



ALGUNAS ORIENTACIONES PARA EVALUAR LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL

DOCUMENTO DIVULGATIVO



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL



INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO

INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO

**ALGUNAS
ORIENTACIONES PARA EVALUAR LOS
FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL**

Documento Divulgativo

Título:

Algunas orientaciones para evaluar los factores de Riesgo Psicosocial

Autor:

Ángel Lara Ruiz
Centro Nacional de Nuevas Tecnologías
Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo

Diseño de portada:

Pedro Martínez Mahamud
Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo

Edita:

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo
C/Torrelaguna 73, 28027 Madrid

Composición:

Servicio de Ediciones y Publicaciones del INSHT

Edición:

Madrid, febrero 2013

NIPO:

272-13-016-X

Catálogo general de publicaciones oficiales:

<http://publicacionesoficiales.boe.es>

Catálogo de publicaciones del INSHT:

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

ÍNDICE

	Página
1. Introducción	5
2. Algunas orientaciones para evaluar los factores de riesgo psicosocial	7
Fase 1. Identificación de los factores de riesgo	8
Fase 2. Elección de la metodología, técnicas e instrumentos	16
Fase 3. Planificación y realización del trabajo de campo	25
Fase 4. Análisis de los resultados y elaboración de informe	28
Fase 5. Elaboración y puesta en marcha de un programa de intervención	35
Fase 6. Seguimiento y control de las medidas adoptadas	38
3. Reflexión final	41
Referencias	42
Otras publicaciones y fuentes de información de interés	49

LISTA DE SIGLAS

EU-OSHA	Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo
INSHT	Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo
INSL	Instituto Navarro de Salud Laboral
ISTAS	Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud
ITSS	Inspección de Trabajo y Seguridad Social
LPRL	Ley de Prevención de Riesgos Laborales
NTP	Nota Técnica de Prevención
PRL	Prevención de Riesgos Laborales
RSP	Reglamento de los Servicios de Prevención
UA	Unidad de Análisis

1. INTRODUCCIÓN

La experiencia acumulada por la Unidad Técnica de Ergonomía y Psicología Aplicada del Centro Nacional de Nuevas Tecnologías (CNNT) del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT), fruto de la resolución de consultas y del estudio de los factores psicosociales y su evaluación¹, ha dado lugar a la redacción de este documento.

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

- Revisión de las consultas llegadas al CNNT en materia psicosocial en los últimos años, especialmente las relativas a evaluación de los factores psicosociales.
- Consulta de los apartados de “preguntas frecuentes” -más popularmente conocidas por su acrónimo inglés FAQ (Frequently Asked Questions)- en diversas páginas web de Prevención de Riesgos Laborales (PRL) y publicaciones específicas.
- Consulta y estudio de diversos libros, informes, monografías, artículos, etc. que el lector podrá encontrar referenciados a lo largo del texto.
- Recopilación de preguntas frecuentemente planteadas en materia psicosocial al autor de este documento en diversos cursos, seminarios, talleres, jornadas, etc.
- Visita/consulta a diversos organismos relacionados con algunas de las cuestiones planteadas.
- Entrevista con técnicos de prevención especialistas en determinadas materias.

Finalmente, hay que puntualizar dos aspectos de este documento. El primero, referido al ámbito de aplicación de los contenidos que van a aparecer. En este sentido, se han considerado, fundamentalmente, las evaluaciones genéricas de factores psicosociales (o que utilizan “métodos” de primer nivel, en terminología de Meliá, Nogareda, Lahera, Duro, Peiró, Salanova y Gracia, 2006), es decir, no evaluaciones específicas de acoso psicológico en el trabajo, síndrome de estar quemado por el trabajo, etc.

¹Proyecto ERGO 10-03 METEI.

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

2. ALGUNAS ORIENTACIONES PARA EVALUAR LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL

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

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

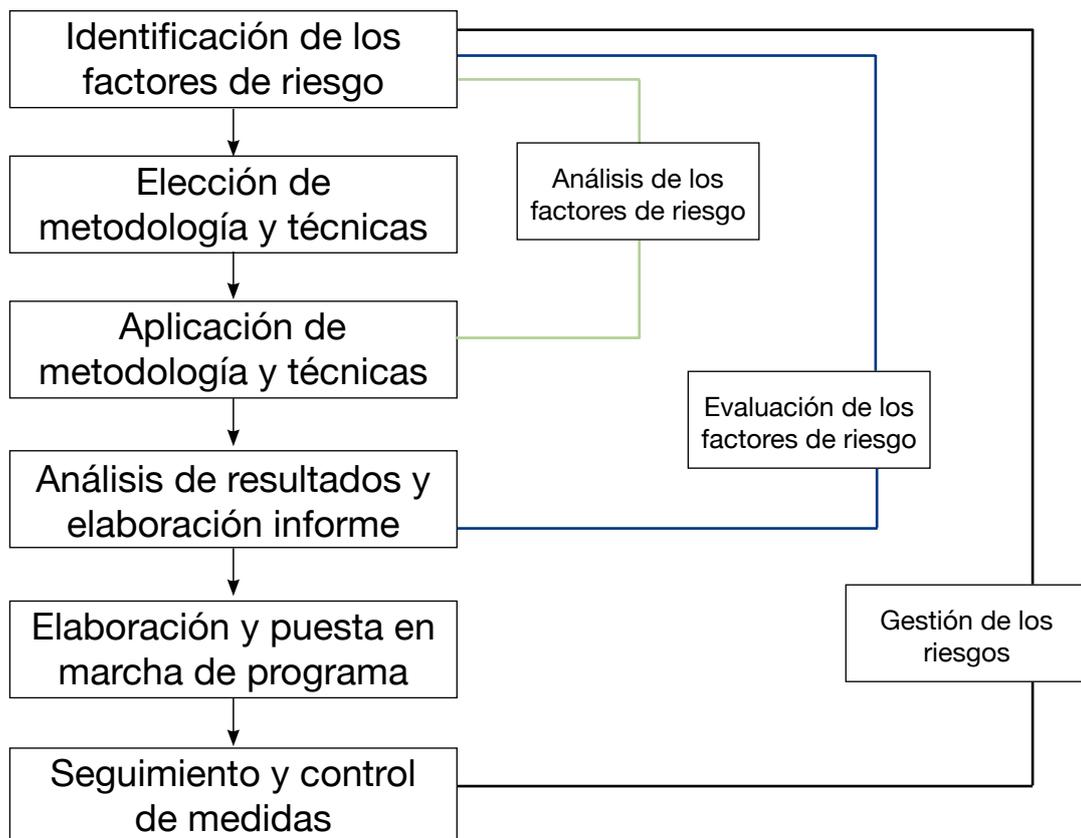


Figura 1. Fases de la evaluación de los factores psicosociales

Fase 1. Identificación de los factores de riesgo.

