin la necesaria formación este tipo de recomendaciones serán, sin remedio, meras repeticiones y copias literales de las recomendaciones que muchos métodos generan sin ningún tipo de contextualización ni ajuste al objeto medido, en este caso, de la empresa evaluada.

### *8.5. Elaboración de informes.*

*Joan Guàrdia*

Los informes técnicos en el ámbito de la evaluación psicosociológica no supone una especial dificultad o novedad en el ámbito de la evaluación de riesgos laborales. Todo lo contrario, Deben seguir el esquema habitual y simple que permita a la entidad asumir fácilmente todo aquello que se les plantee. En todo caso, los siguientes puntos son sólo una guía para que, si se quiere, nada quede en el tintero de aquello que es relevante en la elaboración de un informe. Por tanto, los siguientes pasos, meramente indicativos, son una guía simple para ello:

- 1.- Una breve introducción que muestre las características básicas de la entidad evaluada: actividad, tamaño, distribución geográfica, etc.
- 2.- Un apartado dedicado a la justificación del método seleccionado que deberá ajustarse a lo que se quiere medir a las características de la entidad. En esa justificación es bueno que se cite la fuente del método seleccionado y los mínimos datos de validez y fiabilidad que tenga, aunque sea en forma de ficha técnica. Sin esos mínimos datos se pierde una opción de calidad en la confección del estudio.
- 3.- Se debe explicar con detalle el procedimiento seguido, es decir, como se ha efectuado el muestreo de trabajadores o de unidades o de directivos, por ejemplo, si el método lo plantea. Explicar que criterio se ha seguido, con qué objetivo se fijó ese criterio y los plazos en los que se efectuó la recogida de datos. Ofrecer los datos de precisión y de nivel de confianza en el caso de estudios con muestreo.



4.- En los casos en que se utilicen diversas técnicas de registro (cuestionarios, grupos de discusión, entrevistas individuales o grupales, *focus grup*, etc.) deben describirse claramente de forma que se sepa que técnica se aplicó a que colectivo y de qué forma. Es norma inevitable que la administración de esas técnicas lo sea por personas acreditadas para ello y con la formación requerida y exigible.

5.- En el texto deben darse aunque sea de forma puntual y simple, las garantías que se han tomado para la gestión de la confidencialidad de la información.

6.- Debe explicarse cómo se han generado las bases de datos, con qué tipo de software o con qué tipo de recursos y las salvaguardas tomadas para proteger el acceso a esa información.

7.- Un apartado de presentación de resultados que debe ser claro, lo más simple posible en su presentación. Los análisis son complejos pero la presentación no debe serlo. Debe huirse de una relación incansable de tablas de datos sin mayor sentido y sin que sean interpretables para el lector. Los análisis basados en tratamientos estadísticos deben ser correctos, siguiendo las normas habituales para la presentación de datos y con especificación de los tamaños de muestra utilizados en cada análisis, los niveles de significación si se dan y añadir información sobre los recursos informáticos usados para ese tipo de análisis.

8.- La simplicidad no está reñida con la exhaustividad en la presentación de resultados.

9.- Establecer un apartado de conclusiones que este absolutamente ajustado a los datos obtenidos, no generadas como comentarios generales que dejan de lado lo que se ha mostrado anteriormente. 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 dicho en el apartado anterior 6.4. de este informe, añadiendo que deben ser fácilmente comprensibles de forma transversal.

11.- Se recomienda añadir un resumen final que permita en una lectura rápida y breve una apreciación general del tema que, de ningún modo substituye al informe, pero si puede ser utilizado como un documento de trabajo interno.

En esencia, un informe debe ser completo, técnicamente impecable y coherente con el proceso de evaluación efectuado. Además, por descontado, contado con que su presentación debe seguir en todo caso lo que la ley requiere en estos temas, evitando los plagios y las copias de informes anteriores que se “asemejan” a la entidad evaluada. Este tipo de praxis constituyen una auténtica perversión de todo el proceso de garantía de salud.

## 9. Recomendaciones a los comites de seguridad y representación sindical

### *9.1. La oferta de métodos de evaluación de riesgos psicosociales.*

*Miguel Ángel Gimeno*

Las empresas cuentan, en el desarrollo de su actividad preventiva, con dos importantes activos humanos propios: los delegados de prevención y, allí donde proceda, el Comité de Seguridad y Salud. Ambos poseen una serie de competencias y facultades claramente determinadas en la Ley 31/1995 (art. 35 y art. 39). Ambos están facultados para conocer directamente la situación preventiva de su centro de trabajo, y para realizar propuestas y promover iniciativas orientadas a mejorar las condiciones de trabajo de la empresa.

Un primer factor a tener presente por el Delegado de Prevención y el Comité de Seguridad y Salud, en relación con el proceso de evaluación de riesgos psicosociales, es la existencia -o no- de una adecuada planificación y programación preventiva (art. 16, Ley 31/1995). Ya hemos visto que los riesgos psicosociales suponen una realidad compleja y multicausal, por lo que la actuación preventiva frente a los mismos ha de estar debidamente planificada y coordinada. Esto exige que, en el seno del Comité de Seguridad y Salud y en el desempeño de sus competencias, se lleve a cabo el oportuno debate que asegure que la evaluación y la prevención de estos riesgos se integran en el sistema general de gestión de la empresa. Es un error “medir” sin más los riesgos psicosociales sin que éstos sean contemplados en el plan de prevención de la empresa de una forma programada; así como es otro error entender que la medición es el fin del proceso preventivo de los riesgos psicosociales.

En el desarrollo de sus competencias, el Comité de Seguridad y Salud promueve iniciativas sobre los métodos de evaluación y sobre los procedimientos

a seguir para la efectiva prevención de los riesgos (art. 39, Ley 31/1995). A la hora de plantear la evaluación de los riesgos psicosociales y elegir el método oportuno, los trabajadores deben ser consultados (art. 33 Ley 31/1995) y han de poder participar en dicho proceso (art. 34, Ley 31/1995); la aceptación de un procedimiento y un método de evaluación sin la consulta y el consenso adecuados puede resultar contraproducente. Es por ello que Delegados y Comité han de disponer de la información oportuna (art. 35 y 39, Ley 31/1995); además, resulta pertinente contar con el asesoramiento de técnicos de prevención ajenos a la empresa que puedan ayudar en la elección del método y su puesta en marcha (de acuerdo con el art. 38, Ley 31/1995).

La elección del proceso y método de evaluación exige otorgarle la relevancia que le corresponde, por lo que debe ser tratado de forma específica y concreta en las reuniones del Comité. La complejidad de los riesgos psicosociales y la diversidad de métodos requieren que la evaluación de este tipo de riesgos sea debidamente debatida en el seno de la empresa, y que no sea resultado de una decisión unilateral y urgente. A la hora de realizar la elección se ha de prestar atención a cuatro grandes factores:

- El proceso en sí de la evaluación.
- Los instrumentos con los que se va a realizar la evaluación.
- La gestión posterior de la información obtenida.
- Las implicaciones posteriores en la actividad preventiva de la empresa.

Sobre los instrumentos a lo largo del texto se han comentado diferentes aspectos a tener en cuenta; pero, entre las recomendaciones que procede aquí resaltar están, como mínimo:

- Su fundamentación científica.
- Sus características de fiabilidad y validez.
- El abanico de factores de riesgo psicosocial que contempla.
- La posibilidad de combinar información cualitativa y cuantitativa.
- El grado de participación en la recogida y posterior gestión de la información que ofrece.

Lo más adecuado, sobre este aspecto, es contar con el asesoramiento de un técnico en prevención especializado en el ámbito de la psicología aplicada.

Sobre el proceso en sí de la evaluación ya hemos hecho hincapié en la necesidad de que surja del propio plan de prevención de la empresa y de un debate interno. Además, el proceso ha de ser consultado a los trabajadores y sus representantes, permitiéndoles realizar las aportaciones que consideren oportunas, en aras de mejorar la actuación preventiva; sin por ello dejar de lado el rigor en la aplicación y las normas de administración. Resulta importante no perder de vista la idea de proceso continuo, dado que los riesgos psicosociales son multicausales y surgen en las interacciones laborales; por tanto, nunca pueden darse como cerrados y deben ser revisados periódicamente.

### *9.2. Las propuestas de intervención como resultado de la evaluación.*

*Miguel Ángel Gimeno*

Es importante entender que la elección del método, la evaluación del riesgo, y la obtención de un informe de la situación no supone el fin del proceso preventivo, si no una parte dentro del plan preventivo de la empresa. En muchas organizaciones parece entenderse que una vez elegido el método y realizada la evaluación ya se han trabajado suficientemente los riesgos psicosociales. Es competencia de los Delegados de Prevención y del Comité de Seguridad y Salud promover, no sólo iniciativas sobre los métodos sino también sobre los procedimientos para la efectiva prevención de los riesgos, proponiendo a la empresa la mejora de las condiciones o la corrección de las deficiencias existentes (artículo 39 Ley 31/1995).

En el apartado anterior hemos apuntado cuatro grandes factores a los que debemos prestar atención. Dos de ellos ya han sido comentados. Vamos ahora a plantear los dos restantes.

Por lo que hace referencia a la gestión posterior de la información obtenida es obligatorio que dicha información sea conocida por el Delegado de Prevención y por el Comité de Seguridad y Salud. También es importante que el procedimiento de evaluación de los riesgos psicosociales permita la implicación de ambos activos, y que formen parte activa del proceso de gestión de la información obtenida a través de los instrumentos de evaluación.

El cuarto factor, las implicaciones posteriores en la actividad preventiva de la empresa, supone la actuación sobre los factores de riesgo psicosocial detectados. La forma de intervenir sobre los factores psicosociales está claramente recogida en la Ley de prevención. El art. 14 establece la obligación del empresario de realizar la prevención de los riesgos laborales –y por tanto también los psicosociales– mediante la integración de la actividad preventiva en la empresa y la adopción de cuantas medidas sean necesarias para la protección de la seguridad y la salud de los trabajadores; además, desarrollará una acción permanente de seguimiento de la actividad preventiva con el fin de perfeccionarla (este es un aspecto fundamental en los riesgos psicosociales).

Los principios de acción preventiva implican que la aplicación de medidas ha de ir dirigida a combatir los riesgos en su origen, lo que implica trabajar sobre la organización del trabajo y las características de las tareas. El foco de la actuación preventiva en los riesgos psicosociales ha de ser la protección colectiva, que debe anteponerse a la protección individual (art. 15, Ley 31/1995). Además, la planificación preventiva debe realizarse buscando un conjunto coherente que integre en ella la técnica, la organización del trabajo, las condiciones de trabajo, las relaciones sociales y la influencia de los factores ambientales en el trabajo. Junto a estas intervenciones, se debe realizar una actividad informativa; de acuerdo con el art. 18 de la Ley 31/1995, los trabajadores han de recibir la información necesaria sobre los riesgos psicosociales que pueden afectarles, las medidas y actividades de protección y prevención aplicables, y las medidas adoptadas; si fuera necesario, deberían también recibir formación al respecto (artículo 19, Ley 31/1995).

