



INFORME “ALGUNAS ORIENTACIONES PARA EVALUAR LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL” INSHT, febrero del 2013.

Este documento divulgativo, cuyo ámbito de aplicación son las evaluaciones genéricas de factores psicosociales, **nace de las consultas y del estudio** de los factores psicosociales y evaluación de los mismos, empleando diferentes fuentes como: visitas a organismos relacionados con este asunto, preguntas frecuentes de webs dedicadas a PRL,...

Antes de resumirlo, es necesario puntualizar dos vocablos que utiliza con frecuencia:

- “**Algunas**” hace referencia a que las propuestas ofrecidas, deben ajustarse a cada organización y su forma de trabajar.
- “**Orientar**” para informar sobre cómo se puede afrontar esta materia y cuál es su situación actual.

En cuanto a las seis **fases del proceso** de evaluación recogidas en la NTP 702: “El proceso de evaluación de los factores psicosociales”, destacamos las siguientes ideas:

1) IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES

En esta primera etapa se debe acotar de la forma más precisa posible, el/los factor/es que se tienen que investigar en cada organización. Por tanto hay que recopilar toda la información que ayude a cumplir esta finalidad (opinión de los grupos sociales implicados, estadísticas relacionadas con el tema,...) mediante diferentes técnicas (entrevistas, grupos de discusión,...).

Actualmente existen muchas publicaciones que pueden presentar un listado no exhaustivo de preguntas y factores, por ejemplo:

FUENTE	OBSERVACIONES DEL CONTENIDO
Hoja informativa o Factsheet 31 de AESST, 2002 Factsheet 31 - Consejos prácticos para los trabajadores sobre cómo abordar el estrés relacionado con el trabajo y sus causas	Sencillo cuestionario para averiguar si existe estrés laboral. (No es un instrumento validado).



<p>“Risk assessment essentials”(Fundamentos de la evaluación de riesgos) de UE-OSHA, 2007 https://osha.europa.eu/en/publications/promotion_al_material/rat2007/view</p>	<p>Ofrece listas para comprobar si existen o no ciertos peligros en los lugares de trabajo (ruido, estrés,...).</p>
<p>“Guía de Actuaciones de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social sobre Riesgos Psicosociales”, 2012. Guía de actuaciones de la ITSS sobre riesgos psicosociales (5-7-2012)</p>	<p>Sigue las pautas de la Campaña Europea sobre Evaluación de Riesgos Psicosociales</p>

Pero **es fundamental en esta fase inicial, solicitar y recoger la percepción directa de los trabajadores**, sobre experiencias y situaciones de su entorno laboral que puedan causarles molestias.

También hay que establecer los criterios que sean “necesarios” a la hora de precisar cuáles son las unidades de análisis (UA), que se deben considerar (departamentos, centros de trabajo...), por ejemplo según el método Copsoq:

- *Gestión de personas* (no se puede juntar puestos que impliquen mando, con otros que no lo incluyan).
- *Margen de autonomía* (no se puede agrupar puestos que tengan distintas posibilidades a la hora de decidir cómo realizar ciertas tareas).
- *Naturaleza de las tareas* (no se puede unir puestos cuyas tareas no sean parecidas).

Otro criterio apuntado en este documento del INSHT, es el *tamaño de la UA*, ya que no puede ser tan pequeño, que no se respete el **anonimato** de sus miembros.

En todo caso, se deben utilizar los nombres de los puestos de trabajo que realmente existan en cada organización donde se evalúen sus factores de riesgo psicosocial, para que **todos los trabajadores se puedan identificar**.

En cuanto a la pregunta de si hay que contar con todos los trabajadores de la empresa en cuestión, o se puede muestrear; existen diferentes opiniones según metodología cuantitativa (por ejemplo por cuestionarios) o cualitativa (ejemplo, entrevistas), y según el tamaño de la empresa. Pero el INSHT, recalca que sin contar con controversias estadísticas la regla general es:



- Si es posible, se debe **contar con toda la plantilla**, en vez de realizar una muestra (así se indica en la citada Guía de la ITSS); porque así se facilita una **mayor motivación** de todas las personas implicadas al desarrollar las medidas preventivas necesarias.
- Cuando no sea posible técnicamente (por ejemplo por existir una amplia dispersión geográfica de centros de trabajo de una empresa, gran volumen de trabajadores,...), **excepcionalmente sí se podría realizar un muestreo**, siempre que sea el adecuado y represente realmente al abanico de puestos y situaciones que puedan existir en una determinada organización.