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

8



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

Fuentes de información (listado no exhaustivo):

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

Figura 2. Fuentes de información (adaptado de Nogareda y Almodóvar, 2005)

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

9



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

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

- El Factsheet 31 de la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo -EU-OSHA- (2002) presenta un sencillo cuestionario destinado a averiguar si existe un problema de estrés laboral en el lugar de trabajo. Son preguntas ordenadas en dimensiones de estudio clásicas de este ámbito como exigencias/

demandas, control, apoyo, etc. Téngase en cuenta que no se trata de un instrumento validado o baremado, sino de una sencilla recopilación de preguntas.

- La publicación “Risk assessment essentials” de la EU-OSHA (2007) contiene también algunos interesantes listados para la comprobación de la existencia de ciertos peligros en los lugares de trabajo.
- Otra interesante publicación de la EU-OSHA es la de Cox, Griffiths y Rial-González (2005). Contempla 10 categorías de riesgos de origen psicosocial, clasificándolas según su relación con el contexto o con el contenido del trabajo.
- Diversos materiales realizados al amparo de la campaña europea de inspección “Psychosocial Risk Assessments”, ejecutada en este año 2012 por el Comité de Altos Responsables de la Inspección de Trabajo (CARIT) -*Committee of Senior Labour Inspectors* (SLIC)- (disponibles en <http://www.av.se/SLIC2012/spanish.aspx>).
- La reciente publicación “Guía de Actuaciones de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social sobre Riesgos Psicosociales” de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social (ITSS) (2012), guía realizada siguiendo las pautas marcadas por la campaña europea anteriormente citada, también contiene información interesante al respecto.
- Información contenida en las páginas web temáticas de Ergonomía y Psicopsicología de la página web del INSHT (<http://www.insht.es>).
- Numerosas publicaciones, tanto generales como sectoriales, elaboradas por organizaciones empresariales y sindicales, asociaciones, colegios profesionales, institutos de salud laboral o similares de las comunidades autónomas y un largo etcétera (muchas de ellas disponibles en Internet).

10

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

Una vez delimitado el conjunto de factores en los que se podría centrar el estudio, y a partir de los datos reunidos anteriormente, tam-

bién se podría ir precisando qué centro/s de trabajo, departamento/s, etc. se van a analizar –aspecto este entre las fases uno y dos- (Nogareda y Almodóvar, 2005). Surgen entonces cuestiones como las siguientes:



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

El manual de la versión 1.5 del método CoPsoQ-istas 21 (Centro de Referencia de Organización del Trabajo y Salud. Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud, 2010) establece unos criterios para definir las UA básicas que consideramos de interés y extrapolables no sólo al uso de este procedimiento de evaluación (la inclusión de negrita es nuestra):

*“Los puestos de trabajo son unidades de análisis básicas pero, habitualmente, desde el punto de vista psicosocial no es necesario tratarlos todos por separado, bien por cuestiones de operatividad, cuando hay demasiados, bien por cuestiones de anonimato. Para agruparlos, el grupo de trabajo tendrá en cuenta tres criterios. **El primero, es el de la gestión de personas:** no se pueden juntar dos puestos, uno que implique mando sobre personas y otro que no, en cambio, por ejemplo, sí se pueden juntar los distintos puestos de jefes intermedios aunque entre ellos exista una jerarquía. **El segundo, es el margen de autonomía a la hora de realizar la tarea:** no se pueden juntar puestos con distintas posibilidades de decidir a la hora de realizar la tarea; por ejemplo, a los trabajadores en el puesto de mecánico nadie les dice cómo deben arreglar las máquinas, en cambio los trabajadores en el puesto de operario no deciden ni cómo realizan el movimiento que hacen para aparear la pieza que le toca con la que le llega; las trabajadoras en el puesto de caja no deciden ni cómo se dirigen al cliente, en cambio las trabajadoras en el puesto de técnica informática programan con el sistema que ellas escogen. **El tercero, es la naturaleza de la tarea:** por ejemplo, no se puede unir el puesto de trabajo de mecánico con el de administrativo, sus tareas no tienen nada que ver; en cambio sí podemos juntar el puesto de administrativo/a de recursos humanos con el puesto de administrativo/a de almacén, que realizan tareas parecidas.*

La división básica de ocupaciones puede ser útil para guiar la agrupación de puestos: directivos/as, encargados/as, técnicos/as, administrativos/as, trabajadores/as con oficio, trabajadores/as sin oficio (pero atención, no debe usarse nunca esta nomenclatura, hay que usar los nombres de los puestos de trabajo existentes en la empresa, de forma que todo el mundo pueda identificar su puesto)” (p. 56).

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

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

12



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

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

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

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

Otras posiciones son algo distintas de las anteriormente presentadas. Por ejemplo, Niño (2006) manifiesta que *“el carácter etiológico de una evaluación de riesgos psicosociales obliga a dar la opción de pasar las encuestas a todas las personas o trabajadores, a entrevistar a todos los delegados de prevención y a todos los interlocutores de la empresa designados, y no solamente a una muestra de los mismos, por representativa que se considere para un estudio epidemiológico. Una evaluación de riesgos basada solamente en el estudio epidemiológico o estadístico muestral, que se limite a comparar la situación psicosocial de los puestos de una empresa o departamento respecto a una situación de referencia, nunca será el «estudio de objetivación y valoración de las condiciones de trabajo» de todos los puestos, que debe ser una evaluación de riesgos”* (p. 40); o Martínez-Losa (2006), que descarta el muestreo a la hora de recopilar datos cuantitativos aunque sí lo considera necesario para la toma de datos de tipo cualitativo.

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

14



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

Sin ánimo de ser exhaustivos, veamos la información que ofrecen al respecto algunos de los procedimientos de evaluación más conocidos y que emplean, entre otros instrumentos, un test.

FPSICO 3.0 (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2011) indica al respecto -apartado de “*instrucciones básicas para la correcta utilización del método*”- que, aun siendo posible la obtención de resultados tanto individuales como colectivos, desaconseja el empleo de datos individualizados. Ello es así por aspectos como la naturaleza de los datos que obtiene, razones deontológicas, etc. Por tanto, establece como unidad mínima de análisis el departamento, categoría profesional, etc. Es decir, no establece un número mínimo concreto pero sí deja claro que es necesario que exista un conjunto de casos lo suficientemente numeroso como para no relacionar las respuestas a un cuestionario específico con una persona concreta.