## 10. Recomendaciones a las empresas

### *10.1. Costes para las empresas de las evaluaciones de riesgos psicosociales.*

*Alejandro Romero*

En el informe de la Encuesta ESENER realizada por la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, se hace alusión a que los principales obstáculos para la gestión de los riesgos psicosociales en las empresas son la falta de percepción de esta cuestión como un tema sensible y la falta de recursos sobre todo en las pymes. Además, por lo general, las empresas gestionan los riesgos psicosociales proporcionando formación y realizando algunos pequeños cambios en la organización del trabajo. Sin embargo, sólo alrededor de la mitad informan a los trabajadores acerca de los riesgos psicosociales y sus efectos en la salud y la seguridad. No vamos a descubrir nada nuevo si decimos que, realizar una evaluación de riesgos psicosociales conlleva un gasto inicial elevado para la empresa. Y ello por varios motivos.

El primero es que las metodologías utilizadas son complejas y requieren de la participación de los trabajadores, ya no sólo en la cumplimentación de cuestionarios, sino también en realización de entrevistas con el experto y en la participación de grupos de discusión, junto con el registro de toda esta información y la posterior explotación de los datos. Todo ello conlleva la dedicación de muchas horas. Algunas metodologías contemplan la cumplimentación de los cuestionarios de forma “on-line” y ello abarata notablemente el coste. Otra posibilidad es la lectura óptica de los cuestionarios. Por supuesto, la introducción manual de los cuestionarios en la correspondiente aplicación informática encarece el producto final.

El segundo motivo es que las metodologías más conocidas pueden sobrepasar las capacidades de las pymes, ya que están pensadas para la gran empresa en las que el departamento de RRHH tiene medios y no para las pymes, que son el prototipo mayoritario de nuestro tejido empresarial, requiriendo también muchas horas de dedicación.

Y el tercero es que en este tipo de evaluaciones se requiere la intervención de un especialista-experto (o varios) en riesgos psicosociales, que elaboren el informe final y sus recomendaciones, no sólo en base a los resultados numéricos, sino también a las entrevistas y grupos de trabajo a los que deberá asistir. Y el número de horas van sumando. O multiplicando.

Una forma de reducir costes para la empresa, si la oferta de servicios está presentada de tal modo que desglose claramente las diferentes etapas (Sesiones informativas previas, Distribución y recogida de cuestionarios, Introducción de cuestionarios, reuniones informativas posteriores de devolución de resultados, etc.) sería que la propia empresa, siempre que disponga de los recursos adecuados, pudiera asumir alguna de las etapas de gestión de la evaluación, aunque nunca las técnicas.

Otra posibilidad que podrá contemplar la empresa para aplazar los costes de la evaluación, que siempre deberá consensuar con los representantes de los Trabajadores, es la posible segmentación de la evaluación dentro de sus planes anuales de acción, realizándose paulatinamente por centros de trabajo, sectores de actividad, Divisiones o Departamentos.

### *10.2. Las propuestas de intervención como resultado de la evaluación.*

*Juan Carlos Fernández*

103

Una vez tenemos una evaluación de riesgos psicosociales realizada empieza el reto más importante que es el de proponer que hacemos con los resultados o recomendaciones que se derivan de la misma. Se trata de implantar medidas que mejoren la salud de las personas, organizaciones, grupos, etc. En definitiva, se trata de mejorar la salud laboral y para ello deben conjugarse los esfuerzos tanto de las empresas, de los trabajadores y de la sociedad en general.

Los resultados de los estudios en los que se analizan las buenas prácticas de empresas de todo el mundo señalan que las **medidas preventivas** deben reunir una serie de criterios para lograr una óptima eficacia:

- Las medidas dirigidas a mejorar la salud de los trabajadores deben basarse siempre en un análisis profundo de la organización, a través de la realización de una evaluación específica de riesgos psicosociales. Esta evaluación es el primer paso para lograr unas medidas preventivas que se adecúen a la realidad de la organización.
- Las medidas preventivas deben involucrar a todas las partes interesadas, es decir, a la empresa, los trabajadores, los representantes de los trabajadores y los técnicos de prevención de riesgos laborales.

- Las medidas preventivas más eficaces son las que afectan al conjunto de la organización, del departamento o área o del puesto, y no tanto las individuales, dado que estas suelen ser más reactivas a la aparición del daño más que a la prevención del mismo.
- Las medidas preventivas establecidas siempre serán igual que en el resto de especialidades técnicas enfocadas a:
  - Acciones correctoras (Medidas técnicas dirigidas a reducir tensiones y esfuerzos).
  - Acciones para el control (Medidas organizativas dirigidas a reducir los índices de exposición).
  - Acciones de información/formación (Medidas formativas dirigidas a mejorar las prácticas profesionales).
- Las medidas preventivas deben integrarse en la gestión diaria de todas las áreas y actividades de la empresa, impregnando a todos los niveles de la misma.

¿Cómo afrontamos la prevención de los riesgos psicosociales? En un principio no existen enfoques estandarizados ni manuales para crear un programa para la prevención de los riesgos psicosociales genérico, ni recetas milagrosas, o generalidades que sirvan para cualquier tipo de empresa independientemente de sus características, huya de aquellos planteamientos generalistas o vaguedades que no delimiten cuál es la acción a emprender. No obstante si desea obtener información basten tres reseñas:

- Experiencias En Intervención Psicosocial. Más allá de la evaluación del riesgo (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2009).
- Principios comunes de la INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL en Prevención de Riesgos Laborales (Instituto Navarro de Salud Laboral, 2009).
- Perspectivas de Intervención en Riesgos Psicosociales. Medidas Preventivas (Foment del Treball Nacional, 2007).

El diseño del programa y las soluciones apropiadas están condicionados por varios factores: el tamaño, el sector, la complejidad de la organización, los recursos disponibles, y especialmente los problemas psicosociales que son



característicos de una organización, directamente proporcional a la magnitud e intensidad de los mismos.

Es decir, no será lo mismo, afrontar los riesgos psicosociales que pueda tener el puesto de trabajo de atención telefónica al cliente en un “Call-Center”, a los riesgos psicosociales que encontremos en el puesto de celador de Hospital, con los que tenga el puesto de operario de línea de ensamblaje de piezas y por ello la intervención tendrá que ser distinta para cada caso.

Las soluciones a los problemas y riesgos psicosociales detectados podrán ser:

- Sencillas. Problema con una única causa, localizada claramente y con solución accesible en cuanto a tiempo y recursos.
- Complejas. Problemas con etiología multicausal, prolongados en el tiempo, y con dificultades para establecer una solución factible con nuestros propios recursos.

Aunque, como ya decimos, no es posible dar una receta general para prevenir los riesgos psicosociales en el trabajo, sí es posible ofrecer unas pautas para diseñar el proceso de implantación de las medidas preventivas sobre los riesgos psicosociales en las empresas y/u organizaciones.

105

Siempre hemos de partir de que se ha hecho una correcta identificación y evaluación de los riesgos psicosociales como se ha expuesto en capítulos anteriores, tras la misma nos queda la intervención (medidas preventivas), y la revisión de la evaluación (comprobación de la eficacia de la intervención).

Para que el proceso tenga garantía de éxito, tienen que prepararse suficientemente las empresas y organizaciones. La preparación de la planificación de la intervención psicosocial (implantación de medidas preventivas) debe incluir como mínimo los pasos siguientes:

- Informar a todos los trabajadores del resultado de la identificación / Evaluación de los riesgos psicosociales, haciendo labor de concienciación a los trabajadores y a los empresarios sobre los riesgos psicosociales / Organizativos presentes en sus puestos de trabajo y empresas (información, formación, sensibilización).
- Asegurar la dedicación de recursos a través de las empleadas/os del Servicio de Prevención Propio, o del Servicio de Prevención Ajeno, o del Servicio

de Prevención Mancomunado, o delegados de prevención, o trabajadores designados, o responsables de área (sección, departamento, servicio, etc.) y el apoyo por parte de la dirección y los representantes de los trabajadores para que la planificación de las acciones derivadas de la identificación/evaluación que se lleven a cabo en la organización.

- Incorporar la aportación y la participación de los trabajadores y los directivos en todas las fases de la planificación de acciones elemento crítico de cara a conseguir el éxito en la implantación de las acciones preventivas. Para ello es imprescindible haberlos incorporado ya en la fase inicial de identificación / evaluación.

- Establecer las personas responsables de las acciones, valorar el coste de las mismas, el plazo de ejecución, y la prioridad de unas sobre otras marcada por el resultado de la identificación / evaluación. El designar y valorar los recursos necesarios nos permitirá garantizar el éxito del programa (p.e. la formación especializada para el personal en la organización o el uso de especialistas en psicología, u otros expertos en áreas concretas).

Reunir a los trabajadores y directores en un grupo de trabajo cuando no exista un Comité de Seguridad y Salud para la planificación de todo el proceso de intervención psicosocial, incluido en el mismo la fase de adaptación de las soluciones o medidas expuestas para la eliminación, minimización o prevención de los riesgos detectados es un enfoque útil y eficaz para crear una planificación de la intervención que basada en las opiniones de los técnicos de prevención nos permita conseguir el objetivo último de prevención de los riesgos psicosociales.

Las investigaciones han mostrado la eficacia de estos esfuerzos participativos para tratar los problemas psicosociales en el lugar de trabajo. En parte es porque permiten utilizar la experiencia que tienen los trabajadores en referencia a los peligros encontrados en los trabajos, y a los directivos / jefes exponer las dificultades para la organización y gestión del mismo, y en parte es porque durante el proceso se favorece la comunicación interactiva y la participación de las partes lo que en sí mismo es saludable para la organización.

Sin embargo, cuando se forman tales grupos de trabajo, se deben establecer un mínimo de reglas de funcionamiento de los mismos, con el fin de asegurar que acaten los criterios, las priorizaciones, y las decisiones consensuadas entre

las partes, dado que hemos de evitar que la discusión sea un indicador que incremente los riesgos detectados por falta de operatividad a la hora de adoptar las medidas mínimas necesarias de trabajo. Es necesario que se rijan por un procedimiento de trabajo en grupo (Principio, desarrollo en fases y cierre), insistimos que sino muchas medidas quedan siempre en la mesa de discusión del grupo sin llegar a implantarse, para desesperación o perjuicio de los trabajadores. Por ello es bueno que se elija un líder entre las partes; o bien porque sea el responsable del informe de evaluación; o bien porque tenga formación en técnicas de dinámica de grupo, o bien porque sea una persona de cohesión en el grupo reconocida por las partes que componen el mismo; o que se le faciliten recursos para ello, también siempre se puede contar con técnicos asesores en psicología aplicada externos (servicios de prevención o sindicatos). No obstante e independientemente de que se puedan generar grupos de trabajo, hemos de recordar de nuevo la necesaria implicación del Comité de Seguridad y Salud que deben hacer las funciones de observatorios permanentes de los riesgos, medidas de intervención y procesos de gestión de las mismas en los puestos, áreas o departamentos dónde se estableciesen, siempre que en la empresa esté constituido.