Sobre la última cuestión de esta fase inicial, que trata de si existe un número mínimo concreto de trabajadores en una empresa, para utilizar los tests como instrumentos de evaluación; también existen distintos ejemplos de contestación, de los que destacamos:

- El procedimiento del INSHT, *FPSICO 3.0 del 2011*, que establece como unidad mínima de análisis por ejemplo el departamento o la categoría profesional. Por tanto **no fija un número mínimo** de trabajadores y también apunta la idea de respetar la **confidencialidad y anonimato** de los mismos, es decir que el cuestionario específico no se pueda relacionar con un trabajador en concreto.
- El *procedimiento de evaluación psicosocial del INSL*, que los **aconseja cuando la organización tenga como mínimo 10 trabajadores** y no lo desaconseja para plantillas menores, si se garantiza la confidencialidad de los resultados y que éstos se presenten de manera global.
- La ITSS en su mencionada Guía, indica que aplicar técnicas que impliquen **datos cualitativos, requiere un entrenamiento profesional específico más exigente**, que utilizar cuestionarios, baterías o escalas.

2) ELECCIÓN DE LA METODOLOGÍA, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Reunida esta información inicial de estudio (factores, organización, condiciones de trabajo,...), suelen plantearse dudas tales como posibilidad de: modificar un procedimiento estándar, simultanear métodos,... Así las **cuestiones básicas para ampliar posteriormente esta información, serían:**



Esta selección (2ª fase) depende especialmente de los factores a evaluar en cada empresa pero **también de las condiciones** siguientes:

- Si la evaluación es inicial o periódica (LPRL).
- Características del colectivo de trabajadores (nivel lectoescritura...).
- Si frecuentemente no se informa a la plantilla de los resultados de instrumentos evaluadores ya utilizados, es de esperar que su uso en riesgos psicosociales, adolezca de una tasa de respuesta muy baja.
- El nivel de rigor y calidad de los resultados.
- Posibilidad de su puesta en marcha, teniendo en cuenta: el acceso a fuentes de información, el tiempo para desarrollar la evaluación, los recursos realmente disponibles y el cuidado de aspectos éticos.

Existen varios **criterios para analizar los procedimientos estándar** de lengua española en factores psicosociales de origen laboral. Esta información debería acompañar a sus correspondientes procedimientos. Algunos de los criterios recogidos serían:

- El marco teórico de referencia.
- El sistema de evaluación.
- Sus objetivos, contenido y estructura.
- Facilidad de uso y accesibilidad.
- Adaptabilidad a la empresa u organizan en cuestión.
- Fiabilidad y validez del mismo.
- Según AENOR: objetividad de los resultados, poder generalizar una puntuación concreta a una población de trabajadores,...

Cada vez hay más agestes sociales que recopilan toda esta información, como sería UGT-CEC.¹

No existe un único método, técnica e instrumento de los "estandarizados" que sea considerado el mejor. La ITSS, además indica que lo más eficaz es compararlos para analizar sus inconvenientes y ventajas, y frecuentemente también aquellas evaluaciones psicosociales que **combinan información cuantitativa y cualitativa**. Además se garantizar más los resultados mediante el principio básico de la triangulación, que consiste en recoger y **analizar datos desde tres puntos de vista para compararlos** entre sí.

¹ Un ejemplo concreto, como aportación propia nuestra a este Informe, podría ser la "Guía sobre la V Jornada de Salud Laboral en los Riesgos Psicosociales de sectores de **FeS-UGT**" del 2010, disponible en www.ugt.es/saludlaboral/Guia%20FES.pdf



Respecto a la posibilidad de modificar un cuestionario o una escala, la respuesta en el primer caso depende de las instrucciones incluidas en el mismo, sin embargo no es factible la modificación de una escala; porque frecuentemente se utilizan de forma incorrecta como si fueran sinónimos y no lo son porque **son dos técnicas diferentes de recogida de datos.**²

Otra cuestión es si es necesario o no contestar a todas las preguntas. Al respecto, un problema que pueden encontrar los trabajadores que las vayan a contestar, es que consideren que existe un significativo número de aspectos que no están presentes en sus puestos o que su identificación es escasa, por lo que quedarían sin responder. Por tanto es muy **importante la labor técnica previa de realizar una buena selección del método de evaluación que minimice este posible error.**

Cada una de las posibles soluciones tiene sus inconvenientes y ventajas, por ejemplo:

- El procedimiento de evaluación psicosocial del INSHT y del INSL, exigen que las escalas se contesten completamente.
- El método DECORE³, que indica que si se omiten 3 o más respuestas en cualquiera de las cuatro escalas que lo conforman, el sistema de corrección no tendrá en cuenta su puntuación.