El procedimiento del INSL dice que *“como medida para garantizar el anonimato de las respuestas emitidas, se aconseja sea utilizado en empresas u organizaciones que cuenten como mínimo con diez trabajadores; aunque no se desaconseja su uso para tamaños menores, siempre que se acredite la confidencialidad de los datos obtenidos y la presentación de los resultados se haga de forma global”* (Lahera y Nogareda, 2009, p. 1). Es decir, en este caso sí recomienda un tamaño mínimo de la organización que lo emplee, aunque no prohíbe su uso en otras menores siempre y cuando se salvaguarden ciertas garantías.

Por la amplitud de la información facilitada, invitamos al lector a que lea directamente, en las fuentes que se referencian a continuación, lo que al respecto comenta el ISTAS sobre esta temática en su procedimiento de evaluación (Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud, 2004, página 59; página web <http://www.istas.net/copsoq>, apartado *“dudas frecuentes”*, cuestión número 3).

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

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

Una vez que ya se cuenta con información suficiente o al menos inicial sobre qué factores sería necesario estudiar, cuáles son las características generales de la organización que determinan unas condiciones de trabajo u otras, qué unidades de análisis habría que considerar para poder contar posteriormente con una información más detallada que la ofrecida por un perfil general, etc., es habitual que surjan dudas relacionadas con aspectos como los siguientes: qué procedimiento, técnica o instrumento de evaluación emplear; la posibilidad de modificar ad hoc un “método” estándar; la viabilidad del empleo de metodología “cualitativa”; el empleo simultáneo de varios “métodos”, técnicas o instrumentos de evaluación; etc. Veamos detenidamente estos aspectos.

16

Cuestionario	<input checked="" type="checkbox"/>
Grupo discusión	<input type="checkbox"/>
Entrevista	<input checked="" type="checkbox"/>
Observación	<input type="checkbox"/>



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

La elección dependerá sobre todo de los factores concretos que se tengan que evaluar (Nogareda y Almodóvar, 2005), pero también de la respuesta a una serie de condicionantes como los siguientes:

- Los objetivos que se persigan (por ejemplo, si es una evaluación inicial o es una evaluación periódica para comprobar la eficacia de ciertas medidas adoptadas).

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

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

- Marco teórico de referencia.
- Sistema de evaluación: cuestionario, entrevista, grupo de discusión, etc.
- Objetivos y contenido: exploratorio, general, específico,...; estructura factorial más o menos amplia (además, algunos incor-

poran aspectos vinculados a la Psicología Positiva, la Calidad de Vida Laboral, etc.).

- Facilidad de uso y accesibilidad (para los evaluadores).
- Adaptabilidad: a un sector, tamaño de empresa, etc.
- Validez y fiabilidad.

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

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

18

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



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

A priori, ningún “método”, procedimiento, técnica o instrumento puede ser considerado el mejor. La respuesta sería “depende de”, ya que **a día de hoy no se puede plantear la perspectiva del método**

único (Inspección de Trabajo y Seguridad Social, 2012; Moreno y Báez, 2008).

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

En cualquier caso, **es frecuente, en una misma evaluación de factores psicosociales, la utilización de varios “métodos”, técnicas y / o instrumentos, siendo, en muchos casos, la combinación de información de tipo tanto cuantitativo como cualitativo la elección más adecuada** (Inspección de Trabajo y Seguridad Social, 2012; Nogareda y Almodóvar, 2005). En este punto, el concepto de **triangulación** es de suma importancia. Al respecto, Cox et ál. (2005) manifiestan 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”* (p. 57). (Para más información al respecto, se puede consultar: Guàrdia, 2010a; Niño, 2006; Sebastián, 2008).



¿Se puede modificar la redacción de alguna/s de la/s pregunta/s que componen un cuestionario o escala? ¿Se pueden añadir o quitar preguntas?

La respuesta en este caso es: en un cuestionario se podría (habría que consultar las instrucciones del mismo). En una escala no se podría (Guàrdia y Però, 2010).

Ocurre que ambos términos –cuestionario y escala- se usan frecuentemente de manera incorrecta, como si fuesen sinónimos, y la realidad es que no lo son (Guàrdia y Però, 2010). De ahí la importancia de que el profesional de la PRL que vaya a desarrollar una evaluación psicosocial, y tenga en sus manos un listado de pregun-

tas, sepa exactamente si aquello es un cuestionario o una escala (a veces se emplean listados de preguntas que a uno le entregaron cuando cursaba los estudios del correspondiente máster en PRL y no sabe nada ni de la procedencia ni de las propiedades de ese listado que dice llamarse, por ejemplo, “escala” o “cuestionario” de “evaluación de los factores psicosociales percibidos”) y qué adaptaciones están autorizadas (información que debiera estar presente en los preceptivos manuales, instrucciones generales de uso, ficha técnica, etc.).



¿Es necesario que los encuestados contesten a todas las preguntas de las que consta una escala?

20

Esta es una cuestión importante, no sólo psicométricamente hablando, sino también desde un punto de vista eminentemente práctico. Ocurre que, especialmente aunque no de forma exclusiva, en los procedimientos generales de evaluación (generales porque no están diseñados expresamente para un sector u ocupación específica, como por ejemplo el FPSICO 3.0, ISTAS 21 1.5, DECORE, etc.) nos podemos encontrar con el hecho de que las personas que han de contestar consideran que un número significativo de aspectos sobre los que son interrogados se refieren a variables que no están presentes en sus ocupaciones o con los que se identifican escasamente (por ejemplo, personas que no trabajan de cara al público y que son interrogadas sobre aspectos relacionados con este tema y sobre las exigencias emocionales que ello comporta). El riesgo que se corre entonces es que un buen número de preguntas puedan quedarse sin contestar. En este caso, se visualiza con claridad meridiana la importante labor técnica previa de hacer una buena elección metodológica que minimice este aspecto.