#### Pasos hacia la intervención psicosocial:

a) Elaborar e implementar las medidas preventivas. Un elemento fundamental, piedra angular del trabajo en la prevención de cualquier riesgo relacionado con los factores psicosociales es la Evaluación específica de riesgos psicosociales, también llamada evaluación de Nivel Avanzado. Gracias a esta herramienta, podemos conocer cuál es la situación actual en relación a los riesgos psicosociales en nuestra empresa.

El diseño de la evaluación de riesgos psicosociales, el análisis de los datos, y otros aspectos de un programa para la prevención de los mismos necesitarían la ayuda de los expertos en psicología aplicada. Sin embargo, la responsabilidad de la implantación del programa de prevención debe quedarse en la organización.

Una vez que se hayan identificado las causas de los riesgos psicosociales en el trabajo y nos acercamos a la comprensión del origen del problema, se crea el marco adecuado para la elaboración y la implementación de una estrategia de intervención.

En organizaciones pequeñas o en organizaciones grandes las discusiones formales o informales que ayudaron a identificar los problemas psicosociales, a organizar el modelo de análisis de los mismos, así como las entrevistas individuales o grupales realizadas sobre los mismos, las anotaciones u observaciones recogidas en los instrumentos de evaluación, aportan ideas de mejora o de solución de los problemas de este tipo que deben ser valoradas e integradas en el informe final de evaluación al emanar de los propios afectados, sus condiciones de trabajo y la organización dónde se encuentran. El proceso de aportaciones de ideas de mejora será más o menos formal, o tendrá diferentes formas de recogida de las mismas en función del tamaño de la organización o el número de trabajadores que formen los puestos evaluados.

En la mayoría de ocasiones es el Servicio de Prevención Propio o Ajeno, y el Comité de Seguridad y Salud, o el grupo de trabajo formado por trabajadores y empresarios, con los delegados de prevención, trabajadores designados, o los que se considere los que han de desarrollar las recomendaciones que provienen de la evaluación de riesgos psicosociales con la ayuda de los especialistas que la han realizado.

Ciertos problemas, como la violencia, sea del tipo que sea en el lugar de trabajo, los conflictos en las relaciones serían prioritarios en la organización y necesitarían intervenciones más generales en las que intervenga toda la organización (p.e.: indicadores de acoso), o muy específicas si sólo afectan a un puesto o condiciones de trabajo puntuales (p.e.: vigilante de seguridad en recinto aislado en el campo). Otros problemas como un volumen excesivo de trabajo existirían solamente en unos departamentos y entonces necesitarían soluciones más limitadas y que afectarían solamente a algunos puestos como el re-diseño de la manera en que se organiza el trabajo, el sistema de pausas o descansos o el rendimiento exigido por el trabajo.

Aún otros problemas serían específicos a ciertos trabajadores y se resistirían a algún tipo de cambio organizativo, necesitando entonces el manejo de medidas orientativas de ayuda para al trabajador, o la participación activa de Vigilancia de la Salud, dado que en prevención de riesgos psicosociales podemos intervenir siempre sobre las situaciones de trabajo pero nunca sobre la persona directamente.

Algunas intervenciones se implementarían rápidamente (por ejemplo, las mejoras de comunicación, la información, la formación en manejo del estrés),

pero otras necesitarían más tiempo para implementarlas (por ejemplo, la modificación de ciertos aspectos de organización, de ejercicio del liderazgo, el re-diseño de un proceso, cambio de actitud).

- *Hemos de centrarnos en las causas del riesgo psicosocial para prevenirlo, eliminarlo o minimizarlo.*
- *Propongamos y prioricemos estrategias de intervención en función del nivel de riesgo detectado y la sencillez o complejidad de las medidas propuestas.*
- *Comuniquemos las medidas preventivas planificadas a los trabajadores.*
- *Implementemos las intervenciones (Quién, cómo, cuándo, cuanto, dónde, a quién, hasta dónde, etc.).*
- *Establezcamos sistemas de medición de la eficacia de las mismas en el corto, medio o largo plazo.*

Antes de que se lleve a cabo alguna intervención, los trabajadores deben estar informados sobre las medidas que se tomarán y cuando van a realizarse. Para este propósito es útil realizar una reunión con todos los trabajadores y justificar las medidas que se van a adoptar basándonos en el análisis de los resultados del centro de trabajo y luego centrándonos en los resultados por puesto, sección, departamento, etc.

Las medidas preventivas deben estar adaptadas a la situación particular de la empresa, no obstante suelen estar enfocadas al trabajo en cambio de actitud, percepción, a través de formación continuada y específica, establecimiento de procedimientos, adaptación del puesto a la persona, mejoras de la gestión de los factores humanos, etc.

Y en este punto, es donde los informes de evaluación suelen dar menos ayudas y apoyos a los técnicos y a las empresas. Aspectos que habitualmente se suelen suplir en base a la experiencia profesional de los técnicos que realizaron la identificación y evaluación, y al nivel de implicación y participación de toda la empresa en la misma, hechos que serán críticos para determinar el contenido y la justificación de las medidas preventivas propuestas.

Una evaluación psicosocial debe haber sido capaz de dar respuestas a los cómo resolver los riesgos detectados, muchas veces es tomada como un informe de auditoría de la gestión de la organización de la empresa. Siempre afecta a la dirección por lo que hemos de ser tan cautos como objetivos en la exposición

de los riesgos y la propuesta de medidas por ello en riesgos psicosociales cuanto más compleja y cuanto mayor compromiso requiera la evaluación mayor nivel de formación y experiencia requiere el técnico especialista en psicología, dado que sino las medidas que proponga serán a todas luces inoperativas e inoperantes.

b) Seguimiento de las medidas preventivas.

Antes de seguir hemos de matizar que nos encontramos aún muchas evaluaciones que no van más allá de un documento formal en el que se describe de forma detallada la situación y las medidas preventivas que deben realizarse, que al analizarlas no son más que un “copipega” de lo que indican los manuales de los instrumentos utilizados, siendo en ocasiones extremadamente difícil o imposible su operativización o adaptación. También existen medidas de baja exposición en las que se percibe una falta de conocimiento real de las condiciones de trabajo de la organización en las que no ha habido un análisis del trabajo real y de las condiciones psicosociales de la misma. O medidas redactadas muy defensivamente para que el técnico no se vea implicado en la situación real de la empresa, sobre todo cuando existen conflictos, denuncias, etc. También existen medidas que únicamente transcriben lo que la dirección o los representantes de los trabajadores quieren alejándose de la realidad psicosocial de la organización, que acaban polarizando la situación y paralizando la implantación por la desconfianza lógica que genera a la parte menos favorecida. Lo que suelen tener en común todos estos tipos de medidas es que pueden poner en evidencia las carencias y debilidades del procedimiento de evaluación y del evaluador, y al final únicamente servir para que quede constancia de su realización (de la evaluación de riesgos) pero no para realizar un trabajo que favorezca la salud de los trabajadores, es decir se constata el problema pero no se aportan soluciones al mismo, no se realiza prevención de riesgos, sino evitación de los mismos.

Salvando lo anteriormente expuesto y confiando en el buen trabajo que realizan un numeroso grupo de técnicos de prevención especialistas en la materia de los servicios propios o ajenos debidamente acreditados, mantenemos nuestra opinión de que el seguimiento de la implantación de las medidas preventivas es un paso esencial en el proceso de intervención. La reevaluación, el haber establecido marcadores de gestión de las mismas, es totalmente necesario para determinar si la intervención produce los efectos deseados o si se necesita un

cambio de dirección en las medidas preventivas implementadas, siempre enriquecerá el proceso, y al igual que las organizaciones son dinámicas y flexibles, en continua adaptación al cambio, los desarrollos de intervención psicosocial en la empresa deben tener el mismo margen de dinamismo y flexibilidad que la organización.

Si planificamos un seguimiento, estamos incrementando la probabilidad de éxito de nuestras estrategias o medidas aplicadas, en realidad es una forma sencilla de analizar si las medidas preventivas están surtiendo efecto o si por el contrario no son las más adecuadas para el tipo de problemática detectada y debemos cambiar nuestras intervenciones, o plantear otros enfoques desde el área médica o el área de gestión de personas.

Además el seguimiento nos permite adaptar las estrategias a los acontecimientos o cambios que puedan acontecer en la organización que pueden alterar el desarrollo de las medidas preventivas.

Se deben establecer estructuras de tiempo para evaluar la implantación de estas medidas preventivas. Las intervenciones que suponen un cambio organizativo importante deben recibir el examen a corto plazo y a largo plazo.

Las reevaluaciones a corto plazo puede hacerse trimestralmente (también podría ser semestralmente) para proveer una indicación temprana de la eficacia del programa o alguna necesidad por una nueva dirección ya que muchas intervenciones producen efectos iniciales que no persisten. Las reevaluaciones a largo plazo deben establecerse en la planificación y son necesarias para determinar si las intervenciones producen los efectos duraderos.

- *Hagamos seguimiento de la intervención psicosocial resultante de las evaluaciones a corto plazo y a medio plazo.*
- *Evaluemos las percepciones de trabajador sobre las condiciones de trabajo, el estrés, la salud, y la satisfacción tras la finalización del proceso de implantación de medidas preventivas.*
- *Incluya unas medidas objetivas (planificables, participadas, medibles/contratables, y que se puedan integrar a los programas de gestión de la empresa).*
- *Perfeccionar las estrategias de intervención nos permite anticipar nuevas situaciones de riesgo psicosocial que pueden generar daños a la salud.*

Las reevaluaciones deben enfocarse hacia los mismos tipos de información obtenidos durante la fase de identificación del problema de la intervención, realizando un procedimiento de evaluación lo más similar al inicial abordando

los que estaban presente entonces, y aprovechando para evaluar los nuevos que hubieren aparecido. Si bien es cierto, que en muchas ocasiones sólo será necesario evaluar aquellos puestos o departamentos en los que se hubieren detectado mayor nivel de riesgo, y sobre los que se focalizó la intervención psicosocial para comprobar la eficacia de las medidas adoptadas.

Sin embargo, los efectos de las intervenciones sobre los riesgos psicosociales en el trabajo en los datos organizativos como el absentismo, la rotación, el rendimiento en el trabajo, tienden a estar menos claros si no se definieron inicialmente criterios objetivos para poder comparar el resultado y hacer una atribución de eficacia que no se corresponda con otros factores distintos a los psicosociales.

El proceso de prevención de los riesgos psicosociales en el trabajo no termina con la evaluación, diríamos que empieza cuando esta termina. Se debe considerar la prevención de los mismos como un proceso continuo que usa los datos de evaluación para mejorar las condiciones de trabajo de la empresa, para mejorar los niveles de satisfacción, implicación de los trabajadores, y disminución de los problemas de salud, se trata de evitar los accidentes y enfermedades derivadas del trabajo que siempre redundan en beneficio de todas las partes implicadas, y permite hacer organizaciones más saludables, participativas y competitivas. La implantación de medidas es una oportunidad para adoptar medidas, implantar cambios y tomar decisiones que suponen una segura mejora de toda la organización.



