

**Comisión
Sectorial CRUE
Sostenibilidad**

**Grupo de Trabajo de
Prevención de Riesgos
Laborales**

GUÍA DE TRABAJO

**GUÍA DE EVALUACIÓN DE RIESGOS
PSICOSOCIALES**

Redactada por

Verificada por

Aprobada por

Subgrupo de trabajo
de Psicosociología

Comisión Sectorial
CRUE Sostenibilidad

Plenario de la
Conferencia de Rectores
de las Universidades
Españolas

Fecha : 4-10-18

Fecha: ...-...-...

Fecha: ...-...-...

Relación de modificaciones

Núm.	Descripción	Fecha

Subgrupo de trabajo de Psicología

Coordinación:

Universidad de Alcalá	Carolina de las Heras Quirós
-----------------------	------------------------------

Colaboraciones (por orden alfabético):

Universidad Autónoma de Barcelona	Carolina Luque
Universidad Autónoma de Madrid	Isabel Martínez y M ^a Luisa Arias
Universidad de la Coruña	Marta Méndez
Universidad de Elche	Francisco Hernández
Universidad de Extremadura	Avelina Rubio
Universidad de Jaén	Eva Fernández
Universidad de Málaga	José Antonio Orell y Daniel Moreno
Universidad de Santiago	Maribel García, Juan Mariñas y Juan Oreiro
Universidad de Zaragoza	Luis Cásedas y José Luis Dolz

Sumario

Relación de modificaciones	1
Subgrupo de trabajo de Psicología	2
1. ¿Qué es una evaluación de riesgos psicosociales?.....	4
2. ¿Cuándo es necesario realizar la evaluación de riesgos psicosociales?.....	5
3. Modelo de procedimiento de evaluación	7
Anexo I: Diagnóstico de la situación de los Procedimientos de Evaluación de Riesgos Psicosociales en las Universidades Españolas.....	18
Anexo II: Elección de la metodología de evaluación. Triangulación.....	20
Anexo III: Contenido del informe de evaluación.....	22
Bibliografía	23

1. ¿QUÉ ES UNA EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES?

El Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST), define los factores de riesgos psicosociales como: *aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo* ⁽¹⁾

El fin último de la evaluación de riesgos psicosociales es mejorar las Condiciones de Trabajo relacionadas con los Factores Psicosociales, a través de la planificación y la adopción de medidas preventivas y/o correctoras que se consideren oportunas en función de las necesidades o conclusiones que se presenten. Debemos tener en cuenta que:

- No es una evaluación de la salud del personal, ni de las características individuales o de personalidad del mismo.
- No es un procedimiento de gestión de conflictos.
- No pretende confirmar ni refutar si los indicadores de riesgo detectados, incluidas las quejas, las bajas médicas, las denuncias, etc., constituyen “hechos probados”.
- Consiste en comprobar y establecer si las condiciones de trabajo, analizadas a partir de dichos indicadores, plantean “hechos probables” en cuanto riesgos admisibles. Esto es, si los factores de riesgo de las condiciones de trabajo existentes disponen de las medidas preventivas adecuadas para que el riesgo a la salud resultante pueda eliminarse o reducirse.

2. ¿CUÁNDO ES NECESARIO REALIZAR LA EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES?

En el marco que establece la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL) ⁽²⁾, en sus artículos 2 y 14, se recoge que hay que promover la seguridad y salud de los trabajadores, mediante la aplicación de medidas preventivas para prevenir los riesgos derivados en todos los aspectos relacionados con el trabajo, en base a ello es necesario llevar a cabo la evaluación de riesgos psicosociales.

Puede ser necesaria, además, a partir de situaciones diferentes, entre ellas:

- Cuando, como consecuencia de una evaluación global anterior, se quieren **evaluar de forma más específica** los factores psicosociales en determinadas actividades, grupos de trabajo o grupos de riesgos específicos.
- Para **comprobar que unas determinadas medidas preventivas existentes son las adecuadas**, por ejemplo, para verificar si las acciones llevadas a cabo tras una evaluación de riesgos son las idóneas.
- A partir de la **constatación de una serie de indicadores o indicios**, que nos hagan sospechar que existen problemas de tipo psicosocial, por ejemplo, datos de vigilancia de la salud, gran cantidad de quejas, aumento del absentismo, disminución de la productividad, etc., en toda la organización o en alguna sección o departamento específico.
- **Siempre que en el lugar de trabajo vaya a introducirse una innovación** que pueda alterar significativamente la situación actual, sean nuevos procesos de producción, equipos materiales o humanos nuevos, cambios en la organización del trabajo, etc.
- **A requerimiento de la Inspección de Trabajo.** Teniendo en cuenta los criterios de validez de la evaluación ante la Inspección de Trabajo hay varias situaciones que se pueden presentar ⁽³⁾:
 - a) Incumplimiento de la obligación de evaluar los riesgos psicosociales.
 - b) La empresa ha efectuado la Evaluación de Riesgos Psicosociales de modo defectuoso o parcial. Estos pueden ser algunos de los supuestos más típicos:
 - o Se hizo la Evaluación hace mucho tiempo y no se han efectuado controles periódicos ni actualizaciones respecto a los cambios organizativos habidos desde entonces.
 - o La Evaluación consiste en la realización de unas cuestiones muy básicas dentro de la evaluación general de riesgos relativas a riesgos psicosociales.
 - o La Evaluación no contempla los riesgos de violencia y acoso de terceros y hay constancia o evidencia de estos riesgos.

- La empresa solo ha realizado encuestas de satisfacción u otras técnicas de recursos humanos o de calidad en la gestión que no equivalen a una Evaluación de Riesgos Psicosociales.

- c) Cumplimiento básico de la obligación de evaluar los riesgos psicosociales, es decir, la empresa ha realizado la evaluación de riesgos de forma razonablemente adecuada sin que se perciban claras carencias como las arriba señaladas. En este caso, habría que analizar el proceso de evaluación de riesgos psicosociales, que tratamos a continuación en el punto 3.

3. MODELO DE PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN:

A) Fases del proceso de evaluación:

FASE	ACCIÓN	
Evaluación y planificación preventiva	Información previa	Informar a la Dirección de la necesidad de realizar la evaluación psicosocial
		Informar y consultar la decisión en el Comité de Seguridad y Salud
	Acordar metodología y método de evaluación a utilizar	Informar sobre las metodologías disponibles a la Dirección y asesorar sobre su conveniencia.
		Proponer a la Dirección el método de evaluación.
		Informar y consultar la decisión en el Comité de Seguridad y Salud
	Decisiones previas a tomar	Designar las unidades de análisis
		Elegir el ámbito de evaluación
		Decidir el índice de respuesta aceptable
		Recopilar información objetiva
	Trabajo de campo	Determinar plazos y características del informe
		Informar y sensibilizar al personal sobre la necesidad de participar en la evaluación
		Preparar los cuestionarios y elaborar el guion de entrevistas y/o grupos de discusión
		Realizar la evaluación
		Analizar los resultados y elaborar el informe
	Planificación preventiva	Proponer la planificación preventiva en función de las prioridades marcadas por la magnitud de los riesgos: medida correctora a aplicar, plazo, recursos y cargos responsables de ejecución
		Aprobar la planificación preventiva
		Informar de los resultados
	Implementar la planificación preventiva	Implementar medidas preventivas
		Informar al personal y al CSS de la aplicación de las medidas
	Seguimiento	Seguir la aplicación de las medidas preventivas (comprobar los indicadores)
		Informar del seguimiento de aplicación de medidas preventivas
		Evaluar la eficacia de medidas preventivas (evaluaciones de comprobación y otras acciones)

"En las evaluaciones de riesgo psicosocial siempre se incluirá la perspectiva de género. Para que esto sea posible, se incluirá la variable sexo en los datos sociodemográficos de los cuestionarios y se analizarán los datos objetivos de la empresa, los indicadores psicosociales, los cuestionarios y entrevistas desde la perspectiva de género. La muestra deberá ser lo suficientemente amplia para permitir que los factores psicosociales desde la perspectiva de género puedan ser explotados y analizados. También se incluirán en la elaboración del informe final siempre que se garantice el anonimato de los datos"

Información previa y campaña de sensibilización

- Aprobar y elaborar la propuesta de evaluación.
- Informar a la dirección y al Comité de Seguridad y Salud sobre el procedimiento de evaluación de las condiciones psicosociales del trabajo.
- Campaña de Sensibilización.
- Informar al personal con cargo de responsabilidad y a la plantilla.
- Informar del deber de confidencialidad de todo el personal implicado en lo referente a los datos personales de los que se tenga conocimiento durante el proceso psicosocial e incluso una vez finalizado dicho proceso.