Esta problemática puede ser solventada de diversas maneras y cada una de ellas tiene sus ventajas e inconvenientes. Hay procedimientos de evaluación, como por ejemplo el del INSHT (2011) o el del INSL (Lahera, 2006; Lahera y Nogareda, 2009), que exigen que para introducir la información recopilada en sus correspondientes

bases de datos, las escalas sean contestadas en su totalidad. Otros “métodos” de evaluación atenúan esta fuente de error empleando métodos de adjudicación de valores a las no respuestas -lo que se denomina “imputación”-, y otros informan de que a partir de un cierto número de respuestas omitidas, ese cuestionario o escala es considerado inválido y el programa informático no lo incluirá al hacer los cálculos pertinentes -por ejemplo, el DECORE señala que si se omiten en total 10 o más respuestas el cuestionario se invalida y la aplicación informática no lo considera; o si se omiten más de 3 ítems en cualquiera de las cuatro escalas de las que consta, el sistema de corrección no tendrá en cuenta la puntuación de ese sujeto en los cálculos correspondientes a dicha escala (Luceño y Martín, 2008)-.



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

En ocasiones, surge la pregunta de si, por ejemplo, un procedimiento de evaluación que emplea cuestionarios o escalas en formato papel exclusivamente puede ser informatizado para que sea respondido por ordenador. O si un determinado programa informático puede ser modificado para que genere una información distinta a la originalmente prevista.

En ambos casos y en otros similares, la respuesta es siempre la misma: hay que contactar con los creadores del procedimiento para solicitar autorización y para consultar sobre la viabilidad y adecuación de esa adaptación particular. Por ejemplo, en el primer caso, si se trata de una escala que fue validada con unas condiciones de aplicación donde exclusivamente se empleaba un test en formato papel, puede que al informatizar el procedimiento de recogida de datos no se pueda estar seguro de la permanencia de los valores que se obtuvieron en fiabilidad y validez, ya que sus condiciones de aplicación fueron distintas (Prieto y Delgado, 2010). En el segundo caso, ocurre que en muchas ocasiones las opciones de respuesta de las

diversas preguntas que componen un test tienen unos pesos (puntuación asignada a cada opción de respuesta) que el procedimiento de evaluación no hace públicos, por lo que los nuevos cálculos que se efectúen (medias, medianas, ...) carecerán de toda validez (Lara, 2010).



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

Obviando el hecho de si esta es la terminología más adecuada (Guàrdia y Perú, 2010), la respuesta es **SÍ**. Numerosas publicaciones (Foment del Treball Nacional, 2006; Gabinete de Prevenció, Calidad y Medio Ambiente de la Confederación de Asociaciones Empresariales de Baleares, 2009; Grupo de trabajo de la Comisión sobre Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo y Trabajadores Inmigrantes, 2008; Guàrdia, 2010a; Guàrdia y Perú, 2010; Nogareda y Almodóvar, 2005; etc.) y procedimientos de evaluación estandarizados (FPSICO 3.0, Batería MC-UB, el “método” del INSL, la metodología Prevenlab-Psicosocial, la Batería Valencia PREVACC, etc.) hablan de ella e introducen en las evaluaciones información de este tipo.

22

La ITSS, en su guía (Inspección de Trabajo y Seguridad Social, 2012), habla varias veces de la misma. Por ejemplo, cuando afirma que este tipo de técnicas “*suele ser útil en las fases iniciales del estudio, para la recopilación de información previa y en las fases posteriores para poder profundizar en los motivos reales de una puntuación o para poder discutir qué medidas pueden ser más adecuadas en cada situación concreta*” (p.25), o cuando habla de la función inspectora de análisis de la evaluación de riesgos psicosociales que se haya desarrollado, y afirma que a la hora de comprobar si esa evaluación es completa (es decir, cuenta con información suficiente y precisa sobre los factores de riesgo psicosocial de esa empresa y sobre las posibles causas que los motivan) hay que considerar que “*si el análisis cuantitativo (uso de cuestionarios) no facilita toda esta información necesaria el técnico habrá de recurrir a técnicas cualitativas de entrevistas o grupos de discusión para conocer con mayor*

rigor el contenido de los factores de riesgo psicosocial a los que están expuestos los trabajadores” (p. 27).

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

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



Si se emplean entrevistas, ¿cuántas hay que realizar?

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

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

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



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

24

Por ejemplo, podría darse el caso de que en un instituto de educación secundaria se evaluaran las condiciones de trabajo psicosocial del profesorado con un “método” determinado y las del personal de administración y servicios con otro. O que dentro de una empresa, se decidiese que las condiciones de trabajo psicosocial de un grupo de trabajadores fuesen evaluadas mediante cuestionarios estandarizados en formato papel, por la facilidad para reunirlos a todos en una misma fecha y lugar, y otro grupo fuese evaluado mediante entrevistas telefónicas dada la gran dificultad de contactar con ellos presencialmente (por ejemplo, trabajadores que desarrollan su trabajo en localizaciones geográficas cambiantes continuamente) (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2011).

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

Fase 3. Planificación y realización del trabajo de campo.

Esta fase es mucho más importante de lo que a priori se considera en numerosas ocasiones. Se han observado procesos de evaluación que estaban muy bien planteados en su inicio y que finalmente se han ido al traste por una inadecuada planificación/ejecución de esta etapa. Y es que la/s entrevista/s con las personas implicadas, la observación de su trabajo, etc. no debería ser realizada de improviso (lo que comúnmente se denominaría “de sopetón”). **Es imprescindible haber previsto con antelación los aspectos prácticos del trabajo de campo** (el momento más idóneo, el lugar de realización,...). Asimismo, se debe haber informado previamente a las personas implicadas de estos aspectos y del objetivo que se persigue (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2011).



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

- La factibilidad de contar para la evaluación con todos los trabajadores o, por el contrario, hacer un muestreo.
- Si se emplean test: cómo se efectuará la entrega, respuesta y devolución; vías para la resolución de dudas; etc.
- Espacio y tiempo de realización de las pruebas de evaluación (preferentemente durante la jornada laboral pero garantizando que la prestación de servicios queda asegurada. Por ejemplo, en un hospital los turnos no pueden quedar descubiertos de personal).
- Decidir las unidades de análisis definitivas, ya que, si, por ejemplo, se emplean cuestionarios o escalas, habrá que determinar previamente qué preguntas al respecto se van a incluir.

- Preservación del anonimato en la respuesta y / o garantía de la confidencialidad en el tratamiento de los datos.
- Etc.

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

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

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

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



¿Existen directrices sobre cómo administrar los tests correctamente?

