

## TEMA 12

**LA EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES. CRITERIOS PARA LLEVAR A CABO UNA EVALUACIÓN DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL. PROCESO Y METODOLOGÍA PARA LA EVALUACIÓN DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES. TÉCNICAS DE EVALUACIÓN CUANTITATIVAS: USO Y ALCANCE. EL MÉTODO DE EVALUACIÓN FPSICO. OTROS MÉTODOS DE EVALUACIÓN PSICOSOCIAL. TÉCNICAS DE EVALUACIÓN CUALITATIVAS EN PSICOSOCIOLOGÍA: USO Y ALCANCE, LA OBSERVACIÓN, LAS ENTREVISTAS Y LOS GRUPOS DE DISCUSIÓN, EL MÉTODO DELPHI. INFORME DE EVALUACIÓN. ACTUALIZACIÓN Y/O REVISIÓN DE LA EVALUACIÓN PSICOSOCIAL**

### INTRODUCCIÓN

La evaluación de los riesgos laborales debe contemplar todos los factores de riesgo, incluidos los de carácter psicosocial. Por tanto, **la evaluación de riesgos psicosociales**, como toda evaluación de riesgos, es un proceso que conlleva un conjunto de actuaciones o etapas sucesivas e interrelacionadas.

Para llevar a cabo una evaluación de riesgos psicosociales, se deben tener en cuenta una serie de **criterios** generales compatibles con cualquier tipo de evaluación, relacionados con las unidades de análisis, la población trabajadora objeto de evaluación, el método de evaluación y el trabajo de campo.

Con respecto al **proceso y metodología**, la evaluación de los factores psicosociales consta de una primera parte donde se identifican los factores de riesgo que sean objeto de evaluación, la elección de la metodología, técnicas e instrumentos, así como la planificación y la realización del trabajo de campo, y de una segunda parte donde se analizan resultados y se elabora un informe. Este tipo de evaluación debe seguir una metodología concreta, que ha de ser objeto de consulta y participación al igual que en el resto de riesgos, teniendo en cuenta que no es posible llevar a cabo una estimación mecánica del riesgo psicosocial.

Las técnicas de evaluación pueden ser **cuantitativas**, como el **FPSICO** u **otros métodos de evaluación psicosocial** como el CoPsoQ-ISTAS21, o **cualitativas**, como la **observación, entrevistas o grupos de discusión**. También existen otros métodos de consenso como el método **Delphi**.

La evaluación de riesgos psicosociales debe reflejarse en un **informe de evaluación** claro, exhaustivo y técnicamente riguroso. Además, la evaluación psicosocial debe ser **actualizada y revisada** para poder apreciar, entre otros aspectos, si las actuaciones puestas en marcha en la fase de intervención están siendo adecuadas y suficientes o bien deben ser modificadas.

### 1. LA EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

La Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL) establece, como una obligación del empresario, planificar la actividad preventiva a partir de una **evaluación inicial de los riesgos** para la seguridad y la salud de los/as trabajadores/as (artículo 16). La evaluación de los riesgos viene expresamente definida en el art 3.1 del Real Decreto 39/1997 por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención (RSP) como *"el proceso dirigido a estimar la*

*magnitud de aquellos riesgos que no hayan podido evitarse, obteniendo la información necesaria para que el empresario esté en condiciones de tomar una decisión apropiada sobre la necesidad de adoptar medidas preventivas y, en tal caso, sobre el tipo de medidas que deben adoptarse".*

La evaluación de los riesgos laborales debe contemplar todos los **factores de riesgo**, incluidos los de carácter psicosocial. Por lo tanto, la actuación sobre los factores de riesgo psicosocial debe estar **integrada en el proceso global de gestión de la prevención de riesgos en la empresa**.

La evaluación debe asegurar la protección de toda la población trabajadora, para ello será necesario realizar dicha evaluación de todos los riesgos en todos y cada uno de los puestos de trabajo de la empresa, con el fin de poder determinar la presencia de los riesgos existentes o previsibles y, en base a ello, establecer las medidas técnicas y organizativas adecuadas que garanticen una prevención de los daños a la salud de los/las trabajadores/as.

La evaluación de riesgos psicosociales debe realizarse utilizando métodos que apunten al origen de los problemas, es decir, a las características de la **organización del trabajo** (condiciones de trabajo) y no basándose en el diagnóstico médico de la salud mental. No debe confundirse la evaluación de riesgos psicosociales con la evaluación de la psicopatología laboral. La **evaluación de riesgos psicosociales** es una evaluación multifactorial que tiene en cuenta aspectos de la tarea, la organización del trabajo, el ambiente, el desempeño, etc. Como toda evaluación de riesgos, es un proceso que conlleva un conjunto de actuaciones o etapas sucesivas interrelacionadas. Además, este tipo de evaluación debe seguir una metodología concreta objeto de **consulta y participación**. La evaluación psicosocial persigue el mismo objetivo que otros ámbitos de la prevención de riesgos laborales: identificar y valorar factores de riesgo con el fin de establecer **medidas** de mejora para prevenir los daños en la salud. A la hora de plantear una evaluación de riesgos psicosociales deberán tenerse en consideración los siguientes **elementos** que entran en juego:

- Las **condiciones de trabajo sociodemográficas** (unidades de análisis) para las que puede existir una exposición desigual a factores de riesgo psicosocial (sexo, edad, antigüedad, puesto de trabajo, etc.).
- Los **factores de riesgo psicosocial**, es decir, se deberán tener en cuenta aspectos relacionados con la organización del trabajo, su ejecución y las relaciones entre personas y contextos (monotonía, tareas sin sentido, falta de variedad, tareas desagradables por las que se siente rechazo, etc.).
- Los **factores moderadores** que puedan amortiguar los efectos negativos de los factores de riesgo psicosocial sobre la salud de la población trabajadora (apoyo social y participación y control).