Trabajo de campo (cuestionarios y entrevistas)

- Aplicar los cuestionarios (entrega y recogida de cuestionarios).
- Analizar los datos de los cuestionarios: A través de la informatización de las respuestas y el análisis de datos desde la aplicación informática del método. (Tabulación y extracción de los perfiles descriptivos y valorativos de cada puesto de trabajo) y análisis estadístico de las encuestas.
- Obtener datos cuantitativos en departamentos y servicios objetivos. Analizar los ítems críticos e ítems compensatorios.
- Analizar los datos objetivos de la empresa. Comprobar las condiciones de trabajo señaladas como desfavorables en los indicadores directos e indirectos (resultados desfavorables de las encuestas, constancia de quejas, constancia de atenciones sanitarias relacionadas con las condiciones de trabajo, psicosociales, etc.).
- *Realizar entrevistas clave* (ej.: delegadas y delegados de Prevención, personas que ejercen la dirección de servicio, departamento, de recursos humanos, persona responsable de la política, el/la defensor/a universitario, etc.).
- Hacer entrevistas personales en puestos de trabajo en función de diferentes

criterios (distribuidas por puestos de trabajo, secciones, servicios o departamentos):

- Puestos con indicadores de riesgo significativos.
 - Puestos sin datos.
 - Puestos con datos contradictorios.
 - Puestos con datos extremos.
- Analizar los datos de entrevistas: El análisis de datos consiste en examinar, categorizar y reorganizar la información obtenida, teniendo en cuenta aquellas ideas que aparecen de manera repetida.

Análisis de los resultados y elaboración de informe

- Integrar los datos obtenidos (triangulación). Cruce de resultados de cuestionarios, entrevistas y datos objetivos de la universidad.
- Análisis de comprobación de los factores de riesgos señalados como deficientes a partir de los indicadores de riesgo analizados.
- Establecimiento de la propuesta inicial de medidas preventivas a adoptar.
- Presentación de resultados por puestos de trabajo y correlaciones (cruce) de datos por variables demográficas.
- Elaboración del informe
- Asesoramiento para el establecimiento de las medidas preventivas y planificación de las mismas.

B) Proceso de evaluación de riesgos psicosociales. Decisiones previas a tomar:

1. Elección de la metodología:

Una evaluación de riesgos psicosociales requiere de la aplicación de un conjunto de procedimientos técnicos que garanticen que los datos recogidos y las conclusiones que de ellos se deriven se aproximen a la realidad y se garanticen ciertos niveles de fiabilidad.

Como indica el INSST, *la elección dependerá sobre todo de los factores concretos que se tengan que evaluar* ⁽⁵⁾, por lo que, a día de hoy, no se puede plantear la perspectiva del "método" único.

Es frecuente, en una misma evaluación de factores psicosociales, la utilización de varios "métodos", técnicas y /o instrumentos, y es, en muchos casos, la combinación de información de tipo tanto cuantitativo como cualitativo la elección más adecuada ^(5, 6). En este punto, el concepto de triangulación es de suma importancia.

La triangulación es un procedimiento metodológico, introducido por Campbell y Fiske ⁽⁷⁾, *que combina técnicas cualitativas y cuantitativas. Parte del supuesto de que mediante un enfoque multimetódico es posible aumentar la potencialidad analítica y la validez en una investigación* ⁽⁵⁾.

2. Elección del método de evaluación

Sobre los métodos de evaluación de riesgos psicosociales no existe Guía Técnica del INSST, tampoco una norma UNE (salvo en lo relativo a la carga mental norma UNE-EN ISO 10075-1 y norma UNE-EN ISO 10075-3), ni normas internacionales. Por lo tanto, son de aplicación las disposiciones del Art. 5.3.d) y

5.2 del Reglamento de los Servicios de Prevención ⁽⁴⁾, que establecen que ante estos supuestos se deben utilizar guías de entidades de reconocido prestigio en la materia u otros métodos o criterios profesionales descritos documentalmente siempre que proporcionen confianza en el resultado.

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.

Los métodos de evaluación más utilizados en las Universidades Españolas son ISTAS 21 (Instituto Sindical de Trabajo Ambiente y Salud 21) que es la versión en español de Copenhagen psychosocial questionnaire; COPSQ y el método de evaluación del INSST.

Los errores habituales en este aspecto son los siguientes:

1. No se puede optar por algún cuestionario o escala cuya finalidad no es la detección de riesgos, por ejemplo, escalas de clima o satisfacción.
2. Aplicar los cuestionarios de los que se dispone sin tener en cuenta si los objetivos para los que éstos han sido diseñados, responden a los que se persiguen en cada situación.
3. Introducir modificaciones o adaptaciones de los cuestionarios o escalas cuando el método elegido no las permite.