26

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

- Establecer una buena relación con las personas evaluadas, dándoles la bienvenida y dirigiéndose a ellas de forma positiva.
- Tratar de reducir la ansiedad de las personas a las que se va a evaluar, evitando crear o reforzar ansiedad innecesaria.
- Eliminar fuentes potenciales de distracción, tales como alarmas de relojes de pulsera, teléfonos móviles, buscas, etc.
- Asegurarse de que todas las personas disponen de los materiales necesarios para responder al test antes de comenzar este.
- Supervisar convenientemente la aplicación de los tests.

- Ajustarse estrictamente a las instrucciones del manual del test, haciendo los ajustes pertinentes para las personas con alguna discapacidad.
- Leer las instrucciones pausada y claramente.
- Observar y anotar las posibles desviaciones de los procedimientos estándar del test.
- Asegurarse de que están todos los materiales al final de cada sesión.
- Permitir a los ayudantes hacerse cargo de la aplicación sólo si han sido entrenados adecuadamente (hay “métodos” que diferencian entre examinador o aplicador y responsable de la evaluación).
- Asegurarse de que durante la sesión de aplicación no se dejan desatendidas o sujetas a distracción a las personas evaluadas.



¿Qué diferencia existe entre anonimato y confidencialidad?

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

Anonimato es el carácter o condición de anónimo, palabra esta última derivada del griego que significa “sin nombre”. Cuando nos referimos a este término en nuestro ámbito es para referirse, normalmente, a cuestionarios, escalas, entrevistas,... donde no se hace constar explícitamente el nombre de la persona que suministra esa información. Los motivos pueden ser muy diversos: aumentar la sinceridad y libertad en la respuesta a una serie de preguntas, disipar el temor a represalias por manifestar ciertos aspectos, etc.

Por su parte, confidencialidad es la cualidad de confidencial, que es un adjetivo que la vigésima segunda edición del Diccionario de la Lengua Española (<http://www.rae.es>) define como “*que se hace o se dice en confianza o con seguridad recíproca entre dos o más personas*”. En nuestro ámbito se emplea para referirse a la cautela con que se han de guardar, mantener y emplear los datos recopilados en una evaluación como la psicosocial.

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

La fase de análisis debe permitir encontrar la/s causa/s del/de los problema/s detectado/s al examinar los resultados obtenidos. En la determinación de estas causas hay que tener en cuenta que un problema concreto puede tener diversos motivos y que hay que tratar de identificar las causas “reales” y no sólo las “aparentes”. **Además de detectar las causas reales de los problemas que pudiera haber, en esta fase se debe proceder a una valoración de los riesgos**-artículo 5.1. del Reglamento de los Servicios de Prevención (RSP)- (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2011).

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

28

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

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

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

- Asegurarse de que el nivel técnico de los contenidos de los informes es adecuado para su comprensión por los receptores.
- Dejar muy claro en los informes que los resultados de los tests son confidenciales.
- Dejar claro que los datos de los tests representan una sola fuente de información que debe analizarse conjuntamente con otras fuentes.
- Explicar el peso que debe darse a las puntuaciones de los tests en relación con otras fuentes de información acerca de las personas evaluadas.
- Proporcionar la información sobre los resultados en un lenguaje comprensible para el receptor, de modo que se minimice la posibilidad de interpretaciones incorrectas.

- Utilizar una forma y estructura para el informe que encaje en el contexto de la evaluación.
- Si procede, proporcionar información a quienes toman las decisiones acerca de cómo pueden usar los resultados de los tests para mejorar sus decisiones.
- Explicar y fundamentar la utilización que se hace de los resultados en los tests para la clasificación de las personas en categorías con fines diagnósticos, u otros.
- Dar información a las personas evaluadas de forma constructiva y positiva.

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



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

30

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

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

- 1) Una breve introducción que muestre las características básicas de la organización evaluada: actividad, tamaño, distribución geográfica, etc.
- 2) Un apartado sobre justificación del método seleccionado, razonando los motivos de su elección.
- 3) Una explicación detallada del procedimiento seguido: cómo se ha efectuado el muestreo en las diversas unidades de análisis

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

La de Guàrdia no es la única propuesta. Animamos también al lector a estudiar la proposición efectuada por Sebastián (2008) en el anexo I de su obra y la efectuada por la ITSS en 2012 en su guía de actuaciones.

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

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



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

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

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

32

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

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

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

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

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

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

Uno de los pocos procedimientos de evaluación que sí establece un valor numérico específico es el CoPsoQ-istas 21, versión 1.5. Su manual (Centro de Referencia de Organización del Trabajo y Salud. Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud, 2010) dice al respecto que *“para garantizar la eficacia de la evaluación se necesita una alta participación de la plantilla. Es imprescindible una tasa de respuesta alta que garantice que los datos son válidos... Una tasa de respuesta aceptable es a partir del 60% de la plantilla que protagoniza la situación que se evalúa, mejor cuanto más cercana al 100%”* (p. 59).

Finalizaremos las reflexiones sobre este asunto recordando la máxima que dice que *“la mejor manera de enfrentar la ausencia de*

respuesta es prevenirla". Por tanto, algunos aspectos que podrían mejorar esta tasa de respuesta son, por ejemplo:

