

## EL PROCESO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

El Plan director para la Estrategia de Seguridad y Salud Laboral 2021-2023 incluye “*Impulsar acciones de sensibilización, divulgación y difusión de buenas prácticas para la óptima gestión de los riesgos psicosociales*” en el marco del Reto denominado “*Actuar frente a los desafíos futuros*”. En ese marco se inserta la publicación de la presente ficha divulgativa relativa al PROCESO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES.

### CONCEPTOS TEÓRICOS PREVIOS

Al objeto de abordar la gestión de los riesgos psicosociales es pertinente diferenciar previamente conceptos como factores psicosociales, factores de riesgo psicosocial y riesgos psicosociales.

### FACTORES PSICOSOCIALES

Conocidos como condiciones de trabajo de tipo organizativo o factores organizativos, el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo –en adelante INSST- los define como “*condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionadas con la organización del trabajo y su entorno social, con el contenido de trabajo y la realización de la tarea y que se presentan con capacidad para afectar el desarrollo del trabajo y la salud (física, psíquica o social) del trabajador*”.

La propia Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales incluye a los factores de tipo organizativo entre las condiciones de trabajo. Es el artículo 4.7 de la Ley el que define como “*«condición de trabajo» cualquier característica del mismo que pueda tener una influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad y la salud del trabajador. Quedan específicamente incluidas en esta definición: (...) d) Todas aquellas otras características del trabajo, incluidas las relativas a su organización y ordenación, que influyan en la magnitud de los riesgos a que esté expuesto el trabajador*”.

Los factores psicosociales pueden estar configurados adecuadamente, lo que producirá, a su vez, efectos positivos en la salud o bienestar de los trabajadores (como la satisfacción, por ejemplo) y redundará en beneficios sobre el propio trabajo. En ese sentido, resulta provechoso, tanto para el trabajador como para la empresa, la promoción de estos factores, para su optimización, dados los beneficios que ello conlleva.

### FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL

Por el contrario, los factores de riesgo psicosocial son condiciones de trabajo de tipo organizativo presentes de forma inadecuada o deficiente y, por tanto, con capacidad para influir de forma negativa sobre la salud de los trabajadores (en su dimensión física, cognitiva, emocional y/o conductual) y también sobre el propio trabajo. La exposición a este tipo de factores de riesgo aumenta la posibilidad de que se produzcan situaciones de estrés o de violencia (en sus diferentes manifestaciones).

No existe una única clasificación de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo. Por ello, resulta imprescindible tomar como referencia a aquellos factores sobre los que exista evidencia científica de su relación con el desarrollo de enfermedades. Existen diferentes modelos teóricos que explican esta relación (ver Anexo I).

A priori, podría parecer que este conocimiento teórico carece de relevancia para el asunto que nos ocupa. Todo lo contrario, ya que, como se verá más adelante, uno de los criterios a tener en cuenta para la elección de técnicas o herramientas de evaluación de riesgos psicosociales es que se sustenten en un marco teórico validado. De acuerdo al documento de Directrices básicas para la gestión de los riesgos psicosociales, recientemente publicado por el INSST, *“Las metodologías que se utilicen deben basarse en un marco teórico definido y deben medir la exposición a factores de riesgo psicosocial para los que exista evidencia científica razonable de que pueden afectar a la seguridad y a la salud de las personas. No se trata de medir satisfacción laboral, clima laboral o motivación”*.

Siguiendo la propuesta del consorcio Marco Europeo para la Gestión del Riesgo Psicosocial (Psychosocial Risk Management-Excellence Framework -PRIMA-EF-), los factores psicosociales en el trabajo comprenden: el contenido y las características del trabajo, la carga y el ritmo de trabajo, el tiempo de trabajo, la participación y el control sobre el trabajo, la cultura de la organización, las relaciones interpersonales, el rol en la organización, el desarrollo profesional, la interacción entre la vida personal y profesional, así como la exposición a otros riesgos. Estos factores se encuentran presentes en cualquier puesto de trabajo, con independencia del sector, la actividad y el tamaño de la empresa de que se trate.