En este punto es preciso tener en cuenta, que conforme a la LPRL (artículos 33.1.b y 36.1.c) y el Reglamento de los Servicios de Prevención (RSP), la elección del método y las demás actividades de preparación de la evaluación han de ser objeto de consulta al personal o a las personas que los representan ^(2,4).

3. Designación de la Unidad de análisis de la evaluación (agrupación de puestos de trabajo):

La evaluación de riesgos psicosociales se realiza, bien por los grupos o unidades organizativas que el personal técnico considere deben ser objeto de análisis, bien de acuerdo a los criterios consensuados con la representación sindical, por tanto, lo primero que debemos hacer es la agrupación de puestos de trabajo (podemos tomar la definición de puestos de la relación de puestos de trabajo (RPT), una agrupación específica desde el punto de vista psicosocial, etc.).

¿Cómo conformar las unidades de análisis?

Se considerará como puesto de trabajo al conjunto de posiciones individuales idénticas o similares en cuanto a tareas, deberes, responsabilidades y condiciones de trabajo.

Existen dos propiedades imprescindibles que deben de cumplir las unidades de análisis ⁽⁶⁾:

1. Exhaustivas: la exhaustividad consiste en que ninguna persona encuestada se pueda quedar fuera de la categorización que se ha realizado en una unidad de análisis.
2. La mutua exclusividad: significa que no ha de ser posible la pertenencia a dos valores diferentes en una misma unidad de análisis.

Se tendrán en consideración otros criterios para conformar unidades de análisis:

- a) Gestión de las personas: No se pueden agrupar dos puestos, uno que implique mando sobre otras personas y otro que no.
- b) Margen de autonomía a la hora de realizar la tarea: no se pueden agrupar puestos con distintas posibilidades de decidir a la hora de realizar la tarea.
- c) Naturaleza de la tarea: por ejemplo, personal administrativo con personal administrativo.
- d) Otro criterio es el de formar grupos de manera de que no sean tan pequeños para poder guardar el anonimato.

4. Elección del ámbito de evaluación:

Debemos decidir si se realiza evaluación General de la Universidad o por Centros, Departamentos, Servicios o Unidades, así como, si se realiza a toda la plantilla o se hace un muestreo.

¿La evaluación debe abarcar a todo el personal o realizar un muestreo?

En todas las evaluaciones de riesgo psicosocial resulta imprescindible la participación del personal mediante la toma directa de datos. La regla general es la participación directa de todo el personal que lo desee, solo excepcionalmente puede recurrirse a técnicas de muestreo ⁽³⁾.

En las metodologías cuantitativas (p. ej. cuestionarios) es recomendable encuestar a todo el personal (la guía de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social lo considera así), debido a que la respuesta a un cuestionario o escala, entrevista, etc. es un acto voluntario, y este hecho ya supone una pérdida de casos en sí misma.

“En las metodologías cualitativas (entrevistas) debe determinarse la elección de las personas que participarán y para la recogida de esta información no es necesario consultarlas a todas, 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 ⁽³⁾”.

Población trabajadora a muestrear:

En el número de entrevistas, no hay un número determinado, pues a mayor diversidad, mayor será el número de entrevistas a realizar. Plantear una sola entrevista por categoría es incorrecto, pero un número excesivo lo único que consigue es alargar y encarecer innecesariamente la recopilación de datos, sin aportar un incremento significativo.

El Instituto Navarro de Salud Laboral y el INSST refieren que 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 ⁽⁵⁾.

Es necesario en este punto remarcar que la técnica de muestreo no es admisible para extrapolar los resultados de la evaluación de un centro de trabajo a otros centros de la empresa, ya que las condiciones organizativas y el entorno social de cada centro pueden no ser idénticas.

Número mínimo de personal

El documento orientativo del INSST indica al respecto que, aun siendo posible la obtención de resultados tanto individuales como colectivos, se desaconseja el empleo de datos individualizados. 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 ⁽⁶⁾.

En grupos pequeños podría ser mucho más interesante prescindir de los cuestionarios y usar técnicas que impliquen datos cualitativos (lo cual conlleva que la persona que administre estas técnicas tenga una muy buena preparación, incluso más exigente que la que se puede necesitar para aplicar cuestionarios, baterías o escalas ⁽⁶⁾. Como afirma la guía de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social (2012), su aplicación requiere un entrenamiento profesional específico ⁽³⁾.