## 11. Análisis sistemático de la actual oferta de métodos de evaluación de riesgos psicosociales.

*Equipo GTEAAP Joan Guàrdia*

De acuerdo con algunas publicaciones y de expertos como las contenidas en Meliá, Nogareda, Lahera, Duro, Peiró, Salanova y Gracia (2009) sobre la evaluación de los Riesgos Psicosociales, debemos tener en cuenta diversos aspectos en el momento de considerar que método seleccionar ante la necesidad de la evaluación de los riesgos de origen psicosocial. Así, destacan, en general, las siguientes propiedades:

- 1.- Fundamento científica
- 2.- Contrastes específicas del método
- 3.- Fiabilidad y Validez
- 4.- Análisis de los ítems
- 5.- Baremación
- 6.- Estandarización y administración
- 7.- Evaluación de riesgos psicosociales y propuestas de intervención
- 8.- Adaptación a la legislación vigente
- 9.- Aplicabilidad en la empresa y uso profesional de los instrumentos de evaluación
- 10.- Conocimientos del evaluador
- 11.- Pruebas piloto

Existen diversos métodos y posibilidades y queremos, en este breve documento, dar un listado de aquello que han mostrado cumplir con los anteriores puntos y criterios y que, por tanto, ofrecen garantías de uso.

- Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales, Identificación de Situaciones de Riesgo del Instituto Navarro de Salud Laboral.

- Cuestionario RED-WONT de la Universitat Jaume I.
- INERMAP del Instituto de Ergonomía de Mapfre.
- Método de Evaluación de Factores Psicosociales FPSICO del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- Batería de Evaluación de Riesgos Psicosociales para las PYMES de MC-Mutual y Universitat de Barcelona (MC-UB).
- CoPsoQ ISTAS-21 de CC.OO.; Universitat Autònoma de Barcelona; Universitat Pompeu Fabra y Generalitat de Catalunya.
- Batería de Factores Psicosociales de Salud Laboral de la Universitat de València.
- Metodología “Prevenlab- A.M.I.G.O” (análisis multifacético de intervención y gestión organizacional) de la Universitat de València. “Prevenlab/ Psicosocial” (Peiró, 1999).
- DECORE: Cuestionario multidimensional para la evaluación de factores psicosociales en el entorno laboral de la Universidad Complutense de Madrid.

Existen otros métodos de uso parcial que también son conocidos y usados pero que no son de acceso abierto y por tanto no son de uso común. Entre estos cabe destacar algunas propuestas interesantes como los que se agregan a Inermap (*Psicomap, Edumap, Sanimap*, etc...) y similares en distintos sectores de actividad laboral. Como sea que en estos casos su uso está restringido y limitado no nos dedicaremos a ellos para favorecer aquellos métodos de más fácil acceso y utilización.

Para cada uno de los métodos citados, procederemos a definir sus propiedades, sus características psicométricas, sus valores de referencia en términos de validez y de fiabilidad y, finalmente, un breve comentario a propósito de sus ventajas e inconvenientes siempre desde un punto de vista aplicado.

**MÉTODO:** Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales, Identificación de Situaciones de Riesgo del Instituto Navarro de Salud Laboral (<http://www.cfnavarra.es/insl>).

POBLACIÓN A LA QUE SE DIRIGE	Total de trabajadores de la entidad especialmente en el caso de empresas pequeñas. Se recomienda en el manual de administración el muestro en las grandes entidades.
ESTRUCTURA DEL INSTRUMENTO DE MEDIDA.	Se trata de un cuestionario convencional, estructurado de forma multifactorial en los siguientes factores de medición: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Participación, implicación y responsabilidad</li> <li>• Formación, información y comunicación.</li> <li>• Gestión del tiempo.</li> <li>• Cohesión de grupo.</li> </ul>
MEDIDAS QUE APORTA	Se obtiene una puntuación, en cuatro niveles de riesgo, para cada uno de los factores descritos que identifican la situación de grupos de trabajadores en riesgo.
MODELO PSICOMÉTRICO DE CONSTRUCCION DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN.	El cuestionario aquí valorado se ha generado a partir de la Teoría Clásica de los Test con norma de baremación de grupo.
DATOS DE VALIDEZ Y FIABILIDAD PSICOMÉTRICAS	Existen diversos estudios a propósito de la validez y fiabilidad de este cuestionario, todos ellos confirman la estructura multifactorial del cuestionario y ofrecen valores de Alfa de Cronbach (fiabilidad) elevados. Su uso está garantizado desde el punto de vista psicométrico.
VENTAJAS	Se trata de un instrumento muy sencillo, fácil de administrar y sin especiales peculiaridades. Requiere poco tiempo, pocas instrucciones y puede ser de administración colectiva.
INCONVENIENTES	Está excesivamente centrado en el trabajador y existen factores y aspectos propios de la empresa que no se consideran. Hacen falta más estudios que confirmen la validez discriminante del cuestionario, puesto que sólo existen datos sobre validez de contenido.

COMENTARIO GENERAL	Este es un instrumento que puede ser una herramienta a considerar cuando se desee efectuar lo que se llama una prueba de “screening” (prueba rápida como una especie de “foto” de la situación).
--------------------	--

MÉTODO: Cuestionario RED-WONT de la Universitat Jaume I ([www.wont.uji.es](http://www.wont.uji.es)).

POBLACIÓN A LA QUE SE DIRIGE	Se dirige a la evaluación de personas y entidades bajo los preceptos legales de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales. Evalúa las entidades a partir de un procedimiento que se adapta a cada caso y que genera un modelo propio para la entidad evaluada que se denomina RED.
ESTRUCTURA DEL INSTRUMENTO DE MEDIDA.	RED es un cuestionario práctico, sistemático y comprensivo, modular, flexible, científico, y adaptado a las normas legales. Se trata de un instrumento multifactorial de carácter situacional, es decir, deja de lado aquellos factores que se conoce son inmutables por la acción de la prevención (personalidad, temperamento, etc )

<p>MEDIDAS QUE APORTA</p>	<p><b>1. RIESGOS O PELIGROS PSICOSOCIALES</b></p> <p>1.1. Demandas Laborales</p> <p>1.1.1. Sobrecarga cuantitativa</p> <p>1.1.2. Ambigüedad de rol</p> <p>1.1.3. Conflicto de rol</p> <p>1.1.4. Rutina</p> <p>1.1.5. Sobrecarga cualitativa Mental</p> <p>1.1.6. Sobrecarga cualitativa Emocional</p> <p>1.1.7. <i>Mobbing</i></p> <p>1.2. Recursos Laborales</p> <p>1.2.1. Autonomía</p> <p>1.2.2. <i>Feedback</i></p> <p>1.2.3. Calidad organizacional</p> <p>1.2.4. Formación organizacional</p> <p>1.3. Recursos Sociales</p> <p>1.3.1. Apoyo social</p> <p>1.3.2. Liderazgo</p> <p>1.3.3. Relaciones interpersonales</p> <p>1.3.4. Trabajo en equipo</p> <p>1.4. Recursos Personales</p> <p>1.4.1. Autoeficacia</p> <p>1.4.2. Competencia mental</p> <p>1.4.3. Competencia emocional</p> <p>1.4.4. Competencia profesional</p>
	<p><b>2. CONSECUENCIAS</b></p> <p>2.1. Daños Psicosociales</p> <p>2.1.1. Síntomas psicósomáticos</p> <p>2.1.2. Aburrimiento</p> <p>2.1.3. Cinismo</p> <p>2.1.4. Fatiga</p> <p>2.1.5. Ansiedad</p> <p>2.1.6. Adicción al trabajo</p> <p>2.2. Daños Organizacionales</p> <p>2.2.1. (falta de) Compromiso organizacional</p> <p>2.2.2. Intención de abandono</p> <p>2.2.3. Absentismo</p> <p>2.2.4. Ineficacia profesional</p> <p>2.3. Bienestar psicológico</p> <p>2.3.1. Satisfacción laboral</p> <p>2.3.2. Relajación</p> <p>2.3.3. Absorción</p> <p>2.3.4. Interés intrínseco</p> <p>2.3.5. Placer</p> <p>2.3.6. Reto laboral</p> <p>2.3.7. Motivación laboral (<i>engagement</i>)</p> <p>2.3.8. <i>Flow</i> (experiencias óptimas)</p>

<p>MODELO PSICOMÉTRICO DE CONSTRUCCION DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN.</p>	<p>Esta construido a partir de la Teoría Clásica de los Test y se define por la agregación de puntuaciones con baremación de norma de grupo.</p>
<p>DATOS DE VALIDEZ Y FIABILIDAD PSICOMÉTRICAS</p>	<p>El equipo de investigación WONT aporta múltiple evidencia empírica acerca de la alta fiabilidad y validez del procedimiento, en general basados en estimaciones Alfa de Cronbach. Se reportan pocos estudios acerca de la estructura factorial confirmatoria, pero se garantiza la validez de contenido y de constructo.</p>
<p>VENTAJAS</p>	<p>La principal ventaja del sistema presentado es que se ajusta a la entidad que se evalúa. De esta forma, se garantiza un ajuste absoluto entre las exigencias de la entidad y el sistema de medida.</p>
<p>INCONVENIENTES</p>	<p>Se trata de un proceso largo y que implica mucho esfuerzo para la organización evaluada, puesto que a la administración del cuestionario, deben añadirse las fases previas de ajuste (grupos, <i>fogus group</i>, entrevistas diversas, etc...).</p>
<p>COMENTARIO GENERAL</p>	<p>Se trata de una opción integral y amplia que debería ser seleccionado en aquellos casos en los que se desea evaluar una organización de forma exhaustiva, no breve y completa. Se trata de una de las baterías más completas que se pueden obtener actualmente y que, insistimos, debe considerarse seriamente si se desea una evaluación exhaustiva de la entidad laboral.</p>

MÉTODO: INERMAP del Instituto de Ergonomía de Mapfre (www.inermap.com)

<p>POBLACIÓN A LA QUE SE DIRIGE</p>	<p>Se trata de un procedimiento doble (observación directa o cuestionario) que se aplica a diversos sectores de actividad (educación, sanidad, industria, etc.) Cada uno de estos sectores dispone de un instrumento y estrategia específico.</p>
<p>ESTRUCTURA DEL INSTRUMENTO DE MEDIDA.</p>	<p>Se trata de un sistema multifactorial y además multimétodo, de forma que se puede optar por diversos aspectos a considerar. Desde la observación directa del técnico hasta la administración de cuestionarios.</p>
<p>MEDIDAS QUE APOR- TA</p>	<p>Depende del ámbito de aplicación (educación, sanidad, etc.) pero en general se ofrece una puntuación que se categoriza en cuatro niveles de riesgo asociado a cada factor medido. Se mide, en general:</p> <p><u>Distribución y diseño</u> Proxemia ambiental Diseño ergonómico Factores físicos ambientales Diseño de la comunicación Diseño ambiental</p> <p><u>Comunicación</u> Calidad de la comunicación Participación <i>Feedback</i> Formación Diseño de la comunicación</p> <p><u>Liderazgo</u> Autonomía Estilo <i>Feedback</i> Participación</p> <p><u>Carga Mental</u> Contenido de la tarea Atención Cambios tecnológicos Presión de tiempo Percepción del riesgo Percepción del trabajo Definición de rol Autonomía</p> <p><u>Turno</u> Efecto del turno horario</p> <p><u>Satisfacción social</u> <i>Feedback</i> Satisfacción social Percepción del trabajo</p>

MODELO PSICOMÉTRICO DE CONSTRUCCIÓN DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN.	Se trata de un instrumento generado por validez de contenido directo. El manual de uso no ofrece datos concluyentes sobre el modelo psicométrico implicado en la construcción de la prueba.
DATOS DE VALIDEZ Y FIABILIDAD PSICOMÉTRICAS	No se ofrecen estudios científicos a propósito de los valores de fiabilidad y validez. No se reportan datos acerca validez de constructo ni de contenido.
VENTAJAS	Se trata de un método simple, fácil de aplicar, claro y sin especiales complicaciones. La incorporación de un registro por parte del técnico permite una aproximación más creativa que en otros casos.
INCONVENIENTES	No se dan las condiciones mínimas de rigor psicométrico propias de una escala de medida integral.
COMENTARIO GENERAL	Este último punto pone en cuestión el uso de la batería de medida y, por tanto, en el caso de que se opte por ella deberá tenerse en cuenta que los datos difícilmente tendrán cierta validez ecológica.