Condiciones de trabajo como la monotonía, la carga de trabajo cuantitativa, el alargamiento de la jornada, el trabajo nocturno, la falta de autonomía, la comunicación deficiente, unas inadecuadas condiciones ambientales, unas inadecuadas relaciones interpersonales, la ambigüedad de rol y la escasa valoración del trabajo, constituyen ejemplos de factores de riesgo psicosocial.

Cabe destacar que los factores de riesgo psicosocial no han de considerarse aisladamente ya que interactúan entre sí, y también, pueden tener influencia sobre otros riesgos. Tanto es así que, por ejemplo, una elevada carga de trabajo, con insuficiente tiempo para desarrollar una determinada tarea, puede favorecer que se produzcan incumplimientos de procedimientos de trabajo establecidos para la prevención de otro tipo de riesgos.

## RIESGOS PSICOSOCIALES

El estrés y la violencia en el trabajo (que se abordará específicamente en otra ficha divulgativa) constituyen los riesgos psicosociales más conocidos y forman parte de los riesgos emergentes.

La violencia en el trabajo comprende tanto la violencia física como la psicológica. En la violencia de tipo psicológica se encuentran incluidos, a su vez, el acoso sexual, el moral y el discriminatorio (por diferentes motivos, entre otros, por razón de sexo).

## CONSECUENCIAS PARA LA SALUD

El riesgo de estrés y violencia en el trabajo pueden producir efectos sobre la salud de los trabajadores a diferentes niveles:

- Físico o fisiológico: produciendo enfermedades gastrointestinales, enfermedades de tipo dermatológico, patologías no traumáticas -en adelante, PNT- que comprenden las enfermedades de comienzo o recrudecimiento súbito, en su mayoría cardiovasculares y cerebrovasculares, trastornos musculoesqueléticos -en adelante, TME-, cefaleas, ....
- Cognitivo: dificultad de atención, concentración y para la toma de decisiones, déficit de memoria, ....

- Emocional: ansiedad, depresión, irritabilidad, síndrome de estrés postraumático ....
- Conductual: alteraciones de los patrones de sueño, de alimentación, comportamientos de tipo adictivo, abuso de tóxicos como alcohol, tabaco y fármacos, agresiones, conflictos, aislamiento, ....

La afección de uno u otro nivel, la latencia en la aparición de los efectos, así como la magnitud y duración de éstos, depende tanto de los recursos organizativos disponibles como de las características de los trabajadores y los propios recursos con los que éstos cuentan. Así, existen diferencias inter-individuales (entre trabajadores) en la respuesta al estrés y las situaciones de violencia en el trabajo, así como intra-individuales (ante los mismos factores de riesgo psicosocial, un trabajador puede desarrollar diferentes respuestas en distintos momentos). Por ello, ha de tenerse en cuenta, además de los factores “objetivos” de riesgo psicosocial, la forma en que éstos son experimentados por los trabajadores. De ahí la importancia de conocer la percepción que los propios trabajadores tienen de los factores de riesgo psicosocial presentes en su situación laboral (en la evaluación de riesgos psicosociales es capital recabar información de los trabajadores, tal y como se abordará más adelante).

### SÍNDROME DE DESGASTE PROFESIONAL O BURNOUT

Mención especial es preciso realizar al respecto del síndrome de desgaste profesional también conocido como síndrome del quemado o burnout. En enero del año 2022, la Organización Mundial de la Salud efectuó una revisión de la Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE-11), incluyendo el síndrome de desgaste profesional como un problema relacionado con el trabajo. Dicha inclusión supone un paso importante en el reconocimiento de la relevancia de los riesgos psicosociales en el trabajo ya que, previamente, el burnout se encontraba incluido, en la Clasificación (CIE-10), entre los “*problemas relacionados con la dificultad en el control de la vida*”.

Una de las descripciones más aceptadas del síndrome es la desarrollada por Maslach y Jackson. Éste se encuentra caracterizado por tres dimensiones (no existiendo consenso sobre la secuencia de aparición de las mismas):

- Desgaste emocional: manifestado en falta de energía, agotamiento, debilidad, fatiga, sentimiento de no poder dar más de uno mismo, de encontrarse al límite, etc.
- Despersonalización: expresado a través de un aumento de la distancia mental respecto al trabajo, un sentimiento negativo o inapropiado el mismo, insensibilidad, etc.
- Sentimiento de inadecuación e incompetencia: caracterizado por insatisfacción con los resultados del trabajo, baja autoestima, ineficacia, etc.