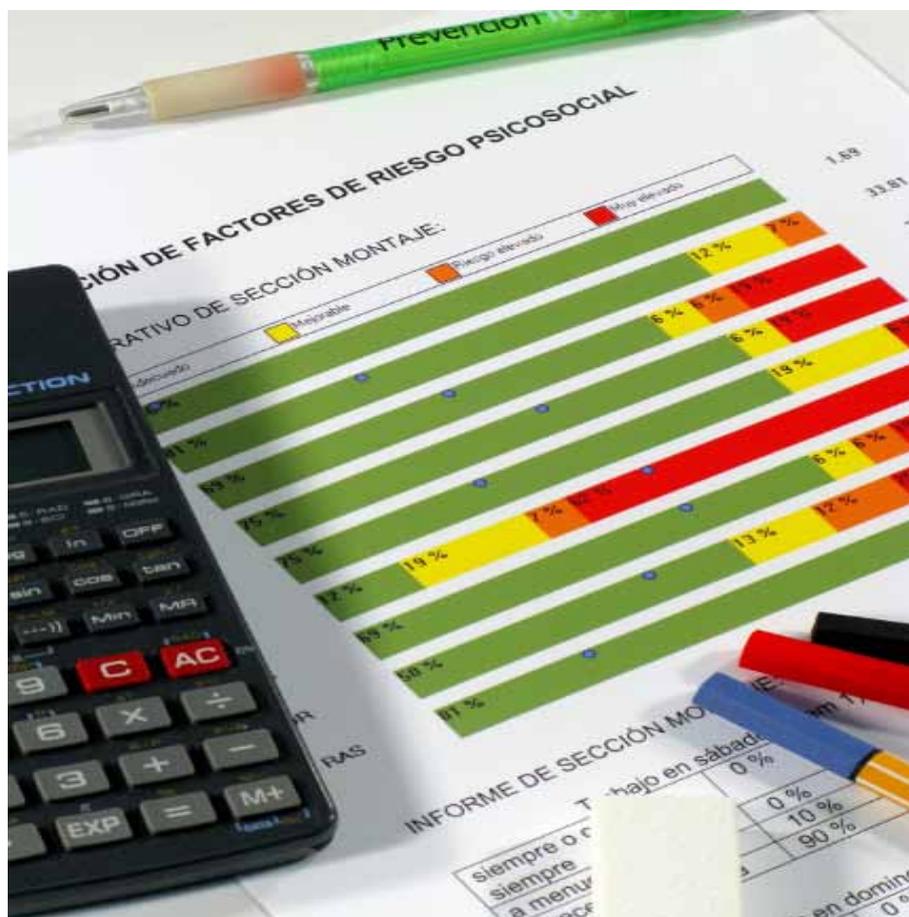
- Efectuar una adecuada presentación del estudio de factores de riesgo psicosocial que se va a llevar a cabo (marco legal, fases del estudio, compromiso de llevar a cabo las acciones de mejora que se consensuen, etc.).
- Concienciar a los trabajadores de la importancia de contar con una alta participación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

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

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

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

34



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

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



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

Dejando ahora a un lado el plano legal y centrándonos en una dimensión estrictamente técnica, algunas preguntas habituales referidas a medidas de intervención y priorización de las mismas son:



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

36

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

En esta misma línea, por ejemplo, el procedimiento de evaluación del INSL, que es uno de los procedimientos que incluyen información relativa a ciertas pautas de actuación según los resultados que se obtengan, señala muy acertadamente que esas recomendaciones que contiene *“pretenden ser orientativas, no deben ser entendidas como universalmente válidas y de aplicación unívoca, y su implantación dentro de la empresa estará vinculada a las características específicas de cada organización. Estas recomendaciones no deben suponer, en ningún caso, la omisión de las condiciones mínimas de seguridad y salud para el trabajador”* (p. 20).

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

Ortiz (2012) señala que también es importante establecer medidas de mejora incluso si los factores se situasen en valores satisfactorios. Se trataría de mantener y potenciar dichos resultados.



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

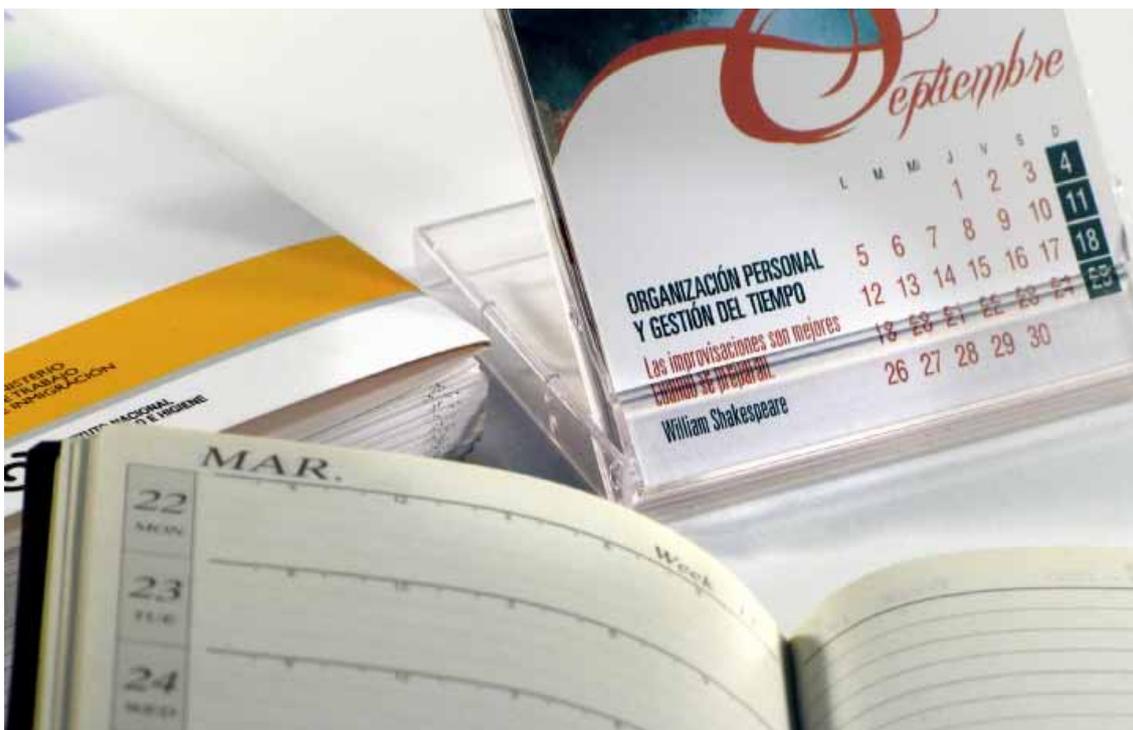
Además de considerar lo establecido en el artículo 15 de la LPRL sobre los principios de la acción preventiva, el procedimiento de evaluación FPSICO 3.0 del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2011), en su apartado sobre “propuestas de mejora”, recoge una serie de orientaciones que bien pueden ser generalizadas si se evaluase también con otros “métodos”. En este sentido, propone que en la priorización se pueden emplear, de forma combinada, criterios tanto cuantitativos como cualitativos. Entre los primeros: número de expuestos, duración y magnitud de la exposición, etc. Entre los segundos: oportunidad de la intervención, coste de la acción y de la inacción, grado de aceptación de las soluciones, primacía de las intervenciones que reducen la exposición a más de un factor, etc.

Fase 6. Seguimiento y control de las medidas adoptadas.

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

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

Visto el anclaje legal de esta etapa, hemos de coincidir con Fernández (2010) en que esta fase es totalmente necesaria para concluir si las intervenciones producen los efectos deseados o si se necesita un cambio de rumbo en las medidas preventivas desarrolladas. Además, esta revaluación “*permite adaptar las estrategias a los acontecimientos o cambios que puedan acontecer en la organización que pueden alterar el desarrollo de las medidas preventivas*” (p. 111).