5. Tasa de respuesta aceptable

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

Cuanto mayor sea la tasa de respuesta, mejor.

Uno de los pocos procedimientos de evaluación que sí establece un valor numérico específico es el CoPsoQ-Istas 21, versión 2. Su manual ⁽⁸⁾, dice al respecto que “una tasa de respuesta se considera aceptable a partir del 60% de la plantilla del ámbito de evaluación, mejor cuanto más cercana al 100%”.

Siempre hay que tener en cuenta que la no respuesta puede perjudicar la evaluación por lo que, la mejor manera de enfrentar la ausencia de respuesta es prevenirla ⁽⁶⁾.

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

Figura 2. Fórmulas de cálculo de las tasas de respuesta y no respuesta en porcentaje. Fuente ⁽⁶⁾

6. Recopilación de información objetiva de la empresa, departamento o servicio a evaluar (indicadores organizacionales y psicosociales). Análisis de los datos e identificación de Factores de riesgo.

El personal técnico tiene que reunir información previa sobre el puesto de trabajo, las condiciones de trabajo existentes o previstas y la posibilidad de que la persona que lo ocupe o vaya a ocuparlo sea especialmente sensible, por sus características personales o estado biológico conocido y sobre el contexto organizativo, las tareas que se realizan, etc.,

Para partir de un conocimiento preciso de la situación debemos intentar conseguir toda la información posible. Este conocimiento del contexto nos ayudará también en las fases posteriores de interpretación de los datos y de determinación de acciones de mejora. Esta información se puede obtener mediante las siguientes fuentes ⁽⁶⁾:

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

En el ámbito universitario, no podemos olvidar analizar la documentación siguiente para la elaboración del informe, especialmente para la determinación de las conclusiones y las medidas preventivas:

- Cultura preventiva
- Composición demográfica
- Organigrama
- Descripción de puestos de trabajo
- Sistemas de promoción
- Organización del tiempo de trabajo (horarios o jornada laboral)
- Actas del comité de Seguridad y Salud
- Plan de formación y formación planificada y realizada
- Evaluaciones Psicosociales anteriores, si las hubiere.

Del mismo modo, es importante analizar los **indicadores de riesgo**.

Por indicadores de riesgo nos referimos a los efectos constatados sobre las personas o sobre la organización de los riesgos analizados. Son, pues, los síntomas o la expresión, directa o indirecta, de la situación de los riesgos a los que se está expuesto. Los métodos principales para la obtención de indicadores de riesgos son:

- Análisis de los daños a la salud (relación de bajas)
- Análisis de indicadores organizacionales (absentismo)
- Encuestas o cuestionarios específicos sobre condiciones de trabajo
- Entrevistas individuales o de grupo.
- Activación de protocolos y/o procedimientos (acoso, resolución de conflictos, etc.)
- Solicitud de cambios de destino o mucha rotación de personal

C) Preparación y planificación del trabajo de campo

Son necesarias la preparación y el planteamiento técnico de aspectos como los siguientes:

- Determinación de plazos y características del informe (cronograma)
- Preparación proceso de sensibilización: carta del responsable (Rector/a, Gerente, Vicerrector/a con competencias en docencia...) con la información de la evaluación de riesgos y el proceso de realización, edición de dípticos, trípticos, carteles, escritos y/o planificación de reuniones de sensibilización, etc.
- Preparación de cuestionarios:

- Elección de los datos sociodemográficos a incluir en el cuestionario y cuáles son obligatorios o voluntarios.
- Elección del sistema de distribución de cuestionarios: formato papel o electrónico.
- Definir procedimiento de entrega / recogida encuestas (envío o reuniones presenciales), así como las vías de resolución de dudas. Si es posible y en función de las características y peculiaridades de la Universidad se aconseja hacer reuniones para la distribución, cumplimentación y recogida del cuestionario y que el personal técnico esté presente para:
 1. Garantizar la confidencialidad y anonimato en el tratamiento de los datos
 2. Incrementar la participación del colectivo
 3. Dar a conocer el estudio (su objetivo, los factores a estudiar y la metodología a seguir)
 4. Aclarar ciertos aspectos del cuestionario
 5. Poder canalizar las dudas que pudieran surgir en el momento de la cumplimentación
- Elaboración del guión de entrevistas.
- Programación del tiempo de realización de los cuestionarios y entrevistas (preferentemente durante la jornada laboral, pero garantizando que la prestación de servicios queda asegurada. Por ejemplo, los turnos no pueden quedar descubiertos de personal).