### CONSECUENCIAS PARA LA EMPRESA Y PARA LA SOCIEDAD DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES

A día de hoy, no se discute el impacto negativo que los riesgos psicosociales tienen sobre las propias empresas y la sociedad en su conjunto.

Hay un elevado número de estudios que evidencian la influencia negativa de los riesgos psicosociales en indicadores tales como: las cifras de absentismo, el presentismo (presencia del trabajador con escasa dedicación), los bajos niveles de productividad, la mala calidad del servicio o producto, el escaso compromiso con la empresa o engagement, la conflictividad, el abandono prematuro de la empresa (antes de la edad de jubilación), entre otros.

Pero, además, el estrés laboral (motivado por sobrecarga de trabajo, falta de concentración, falta de tiempo, ...) o el riesgo de violencia en el trabajo, puede ser, en algunas ocasiones, el origen, o desencadenante, junto con otros factores de riesgo, de un elevado número de accidentes de trabajo.

### MARCO NORMATIVO DE REFERENCIA

En España no existe normativa específica sobre los riesgos psicosociales, lo que no quiere decir que no se encuentren regulados. La normativa de aplicación en relación a los riesgos psicosociales es la misma que para otro tipo de riesgos laborales (ergonómicos, higiénicos y relativos a seguridad en el trabajo). Así, la principal referencia normativa es la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, así como el Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención.

La Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales establece en el artículo 14 que *“Los trabajadores tienen derecho a una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo”*. Este mismo artículo añade que *“El citado derecho supone la existencia de un correlativo deber del empresario de protección de los trabajadores frente a los riesgos laborales”*. Por tanto, el derecho de protección de los trabajadores, se materializa en la deber del empresario de protección de los trabajadores, entre otros, frente a los riesgos psicosociales.

En nuestro país, se alude de forma explícita a los riesgos psicosociales en un abanico muy reducido de normas. Una de las más recientes es la Ley 10/2021, de 9 de julio, de trabajo a distancia que en el artículo 16.1 establece específicamente que *“La evaluación de riesgos y la planificación de la actividad preventiva del trabajo a distancia deberán tener en cuenta los riesgos característicos de esta modalidad de trabajo, poniendo especial atención en los factores psicosociales, ergonómicos y organizativos y de accesibilidad del entorno laboral efectivo. En particular, deberá tenerse en cuenta la distribución de la jornada, los tiempos de disponibilidad y la garantía de los descansos y desconexiones durante la jornada”*.

### LA EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL MARCO DE LA GESTIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL

Una de las herramientas clave para la gestión de la prevención de riesgos laborales en la empresa es la evaluación de riesgos. Así se encuentra reflejado en artículo 16.2 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, cuando indica que *“los instrumentos esenciales para la gestión y aplicación del plan de prevención de riesgos (...) son la evaluación de riesgos laborales y la planificación de la actividad preventiva”*. Este mismo artículo establece que *“El empresario deberá realizar una evaluación inicial de los riesgos para la seguridad y salud de los trabajadores, teniendo en cuenta, con carácter general, la naturaleza de la actividad, las características de los puestos de trabajo existentes y de los trabajadores que deban desempeñarlos”*. Entre los riesgos laborales a los que se hace referencia en dicho artículo se encuentran, también, los psicosociales.

Así, la empresa ha de efectuar la evaluación de dichos riesgos sin esperar a que se produzcan daños para la salud de los trabajadores, se lleve a cabo un requerimiento, por parte de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social –en adelante ITSS–, o se presente una demanda judicial. La Encuesta Europea sobre Riesgos Nuevos y Emergentes –ESENER 2019– ha puesto de manifiesto que *“evitar sanciones de la Inspección de Trabajo”* es el factor que impulsa a un 80% de las empresas españolas encuestadas a ocuparse de la gestión de la seguridad y salud en el trabajo y los riesgos psicosociales.