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

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

Pero...



¿Cómo evaluar las intervenciones?

Vega (2009) coordinó un proyecto del INSHT consistente en analizar una serie de intervenciones psicosociales realizadas en España (para más información al respecto, se puede visitar la página web de Psicología del INSHT, concretamente el apartado sobre intervención psicosocial). Entre las experiencias de intervención que desarrollaron algún tipo de evaluación de las mismas, los indicadores empleados fueron:

- Cuantitativos: análisis de las bajas médicas; número de participantes/usuarios en determinados programas o actividades; índice de rotación de puestos o del número de incidencias en la producción o el servicio.
- Cualitativos: opiniones de los agentes más directamente implicados en la intervención.

Evidentemente, el número de indicadores no se agota con los aquí presentados (se puede ampliar información en: Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, 2003; en la web del HSE <http://www.hse.gov.uk/stress/standards/step5/index.htm>; Kompier y Cooper, 1999; Kompier, Cooper y Geurts, 2000; Leka, Vartia, Has-sard, Pahkin, Sutela, Cox y Lindstrom, 2008; Oeij y Morvan, 2004; Peiró, 2007). Cada organización ha de encontrar y/o definir los que mejor se puedan adaptar a sus características y necesidades. Lo que sí facilita enormemente las cosas es el hecho de que si la eva-

luación de la eficacia, eficiencia y/o efectividad de las actuaciones propuestas forma parte de la planificación de la intervención desde el principio, va a ser más fácil contar con datos de base y por tanto crear un sistema de indicadores más potente.

Y por último...



¿Cuándo evaluar las intervenciones?

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

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

40

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

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

3. REFLEXIÓN FINAL



Tanto sobre las preguntas incluidas como sobre las orientaciones dadas, se podría decir aquello de “no están todas las que son pero sí son todas las que están”. Cuando se “concluye” la redacción de un texto de estas características, siempre queda la duda sobre qué otras cuestiones se podrían haber incluido y qué otras orientaciones se podrían haber dado. Pero esta cuestión, formulada una y otra vez, podría convertirse entonces en una tautología y dar como resultado una obra siempre a punto de cerrarse que jamás verá la luz. De este modo, llega un día en que se

toma la decisión de concluir la redacción y albergar la esperanza de que los nuevos aspectos que puedan surgir, tanto en forma de pregunta como de respuesta, puedan ver la luz en forma de una segunda parte (haciendo caso omiso del dicho de que “nunca segundas partes fueron buenas”), un artículo, una ponencia, una guía breve,... el tiempo dirá.

Quisiéramos finalizar este texto con dos sencillas y nada nuevas reflexiones o ideas, pero no por ello menos importantes o carentes de actualidad. La primera de ellas es que, en ningún caso, debe convertirse la evaluación de riesgos en una actividad que, una vez hecha y con el documento correspondiente elaborado, se dé por terminada. La evaluación de los riesgos psicosociales, como del resto de los aspectos laborales relacionados con la salud de los trabajadores, debe responder a un proceso continuo y sistemático, acorde con lo apuntado en el artículo 16 de la LPRL (Nogareda y Almodóvar, 2005). La segunda tiene que ver con el hecho de no perder de vista que una evaluación de factores psicosociales puede permitir determinar no sólo los aspectos negativos a mejorar sino también qué factores se encuentran en unos niveles aceptables o excelentes y por tanto felicitarse por ello y trabajar para no rebajar esos niveles logrados gracias al esfuerzo y buen hacer compartido por todos los miembros de la organización.

REFERENCIAS²

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

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

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

42

Centro de Referencia de Organización del Trabajo y Salud. Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (2010). *Manual del método CoPsoQ-istas 21 (versión 1.5) para la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales para empresas con 25 o más trabajadores y trabajadoras*. Barcelona: Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud. Disponible en <http://www.copsoq.istas21.net>

Comisión Ejecutiva Confederal de UGT. Secretaría de Salud Laboral y Medio Ambiente (2008). *Procesos de evaluación en riesgos psicosociales*. Disponible en http://extranet.ugt.org/saludlaboral/oprp/Documentos%20Noticias/Folleto_Procesos_Evaluacion.pdf

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

European Agency for Safety and Health at Work (2007). *Risk assessment essentials*. Nurnberg: European Agency for Safety and Health at Work. Disponible en <http://osha.europa.eu/en/campaigns/hwi/about/material/rat2007>

² Todas las direcciones de Internet incluidas estaban operativas a 10 de agosto de 2012.

Fernández, J.C. (2010). Las propuestas de intervención como resultado de la evaluación. En J. Guàrdia (Coor.), *La Evaluación de Riesgos Psicosociales. Guía de buenas prácticas. Métodos de evaluación y sistemas de gestión de riesgos psicosociales: un balance de utilidades y limitaciones* (pp. 103-112). Jaén: Blanca Impresores, S.L. Disponible en <http://extranet.ugt.org/saludlaboral/oprp/Documentos%20Noticias/La%20Evaluacion%20de%20riesgos.pdf>

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

Gabinete de Prevención, Calidad y Medio Ambiente de la Confederación de Asociaciones Empresariales de Baleares (2009). *Guía para la integración de los factores psicosociales en la gestión empresarial*. Palma de Mallorca: CAEB. Disponible en http://www.caeb.es/documentos/cat_view/56-prevencion-de-riesgos-laborales/60-guias?limitstart=5

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

43

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

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

Grupo de trabajo de la Comisión sobre Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo del INSL (2005). *Procedimiento general de Evaluación de Riesgos Psicosociales*. Pamplona: Fondo de Publicaciones del Gobierno de Navarra. Disponible en <http://www.navarra.es/NR/rdonlyres/76DF548D-769E-4DBF-A18E-8419F3A9A5FB/145962/ProcedEvalRiesgosPsico.pdf>

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

Guàrdia, J. (2008). *Evaluación de los principales métodos de evaluación de riesgos psicosociales*. Disponible en <http://www.larp.es/ficheros/documentos/VALORACIONM%C9TODOSDEEVALUACIONRIESGOSpdf.pdf>

Guàrdia, J. (Coor.) (2010a). *La Evaluación de Riesgos Psicosociales. Guía de buenas prácticas. Métodos de evaluación y sistemas de gestión de riesgos psicosociales: un balance de utilidades y limitaciones*. Jaén: Blanca Impresores, S.L. Disponible en <http://extranet.ugt.org/saludlaboral/oprp/Documentos%20Noticias/La%20Evaluacion%20de%20riesgos.pdf>