D) Informe de evaluación

1. Contenido del informe de evaluación:

La documentación que se aporte en los informes relativos a la evaluación de riesgos psicosociales debería recoger como mínimo la documentación referida en el artículo 7 del RSP (3), y en una mayor extensión los descritos en la Guía de Actuaciones de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social sobre Riesgos Psicosociales (3).

- Propósito de la medida (tipo de evaluación).
- Descripción del puesto o puestos de trabajo adoptados como unidad de análisis, de las tareas que se realizan, de las características del entorno, etc.
- Metodología aplicada y especificación de la(s) herramienta(s) utilizada(s).

- Descripción de la población a la que va dirigida el estudio y de las características de la muestra, en su caso.
- Descripción de los riesgos identificados de acuerdo con el índice de respuesta obtenido o análisis cualitativo.
- En su caso, medidas tomadas para garantizar el anonimato.
- Conclusiones y propuestas de intervención (especificando actuaciones concretas por riesgo, responsabilidades, cronograma, recursos, etc.)
- Incidentes o anomalías ocurridas durante el proceso de evaluación.

2. Determinación de las medidas

En la medida en que una evaluación de riesgos psicosociales del trabajo es principalmente una evaluación de las condiciones psicosociales de trabajo con riesgos a la salud, (fatiga, estrés, etc.), las principales valoraciones y las principales medidas preventivas a adoptar se harán sobre dichos factores de riesgo, en mayor medida que sobre los factores con una relación más remota con la salud, como son los que afectan al clima laboral o la motivación para el trabajo ⁽³⁾.

1. Todos los riesgos identificados han de ir acompañados de medidas preventivas. Las propuestas de mejora deberán ser específicas para cada uno de los riesgos que se hayan identificado. Las medidas pueden ser:

- a) Medidas preventivas u organizativas (primarias). Se trata de medidas proactivas y dirigidas al foco u origen del problema (factor de riesgo). La aplicación de estas medidas es preferente, como así lo indica la LPRL en su artículo 15.1.c y 17.2 ⁽²⁾.
- b) Medidas de intervención o afrontamiento (secundarias). Van dirigidas a que la persona empleada pueda afrontar los factores de riesgos psicosocial a los que está expuesto (formación, procedimientos o protocolos, etc.).
- c) Medidas de protección o rehabilitación (terciarias). Orientadas a la recuperación del personal que haya sufrido daños en su salud y garantizar la compatibilidad con las funciones de su puesto, como indica el artículo 25.1 de la LPRL ⁽²⁾.

Por último, se ha señalado la importancia de establecer medidas de mejora incluso si los factores se situasen en valores satisfactorios. Se trataría de mantener y potenciar dichos resultados, así como impedir que se tornen insatisfactorios con el paso del tiempo ⁽³⁾.

2. La consulta a las y los delegados de prevención sobre las medidas

Las delegadas y los delegados de prevención deben tener acceso a la información sobre la evaluación de riesgos (Art. 36.2.b LPRL) y deben ser consultados sobre

las medidas que se pueden adoptar como resultado de la evaluación (Art. 36.1.c LPRL) (2) (3).

3. Seguimiento y control de las medidas adoptadas

La actividad de seguimiento y valoración de la implantación de las actividades preventivas derivadas de la evaluación se realizará con la periodicidad que requieran los riesgos existentes.

Es necesario utilizar indicadores de seguimiento ⁽⁶⁾ para conocer si las acciones preventivas están permitiendo lograr los objetivos establecidos, es decir, para evaluar los resultados de la intervención, su eficacia y eficiencia. En psicología, las acciones de mejora acostumbran a no tener un efecto inmediato. Además, los cambios organizativos, que están en la esencia de las actuaciones preventivas colectivas y dirigidas al origen de la exposición, pueden ser complejos y de implementación paulatina. Por todo ello, resulta conveniente establecer indicadores y parámetros que permitan explorar en una dimensión temporal los resultados.

¿Qué indicadores se pueden emplear?

- Cuantitativos: análisis de las bajas médicas; número de personas 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.

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 (Health and Safety Executive UK), <http://www.hse.gov.uk/stress/standards/step5/index.htm>).

Hay diferentes opciones para evaluar el seguimiento con las personas responsables de cada área, servicio o departamento:

- Programar reuniones para revisar la implantación de actividades.
- Consultar con las secciones sindicales o con las delegadas y delegados de personal sobre las medidas a implementar.
- Mantener contactos informales del área evaluada para validar la efectividad de las medidas proporcionadas.