Sin perjuicio de determinadas particularidades que presentan este tipo de riesgos (y que se desarrollan a continuación), el proceso de gestión de los riesgos psicosociales es similar al de cualquier otro, debiendo incluir las siguientes etapas:

1. Identificación y evaluación de los riesgos.
2. Planificación de la actividad preventiva.
3. Intervención.
4. Seguimiento y control.

Cabe destacar la importancia de que la evaluación de riesgos psicosociales sea considerada como un proceso (conjunto de actuaciones o etapas sucesivas interrelacionadas) destinado a determinar la magnitud de dichos riesgos, y no meramente la aplicación mecánica de un cuestionario o lista de chequeo. La propia normativa hace referencia a la evaluación de riesgos como un proceso. Así el artículo 3.1 del Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención, establece que la evaluación de riesgos es “*el proceso dirigido a estimar la magnitud de aquellos riesgos que no hayan podido evitarse*”.

Ya en el año 2005 el INSST publicó la Nota Técnica de Prevención 702, sobre “*El proceso de evaluación de factores psicosociales*”. Dicho documento desarrolla las fases de las que consta el proceso de gestión del riesgo psicosocial:

1. Identificación de los factores de riesgo.
2. Elección de la metodología y técnicas de investigación 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 aplicadas.

La evaluación de los factores de riesgo psicosocial, propiamente dicha, comprende las cuatro primeras, siendo las dos últimas las correspondientes a la elaboración y puesta en marcha de un programa de intervención psicosocial, así como el seguimiento del mismo.

La presente ficha formativa desarrolla con mayor profundidad las cuatro primeras etapas.

La cualificación de quien va a llevar a cabo dicho proceso ha de ser adecuada, de tal modo que aquellas evaluaciones de riesgo cuyo desarrollo exija una estrategia de medición o bien una interpretación o aplicación no mecánica de los criterios de valoración requerirá de cualificación técnica correspondiente a las funciones de nivel superior.

## CONSULTA Y PARTICIPACIÓN DE LOS TRABAJADORES

Previamente a abordar el proceso de evaluación de riesgos psicosociales, resulta imprescindible poner de relevancia que, para llevar a cabo dicha evaluación, la empresa deberá tener en cuenta que “*De acuerdo con lo previsto en el artículo 33 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, el empresario deberá consultar a los representantes de los trabajadores, o a los propios trabajadores en ausencia de representantes, acerca del procedimiento de evaluación a utilizar en la empresa o centro de trabajo*”, según se encuentra establecido en el artículo 3.2 del Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención.

Pero, además, de este derecho de consulta, la empresa deberá tener en cuenta que los trabajadores, y/o sus representantes, tienen derecho a participar sobre las cuestiones relacionadas con la prevención de riesgos laborales en la empresa. Dicha participación es especialmente importante en materia de riesgos psicosociales por el conocimiento que éstos atesoran sobre las condiciones organizativas presentes en su puesto de trabajo y la propia empresa. No se puede obviar que los factores de riesgo psicosociales son condiciones intangibles que no pueden ser identificadas a simple vista.

Además, determinado personal de la empresa como la dirección, el personal encargado de los recursos humanos, los mandos intermedios, los delegados de prevención, el personal médico, entre otros (en función del número de trabajadores y la estructura de la empresa este personal puede variar) disponen de información muy valiosa a incorporar durante el proceso de la evaluación psicosocial.

### LA IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES

En el caso de los riesgos psicosociales, la identificación de los factores de riesgo psicosocial y la valoración de su magnitud, o evaluación, conforman un único proceso que se lleva a cabo de forma simultánea. Tal y como indica el documento de Directrices, publicado por el INSST, *“La identificación de los factores de riesgo se considera por tanto englobada en la evaluación, como primera actividad que debe realizarse, sin perjuicio de que cuando se identifique un factor de riesgo “evitable”, se proponga directamente su eliminación”*.