## **2. CRITERIOS PARA LLEVAR A CABO UNA EVALUACIÓN DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL**

A continuación, se comentarán criterios a tener en cuenta para llevar a cabo una evaluación de factores de riesgo psicosocial de calidad y rigor.

- CRITERIOS GENERALES PARA LA EVALUACIÓN PSICOSOCIAL

Según el **Criterio Técnico OE ITSS nº 104/2021** sobre actuaciones de la Inspección de Trabajo y S.S. en Riesgos Psicosociales, la evaluación de factores de riesgo psicosocial debe regirse por las mismas reglas que el resto de los riesgos laborales y, por tanto:

- La **dirección de la empresa** debe estar implicada en su realización (Art. 15.1.b) LPRL) y los/as trabajadores/as deben ser consultados/as sobre la misma (Art. 33 LPRL).
- Debe cubrir la **totalidad de los puestos de trabajo**, puesto que los factores psicosociales están presentes en todos ellos (Art. 4.1. RSP), incluyendo dentro de estos puestos los ocupados por personal de empresas de trabajo temporal contratados por la empresa usuaria, de acuerdo con lo previsto por el Art. 28.5. LPRL y Art.16 de la Ley 14/1994, de 1 de junio, por la que se regulan las empresas de trabajo temporal. Más adelante, se comentarán criterios específicos a tener en cuenta en este sentido.
- Las exigencias de **capacitación de los técnicos** que realizan la evaluación serán las mismas que rigen el resto de las disciplinas preventivas (Art. 34 a 37 RSP). Algunas técnicas de evaluación exigen el establecimiento de una estrategia de medición para garantizar que los resultados obtenidos caracterizan efectivamente la situación que se valora, o una interpretación o aplicación no mecánica de los criterios de evaluación. En estos casos, se deberá disponer de un nivel de cualificación adecuado al desempeño de funciones de nivel superior y valorar la viabilidad de la metodología a emplear.

La evaluación puede llevarse a cabo siguiendo diferentes **estrategias**, preferentemente debe tener lugar dentro de la evaluación general de riesgos, ya que suele haber interacción entre los riesgos psicosociales y otros riesgos, como por ejemplo podría ocurrir en los accidentes de trabajo motivados por errores o fallos que sean la consecuencia de una sobrecarga de trabajo o de una deficiencia en las comunicaciones en el lugar de trabajo.

También se puede llevar a cabo la evaluación de riesgos psicosociales de forma separada, ya sea de manera simultánea para todos los puestos de trabajo o bien de manera escalonada por secciones o centros de trabajo, justificando en cada caso el motivo de esas opciones.

- **CRITERIOS SOBRE LAS UNIDADES DE ANÁLISIS**

Para que los resultados de la evaluación tengan sentido, es conveniente establecer unidades de análisis que vendrán definidas por las características de la organización. Como se comentaba con anterioridad, las unidades de análisis (UA) son **condiciones sociodemográficas** para las que pueda existir una exposición desigual a factores de riesgo psicosociales. Por ejemplo: sexo, edad, puesto de trabajo, departamento, antigüedad, relación laboral, horario, etc.

Los puestos de trabajo son unidades de análisis básicas, pero no es necesario tratarlos todos por separado, bien por cuestiones de operatividad cuando hay demasiados, bien por cuestiones de anonimato.

Para agruparlos se tendrán en cuenta tres **criterios**:

- El primero, es el de **gestión de las personas**. No se deben analizar conjuntamente dos puestos, uno que implique mando sobre personas y otro que no.

- El segundo, es el margen de **autonomía** a la hora de realizar la tarea. No se deben analizar conjuntamente puestos con distintas posibilidades de decidir a la hora de realizar la tarea.
- El tercero, es la **naturaleza de la tarea**. No se pueden unir puestos con tareas que no tienen nada que ver, únicamente se podrán unir aquellos con tareas parecidas.

Es importante que las UA no sea tan pequeña que se descuide la **preservación del anonimato**, pero también se debe tener en cuenta que resultados globales de una organización pueden enmascarar datos relevantes pertenecientes a puestos, departamentos o grupos de edad, por ejemplo. En cualquier caso, las unidades de análisis han de ser estrictamente las necesarias para cumplir con los objetivos que se buscan en la evaluación.

Las categorías de UA deben ser **exhaustivas y mutuamente excluyentes o incompatibles**: la exhaustividad consiste en que ningún encuestado se pueda quedar fuera de la categorización que se ha realizado en una unidad de análisis. Por ejemplo, si se define la unidad de análisis "puesto de trabajo" y se establecen las categorías "auxiliar", "administrativo", "técnico" y "mando", si alguien ocupase un puesto de trabajo denominado "conductor", no tendría posibilidad de señalar ninguna opción. La mutua exclusividad significa que no ha de ser posible la pertenencia a dos categorías diferentes en una misma UA. Continuando con el ejemplo anterior, si existiese la posibilidad de que alguien pudiese marcar las opciones "auxiliar" y "administrativo" porque ocupa un puesto de trabajo de auxiliar administrativo, esto significaría que hay un error en la definición de las categorías de dicha UA, teniendo entonces que crearse una nueva modalidad que contemplase esta circunstancia.