En cuanto a si es posible una modificación "ad hoc" del método estandarizado, (por ejemplo que el cuestionario o escala empleada que se utiliza sólo en papel, pueda ser informatizado), este documento tiene claro que siempre hay que **solicitar su autorización a los creadores** del procedimiento, en base a la adecuación y viabilidad de esta posibilidad.

El empleo de metodología cualitativa, es una **referencia frecuente** en numerosos procedimientos de evaluación psicosocial como el método del INSL y publicaciones como la citada Guía de la ITSS (ya que es útil para recopilar información inicial y para profundizar una posterior, y así recoger datos suficientes y adecuados a los factores psicosociales de cada empresa). En la misma línea la Campaña europea para orientar actuaciones inspectoras en este tipo de riesgos, comenta la utilidad del uso de cuestionarios, grupos de discusión y entrevistas.

² Aportación nuestra: los cuestionarios y escalas se diferencian por la naturaleza de los ítems, la selección de los mismos y los datos interpretados y utilizados (más información en: <http://www.upcomillas.es/personal/peter/otrosdocumentos/Guiaparaconstruיריםcalasdeactitudes.pdf>).

³ Cuestionario multidimensional para la evaluación de factores psicosociales en el entorno laboral de la UCM (información que aportamos del método DECORE).



Las **principales aportaciones de esta metodología son:** complementar la metodología cuantitativa, que se puede aplicar a organizaciones de todos los tamaños y permite investigar con más rigor incidentes críticos o aspectos específicos.

Respecto al número ideal de las entrevistas a realizar depende de dos criterios:

- El nivel de concreción de los objetivos de las mismas.
- Y la diversidad social (comportamiento del trabajador) respecto al objeto analizado (posición jerárquica, tipo de tareas,..).

En cualquier caso se debe respetar el **principio de saturación**, porque igual que no es correcto una única entrevista por categoría, tampoco es conveniente repetir entrevistas que no aporten ningún plus informativo.

Aunque se pueden emplear diferentes métodos para distintos puestos o departamentos de una misma empresa, por varias razones como: dificultades de contactar con todo el personal,...; siempre hay que considerar sus pros y sus ventajas, porque por ejemplo nos podemos encontrar con la dificultad de comparar resultados entre unidades de análisis, cuyos factores psicosociales se han evaluado de distinta manera.

3) *PLANIFICACIÓN Y REALIZACIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO*

Es **indispensable prever** con antelación distintos puntos del trabajo de campo de la evaluación psicosocial, como por ejemplo:

- El lugar y el momento más idóneo.
- Las personas implicadas están previamente informadas de estos aspectos y del objetivo.
- Fijar las unidades de análisis definitivas,...

Siempre hay que tener presente los dos objetivos de esta tercera fase, obtener información que sea fiable y válida, y **facilitar la participación de todos los trabajadores implicados** en la evaluación psicosocial.

Se resaltan las dos siguientes cuestiones para esta etapa:

El buen uso de los tests no depende sólo de las instrucciones en su propio manual y de las indicaciones internacionales y del Consejo General de Psicólogos de España, también de otras orientaciones, como por ejemplo:



- Favorecer una buena relación con las personas evaluadas.
- Eliminar cualquier fuente de distracción (móviles,...).
- Asegurarse de que todos tienen los materiales necesarios.
- Anotar las posibles desviaciones de los procedimientos estándar.

Las diferencias entre anonimato y confidencialidad, se pueden apreciar en sus respectivos significados, dentro de nuestro contexto:

- Para referirse a escalas, entrevistas,... donde no consta explícitamente el nombre de la persona que da información mediante dichas técnicas.
- La cualidad de confidencial que representa la cautela con que se debe guardar y emplear los datos obtenidos en la evaluación psicosocial.

4) ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS Y ELABORACIÓN DE UN INFORME

En esta fase se trata de detectar la/s causa/s del/de los problemas encontrados al analizar los resultados, **no sólo las aparentes sino también las causas reales**; con el fin de proceder a una "determinación de los elementos peligrosos y a la identificación de los trabajadores expuestos" (art. 5.1 RSP).

Si nos limitamos a los tests (cuestionarios y escalas) también hay que considerar dentro de las *Directrices internacionales para el correcto uso de los mismos* (<http://www.cop.es/index.php?page=directrices-internacionales>), en concreto para esta etapa:

- Las 9 indicaciones establecidas para los aplicadores de los mismos en el apartado 2.6 "**Puntuar y analizar los resultados de los tests con precisión**".
- Las 12 advertencias de su punto 2.7 sobre "**Interpretación de los resultados adecuadamente**".
- Así como los 12 consejos incluidos en su apartado 2.8 "**Comunicación de los resultados de forma clara y precisa**".

Respecto al contenido y estructura del Informe de la evaluación psicosocial, se plantea si existe una obligación legal, o por lo menos un esquema de su patrón:

- Actualmente la **única normativa que tenemos es genérica** y se indica en los arts. 16 y 23 de la LPR y el II capítulo del RSP.
- **Ejemplos de propuestas de orientaciones** a seguir serían:



- ✓ Los apartados 8.4 "Interpretación de resultados e intervenciones sugeridas" y 8.5 "Elaboración de Informes" del documento del 2010 "*La Evaluación de Riesgos Psicosociales. Guía de buenas prácticas. Métodos de evaluación y sistemas de gestión de riesgos psicosociales: un balance de utilidades y limitaciones*", realizado por la Universidad de Barcelona para el **Observatorio de Riesgos Psicosociales de UGT-CEC**; disponible en el siguiente link: [La Evaluación de Riesgos Psicosociales - UGT](#).
- ✓ La citada Guía de actuaciones de la **ITSS** del 2012.

En todo caso, el Informe de la evaluación de riesgos psicosociales **debe ser completo, impecable técnicamente y coherente** con dicho proceso.

Otra pregunta frecuente en esta fase es cuál es la tasa de respuesta mínima y máxima aceptable, ante dos posibles situaciones: a) incluir a toda la plantilla, pero que la tasa de respuestas sea baja, y b) que las unidades seleccionadas que sirven como muestra no respondan a todas las preguntas o lo hacen parcialmente. Siendo la regla general que a menor tasa, más disminuye la credibilidad de los resultados; ya que la utilidad del cálculo de la tasa es **comprobar si la respuesta no es aleatoria**, por tanto no conviene establecer unos criterios absolutos. La mejor forma de afrontar su ausencia es prevenirla y mejorarla, por ejemplo:

- Presentando el estudio de los factores psicosociales de la empresa en cuestión de forma adecuada.
- Concienciar a los trabajadores de la relevancia de contar con su alta participación.

Hay que analizar exhaustivamente las **razones de las bajas tasas de participación**. Aunque estas son muy variadas, podríamos destacar: la desmotivación a implicarse en aspectos de prevención de riesgos laborales, fallos en la estrategia de recogida de información y en las cautelas del anonimato y confidencialidad,...

Entre las respuestas más específicas se puede resaltar, que se considera que la tasa es aceptable a partir del 60% de la plantilla objeto de la evaluación, para que la evaluación sea representativa.

- 5) *ELABORACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DE UN PROGRAMA DE INTERVENCIÓN* (no forma parte de la evaluación propiamente dicha, sino de la verificación de la eficacia de las medidas de intervención)



Esta "fase" y la siguiente recalcan la importancia que se debe dar a la gestión integral de los riesgos laborales incluidos los psicosociales, tal y como se demuestra en el art.16.2.b de la LPRL, es decir los **aspectos mínimos que debe incluir la planificación de las actuaciones preventivas para eliminar o reducir los efectos negativos en la salud y seguridad de los trabajadores y controlar los riesgos**. Dichas medidas siempre deben estar vinculadas a los resultados obtenidos en la evaluación, en este caso psicosocial.