44

Guàrdia, J. (2010b). Elaboración de informes. En J. Guàrdia (Coor.), *La Evaluación de Riesgos Psicosociales. Guía de buenas prácticas. Métodos de evaluación y sistemas de gestión de riesgos psicosociales: un balance de utilidades y limitaciones* (pp. 96-98). Jaén: Blanca Impresores, S.L. Disponible en <http://extranet.ugt.org/saludlaboral/oprp/Documentos%20Noticias/La%20Evaluacion%20de%20riesgos.pdf>

Guàrdia, J. y Però, M. (2010). La evaluación de riesgos de origen psicosocial, ¿una cuestión de método, de técnica, de instrumentos, de improvisación? En Secretaría de Salud Laboral UGT-CEC (Ed.), *Anuario Internacional sobre Prevención de Riesgos Psicosociales y Calidad de Vida en el Trabajo. Regulación de los Riesgos Psicosociales en la Sociedad Global: Una perspectiva comparada entre Europa y América* (pp. 89-110). Jaén: Blanca Impresores, S.L. Disponible en <http://extranet.ugt.org/saludlaboral/oprp/Documentos%20Noticias/Anuario2010.pdf>

Hernández, R. y Martínez, R. (n.d.). *No respuesta. Técnicas de muestreo*. Disponible en <http://www.dpye.iimas.unam.mx/finales2007/NORESPUESTA.ppt>

Inspección de Trabajo y Seguridad Social (2012). *Guía de Actuaciones de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social sobre Riesgos Psicosociales*. Disponible en http://www.empleo.gob.es/itss/web/Atencion_al_Ciudadano/Normativa_y_Documentacion/Documentacion/Documentacion_ITS_S/001/Guia_psicosociales.pdf

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2011). *F-PSICO. Factores Psicosociales. Método de evaluación. Versión 3.0*. Disponible en <http://www.insht.es/portal/site/Insht/menuitem.1f1a3bc79ab34c578c2e8884060961ca/?vgnnextoid=cddc31dd88ca0310VgnVCM1000008130110aRCRD&vgnnextchannel=9f164a7f8a651110VgnVCM100000dc0ca8c0RCRD>

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

Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (2004). *Método istas 21 (CoPsoQ). Manual para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo*.

45

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

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

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

Lahera, M. y Nogareda, C. (2009). *NTP 840: El método del INSL para la identificación y evaluación de factores psicosociales*. Barcelona: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Disponible

en <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTécnicas/NTP/Ficheros/821a921/840%20web%20.pdf>

Leka, S., Vartia, M., Hassard, J., Pahkin, K., Sutela, S., Cox, T. y Lindstrom, K. (2008). Best Practice in Interventions for the Prevention and Management of Work-Related Stress and Workplace Violence and Bullying. En S. Leka y T. Cox (Eds.), *The European Framework for Psychosocial Risk Management: PRIMA-EF* (pp. 136-173). Nottingham: Institute of Work, Health and Organisations. Disponible en <http://prima-ef.org/Documents/PRIMA-EF%20eBOOK.pdf>

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

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

46

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

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

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

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

Nogareda, C. y Almodóvar, A. (2005). NTP 702: *El proceso de evaluación de los factores psicosociales*. Barcelona: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Disponible en http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp_702.pdf

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

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

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

47

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

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

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.

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

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

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



OTRAS PUBLICACIONES Y FUENTES DE INFORMACIÓN DE INTERÉS

- *Código Deontológico del Psicólogo*, del Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid. Disponible en <http://www.copmadrid.org/webcopm/rsos/codigodeontologicojunio2010.pdf>
- *Common errors in the risk assessment process*, de la EU-OSHA. Disponible en <http://osha.europa.eu/en/publications/e-facts/efact32>
- *Ethical Principles of Psychologists and Code of Conduct. 2010 Amendments*, de la American Psychological Association. Disponible en <http://www.apa.org/ethics/code/index.aspx#>
- *Factsheet 80 - Evaluación de riesgos: funciones y responsabilidades*, de la EU-OSHA. Disponible en <http://osha.europa.eu/es/publications/factsheets/80>
- *Factsheet 81 - Evaluación de riesgos: la clave para unos trabajos saludables*, de la EU-OSHA. Disponible en <http://osha.europa.eu/es/publications/factsheets/81>
- *Guía La protección de datos en las relaciones laborales*, de la Agencia Española de Protección de Datos. Disponible en: https://www.agpd.es/portalwebAGPD/canaldocumentacion/publicaciones/common/Guias/GUIA_RelacionesLaborales.pdf
- *Guía de Seguridad de Datos*, de la Agencia Española de Protección de Datos. Disponible en: https://www.agpd.es/portalwebAGPD/canaldocumentacion/publicaciones/common/Guias/GUIA_SEGURIDAD_2010.pdf
- *Manual para la evaluación y prevención de riesgos ergonómicos y psicosociales en PYME*, del INSHT-IBV. Disponible en <http://www.insht.es/portal/site/Insht/menuitem.1f1a3bc79ab34c578c2e8884060961ca/?vgnextoid=b03797bbf52a8110VgnVCM100000705350aRCRD&vgnnextchannel=a90aaf27aa652110VgnVCM100000dc0ca8c0RCRD>

- *Página web de Ergonomía del INSHT*. Disponible en <http://www.insht.es/portal/site/Ergonomia2/>
- *Página web de Psicología del INSHT*. Disponible en <http://www.insht.es/portal/site/Psicologia/>
- *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, del Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid. Disponible en <http://www.copmadrid.org/webcopm/resource.do>
- *Risques psychosociaux* en el Institut National de Recherche et de Sécurité (INRS). Disponible en <http://www.inrs.fr/accueil/inrs/themes-travail/rps.html>
- *Stress Prevention at Work Checkpoints*, de la Organización Internacional del Trabajo. Disponible en http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_168053.pdf



Agradecimientos

Agradecemos las interesantes aportaciones y sugerencias efectuadas en determinadas partes de este documento a:

Dña. M^a A. Paloma Alcalá, de la FNMT-RCM; D. José Antonio Lara, Inspector de Trabajo y Seguridad Social; D. Luis Ortiz, Técnico de Prevención del Ministerio de Industria, Energía y Turismo; Servicio de Prevención Mancomunado del Grupo Telepizza.



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE EMPLEO
Y SEGURIDAD SOCIAL



INSTITUTO NACIONAL
DE SEGURIDAD E HIGIENE
EN EL TRABAJO