- CRITERIOS SOBRE LA POBLACIÓN TRABAJADORA OBJETO DE EVALUACIÓN

A la hora de realizar las evaluaciones de los factores psicosociales mediante técnicas cuantitativas, si es posible, se debe contar con **toda la población trabajadora**. La mejor opción es **no muestrear**, ya que en ese caso sería necesario un alto conocimiento en estadística para que la evaluación no perdiera fiabilidad. Por otro lado, al muestrear, se reduce la población y se podría desvirtuar el resultado. Es necesario involucrar al máximo número de trabajadores/as y tener en cuenta su representación. Sin embargo, en empresas de cierto tamaño, debido a la dificultad que implica el acceso a la totalidad de la plantilla, se podría establecer la selección de personas que participarán atendiendo a criterios de **representatividad e interés** para el estudio y tener en cuenta que las técnicas de muestreo se deberían consensuar previamente.

Es importante tener en cuenta que cuando los datos recogidos en el proceso de evaluación psicosocial puedan estar sujetos a la Ley Orgánica 3/2018 sobre Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales, deberá darse cumplimiento a lo dispuesto en dicha norma, sin perjuicio del ejercicio del derecho de información y el deber de confidencialidad (Art. 36.2.b) LPRL) que corresponde a los delegados de prevención. Aun así, cabe destacar que los cuestionarios o escalas que se utilicen en la evaluación deben ser **anónimos** y garantizar la **confidencialidad de los datos**; además hay que tener en cuenta que el anonimato puede contribuir a aumentar la tasa de respuesta y la sinceridad de la misma. La diferencia principal entre confidencialidad y anonimato es que, en confidencialidad, solo el técnico que realiza la evaluación conoce las identidades de los participantes, mientras que, en el anonimato, ni siquiera el técnico conoce la identidad de los participantes. Por ejemplo, si se utilizan técnicas cuantitativas los datos pueden llegar a ser anónimos, pero con el uso de técnicas cualitativas únicamente se puede garantizar la confidencialidad. Es decir, se podrá garantizar el anonimato en función de la técnica utilizada.

- CRITERIOS SOBRE EL MÉTODO DE EVALUACIÓN

La elección del **método** en una evaluación de riesgos psicosociales dependerá sobre todo de los riesgos psicosociales que se pretenden evaluar, pero también de la respuesta a una serie de condicionantes, como por ejemplo los **objetivos** que se persigan en función del tipo de evaluación de que se trate, o las **características del colectivo** (facilidad o dificultad para reunir al grupo, nivel cultural... etc.). Otro aspecto a tener en cuenta es el **número de trabajadores/as** de la empresa, ya que cuando la evaluación se practique en empresas pequeñas, resulta admisible el uso de metodologías generales de evaluación de riesgos que incluyan la identificación de riesgos psicosociales, como por ejemplo el **Método para la evaluación y gestión de factores psicosociales en pequeñas empresas**, diseñado principalmente para microempresas y pequeñas empresas de hasta 25 trabajadores/as y de forma especial para aquellas en las que el empresario asume personalmente las actividades preventivas.

Para elegir entre los diversos procedimientos estandarizados de evaluación existentes, un criterio fundamental es que se encuentren **validados y sean fiables**. Cuando decimos que un método está validado para la población española, significa por un lado que ha habido adaptación: no sólo la traducción idiomática, sino también al contexto cultural y al mercado laboral español. Pero, también significa, que se ha comprobado con una muestra representativa de la población española que mide realmente lo que se quiere medir. Por otro lado, la fiabilidad se refiere a la precisión del instrumento.

Con independencia de si el procedimiento o método cumple con los requisitos destacados, los mismos deben abarcar **todos los factores de riesgo psicosocial** presentes en el centro o centros de trabajo, ya que, de no ser así, se habrían de utilizar otras herramientas de evaluación complementaria.

- CRITERIOS SOBRE EL TRABAJO DE CAMPO

Se deben tener en cuenta algunos aspectos como los siguientes:

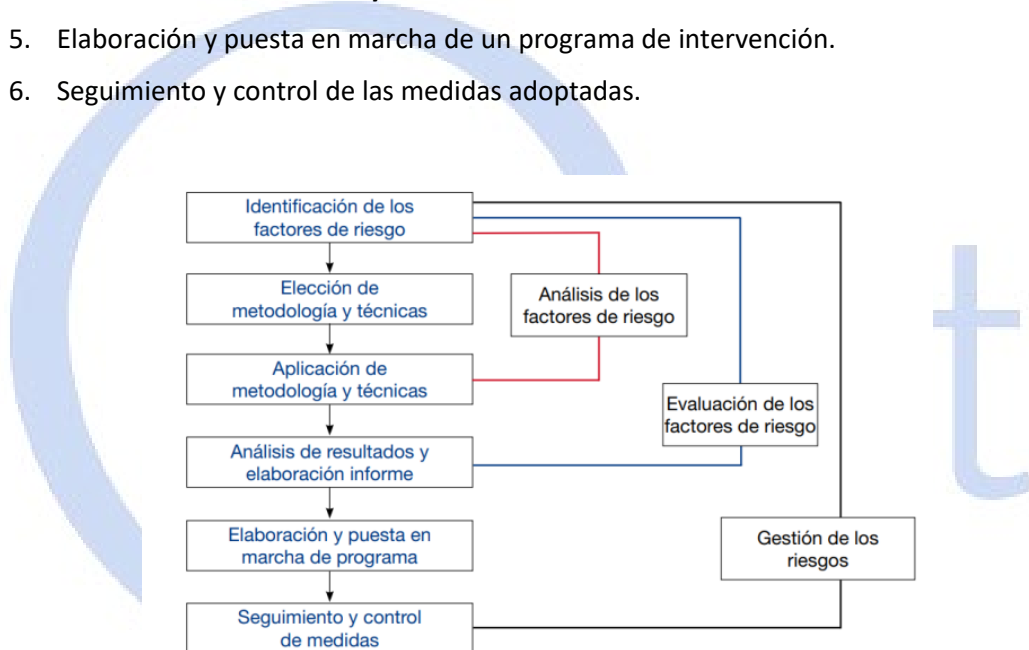
- Las personas deben **conocer la finalidad de la evaluación**: diagnóstico de una situación psicosocial en un contexto de prevención de riesgos laborales.
- **Garantizar la privacidad y el anonimato en la respuesta** siempre que se utilicen técnicas cuantitativas, a fin de asegurar la sinceridad en la respuesta al cuestionario y reducir al máximo la no respuesta.
- **Garantizar la confidencialidad de los datos obtenidos**, informando de que los resultados se analizan y dan a conocer de manera colectiva.
- Prever un sistema para ofrecer la posibilidad de **aclarar las posibles dudas** que puedan surgir durante el proceso de evaluación o tras el mismo.
- **Disponer de tiempo de dedicación específico y suficiente** para la evaluación. Se recomienda que el proceso de evaluación sea de una vez en su totalidad, evitando hacerlo en diversas etapas.
- **Controlar los posibles sesgos** en las respuestas debidos a posibles comentarios con otras personas que pueden influir en la respuesta individual.
- Las personas evaluadas se hacen **responsables de la veracidad de las respuestas**.