Sí que resulta necesario que, previamente a llevar a cabo dicho proceso, el evaluador se aproxime a los factores de riesgo psicosocial que pudieran estar presentes en el puesto de trabajo, de modo que no se obvie, durante la evaluación, ninguno de los que están. En ese sentido, el Criterio Técnico 104/2021, publicado por la ITSS, apunta que no habrá que olvidar la posible exposición de los trabajadores a violencia física, el desarrollo de trabajos en solitario, el trabajo nocturno y a turnos, así como la realización de teletrabajo o actividades de conexión continua 24/7. Además, igualmente, se deberá tener en cuenta que el artículo 12.2 de la reciente Ley Orgánica 10/2022, de 6 de septiembre, de garantía integral de la libertad sexual, establece que *“Las empresas deberán incluir en la valoración de riesgos de los diferentes puestos de trabajo ocupados por trabajadoras, la violencia sexual entre los riesgos laborales concurrentes (...)”*.

Esta misma ley especifica en el artículo 3.1 que las violencias sexuales son *“entendidas como cualquier acto de naturaleza sexual no consentido o que condicione el libre desarrollo de la vida sexual en cualquier ámbito público o privado, incluyendo el ámbito digital”*.

### ELECCIÓN DE METODOLOGÍA Y/O TÉCNICAS A UTILIZAR PARA EVALUAR LOS RIESGOS

El Criterio Técnico 104/2021 explica que *“la particularidad del proceso de evaluación de riesgos psicosociales, respecto al resto de los riesgos laborales, es que la identificación de qué factores psicosociales deben ser considerados como factores de riesgo no puede hacerse a simple vista o de un modo intuitivo, salvo eventualmente en algunos aspectos puntuales o parciales y que serían inseparables del resto de la evaluación como, por ejemplo, podría ser la presencia de un trabajo a turnos. Siempre es necesario seguir un método o procedimiento específico que sirva para identificar y evaluar los riesgos psicosociales para llegar a una conclusión válida a este respecto (...)”*.

La metodología y la herramienta para la toma de datos de carácter psicosocial y evaluación de los riesgos se convierte, en muchas ocasiones, en el tema central, y único, de debate en materia psicosocial.

Si bien es cierto que es un aspecto relevante, existen otras cuestiones (que se desarrollan a continuación), igualmente importantes sobre las que no se pone el foco de interés (la selección de las unidades de análisis o las actividades para el fomento de la participación de los trabajadores en la propia evaluación, son algunas de ellas).

### ¿Qué metodología y/o técnicas se pueden utilizar para evaluar los riesgos psicosociales?

La información obtenida de la percepción de los trabajadores, acerca de los diferentes factores de riesgo a los que están expuestos, supone una fuente de datos ineludible para realizar la evaluación de riesgos psicosociales. El propio artículo 5.1 del Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención, en lo relativo al procedimiento de evaluación, indica que se valorará el riesgo existente, de forma que se pueda llegar a una conclusión sobre la necesidad de evitar o de controlar y reducir el riesgo, para lo que “se tendrá en cuenta la información recibida de los trabajadores sobre los aspectos señalados”.

Distinguimos entre dos tipos de herramientas para la recogida de la información de tipo psicosocial y posterior evaluación:

- Metodologías cuantitativas. Utilizan técnicas estructuradas de recogida de datos que proporcionan información sobre la cantidad del fenómeno estudiado. El test, la escala o el cuestionario son las herramientas más conocidas.
- Metodologías cualitativas. Utilizan técnicas de recogida de datos cualitativos que permiten el análisis y comprensión del fenómeno estudiado. La entrevista y el grupo de discusión son las más destacadas de entre las herramientas cualitativas.

La normativa no establece la metodología, técnicas o instrumentos de evaluación de riesgos psicosociales específicos a utilizar. Lo que sí establece el artículo 5.2 del Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención, es que “el procedimiento de evaluación utilizado deberá proporcionar confianza sobre su resultado”.

En ese sentido, las metodologías cuantitativas, tal y como se ha indicado con anterioridad, han de estar sustentadas en modelos teóricos basados en la evidencia y cumplir con criterios estadísticos de validez (que alude a que la herramienta mide efectivamente lo que pretende medir) y fiabilidad (que garantiza la precisión de las mediciones). Con carácter general, las herramientas de evaluación cuantitativa ofrecen información sobre el modelo teórico y las propiedades psicométricas de la misma. Al objeto de no alterar dichas propiedades, no se recomienda la adaptación o modificación de los cuestionarios o escalas validados (a menos que esté autorizado por los autores del mismo).