**MÉTODO:** Método de Evaluación de Factores Psicosociales FPSICO del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (<http://www.insht.es/portal/site/Insht/fpsico>)

POBLACIÓN A LA QUE SE DIRIGE	Tiene como objetivo la obtención de información, a partir de las percepciones de los trabajadores sobre distintos aspectos de su trabajo, para valorar las condiciones psicosociales de la empresa. Es también una lista de chequeo de la organización, con un formato de preguntas con respuestas tipo escala de 3 a 5 rangos en función de la misma, siendo el polo más bajo la menor intensidad o ausencia y el polo más alto la mayor intensidad o presencia del aspecto medido.
------------------------------	--



ESTRUCTURA DEL INSTRUMENTO DE MEDIDA.	La presentación de los resultados agrupa las respuestas a los ítems (preguntas) del cuestionario en tres rangos: situación satisfactoria, intermedia y nociva. El cuestionario del método de factores psicosociales está compuesto por 75 preguntas con la que se obtiene información acerca de 7 factores, cada uno de los cuales es evaluado en una escala de puntuación de rango entre 0 y 10. En general mide:
MEDIDAS QUE APORTA	Ofrece valores de factores generales como los siguientes:  Carga Mental Autonomía Temporal Contenido del trabajo Supervisión-Participación Definición de Rol Interés por el Trabajador Relaciones personales
MODELO PSICOMÉTRICO DE CONSTRUCCION DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN.	Esta construido a partir de los preceptos de la Teoría Clásica de los Test y se ha aplicado una baremación de norma de grupo.
DATOS DE VALIDEZ Y FIABILIDAD PSICOMÉTRICAS	Los datos que se conocen de los estudios del Propio INSHT presentan datos de validez y fiabilidad (Cronbach) elevados y consistentes. Sin embargo, en la literatura científica externa al INSHT no se ofrecen apenas datos sobre validez de contenido, validez de constructo o discriminabilidad.
VENTAJAS	Se trata de una aproximación completa y exhaustiva para un sistema de evaluación integral de riesgos psicosociales. Existe una versión reciente que reduce el número de ítems y aligera los procedimientos de administración. Un aspecto que cabe considerar es la posibilidad de disponer de una batería exhaustiva como es ésta sin la complejidad de otros procedimientos que son considerablemente más complejos y largos.

<p>INCONVENIENTES</p>	<p>Existen muy pocos estudios sobre los aspectos más psicométricos de la batería y no se reportan muchos datos acerca de su validez de contenido, ni de constructo ni discriminabilidad.</p>
<p>COMENTARIO GENERAL</p>	<p>Probablemente si se completa en esta nueva versión los correspondientes estudios psicométricos, El FPSICO puede ser una de las más dúctiles posibilidades de medición sencilla de los factores de riesgo psicosocial. Si se mejora la estructura factorial, se efectúan los correspondientes análisis factoriales confirmatorios y se garantiza la validez de constructo, la sencillez del procedimiento lo hacen especialmente recomendable.</p>
<p>OBSERVACIONES</p>	<p>Existe una nueva versión que está en construcción que presentará algunas ventajas considerables en relación con la actual. En concreto se reduce drásticamente el número de ítems (sólo quedan 55), la baremación se está efectuando con una muestra que si bien no es extraordinariamente alta si garantiza una aceptable aproximación psicométrica (sobre 1750 sujetos) y se está analizando su validez de constructo de forma muy exhaustiva.</p>

**MÉTODO:** Batería de Evaluación de Riesgos Psicosociales para las PYMES de MC-Mutual y Universitat de Barcelona (MC-UB) (<http://www.mc-mutual.com/extranet/home.do>)

<p>POBLACIÓN A LA QUE SE DIRIGE</p>	<p>Medianas y pequeñas empresas, es el único procedimiento que está planteado desde el inicio para evaluar organizaciones y su diseño se ajusta a esa estrategia. En el caso de querer aplicarlo a empresas grandes debe ser efectuado por centros o por unidades de muestreo más pequeñas.</p>
-------------------------------------	---

<p>ESTRUCTURA DEL INSTRUMENTO DE MEDIDA.</p>	<p>Se trata de un proceso de triangulación en la que se maneja un <i>check-list</i> del técnico, una entrevista estructurada a los mandos directivos y un cuestionario estandarizado para los trabajadores. De cada fuente informativa se extrae una serie de información sistemática que combinada ofrece un diagnóstico de diversas áreas de evaluación de riesgos.</p>
<p>MEDIDAS QUE APORTA</p>	<p>Ofrece una puntuación para cada uno de los siguientes factores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Organización del tiempo de trabajo</li> <li>Comunicación</li> <li>Formación y desarrollo</li> <li>Efectos sociales y de grupo</li> <li>Participación</li> <li>Contenido del trabajo</li> <li>Exigencias de la tarea y del entorno de trabajo</li> </ul>
<p>MODELO PSICOMÉTRICO DE CONSTRUCCION DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN.</p>	<p>Es el único instrumento que se ha generado mediante Test Referido al Criterio, es decir, se han fijado estándares de riesgo y a partir de ese valor se ha escalado y ordenado las puntuaciones de cada factor. Complementariamente se ofrecen valores de referencia vía Intervalos de Confianza para obtener una evaluación más dúctil y menos sujeta a la norma de grupo habitual.</p>
<p>DATOS DE VALIDEZ Y FIABILIDAD PSICOMÉTRICAS</p>	<p>Los estudios reportan una alta fiabilidad en términos de consistencia interna (Cronbach), una muy alta validez de contenido y de constructo y existen aún muy pocos datos sobre discriminabilidad y validez ecológica, a pesar de que para esta última los datos preliminares son también muy elevados.</p>

<p>VENTAJAS</p>	<p>Se trata de una batería muy simple de administrar, con unas instrucciones sencillas y con muy poca interferencia en la empresa evaluada. El sistema de presentación de resultados es muy gráfico a la vez que extenso y al igual que en otras baterías, se incorpora una serie de recomendaciones de actividades asociadas a los resultados.</p> <p>Además es el único que presenta sistemas internos de control del sesgo que pueda atribuirse "deseabilidad social" o al factor habitual de "sinceridad".</p>
<p>INCONVENIENTES</p>	<p>Es el más reciente de los procedimientos aparecidos y, por tanto, debe de estarse pendiente de los sucesivos estudios de confirmación de validez y fiabilidad. Sin embargo, los ya disponibles garantizan el uso de la batería.</p>
<p>COMENTARIO GENERAL</p>	<p>Al igual que en el anterior caso, las propiedades tanto aplicadas como psicométricas de esta propuesta la hacen especialmente adecuada para una evaluación exhaustiva, ajustada y poco interferidora de la normalidad de la entidad evaluada. Es muy recomendable por su practicidad y adaptación a las PYMES.</p>
<p>OBSERVACIONES</p>	<p>Actualmente se está generando la versión para empresas de gran tamaño y con estructuras complejas, es decir, con diversos centros de trabajo y con implantación compleja. La versión implica una baremación con una muestra muy grande (aproximadamente 4.500 sujetos y más de 300 empresas) y se ha mejorado el aplicativo informático que permite la corrección informatizada de los datos. La nueva versión de baremación contemplará sistemas de corrección derivados del tamaño de la empresa evaluada.</p>

MÉTODO: CoPsoQ ISTAS-21 de CC.OO.; Universitat Autònoma de Barcelona; Universitat Pompeu Fabra y Generalitat de Catalunya (<http://www.istas.net/istas21/cabecera.htm>).

POBLACIÓN A LA QUE SE DIRIGE	Como en otros casos, se trata de un conjunto de recursos dedicado a la evaluación de la organización a partir de los registros de cuestionarios estandarizados. La versión española es la adaptación del original generado por Instituto Nacional de Salud Laboral de Dinamarca (AMI). Existen diversas versiones en función del tamaño de la entidad evaluada o según fines de investigación.
ESTRUCTURA DEL INSTRUMENTO DE MEDIDA.	Como se ha comentado, se trata de un Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el trabajo que se operativiza como es habitual en estos casos. En las versiones breves este instrumento es muy sencillo y muy fácil de administrar y de extraordinaria sencillez. En las versiones largas no sucede lo mismo y el cuestionario puede ser algo largo y generar fatiga.

<p>MEDIDAS QUE APORTA</p>	<p>Ofrece información sistematizada a propósito de los siguientes constructos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Descripción de las dimensiones de exposición</li> <li>Doble presencia</li> <li>Exigencias psicológicas cuantitativas</li> <li>Exigencias psicológicas cognitivas</li> <li>Exigencias psicológicas emocionales</li> <li>Exigencias psicológicas de esconder emociones</li> <li>Exigencias psicológicas sensoriales</li> <li>Influencia</li> <li>Posibilidades de desarrollo en el trabajo</li> <li>Control sobre los tiempos de trabajo</li> <li>Sentido del trabajo</li> <li>Integración en la empresa</li> <li>Previsibilidad</li> <li>Claridad de rol</li> <li>Conflictos de rol</li> <li>Calidad del liderazgo</li> <li>Refuerzo</li> <li>Apoyo social en el trabajo</li> <li>Posibilidades de relación social</li> <li>Sentimiento de grupo</li> <li>Inseguridad en el trabajo</li> <li>Estima</li> <li>Dimensiones de salud, estrés y satisfacción</li> <li>Satisfacción con el trabajo</li> <li>Salud general</li> <li>Salud mental</li> <li>Vitalidad</li> <li>Síntomas conductuales de estrés</li> <li>Síntomas somáticos de estrés</li> <li>Síntomas cognitivos de estrés</li> </ul>
<p>MODELO PSICOMÉTRICO DE CONSTRUCCION DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN.</p>	<p>Al igual que en otros casos se ha construido mediante construcción de grupo normativo bajo el modelo de la teoría Clásica de los Tests.</p>
<p>DATOS DE VALIDEZ Y FIABILIDAD PSICOMÉTRICAS</p>	<p>Existen múltiples trabajos sobre esta batería y metodología de evaluación, tanto en el original como en la adaptación española. En todos los casos se obtienen más que suficientes garantías psicométricas para su uso y aplicación.</p>

VENTAJAS	Puede adaptarse una parte del cuestionario a las situaciones propias de la entidad evaluada, eso le confiere una ductibilidad muy interesante.
INCONVENIENTES	Esa misma ductibilidad le supone un cierto riesgo de “no comparabilidad” entre entidades o en distintos momentos temporales sobre la misma entidad. La versión más larga y la de investigación pueden generar fatiga y el procedimiento es bastante interferidor con la cotidianidad de la entidad evaluada.
COMENTARIO GENERAL	Quizás sea el procedimiento de evaluación más extendido y el que ha sufrido más revisiones y actualizaciones lo cual le confiere una altísima capacidad de utilización y por tanto es una de las opciones más exhaustivas a considerar para un proceso de evaluación de riesgos psicosociales. Sin embargo, su sistema de construcción puede ser algo obsoleto. Existen constantes actualizaciones que merecen especial atención.