- Es importante recordar la importancia de no dejar ninguna pregunta en blanco en el caso de que se utilicen los cuestionarios.

### 3. PROCESO Y METODOLOGÍA PARA LA EVALUACIÓN DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES

La **Nota Técnica de Prevención (NTP) número 702** editada por el INSST (2005) propone el **proceso** de gestión de los factores psicosociales (Las cuatro primeras hacen referencia a la evaluación):

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



Las tres primeras fases constituyen la etapa de análisis de los factores de riesgo psicosocial. Si a esta etapa unimos la fase de análisis de los resultados accedemos a la dimensión evaluativa de la misma; las conclusiones del estudio deben incluir necesariamente un juicio de valor -son buenas o no las condiciones de trabajo de carácter psicosocial, son adecuadas o no, para los que realizan el trabajo- y una definición de las prioridades de intervención. Por último, el conjunto de todas las fases, considerando también las de intervención y control (Fases 5 y 6), se incluye en el concepto de gestión de los riesgos.

A continuación, se pasa a describir brevemente las fases vinculadas con el proceso de evaluación de los factores psicosociales, ya que las dos últimas corresponden a la intervención psicosocial y se abordarán en otro tema específico de la oposición.

#### 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, pero todos los puestos de trabajo presentan factores de riesgo psicosocial, ya que los mismos proceden de la organización del trabajo y se caracterizan por su transversalidad. Por eso, en esta fase es necesario **definir y acotar de la forma más precisa y menos ambigua posible el factor o factores antecedentes de riesgos** que se han de evaluar y sus diferentes aspectos o facetas.

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, como las entrevistas semidirigidas.

## 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 y cuáles son las características generales de la organización que determinan unas condiciones de trabajo u otras, es habitual que surjan dudas relacionadas con aspectos como qué procedimiento, técnica o instrumento de evaluación emplear. En principio, no puede considerarse que haya un método, técnica o instrumento que sea el mejor en todos los casos, por lo que deben analizarse las **ventajas e inconvenientes** que ofrece cada uno de ellos en cada situación concreta, pudiendo ser necesaria la aplicación de diversas técnicas combinadas, que pueden ser cuantitativas o cualitativas. Hay que tener en cuenta que el Art. 5.2 RSP dispone que el procedimiento de evaluación deberá proporcionar **confianza sobre su resultado**. Dado que **no es posible realizar una estimación mecánica directa del riesgo psicosocial**, es importante ser muy riguroso en el planteamiento teórico-metodológico: el tener claramente definidos los objetivos que se pretenden ayudará a determinar cuál o cuáles son las técnicas más idóneas para cada situación. Con ello se conseguirá asegurar que se está midiendo lo que realmente se pretende medir.

## 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. Y es que la entrevista o entrevistas con las personas implicadas, la entrega de escalas o cuestionarios, etc. no debe realizarse de improviso. Es imprescindible tener en cuenta los criterios destacados en el apartado anterior.

En definitiva, es importante no perder de vista dos objetivos de esta etapa:

- Obtener información **válida y fiable**.
- Facilitar la **participación** de todos los/as trabajadores/as que deben formar parte de la evaluación, asegurando el anonimato si es posible y la confidencialidad.

## FASE 4. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS Y ELABORACIÓN DE INFORME

La fase de análisis debe permitir **encontrar la causa o causas del problema o problemas** detectados, al examinar los resultados obtenidos. En la determinación de estas causas hay que tener en cuenta que un problema concreto puede tener diversos motivos y que hay que tratar de identificar las causas "reales" y no sólo las "aparentes". Además de detectar las causas reales de los problemas que pudiera haber, en esta fase se debe proceder a una valoración de los

factores de riesgo psicosocial. Con respecto a la elaboración del informe, se abordará con mayor detalle en el punto 7 del tema.

#### **4. TÉCNICAS DE EVALUACIÓN CUANTITATIVAS: USO Y ALCANCE. EL MÉTODO DE EVALUACIÓN FPSICO. OTROS MÉTODOS DE EVALUACIÓN PSICOSOCIAL**

##### ○ USO Y ALCANCE

Lo **más habitual** en las actuaciones proactivas de evaluación de riesgos psicosociales es la aplicación de técnicas cuantitativas basadas en cuestionarios. Con respecto a su *uso*, este tipo de técnicas buscan, sobre todo, describir la realidad: tratan de **cuantificar los hechos o datos recogidos**. Las técnicas de evaluación cuantitativas suelen analizar el nivel de los factores de riesgo psicosocial al que se encuentran expuestos/as los/as trabajadores/as (por ejemplo, la puntuación en una escala de exigencias laborales), es decir, investigan la relación de los niveles de los estresores con otras variables.