Por su parte, respecto de “la utilización de técnicas cualitativas, basadas en entrevistas, grupos de discusión, etc, exigen para su conformidad con lo dispuesto en el artículo 5.2 del Real Decreto 39/1997 que el técnico que las realice tenga cualificación suficiente y formación específica y siga en sus acciones similares parámetros”. Esto quiere decir que el procedimiento de evaluación, en el caso de la utilización de metodología cualitativa, ha de proporcionar, igualmente, *confianza sobre su resultado*. En ese sentido, la técnica de la entrevista, por ejemplo, no consiste en preguntar al trabajador un listado intuitivo de cuestiones relacionadas con los factores de riesgo psicosocial, dado que pueden conducir a obtener conclusiones erróneas.

El documento publicado por el INSST, sobre “*Algunas orientaciones para evaluar los riesgos psicosociales*”, aborda la entrevista como herramienta y recomienda que las preguntas a efectuar a los trabajadores sean: concretas, que huyan de afirmaciones socialmente aceptables (preguntas del tipo “¿tiene usted mala relación con sus compañeros?” favorece una respuesta deseable socialmente, respecto de una verdadera), que no induzcan al sesgo, que no comprendan más de una idea y eviten enunciados negativos de más difícil comprensión.

Así, el éxito de la entrevista como herramienta depende de diversos factores como: la preparación de la misma, la confianza generada con el entrevistado, la capacidad para la escucha activa, el control de la propia entrevista, la forma y momento de finalización, de la misma, etc.

Tal y como se ha indicado, la normativa no establece la metodología, técnicas o instrumentos de específicos a utilizar para efectuar la evaluación de riesgos psicosociales, pero sí establece que “*Cuando la evaluación exija la realización de mediciones, análisis o ensayos y la normativa no indique o concrete los métodos que deben emplearse, o cuando los criterios de evaluación contemplados en dicha normativa deban ser interpretados o precisados a la luz de otros criterios de carácter técnico, se podrán utilizar, si existen, los métodos o criterios recogidos en:*

- a) *Normas UNE.*
- b) *Guías del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, del Instituto Nacional de Silicosis y protocolos y guías del Ministerio de Sanidad y Consumo, así como de Instituciones competentes de las Comunidades Autónomas.*
- c) *Normas internacionales.*
- d) *En ausencia de los anteriores, guías de otras entidades de reconocido prestigio en la materia u otros métodos o criterios profesionales descritos documentalmente que cumplan lo establecido en el primer párrafo del apartado 2 de este artículo y proporcionen un nivel de confianza equivalente”, de acuerdo al artículo 5.3 del mismo Real Decreto.*

Este sería el caso de la evaluación de la carga mental, por ejemplo, sobre la que se dispone de la Norma UNE-EN ISO 10075, sobre “Principios ergonómicos relativos a la carga de trabajo mental”, cuya parte 3 comprende los principios y requisitos referentes a los métodos para la medida y evaluación de la carga de trabajo mental.

### **¿Qué metodología y/o técnicas elegir para evaluar los riesgos psicosociales?**

Con el tiempo se ha generalizado la utilización de herramientas cuantitativas de toma de datos a la hora de realizar la evaluación de riesgos psicosociales, entre otros aspectos, por las garantías de validez y fiabilidad que éstas ofrecen, la economía de medios que supone para las empresas y la posibilidad de alcanzar a la totalidad de los trabajadores de la empresa.

Si bien es cierto que éstos pueden ser criterios importantes a la hora de seleccionar el tipo de herramienta a utilizar, se ha de considerar que las técnicas cualitativas permiten obtener un conocimiento muy preciso de las causas de riesgos existentes, dado que permiten la contextualización de los factores de riesgo. Además, este tipo de información ayuda a efectuar una propuesta de medidas muy ajustada a la realidad.

Por otra parte, las herramientas de tipo cualitativo pueden resultar más apropiadas en empresas de menor tamaño (número de trabajadores).