También se pueden hacer encuestas de seguimiento:

Si se llevaron a cabo encuestas como parte del enfoque, estas se pueden repetir como parte del proceso de "mejora continua". Se configura esto como una encuesta anual.

Anexo I: Diagnóstico de la situación de los Procedimientos de Evaluación de Riesgos Psicosociales en las Universidades Españolas

Datos extraídos del diagnóstico de la situación de las Universidades Españolas en el ámbito de los factores psicosociales presentados al Grupo de Prevención de Riesgos Laborales en la Sectorial CRUE Sostenibilidad de Córdoba en mayo de 2016.

Datos extraídos:

- Hay que ser prudentes al hacer generalizaciones respecto al total de las universidades españolas ya que solo han contestado el 32% de las Universidades, lo cual no nos permite asegurar que este muestreo sea el fiel reflejo de la realidad de las Universidades Españolas.
- El único punto común de todas las Universidades que contestaron al cuestionario es que el 100% han iniciado un procedimiento de evaluación de riesgos psicosociales.
- Existe una gran heterogeneidad en el enfoque de la evaluación.
- La metodología que se basa en dos grandes métodos: ISTAS y FPSICO.
- La evaluación de los riesgos psicosociales la realiza en un 59% de las Universidades el personal técnico del Servicio de Prevención Propio.
- En casi el 50% de la Universidades participantes, la evaluación se realiza para todo el personal y se agrupan los puestos por facultades, departamentos o servicios.
- El cuestionario se realiza en papel (42%) y telemáticamente (32%).
- El 53% de las Universidades completan la información de los cuestionarios con entrevistas. En el 70% estas entrevistas son semidirigidas. Las entrevistas las hace en el 50% de las Universidades el personal técnico del Servicio de Prevención Propio.
- Aproximadamente un 40% de las Universidades completan el cuestionario con otras técnicas (datos de absentismo, grado de rotación de puestos, índice de accidentabilidad, etc.).
- Se pone de manifiesto que el porcentaje global de realización de la evaluación es medio-bajo y sobre todo se realiza en el PAS, que es además el que más participa.
- Sólo un 12% de las Universidades disponen de un procedimiento o norma sobre buenas prácticas y gestión de los factores psicosociales.

- Existe una estrecha colaboración con el área de vigilancia de la salud en un 42% de las Universidades.

Fases del diagnóstico:

- Creación del subgrupo de trabajo Psicología dentro del grupo PRL, tras las jornadas de CRUE-SOSTENIBILIDAD celebradas en Santander (octubre 2015)
- Diseño del cuestionario (noviembre 2015/ febrero 2016)
- Cumplimentación del cuestionario (marzo/abril 2016)
- Tratamiento de los datos (abril 2016)
- Informe de diagnóstico (abril/mayo 2016)
- Presentación al grupo Prevención del “Informe de situación de la psicología en las Universidades Españolas” (mayo 2016)

Anexo II: Elección de la metodología de evaluación. Triangulación

La triangulación es un procedimiento metodológico, introducido por Campbell y Fiske (7), que combina técnicas cualitativas y cuantitativas. Parte del supuesto que, mediante un enfoque multimetódico, es posible aumentar la potencialidad analítica y la validez en una investigación.

Si el análisis cuantitativo (uso de cuestionarios) no facilita toda la información necesaria el personal técnico tendrá que 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 está expuesto el personal.

En la Guía de Actuación Inspectoral de la Dirección General de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social ⁽⁶⁾ también queda recogida la importancia de esta estrategia de triangulación: "(...) la realización de encuestas y la aplicación de cuestionarios debe ser apoyada por la comprobación y observación personal del personal técnico mediante la visita a los puestos de trabajo y la realización de entrevistas, con objeto de aplicar a cada situación las guías y tablas de ponderación más adecuadas a cada puesto y área de actividad".

Siguiendo con el planteamiento del Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el trabajo (INSST) expuesto en su Nota Técnica de prevención NTP 702, "En muchos casos, la aplicación combinada de métodos cuantitativos (...) y cualitativos se erige como la elección más adecuada. Así, la realización de grupos de discusión o entrevistas en profundidad (técnicas propias de la metodología cualitativa) permiten definir de una forma bastante depurada las dimensiones y las relaciones más significativas del problema que se va a evaluar" ⁽⁹⁾. Es decir, que para llegar a una correcta evaluación de la realidad de los riesgos psicosociales presentes en la organización del trabajo, deben aplicarse de manera combinada distintas técnicas, utilizar instrumentos diferentes, confrontándolos, obteniendo con ello una mayor validación y reduciendo así las amenazas respecto de la validez interna y externa. Se trata de complementar los diferentes tipos de técnicas ⁽⁵⁾.