**MÉTODO:** Batería de Factores Psicosociales de Salud Laboral de la Universitat de València (<http://www.uv.es/~meliajl/Segur/FPSL.htm>).

POBLACIÓN A LA QUE SE DIRIGE	Es un conjunto estructurado de instrumentos para evaluar la salud en factores psicosociales en empresas. Puede ser utilizada por toda clase de organizaciones, incluyendo las empresas privadas o públicas y en todos los sectores productivos, la administración pública, las organizaciones de salud o enseñanza, entre otras muchas (ONGs, etc.).
ESTRUCTURA DEL INSTRUMENTO DE MEDIDA.	Se trata de un cuestionario de estructura multifactorial que aporta una puntuación para cada uno de los factores o constructos definidos.

<p>MEDIDAS QUE APOR- TA</p>	<p>Aporta una puntuación para los siguientes factores:                  Aspectos descriptivos de la persona, el puesto y la organización                  Indicadores de accidentes                  Indicadores de Estrés en el Trabajo                  Indicadores de Salud Psicológica General                  Indicadores de la Tensión y Ansiedad experimentada asociada con el trabajo                  Indicadores de Conflicto de Rol                  Indicadores de Ambigüedad de Rol                  Indicadores de Sobrecarga de Rol                  Indicadores de Satisfacción Laboral                  Satisfacción Intrínseca del trabajo                  Satisfacción con las Condiciones de trabajo                  Satisfacción con las Prestaciones recibidas                  Satisfacción con la Supervisión                  Satisfacción con la Participación                  Otros factores de la Satisfacción Laboral                  Indicadores de Disfunciones relativas a la Calidad, Productividad y Supervisión                  Disfunciones relacionadas con la Calidad                  Disfunciones relacionadas con la Productividad                  Disfunciones relacionadas con la Supervisión                  Indicadores de Disfunciones Psicosociales                  Disfunción Social Severa de Acoso - <i>Mobbing</i>                  Disfunciones de Alienación en el Trabajo (Síndrome del “Quemado” “estar quemado” o <i>Burmout</i>)                  Propensión al Abandono de la Organización</p>
<p>MODELO PSICOMÉ- TRICO DE CONSTRUC- CIÓN DEL INSTRUMEN- TO DE EVALUACIÓN.</p>	<p>Se trata de un cuestionario basado en la teoría Clásica de los Test con baremación de norma de grupo.</p>
<p>DATOS DE VALIDEZ Y FIABILIDAD PSICOMÉ- TRICAS</p>	<p>Los trabajos publicados muestran evidencia empírica suficiente para que se garantice una alta fiabilidad en términos de consistencia interna (Cronbach) y validez de contenido y de constructo. En este último caso existe mucha evidencia en torno al Análisis Factorial Confirmatorio que avala la estructura multifactorial.</p>
<p>VENTAJAS</p>	<p>Se trata de una única herramienta simple de administrar, rápida y que interfiere poco en la entidad evaluada. Su corrección es rápida y el proceso de evaluación es breve.</p>



INCONVENIENTES	Se centra en los trabajadores y no contempla algunos aspectos claves de la entidad evaluada. Por si solo da una versión parcial de estado de la entidad.
COMENTARIO GENERAL	<p>Puede ser algo complejo si se administra de forma única, mientras que puede ser una opción a considerar si se trata de construir una batería de medidas ajustadas a una entidad.</p> <p>Puede consultarse la batería <u>VALENCIA PREVACC2003</u> que incluye en sus planteamientos una parte dedicada a la evaluación de los riesgos psicosociales (<a href="http://www.uv.es/~meliajl/Segur/Prevacc.htm">http://www.uv.es/~meliajl/Segur/Prevacc.htm</a>).</p>

MÉTODO “PREVENLAB/PSICOSOCIAL” MODULO “CHEQUEO GENERAL DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES DE LA ORGANIZACIÓN”. Universitat de Valencia

POBLACIÓN A LA QUE SE DIRIGE	A cualquier organización ya sea de carácter único y agregado como a las que estén organizadas en sedes o diversos centros. Es adaptable a las condiciones y circunstancias organizativas de la entidad y cuenta con la posibilidad de ser aplicada a empresas PYME como a grandes entidades. Está basado en el modelo AMIGO de amplia difusión en la literatura científica y ampliamente conocido.
ESTRUCTURA DEL INSTRUMENTO DE MEDIDA.	El Chequeo General de los riesgos psicosociales de la organización tiene como objeto un análisis general de los principales factores de riesgo combinando una evaluación cualitativa y otra de carácter cuantitativo, con unas dimensiones básicas y otras complementarias. Su aplicación va precedida de un módulo introductorio de análisis del contexto, agentes y grupos relevantes, demanda y condiciones de la organización.

<p>MEDIDAS QUE APORTA</p>	<p>Ofrece una información cualitativa y otra cuantitativa con la posibilidad de utilizar la metodología de “survey feedback” en la devolución de los resultados de la evaluación a la organización. También contempla la posibilidad de “triangulación de informantes” cuando esté indicado para mejorar la calidad de la evaluación.</p>
<p>MODELO PSICOMÉTRICO DE CONSTRUCCION DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN.</p>	<p>Se basa es el modelo clásico de norma de grupo usando una combinación de escala de respuesta ordinal, en la parte cuantitativa. Adopta una medida basada en los “efectos del riesgo” para el ocupante del puesto objeto de análisis. Así, el criterio de respuesta ante cada situación va desde “Ningún Malestar” hasta “Malestar Grave”, modulando esa percepción mediante la evaluación de la frecuencia de aparición de esa fuente de malestar, calificándola desde 0 a 3 en función de esa frecuencia. Al producto entre la intensidad y la frecuencia se le denomina “Severidad del Riesgo”. Se obtienen también las autodescripciones del propio trabajador sobre su lugar de trabajo como complemento a la anterior información.</p> <p>Las escalas están integradas por los siguientes factores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema de trabajo</li> <li>• Tecnología que se utiliza en el trabajo</li> <li>• Estructura de la organización</li> <li>• Infraestructura y recursos disponibles</li> <li>• Clima social y la comunicación en la organización</li> <li>• Políticas y prácticas en Gestión de Recursos Humanos</li> <li>• Dirección en sus diferentes niveles</li> <li>• Las Personas y equipos de trabajo en la empresa</li> <li>• Misión y Cultura de la empresa</li> <li>• Estrategia de la empresa</li> <li>• Ambiente en el que se desenvuelve la empresa</li> </ul>

<p>DATOS DE VALIDEZ Y FIABILIDAD PSICOMÉTRICAS</p>	<p>Los datos de validez y fiabilidad son los clásicos y oscilan entre .52 en algún factor hasta .95. Se reportan datos elevados de correlaciones en validez concurrente y con indicadores solventes de validez de constructo.</p>
<p>VENTAJAS</p>	<p>Su principal ventaja, a nuestro entender, es su ductibilidad y aplicabilidad a cualquier organización y sector empresarial al que se dirija. Esta capacidad de adaptación no está exenta de una cierta complejidad en su presentación y características. Las escalas son simples y rápidas y no suponen una especial interferencia en la cotidianidad de la empresa evaluada.</p>
<p>INCONVENIENTES</p>	<p>El modelo del que parte es complejo y amplio de modo que la prueba debe ser utilizada por un profesional con formación básica en el método. En cuanto a la cumplimentación del cuestionario por parte de los trabajadores es relativamente sencilla y de una duración aproximada de unos 20 min. El análisis de los resultados requiere también formación básica en el método.</p>

<p>COMENTARIO GENERAL</p>	<p>Esta es una de las pruebas que está mejor sustentadas en un modelo teórico integral. Considera la evaluación de la organización desde una perspectiva completa y sistémica y, a diferencia de otros métodos, implica de forma ordenada a los actores principales del proceso de evaluación. Otros métodos pueden implicar agentes parecidos pero lo hacen de una forma probablemente más desordenada. En el caso que nos ocupa, este procedimiento está ordenado y claramente pautado.</p> <p>La metodología Prevenlab/Psicosocial, en la que se enmarca este “Chequeo General” incluye una profundización opcional de la evaluación y también diversos módulos para organizar las actuaciones de prevención de los riesgos identificados. Así, además del módulo preparatorio y el de aplicación del chequeo general se pueden aplicar los siguientes módulos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Módulo de profundización en el diagnóstico de los riesgos</li> <li>• Módulo de aplicación del <i>survey feedback</i></li> <li>• Módulo de planificación, implantación y evaluación de intervenciones para la prevención de riesgos psicosociales.</li> </ul>
---------------------------	--

**MÉTODO: DECORE.** Cuestionario multidimensional para la evaluación de factores psicosociales en el entorno laboral de la Universidad Complutense de Madrid.

<p>POBLACIÓN A LA QUE SE DIRIGE</p>	<p>Identifica y mide la percepción que tienen los trabajadores sobre algunos factores o riesgos psicosociales del entorno laboral que la investigación ha relacionado directamente con estrés y otros trastornos Su objetivo último es identificar estos riesgos psicosociales para determinar cómo intervenir sobre ellos, o cómo dirigir campañas de prevención.</p>
-------------------------------------	--

ESTRUCTURA DEL INSTRUMENTO DE MEDIDA.	Se trata de un cuestionario multifactorial que ofrece información de los siguientes factores: Recompensas Apoyo organizacional Demandas Cognitivas Control
MEDIDAS QUE APORTA	Una puntuación factorial para cada uno de los constructos definidos. Se estructura en cuatro categorías de gravedad que indica el riesgo por factor.
MODELO PSICOMÉTRICO DE CONSTRUCCION DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN.	Se ha elaborado mediante norma de grupo a partir de la Teoría Clásica de los Test y se ha baremado en función de algunas variables de clasificación (como el género de los trabajadores).
DATOS DE VALIDEZ Y FIABILIDAD PSICOMÉTRICAS	Se reportan suficientes evidencias para la constatación de fiabilidad, validez de contenido y de constructo. En este caso se aportan además datos de validez de criterio que no es habitual.
VENTAJAS	Como en el caso anterior, se trata de una única herramienta simple de administrar, rápida y que interfiere poco en la entidad evaluada. Su corrección es rápida y el proceso de evaluación es breve.
INCONVENIENTES	Análogamente, se centra en los trabajadores y no contempla algunos aspectos claves de la entidad evaluada. Por si solo da una versión parcial de estado de la entidad.
COMENTARIO GENERAL	Puede ser algo complejo si se administra de forma única, mientras que puede ser una opción a considerar si se trata de construir una batería de medidas ajustadas a una entidad.