Estas técnicas ofrecen la ventaja de poder recoger información de manera **rápida, válida y fiable**, siempre que se cumpla con los criterios de aplicación de la herramienta. Además, se registran datos **numéricos, sólidos y repetibles** (lo que permite comparar), mediante instrumentos estandarizados, que suelen ser analizados a través de procedimientos estadísticos informatizados.

Con respecto a su *alcance*, como ya se destacaba con anterioridad, es preferible no muestrear y acceder a la totalidad de la población trabajadora.

##### ○ EL MÉTODO DE EVALUACIÓN FPSICO

FPSICO es un método de evaluación de exposición a factores de riesgo psicosocial. Cuenta con una aplicación informática que desarrolla el método cuantitativo de evaluación de factores psicosociales diseñado por el INSST para facilitar la **identificación y evaluación de los factores de riesgo psicosocial**. Aunque a partir de este método es posible obtener resultados de los/as trabajadores/as tanto individual como colectivamente, se **desaconseja cualquier utilización de datos individualizados**, debido a la naturaleza de la información que se trata obtener. El objetivo que persigue este método implica el trabajo con datos colectivos y pretende garantizar la veracidad de las respuestas y preservar el anonimato. El cuestionario está compuesto por **preguntas variables** que define el/la técnico de prevención que hacen referencia a las UA y **44 preguntas fijas** que contiene todo estudio y responden a una distribución en **nueve factores**:

- Tiempo de trabajo.
- Autonomía.
- Carga de trabajo.
- Demandas psicosociológicas.
- Variedad/Contenido.
- Participación /Supervisión.
- Interés por el trabajador/a/ Compensación.
- Desempeño de rol



- Relaciones y apoyo social.

### **Aplicaciones del método**

El método tiene varias posibles aplicaciones:

- Para la evaluación de **situaciones específicas**: los resultados obtenidos muestran qué magnitud y qué particularidades presentan unos determinados factores psicosociales en un grupo concreto, lo que permite realizar un diagnóstico de las condiciones psicosociales de una empresa o de áreas parciales de la misma.
- Para la **localización de fuentes de problemas**: Permite identificar si existe un problema, y establecer posibles soluciones. El método permite identificar qué lo está originando y, así, orientar las posteriores acciones.
- Para **diseñar cambios** (contenido, magnitud y dirección) y **priorizar actuaciones**: en este sentido, se pueden llevar a cabo algunos cambios en la organización. Los resultados pueden orientar para:
  - establecer qué tipo de acción ha de llevarse a cabo
  - determinar la urgencia de la misma
  - señalar el ámbito (colectivo, departamento, etc.)
- Para la **comparación** de un grupo en dos momentos distintos o entre distintos grupos: permite valorar la evolución de las condiciones psicosociales de trabajo en el tiempo o evaluar el impacto de determinados cambios. También permite observar las diferencias que a este nivel se dan entre distintos grupos.
- Para **tomar conciencia** de la situación: la utilización del método puede contribuir a la difusión de nuevas perspectivas acerca de la organización del trabajo y a enriquecer el debate interno en la empresa sobre el origen de algunos problemas o como abordarlos.

### **Análisis e interpretación de resultados**

Para facilitar la interpretación de los resultados, el programa proporciona finalmente la puntuación baremada de cada factor de riesgo psicosocial. El objetivo fundamental es ubicar al colectivo evaluado en los diferentes valores de riesgo definidos. El FPSICO ofrece dos tipos de informe: agrupado y comparativo

- Informe **agrupado**: Presenta la situación de todo el colectivo estudiado. También permite filtrar la muestra si se han creado UA y obtener informes agrupados parciales.
- Informe **comparativo**: Presenta la situación comparada y detallada de una UA elegida previamente. La UA elegida para este informe se mostrará completa, con todas las categorías por separado, no agrupadas.

#### ○ OTROS MÉTODOS DE EVALUACIÓN PSICOSOCIAL

Una clasificación de otros métodos de evaluación psicosocial de carácter cuantitativo puede ser la siguiente:

- **Métodos globales de evaluación de las condiciones de trabajo** que incluyen los riesgos de carácter psicosocial.
- **Métodos que analizan, de manera específica, un factor de riesgo o un riesgo psicosocial**, como puede ser el burnout o el acoso laboral.
- **Métodos globales de evaluación de los factores psicosociales.** En la actualidad se cuenta con métodos elaborados principalmente por organismos relacionados con la salud laboral y la investigación (organismos públicos, sindicatos, universidades...). Entre ellos, los más ampliamente aplicados son el diseñado por el INSST (FPSICO) y el **CoPsoQ-ISTAS21** que se comenta a continuación.