En cuanto a la pregunta de qué medidas pueden mejorar un determinado factor psicosocial, no existe un manual que explique qué programas son los adecuados para cada situación; pero si se ofrecen numerosas pautas derivadas de los principales modelos teóricos y las recomendaciones que puedan extraerse de buenas prácticas en organizaciones reales.

El INSL indica que dichas reglas **deben de interpretarse como simples orientaciones**, y no como aplicación universalmente válida, sino adecuándolas a las características específicas de cada organización. Además las medidas de intervención deben sentirse como "propias", para incrementar el éxito de las responsabilidades de cada uno de los implicados, sea cual sea su posición en la estructura jerárquica de la empresa en cuestión.

También es esencial planificar y adoptar medidas destinadas a mantener y **mejorar las situaciones que hayan obtenido valores satisfactorios**.

La última pregunta que suele ser habitual en esta quinta fase, trata sobre qué criterios sirven para priorizar las medidas de naturaleza psicosocial. La respuesta está en:

- El **art. 15** de la LPRL (principios de la acción preventiva).
- Y el procedimiento de evaluación psicosocial del INSHT, FPSICO 3.0, que propone **combinar criterios** cualitativos y cuantitativos (ejemplos respectivamente: grado de aceptación de las soluciones y número de trabajadores expuestos).

6) *SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LAS MEDIDAS ADOPTADAS* (no es la evaluación propiamente dicha, sino la verificación de la eficacia de la intervención psicosocial)

La base legal de esta fase reside en el art. 16.2.b de la LPRL, de forma que el empresario se **asegure de forma "continua" de una efectiva ejecución**, con el fin de que dichas actividades preventivas tengan que



modificarse si así se aprecia por estos controles previstos en la norma. La importancia de esta última etapa radica además, en que es imprescindible para concluir si se conseguirán los efectos deseados, o si por el contrario hay que adaptar las estrategias preventivas a los cambios que puedan alterar el buen desarrollo de las mismas en la empresa evaluada. Por tanto **esta fase debe incluir:**

- ✓ La aprobación o no de las medidas propuestas.
- ✓ El cumplimiento de los plazos previstos para las mismas.
- ✓ Las dificultades en la implantación de esta intervención psicosocial.
- ✓ Y también la comprobación de la eficacia "real" de las medidas adoptadas.

De un estudio realizado por un proyecto del INSHT en España en el 2009 sobre cómo valorar las intervenciones, se obtuvo dos tipos de indicadores:

CUANTITATIVOS
Índice de rotación de puestos, de incidencias, número de participantes en determinados programas, y análisis de bajas.
CUALITATIVOS
Opiniones de los agentes más directamente implicados .

Pero hay que tener en cuenta que **estos indicadores se amplían** gracias a otras fuentes competentes en la materia, como consta en este documento informativo y además es muy importante de cara a facilitar el éxito, que *cada organización busque y/o defina los que más se ajusten a la misma (mayor eficacia, eficiencia y/o efectividad de la planificación de la intervención psicosocial, desde el principio)*.

Respecto a cuándo evaluar las intervenciones, para evitar posibles decisiones erróneas sobre el programa y su continuidad, es necesario considerar dos aspectos:

- El tiempo que se va a requerir para que se produzcan los cambios (según los fenómenos que se pretendan cambiar).
- Y dejar suficiente tiempo para que los efectos de los cambios se estabilicen.

El único consenso es que se deben realizar varias comprobaciones sobre la evolución de las medidas aplicadas; y que la primera deje pasar un periodo suficiente para que los cambios implantados comiencen a tener efectos. (Más información, por ejemplo en <http://www.hse.gov.uk/stress/standards/step5/index.htm> "5º paso:



revisiones de los planes de acción y la efectividad frente a al estrés laboral” de HSE, Portal online sobre salud laboral, seguridad y protección ambiental).

CONCLUSIÓN: estas orientaciones deben servir para profundizar en mejorar más la intervención psicosocial; y se pueden ampliar mediante posteriores ponencias, guías... Pero la finalidad de este documento participativo se resume básicamente en dos “reflexiones”:

- ✚ La evaluación de cualquier riesgo laboral, incluso los psicosociales, debe responder a un **proceso sistemático y continuo** (en línea al art. 16 de la LPRL)
- ✚ Y no debe limitarse a los aspectos negativos, sino **también mejorar o mantener los factores aceptables o excelentes**.