Además, presentamos aquí una relación amplia de los cuestionarios y métodos de evaluación que se han generado desde los ámbitos más psicométricos y parciales de la exploración de riesgos. Se trata de instrumentos que miden algún rasgo concreto o específico y que no abordan en sí mismos una opción más global de la evaluación de riesgos. En algunos casos existe esa voluntad más

global pero su uso es escaso y, por tanto, hemos preferido incorporarlos en este apartado para dejar el apartado 2 reservado a las propuestas más masivas y reiteradas. En este caso no existe una valoración tan detallada como en el apartado anterior puesto que se trata de cuestionarios propios de la Psicología Científica y todos ellos generados desde aspectos parciales de la teoría psicológica.

PROCEDIMIENTOS GENERALES: INCLUYEN UNA PARTE DE EVALUACIÓN PSICOSOCIAL.	L.E.S.T.
	Cuestionario de Perfil de Puestos
	ANACT
	Cuestionario de Análisis de Puestos
DEDICADOS A ASPECTOS PSICOSOCIALES.	Cuestionarios de satisfacción Laboral
	Job Diagnostic Survey
	Escala de Clima Laboral (WES)
	Escala de Bienestar Psicológico (EBP)
	Escala de Prevención de Riesgos Profesionales.
	Working Conditions
	Terms of Employment
	Social Relations at Works
CONSECUENCIAS DEL TRABAJO: Estrés	Occupational Stress Questionnaire
	Questionnaire Strees at Work
	IRE-32
	Generic Job Stress Questionnaire
	The Stress Profile
	Apreciación del Estrés en el ámbito sociolaboral
	Job Content Questionnaire (JCQ)
	Working Conditions and Control Questionnaire (WOCCQ)
	Job Stress Survey
	Occupational Stress Indicator
	Cuestionario de Insatisfacción Laboral
	Cuestionario de Afrontamiento
	Cuestionario de Identificación de Estresores
CONSECUENCIAS DEL TRABAJO: Burnout	Tedium Measure
	Maslach Burnout Inventory
	Teacher Attitude Scale
	Cuestionario de Burnout del Profesorado
	Cuestionario Breve de Burnout
	Staff Burnout Scale
	Matthews Burnout Scale for Employees
CONSECUENCIAS DEL TRABAJO: Mobbing	Leymann Inventory of Psychological Terrorization
CONSECUENCIAS DEL TRABAJO: Salud	Perfil de Nottingham
	Test de Salud Total de Langner-Amiel
	SF-36
	General Health Questionnaire (GHQ)

La literatura científica se ha centrado mucho en los aspectos más psicométricos de este tema y, lógicamente dada la naturaleza de la propia investigación, ha dedicado muy pocos esfuerzos a lo que podríamos denominar la realidad del entorno laboral (Meyers & Meyers, 2003). Destaquemos, pues, los siguientes elementos para responder a la cuestión del estado actual de los métodos propuestos hasta ahora en nuestro entorno

- 1.- La mayoría de procedimientos planteados no se han generado desde la realidad actual de la aceptación por parte del tejido empresarial de la evaluación de riesgos psicosociales.
- 2.- Existe un déficit evidente de formación en el ámbito psicosocial para una correcta administración de este tipo de instrumentos.
- 3.- Pesa más el cumplimiento de lo que debe hacerse (evaluar riesgos psicosociales) que la calidad de lo que se mide.
- 4.- Se confunde factor de riesgo con relación causa-efecto, se confunde riesgo con probabilidad.
- 5.- Se confunde un valor en un test con el verdadero valor de aquello que se mide.
- 6.- Se administran instrumentos de carácter psicológico por personas no preparadas ni autorizadas para ello.
- 7.- Existen demasiados métodos parciales y pocos globales (Groth-Marnat y Edkins, 1996; Glomb, Kammeyer-Mueller y Rotundo, 2004).

## 12. Consideraciones de futuro

No parece sensato finalizar un trabajo como este sin plasmar, ni que sea de forma sucinta, algunas de las líneas de futuro que el grupo de trabajo responsable de este proyecto, ha promulgado a lo largo de sus discusiones. No se trata tanto de un listado de temas pendientes, que a nuestro entender son muchos, sino que más bien es un listado de líneas de investigación que deberían plantearse dentro de un marco general de sensibilización por el avance en el conocimiento de la evaluación y prevención de los riesgos de origen psicosocial en el entorno laboral. No se trata de una lista exhaustiva, pero sí de unas líneas de futuro de, en nuestra opinión, casi inevitable abordaje. De entre ellas queremos destacar las siguientes:

- Analizar los requerimientos, habilidades, competencias y conocimientos que realmente deben presentar y acreditar los técnicos de prevención en riesgos laborales en el ámbito de los riesgos psicosociales. Con ello se pretende delimitar mejor los roles profesionales, dotando a los profesionales de los recursos mínimos para un ejercicio correcto de su función. Digamos que es difícil hacer bien aquello que se desconoce.
- Fomentar lo que podría denominarse un estudio comparado del tratamiento de los riesgos psicosociales en países de nuestro entorno. Este tema, que no supone ninguna novedad puesto que ya existe alguna literatura sobre el tema, aún no está agotado y parece que esta visión más transversal y comparada no se ha hecho aún presente en los riesgos psicosociales.
- Sería interesante analizar un modelo de desarrollo de la evaluación de riesgos psicosociales que, además de contemplar a todos los actores naturales de este tema, desarrollara mecanismos de facilitación a las empresas para incorporarse paulatinamente a la sensibilización de esta cuestión.
- Analizar los diversos formatos y elementos que integran la concepción global e riesgo psicosocial de modo que no esté, como actualmente, monopolizada por la presencia del estrés. Es decir, esta reiterada igualdad entre riesgo psicosocial en el trabajo y estrés laboral (o *Burnout*) no es más que una forma de enfocar la cuestión y no la única.
- Establecer modelos complejos para la evaluación de los sistemas de evaluación de riesgos psicosociales que vayan en la línea de reconocer aquellos con garantías de aplicabilidad y de confiabilidad. Tratar así de reducir la



producción de los mal llamados métodos de evaluación que no tienen garantías de uso y aplicación.

- Identificar y clarificar los elementos mínimos que deben integrar una evaluación de riesgos psicosociales para fomentar los estudios transversales y los meta-análisis de resultados compartidos, por ejemplo por sectores, o zonas geográficas, etc.
- Mantener constante la baremación y datos normativos de los instrumentos de evaluación, dando paso paulatinamente a sistemas y tecnologías de evaluación más actualizadas, como por ejemplo los test continuos dinámicos, los test referidos al criterio o el análisis de Teoría de Respuesta al Ítem en aquellas situaciones que puedan implicar respuestas de rendimiento.
- Diseñar un plan especial de sensibilización y formación para los empresarios y responsables de las empresas y, también, para la inspección de trabajo.

Serían muchas más las cuestiones que podrían integrar la anterior lista de problemas a resolver e investigar. Sin embargo, como ya es mucho lo que se ha hecho, basemos nuestra última conclusión en la necesidad de mantener y mejorar el nivel adquirido sin caer en falsos conformismos ni en análisis exclusivamente negativistas. Los avances de los últimos años en este tema son innegables y los que vendrán, tampoco lo son, con toda seguridad.

## 13. BIBLIOGRAFIA (Citada y de consulta general)

Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (2005). *Investigación sobre el estrés relacionado con el trabajo*. Luxemburgo: Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas.

Barberà, S.; Berga, D. y Moreno, B. (2010). Individual versus group strategy-proofness: When do they coincide?. *Journal of Economic Theory*, 145 (5), 1648-1674.

Caicoya, M. (2004). Dilemas en la evaluación de riesgos psicosociales. *Arch. Prev. Riesgos Laborales*, 7 (3) 109-118.

Cohen, A. (1977). Factors in successful occupational safety programs. *Journal of Safety Research*, 9 (4), 168-178.

Cox, T., & Griffiths, A. (1996) Assessment of Psychosocial Hazards at Work. In Schabracq, M. K.; Winnubst, J. A. M., & Cooper, C. L. (1996). *Handbook of Health Psychology*. Baffis Lane: John Wiley & Sons. Pp 127-146.

Cox, T; Griffiths, Arial, E. (2000). Reseach on Work-related Stress. Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo.

European Agency for Safety and Health at Work. Common errors in the risk assessment process. E-fact 32. <http://osha.europa.eu/en/publications/e-facts/e-fact32HSE> A critical review of psicosocial hazard measures.

Fernández, L. (2006). *Manual para la evaluación y prevención de riesgos ergonómicos y psicosociales en la PYME*. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. INHST.

Garrosa, E.; Moreno, B.; Liang, Y. y González, J.L. (2008). The relationship between socio-demographic variables, job stressors, burnout, and hardy personality in nurses: An exploratory study. *International Journal of Nursing Studies*, 45(3), 418-427.

Glomb, T.; Kammeyer, J.D. y Rotundo, M. (2004). Emotional labor demand and compensating wage differentials. *Journal of Applied Psychology*, 89(4), 700-714.

- Groth-Marnat, G. y Edkins, G. (1996). Professional psychologist in general health care setting: A review of the financial efficacy of direct treatment interventions. *Professional Psychology: Research & Practice*, 27(2), 161-174.
- Guàrdia, J., Freixa, M., Però, M., y Turbany, J. (2008). *Análisis de datos en psicología* (2ª edición). Madrid: Delta Publicaciones.
- Guàrdia, J., Però, M. y Barrios, M. (2008). Propiedades psicométricas de la batería MCMUTUAL-UB de evaluación de riesgos psicosociales en la mediana y pequeña empresa. *Psicothema*, 20 (4), 839-844.
- Guiofantes, S. (1996). *Salud Laboral y Ciencias de la Conducta*. Fundación MAPFRE. Madrid: Editorial MAPFRE.
- Hale, A. R., & Glendon A. I. (1987). *Individual behaviour in the control of danger*. Elsevier Science Publishers B.V. Amsterdam.
- Instituto Navarro de Salud Laboral (2005). *Procedimiento general de Evaluación de Riesgos Psicosociales*. Pamplona: Fondo de Publicaciones del Gobierno de Navarra. Disponible en: <http://www.navarra.es/NR/rdonlyres/76DF548D-769E-4DBF-A18E-8419F3A9A5FB/145962/ProcedEvalRiesgosPsico.pdf>.
- Istas21(CoPsoQ) (2002, 2004). *Manual de administración ISTAS*. Madrid: Paralelo Edición.
- Kasl, S.V. (1991). Assessing health risks in the work setting. In H.E. Schroeder (ed.) *New Directions in Health Psychology Assessment*. Hemisphere: New York.
- León, O.G., y Montero, I. (2003). *Métodos de investigación en Psicología y Educación*. Madrid: McGrawHill.
- Llory, M. A. (1992). Human reliability and human factors in complex organizations: epistemological and critical analysis-Practical avenues to action. *Reliability Engineering & System Safety*, 38(1-2), 109-117.
- Luceño, L. (2005). Evaluación de factores psicosociales en el entorno laboral. *Construcción y validación del Cuestionario Multidimensional DECORE*. Tesis doctoral. Madrid: Editorial Complutense.