El **método CoPsoQ-ISTAS21** es la adaptación a la realidad española del **método CoPsoQ (Cuestionario Psicosocial de Copenhague)** desarrollado por el Instituto Nacional de Salud de Dinamarca. Se trata de una metodología de **evaluación e intervención preventiva de los factores de riesgo de naturaleza psicosocial**. Se destaca del mismo su carácter participativo. Hay tres **versiones** del método:

- **Corta:** para autoevaluación o para evaluar empresas de menos de 25 trabajadores/as.
- **Media:** para evaluar empresas de 25 o más trabajadores/as. Cuenta con una aplicación informática y procedimiento de evaluación de riesgos psicosociales.
- **Larga:** únicamente destinada a investigación. Su uso requiere conocimientos y habilidades específicas en metodología de investigación, en psicología y disponibilidad y manejo de software de análisis estadístico

Este instrumento conceptualiza **cinco grandes dimensiones psicosociales:**

- **Exigencias psicológicas** en el trabajo (cuantitativas, cognitivas, emocionales, de esconder emociones, sensoriales)
- **Influencia y desarrollo de habilidades** (Influencia en el trabajo, posibilidades de desarrollo, control sobre el tiempo de trabajo, sentido del trabajo, integración en la empresa)
- **Apoyo social y calidad de liderazgo** (previsibilidad, claridad de rol, conflicto de rol, calidad de liderazgo, refuerzo, apoyo social, posibilidades de relación social, sentimiento de grupo)
- **Compensaciones** (inseguridad, estima)
- **Doble presencia**

## **5. TÉCNICAS DE EVALUACIÓN CUALITATIVAS EN PSICOSOCIOLOGÍA: USO Y ALCANCE, LA OBSERVACIÓN, LAS ENTREVISTAS Y LOS GRUPOS DE DISCUSIÓN**

### ○ USO Y ALCANCE

La aplicación de técnicas cualitativas es menos habitual en las evaluaciones de riesgos psicosociales que la de técnicas cuantitativas. Con respecto a su *uso*, este tipo de técnicas buscan, sobre todo, la **comprensión de los fenómenos**: tratan de explicar la realidad tal como ocurre, interpretándola a partir de los significados que las personas les conceden, y los hallazgos se sitúan siempre en referencia a un contexto espaciotemporal, histórico y social. La aplicación de **técnicas cualitativas** (normalmente ligadas a entrevistas individuales o grupos de discusión)

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. Es preciso tener en cuenta que su aplicación requiere un entrenamiento profesional específico. Además, pueden ser útiles para evaluar a colectivos específicos. A pesar de que requieren un mayor coste y tiempo, pueden ofrecer una información más valiosa y mayor garantía de éxito.

El criterio técnico de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social ya mencionado presenta la utilización de técnicas cualitativas, basadas en entrevistas, grupos de discusión, etc. como más apropiada para las evaluaciones de riesgos en **empresas pequeñas** o en aquellas en las que el **número de trabajadores/as afectados es reducido**. También las considera útiles para complementar a las técnicas cuantitativas, con el fin de clarificar datos y profundizar en la valoración de los resultados. De hecho, considera imprescindible la **complementariedad de técnicas cualitativas y cuantitativas** cuando los datos de la encuesta o cuestionario no ofrezcan resultados suficientemente claros.

Con respecto al *alcance*, es importante destacar que no existen reglas o fórmulas para el cálculo del tamaño muestral: el poder de la muestra no depende de su tamaño, sino del grado en que los resultados obtenidos a partir de ésta reflejan la **diversidad del fenómeno** estudiado en toda su amplitud. Existen distintos criterios que se deben tener en cuenta:

- a) debe ser un número suficiente que permita alcanzar los objetivos planteados en la evaluación de riesgos psicosociales, comprendiendo el problema.
- b) se debe atender a la diversidad del colectivo objeto de evaluación: a mayor diversidad, mayor será el número de entrevistas a realizar.

Lo importante es que la información cualitativa que se obtenga permita encontrar coherencia en las distintas interpretaciones de los factores de riesgos psicosocial o cuestiones que se abordan, así como triangular datos con la parte cuantitativa.

#### ○ LA OBSERVACIÓN

La observación aplicada a la evaluación de los riesgos psicosociales presenta grandes limitaciones. Las más importantes son las siguientes:

- No todos los factores de riesgo psicosocial se pueden observar directamente, ya que algunos se producen en momentos o de forma que **no se pueden observar** desde fuera.
- La persona que observa puede reinterpretar aportando su **influencia subjetiva**, que dé forma a lo observado.
- Hay una enorme dificultad para **diferenciar lo accidental de lo esencial** en un factor de riesgo psicosocial observado.

A pesar de ello, la observación es recomendada en algunos documentos técnicos, por lo que se puede tener en cuenta en las evaluaciones de riesgos psicosociales usando la triangulación.

#### ○ LAS ENTREVISTAS

Se entiende por entrevista al proceso de **interrogar o hacer preguntas** a una persona con el fin de captar sus conocimientos y opiniones acerca de algo. La entrevista pretende conseguir relatos matizados de diferentes aspectos del mundo, de la vida, de la persona entrevistada;

trabaja con palabras y no con números. En las entrevistas cualitativas, la precisión en la **descripción** y la rigurosidad en la **interpretación** del significado se corresponden con la exactitud en las mediciones cuantitativas. En resumen, la entrevista cualitativa es una conversación entre la persona que investiga y una persona objeto de estudio o informante clave, pero guiada por los **objetivos y preguntas de la investigación** recogidas en un guion previamente establecido. Aunque las entrevistas suelen ser individuales, también hay entrevistas grupales (a más de una persona a la vez). En las entrevistas se obtiene información detallada de los participantes y permite reaccionar a la información que se proporciona. Por ejemplo, se puede pedir al participante que amplíe la descripción de un factor de estrés y hacerle más preguntas, lo que no es posible con una encuesta escrita. Así, la información obtenida en las entrevistas cualitativas es contextual, interrelacional e intersubjetiva. Podemos clasificar las entrevistas en distintos tipos:

- Las **entrevistas estructuradas**: son un interrogatorio en el que las preguntas se plantean siempre en el mismo orden y se formulan con los mismos términos. El formulario está previamente preparado.
- Las **entrevistas no estructuradas**: consisten en una conversación libre donde se deja mayor libertad a la persona entrevistada. En general consta de preguntas abiertas formuladas en el marco de una conversación donde únicamente se fija el tema principal a tratar. Este tipo de entrevistas no son especialmente útiles en la evaluación de riesgos psicosociales
- Entre estos dos tipos de entrevista, existen otras que se llaman **semiestructuradas**, donde los temas están estandarizados y el tiempo limitado, pero manteniendo mayor libertad que en las estructuradas respecto a la forma de conducir la entrevista y en las respuestas del entrevistado. Se trata de una conversación con un propósito prefijado, entre quien realiza la entrevista y el entrevistado o entrevistada, dejándole hablar a este último libremente, que se exprese en sus propios términos. Este tipo de entrevistas son las **más útiles** para la evaluación de riesgos psicosociales.