En este sentido, la Guía de actuaciones de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social sobre riesgos psicosociales, publicada en mayo de 2012, indica que las técnicas cualitativas pueden ser complementarias a las técnicas cuantitativas y con ellas se obtiene una descripción más completa de los factores de riesgo, incluyendo la causa de los mismos.

La ITSS menciona que se debe utilizar la metodología cualitativa "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” ⁽⁶⁾

No se recomienda emplear distintos métodos en la evaluación de diferentes departamentos si se pretende comparar los resultados.

Anexo III: Contenido del informe de evaluación

No se cuenta a día de hoy con un esquema estandarizado u obligatorio por legislación que disponga los apartados o información mínima que debe contener el informe de evaluación. El INSST ⁽⁶⁾ propone seguir el esquema de contenido que propone Guàrdia (2010) ⁽¹⁰⁾.

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

Bibliografía

- (1). Martín, F., & Pérez, J. (1997). *NTP 443. Factores psicosociales: metodología de evaluación* (No. 443). Recuperado 9/03/2019 a partir de: www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/401a500/ntp_443.pdf
- (2). Estado, J. de. (1995). *Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de Riesgos Laborales* (No. 269). Recuperado 9/03/2019 a partir de <http://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-1995-24292>
- (3). Dirección General de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social con la colaboración del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (2012). *Guía de actuaciones de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social sobre Riesgos Psicosociales*. Madrid. Recuperado 9/03/2019 a partir de https://www.laboral-social.com/sites/laboral-social.com/files/Guia_psicosociales.pdf
- (4). J. Estado. Reglamento de los Servicios de Prevención (1997). Spain. Recuperado 9/03/2019 a partir de <https://www.boe.es/buscar/pdf/1997/BOE-A-1997-1853-consolidado.pdf>
- (5). Nogareda, C. (INSST), & Almodóvar, A. (Centro de C. de T. (2005). *NTP 702: El proceso de evaluación de los factores psicosociales* (No. 702). Barcelona. Recuperado 9/03/2019 a partir de http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp_702.pdf
- (6). Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT). (2015). *Algunas orientaciones para evaluar los factores de riesgo psicosocial (edición ampliada 2015)*. Recuperado 9/03/2019 a partir de <http://insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FICHAS DE PUBLICACIONES/EN CATALOGO/PSICOSOCIOLOGIA/Maqueta 18 4 Angel lara.pdf>
- (7). Campbell, D. T., & Fiske, D. W. (1959). Convergent and discriminant validation by the multitrait-multimethod matrix. *Psychological Bulletin*, 56(2), 81. Recuperado 9/03/2019 a partir de <http://mendeley.csuc.cat/fitxers/3174472688d645aab2f9552675af67f2>
- (8). Moncada, S., Llorens, C., Andrés, R., Moreno, N., & Molinero, E. (2014). *Manual del método CoPsoQ-istas21 (versión 2) para la evaluación y la prevención de los riesgos Psicosociales en empresas con 25 o más trabajadores y trabajadoras VERSIÓN MEDIA (2014)*. Barcelona. Recuperado 9/03/2019 a partir de [http://copsoq.istas21.net/ficheros/documentos/v2/manual Copsoq 2\(24-07-2014\).pdf](http://copsoq.istas21.net/ficheros/documentos/v2/manual Copsoq 2(24-07-2014).pdf)

- (9). Pérez, J., & Nogareda, C. (INSST). (2012). *NTP 926. Factores psicosociales: metodología de evaluación* No Title (No. 926). Barcelona. Recuperado 9/03/2019 a partir de <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/NTP/NTP/926a937/926w.pdf>
- (10). Guàrdia, J. (Coord). (2010). *La evaluación de riesgos psicosociales. Guía de Buenas Prácticas, métodos de evaluación y sistemas de gestión de riesgos psicosociales: un balance de utilidades y limitaciones*. Recuperado 9/03/2019 a partir de [http://www.ugtbalears.com/es/PRL/Psicosociologia/Metodologas de evaluacin/La Evaluacion de riesgos.pdf](http://www.ugtbalears.com/es/PRL/Psicosociologia/Metodologas%20de%20evaluacin/La%20Evaluacion%20de%20riesgos.pdf)