- Luceño, L., Martín, J., Miguel Tobal, J.J., y Jaén, M. (2005). El Cuestionario Multidimensional DECORE: Un instrumento para la evaluación de factores psicosociales en el entorno laboral. *Ansiedad y Estrés*, 11 (2-3), 189-202.
- Melendez, A. (2006). Factores de riesgo psicosocial. Metodología de Evaluación. Comunicación presentada en el XV Congreso de la Sociedad Española de salud Laboral en la Administración.
- Meliá, J. (2005). ¿Cómo evaluar los riesgos psicosociales en la empresa? Metodologías, oportunidades y tendencias. Documento consultado en [www.uv.es/seguridadlaboral](http://www.uv.es/seguridadlaboral).
- Meliá, J. L., Nogareda, C., Lahera, M. et al. *Perspectivas de Intervención en Riesgos Psicosociales. Evaluación de Riesgos* (pp. 12-36) Barcelona: Foment del Treball Nacional.
- Meyers, J. y Meyers, B. (2003). Bi-Directional influences between positive psychology and primary prevention. *School Psychology Quarterly*, 18(2), 222-229.
- Mingote, J.C.; Moreno, b. y Galvez, M. (2004). Desgaste profesional y salud de los profesionales médicos: revisión y propuestas de prevención. *Medicina Clínica*, 123 (7), 265-270.
- Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales (2006). *Guía de Actuación Inspectoral en Factores Psicosociales*
- Montmayeul, R., Mosneron-Dupin, F. & Llory, M. (1994). The managerial dilemma between the prescribed tasks and the real activity of operators: Some trends for research on human factors. *Reliability Engineering & System Safety*, 45(1-2), 67- 73.
- Morales, J.F. Moya, M., Rebolloso, E., Fernández Dols, J.M., Huici, C., Marques, J., Páez, D. y Pérez, J.A., 1994. *Psicología Social*. Madrid, McGraw Hill.
- Moreno, B.; Garrosa, E. y González J.L. (2000). La evaluación del estrés y el burnout del profesorado: el CBP-R. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, Vol. 16(2), 151-171.

- Moreno, B.; González, J.L. y Garrosa, E. (2001). Desgaste profesional (burnout), Personalidad y Salud percibida. En *J. Buendía y F. Ramos (Eds). Empleo, estrés y salud*, pp. 59-83. Madrid: Pirámide.
- Moreno, B.; Rodríguez, A.; Morante, M.E.; Garrosa, E.; Rodríguez, R. y Díaz, L. (2008). Evaluación del acoso psicológico en el trabajo: desarrollo y estudio exploratorio de una escala de medida. *Universitas Psychologica*, 7( )2, 25-36-
- Moreno, B.; Rodríguez, A.; Garrosa, E.; Morante, M.E. (2005). Antecedentes organizacionales del acoso psicológico en el trabajo: un estudio exploratorio. *Psicothema*, Vol. 17, pág. 627-632
- Morgan, G, 1986. *Imágenes de la organización*. Madrid, RA-MA
- Muñiz, J. (1992). *Teoría clásica de los tests*. Madrid: Pirámide.
- Muñiz, J. (1997). *Introducción a la teoría de respuesta a los ítems*. Madrid: Pirámide.
- Nielsen, K.; Randall, R.; Holtenc, A.L. y Rial, E. (2010). Conducting organizational-level occupational health interventions: What works?. *Work & Stress*, 24, 3, 234-259.
- Niño, J. (1991). Sobre los riesgos laborales. *Revista Mapfre Seguridad*, 41, 31-39.
- Niño, J. (2002). Evaluación de los riesgos laborales y factores psicosociales. *MAPFRE Seguridad*, 85, 1r trimestre, 25-35.
- Niño, J. (2006). Los errores en las evaluaciones de riesgos psicosociales: prevenir la confusión. *MAPFRE Seguridad*, 103, 3r trimestre, 28-42.
- NIOSH Alert (1978). Preventing needle-stick injuries in health care setting. Publication No. 2000-108.
- Nogareda, C., Almodóvar, A. El proceso de evaluación de los riesgos psicosociales. NTP 702. INSHT  
[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)

- Nunnally, J. (1987). *Teoría psicométrica*. Mèxic: Trillas.
- OCIT (2007). *Diagnóstico y prevención de los riesgos psicosociales en el trabajo*. Universitat Jaume I.
- OIT Organización Internacional del Trabajo (1986). *Psychosocial Factors at Work: Recognition and Control*. Occupational Safety and Health Series n 56. OIT: Geneva.
- Oncins, M., Almodóvar, A. Factores psicosociales fases para su evaluación. NTP 450. INSHT [http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/401a500/ntp\\_450.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/401a500/ntp_450.pdf)
- Palmer, S. (2003). Family function and stroke recovery: A review. *Rehabilitation psychology*, 45(4), 255-265.
- Peiró y Bravo 1999 Factores psicosociales en la prevención de riesgos laborales: Oportunidades y retos para la psicología del trabajo y de las organizaciones. *Revista de Psicología del trabajo y las organizaciones*, 15,2, 137-146
- Peiró, J.M. (1999). Valoración de riesgos psicosociales y estrategias de prevención: el modelo “AMIGO” como base de la metodología “Prevenlab/Psicosocial”. [Assessment of psychosocial risks and prevention strategies: The amigo model as the basis of the PrevenLab/Psicosocial methodology]. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 15, 267\_314.
- Peiró, J.M. (2000). Assessment of psychosocial risks and prevention strategies: The amigo model as the basis of the PrevenLab/Psicosocial methodology. *Psychology in Spain*, 4, 139\_166.
- Peiró, J.M. (2006). *Metodologia Prevenlab-Psicosocial*. [The Prevenlab psychosocial methodology]. In J.L. Melia, C. Nogareda, M. Lahera, M. Duro, J.M. Peiro, M. Salanova et al. *Perspectivas de Intervención en Riesgos Psicosociales. Evaluación de Riesgos* (pp. 105\_130). Barcelona: Foment del Treball Nacional.
- Peiró, J.M. (2008). Stress and coping at work: New research trends and the implications for practice. En K. Na’swall, J. Hellgren, & M. Sverke (Eds.), *The individual in the changing working life* (1ª ed.) (pp. 351\_376). Cambridge: Cambridge University Press.

- Peiró, J.M., & Martínez-Tur, V. (2008). Organizational development and change. In N. Chmiel (Ed.). *An introduction to work and organizational psychology* (pp. 351\_376, 2<sup>nd</sup> ed.). London: Blackwell
- Peiró, J.M., Prieto, F. y Roe, R.A., 1996. El trabajo como fenómeno psicosocial. En Peiró, J.M. y Prieto, F., *Tratado de Psicología del Trabajo, Volumen II. Aspectos psicosociales del trabajo*. Madrid, Síntesis.
- Peiró, J.M. (2007). La intervención en riesgos psicosociales como cambio organizacional. [The intervention in psychosocial risks such as organisational change.] En C. Nogareda, D.A. Garcia, J.F. Martínez-Losa et al. (Ed.), *Perspectivas de Intervención en Riesgos Psicosociales, Medidas preventivas. [Perspectives on psychosocial risk interventions: Preventive measures]* (pp.67\_89). Barcelona: Foment del Treball National.
- 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.
- Pérez, G.; Guàrdia, J.; Però, M.; Barrios, M.; Gallego, Y. y Romero, A. (2005). *Batería de Evaluación de Riesgos Psicosociales en la Mediana y pequeña Empresa (Cyclops-UB)*. Comunicación presentada en el V Congreso de Prevención de Riesgos Laborales celebrado en Sevilla.
- Prochaska, J.; Velicer, W.; Rossi, J.; Redding, C.; Greene, G.; Rossi, S.; Sun, X.; Fava, J.; Laforge, R. y Plummer, B. (2004). Multiple risk expert system interventions: Impact of simultaneous stage-matched expert system interventions for smoking, high-fat diet and sun exposure in a population of parents. *Health Psychology*, 23(5), 503-516.
- REAL DECRETO 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención Comisión Europea. Dirección GeneralV Empleo, relaciones laborales y asuntos sociales. 1996 Directrices para la evaluación de riesgos en el lugar de trabajo. Luxemburgo.

- Riba, C.E. (2007). *La metodología cualitativa en el estudio del comportamiento*. Barcelona: Editorial UOC.
- Romero, A. y Guàrdia, J. (2010). La Prevención de Riesgos Laborales como acción estratégica de la gestión empresarial. *Consell Obert*, 27-31.
- Romero, A.; Guàrdia, J. y Però, M. (2010). El directivo integrado. Análisis del grado de integración de los directivos de empresas españolas en la Prevención de Riesgos Laborales. *Prevention World Magazine*, 29, 18-23
- Sauter, S.L. & cols. (1998). Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo. Factores Psicosociales y de organización. Capt. 34. OIT.
- Schabracq, M. K.; Winnubst, J. A. M., & Cooper, C. L. (1996). *Handbook of Health Psychology*. Baffis Lane: John Wiley & Sons.
- Schvarstein, L., 1991. *Psicología social de las organizaciones. Nuevos aportes*. Buenos Aires, Paidós.
- Smith, M., Cohen, H., Cohen, A., & Cleveland, R. (1978). Characteristics of successful safety programs. *Journal of Safety Research*, 10, 5-15.
- Stavroula Leka y Tom Cox, 2009 The European Framework for Psychosocial Risk Management: PRIMA-EF. <http://prima-ef.org/book.aspx>
- Vela, A.; Moreno, B.; Rodríguez, A.; Olavarriera, S.; Fernández, J.; De la Cruz, J.J.; Bixlerd, E.O. y Vgontzasd, A. (2008). Insomnia and sleep quality among primary care physicians with low and high burnout levels. *Journal of Psychosomatic Research*, 64(4), 435-442.
- Visauta, B. (1989). *Técnicas de investigación social. I: recogida de datos*. Barcelona: Promociones y Publicaciones Universitarias, S.A.
- Wadden, T.; Brownell, K. y Foster, G. (2002). Obesity: Responding to the global epidemic. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 70(3), 510-525.





Con la Financiación de: DI-0012/2009



FUNDACIÓN  
PARA LA  
PREVENCIÓN  
DE RIESGOS  
LABORALES