#### ○ LOS GRUPOS DE DISCUSIÓN

Las **técnicas grupales** engloban distintos formatos, como son las entrevistas en grupo, los grupos focales, grupos de expertos/as y grupos de discusión. Existen algunos matices conceptuales que diferencian cada uno de ellos. En los **grupos de discusión** se lleva a cabo una conversación, es decir, una discusión en un trato mutuo que comporta una construcción conjunta del sentido. Por otro lado, en los **grupos focales** se lleva a cabo un debate, es decir, una discusión tanto organizada como dirigida desde experiencias particulares.

También se han clasificado como grupos focales técnicas como los **círculos de calidad y otras técnicas participativas en grupo**, como talleres, que permiten igualmente profundizar en el análisis de la realidad preventiva: tanto en el conocimiento de cómo se materializan los factores de riesgo psicosocial, como en la forma de adecuar las medidas y actuaciones preventivas al centro de trabajo en concreto.

En evaluación de riesgos psicosociales, el formato con mayor utilidad destacado en la literatura es el **grupo focal**, principalmente los **círculos de calidad o grupos de trabajo**. Los participantes en los grupos focales aportan informaciones sin modificar las de los demás, ya que no se trata de un intento de imponerse, sino de **aportar unas ideas**. En los grupos focales, el grupo es una representación de un conjunto homogéneo de individuos que van a generar un discurso sobre

un tema concreto a través del **debate y de la interacción**. Un participante puede no recordar un incidente especialmente estresante cuando se le pregunta en una entrevista individual; sin embargo, si otra persona aborda un tema relevante en un grupo focal, los recuerdos pueden surgir. El debate entre trabajadores y trabajadoras en grupos focales permite **profundizar** en las cuestiones planteadas y formular intervenciones y su revisión posterior. Concretamente indica que los grupos focales permiten a los trabajadores y las trabajadoras confirmar o cuestionar la naturaleza de los problemas identificados, para explorar más a fondo las cuestiones y definirlos con más detalle, para poder plantear otras cuestiones relevantes a nivel local y, fundamentalmente, para sugerir formas de mejorar la situación.

Para que sean realmente **eficaces**, y a fin de favorecer la participación, deberá tenerse cuidado de lograr un ambiente no intimidatorio, desarrollar la reunión en un entorno neutral, dejar muy claro el objeto de la reunión y recordar a quienes participan en los grupos que la intención es recoger información sobre distintos puntos de vista en cuanto a los factores de riesgo psicosocial.

## 6. EL MÉTODO DELPHI

Otra técnica es el método Delphi, una metodología estructurada para **recolectar sistemáticamente juicios de expertos/as** sobre un problema, procesar la información y, a través de recursos estadísticos, construir un acuerdo general de grupo.

Es un **método de consenso** que se usa por su valor predictivo. Las estimaciones de los/as expertos/as se realizan en sucesivas rondas, anónimas, al objeto de tratar de conseguir consenso, pero con la máxima autonomía por parte de los participantes. La **capacidad de predicción** del Delphi se basa en la utilización sistemática de un juicio intuitivo emitido por un grupo de expertos/as. Este método, aplicado al proceso de evaluación, podría ser útil para identificar cuestiones a estudiar, especificar las preguntas de estudio, seleccionar las variables de interés o identificar las relaciones causales entre factores. Un aspecto que cabe destacar es que en las distintas rondas de preguntas se realiza una devolución o *feedbacks* controlados, que permiten la reflexión de los participantes y, con ello, una mayor comprensión a partir de diferentes perspectivas que, además, en algunas situaciones en las que se desea un análisis participativo, resultan muy eficientes para la construcción de significados y acuerdos. Los **principios básicos** que rigen su realización son:

- Es un **proceso iterativo**: consistente en la realización de rondas sucesivas de consultas para que los participantes revisen sus opiniones.
- Requiere **retroalimentación**: los expertos reciben las valoraciones de todos los participantes antes de cada ronda, para contrastar sus criterios con los del resto del grupo y ofrecer nuevamente su juicio.
- Requiere del **anonimato** para las respuestas individuales.
- Tiene como propósito la **construcción de un consenso**: este es un acuerdo general de grupo a partir del procesamiento estadístico de las diferencias y coincidencias entre las apreciaciones individuales y sus modificaciones a través de las rondas.

## **7. INFORME DE EVALUACIÓN**

En primer lugar, es importante aclarar conceptualmente que el informe de evaluación **NO es el informe que devuelve la herramienta** utilizada para la evaluación de riesgos psicosociales en el caso de haber utilizado una técnica cuantitativa, como por ejemplo el informe que ofrece la aplicación informática del FPSICO. El informe de evaluación debe contener lo establecido con **carácter genérico** en la Ley de PRL, en sus artículos 16 y 23, y en el capítulo II del RSP y recoge el proceso de evaluación. No existe un patrón "*tipo*" acerca del contenido que debe tener. Cuando de la evaluación se derive la necesidad de tomar medidas preventivas, debe recogerse en el informe la identificación de los puestos, los riesgos identificados, el resultado de la evaluación y la referencia a los criterios y procedimientos de evaluación.

Algunos de los **aspectos relevantes** que podría contener el informe de evaluación psicosocial serían los siguientes:

- **Objetivo y alcance** del informe
- **Fecha** en que se realiza
- **Características básicas de la organización** evaluada: actividad, tamaño, distribución geográfica, etc.
- Justificación de las **técnicas de recogida de información** seleccionadas
- Procedimiento de evaluación y **trabajo de campo**
- Garantías que se han adoptado para la gestión de la **confidencialidad de la información**. El informe debe garantizar inequívocamente la confidencialidad de la información obtenida durante el trabajo de campo. Esta circunstancia es de vital importancia con independencia de que las herramientas utilizadas para recoger la información hayan sido anónimas o no.
- **Resultados** obtenidos de cada una de las metodologías utilizadas
- Valoración e interpretación de los resultados, **líneas de actuación y conclusiones**
- Fechas y condiciones bajo las que se debe **actualizar la evaluación**
- **Resumen final**
- **Anexos**

El informe debe ser **claro, exhaustivo y técnicamente riguroso**. La labor técnica es la de interpretar, valorar y llegar a conclusiones partiendo de la información obtenida por el conjunto de las técnicas utilizadas. Hay que diferenciar, por tanto, entre la **información recogida, analizada y valorada** (por parte de las personas responsables de la evaluación), que puede alcanzar importantes niveles de concreción y exhaustividad en aras de un mejor diagnóstico, y, por otro lado, la **explotación de la misma y su difusión**, que no tiene por qué llegar al mismo nivel de detalle.

Que la dirección y/o la estructura o línea jerárquica de la empresa participen en la **comunicación de los resultados** de la evaluación de riesgos a los/as trabajadores/as favorece una implicación en la búsqueda de soluciones y en su aplicación. Hay que elegir los canales, mecanismos, momentos, personas informantes, etc. más adecuados para presentar el diagnóstico de manera eficaz. Este puede ser también un buen momento para empezar a recoger propuestas de actuación, debatir sobre prioridades y, en definitiva, alimentar el compromiso colectivo para continuar con el procedimiento de actuación frente a los riesgos



psicosociales. En empresas pequeñas la puesta a disposición de la información a los trabajadores y trabajadoras puede ser más informal; sin embargo, en empresas de cierto tamaño puede ser conveniente establecer canales de comunicación e información específicos o aprovechar los ya existentes.

## 8. ACTUALIZACIÓN Y/O REVISIÓN DE LA EVALUACIÓN PSICOSOCIAL

La actualización y/o revisión de la evaluación de riesgos puede convertirse, pasado un tiempo suficiente, en un sistema para **verificar la eficacia de las medidas** puestas en marcha. La evaluación de los riesgos psicosociales, como del resto de los aspectos laborales relacionados con la salud de los/as trabajadores/as, debe responder a un proceso continuo y sistemático. Así se plantea en nuestra actual legislación. La Ley de PRL especifica que: *"la evaluación será **actualizada** cuando cambien las condiciones de trabajo y, en todo caso, se someterá a consideración y se **revisará**, si fuera necesario, con ocasión de los daños para la salud que se hayan producido."* A partir de la evaluación inicial, deberán **volver a evaluarse** los puestos de trabajo que puedan verse afectados por (art 4.2 RSP):

- a) La elección de equipos, sustancias o preparados químicos
- b) La introducción de nuevas tecnologías o la modificación en el acondicionamiento de los lugares de trabajo.
- c) El cambio en las condiciones de trabajo
- d) La incorporación de un/a trabajador/a cuyas características personales o estado biológico conocido lo hagan especialmente sensible a las condiciones del puesto

Se deberá revisar la evaluación correspondiente a aquellos puestos de trabajo afectados cuando se hayan detectado daños a la salud de los/as trabajadores/as o se haya apreciado, a través de los controles periódicos, incluidos los relativos a la vigilancia de la salud, que las actividades de prevención pueden ser inadecuadas o insuficientes (art. 6.1 RSP). Deberá revisarse igualmente la evaluación inicial con la periodicidad que se acuerde entre la empresa y los/las representantes de los/las trabajadores/as (art 6.2 RSP) *"Cuando el resultado de la evaluación lo hiciera necesario, el empresario realizará controles periódicos de las condiciones de trabajo y de la actividad de los trabajadores en la prestación de sus servicios, para detectar situaciones potencialmente peligrosas"* (artículo 16.1). Por tanto, la actualización y/o revisión de la evaluación psicosocial permite valorar la eficacia de las medidas preventivas, por lo que llevarla a cabo cada año carecería de sentido, ya que la implantación de medidas en el plano psicosocial requiere, como mínimo, de dos años aproximadamente para valorar la eficacia.

Las actividades de **control periódico** permiten, entre otras cosas, apreciar si las actividades de prevención están siendo adecuadas y suficientes o bien deben ser modificadas, constituyendo una de las fuentes de información que pueden dar lugar a una revisión de la evaluación inicial.

Los **indicadores de seguimiento** que deben establecerse y registrarse antes/durante/ después de una intervención psicosocial proveen información para identificar dichos supuestos, pero no sustituyen la eventual necesidad de volver a evaluar los riesgos. La reevaluación de la exposición, explorando las condiciones de trabajo psicosociales, constituye un procedimiento imprescindible para valorar la eficacia de las acciones preventivas una vez implementadas y transcurrido el tiempo suficiente para que haya madurado su efecto.