También existen metodologías de tipo cuantitativo dirigidas a pequeñas y muy pequeñas empresas, tal y como se relaciona en el Anexo II de la presente ficha. Alguna de ellas está especialmente dirigida a aquellas empresas en las que el empresario asume personalmente la prevención de riesgos, como modalidad preventiva.

No existe una metodología o técnica única que pueda ser recomendada ya que para la elección de la/s misma/s será conveniente atender a aspectos tales como:

- Los factores a evaluar.

En el caso de la utilización de metodología cuantitativa ha de considerarse si algún tipo de factor de riesgo no se encuentra incluido en la herramienta a utilizar, al objeto de utilizar otras de forma complementaria. Los manuales de los cuestionarios, por ejemplo, especifican los factores de riesgo psicosocial que evalúan.

Podría ser el caso, tal y como se ha indicado con anterioridad, que la herramienta a utilizar no tenga en cuenta la exposición a violencia –externa con ánimo de robo o atraco o por parte de terceros a los que se les ofrece un producto o servicio–, o que no consideren el trabajo a distancia en modalidad de teletrabajo, entre otros.

- El objetivo de la evaluación.

Ha de tenerse en cuenta si es una evaluación inicial, o se trata de una evaluación periódica. Si el objetivo es comparar los factores de riesgo, en diferentes momentos temporales, al objeto de valorar la eficacia de las medidas implementadas, podría resultar útil utilizar la misma herramienta que se ha usado previamente.

- La viabilidad real para llevar a cabo la evaluación.

El tiempo y los medios técnicos disponibles, la concentración o dispersión geográfica, la forma de garantizar la confidencialidad de los datos, las características de la población (como el conocimiento del idioma...), entre otros, son aspectos a tener en cuenta a la hora de determinar el tipo de técnicas a emplear.

Habrán de analizarse pros y contras de las diferentes metodologías y, por supuesto, justificarse técnicamente la decisión de la utilización de éstas en el documento de evaluación.

Con carácter general, se puede afirmar que, la triangulación de datos (utilización de varias técnicas) será la elección más adecuada ya que permite conocer, en mayor profundidad, desde diferentes ángulos, los factores de riesgo analizados, facilitando a su vez el establecimiento de las medidas de prevención y protección más adecuadas.

Así, se afirma que los datos cuantitativos permiten determinar la magnitud de los factores de riesgo presentes y los cualitativos facilitan su contextualización (ayudada por los datos obtenidos a través de la observación de los puestos de trabajo y los diferentes indicadores objetivos existentes en la empresa, como se verá en el siguiente apartado).

### **¿Qué otras fuentes de información han de ser tenidas en cuenta?**

Además de la información que los trabajadores proporcionen, para llevar a cabo la evaluación de riesgos psicosociales, el técnico habrá de utilizar otras fuentes para recabar datos:

- La observación de los puestos de trabajo.
- Los indicadores de la empresa.

Indicadores como los índices de absentismo, los datos de siniestralidad, las solicitudes de cambio de puesto, la existencia de denuncias, las quejas, entre otros, son una fuente muy valiosa de información que contribuye a efectuar una adecuada evaluación de los riesgos psicosociales.

### **¿Qué garantías han de tenerse en cuenta durante el proceso de evaluación?**

Hay que diferenciar entre el concepto de anonimato y el de confidencialidad. El primero de ellos se refiere a la condiciones o carácter de anónimo o sin nombre y el segundo a la cautela con la que se han de custodiar y mantener los datos recogidos.

Con carácter general, se puede afirmar que el anonimato de las herramientas cuantitativas favorece la participación de los trabajadores en la evaluación. En cualquier caso, ha de garantizarse la confidencialidad de los datos recabados durante el proceso de evaluación de riesgos psicosociales (tanto si se emplean metodologías cuantitativas como cualitativas).

### ¿Sobre qué puestos de trabajo ha de realizarse la evaluación de riesgos psicosociales?

En lo referido a la población de la empresa sobre la que se ha de efectuar la evaluación de riesgos psicosociales, se ha de señalar que debe comprender la totalidad de puestos de trabajo. Ya se ha indicado que los factores de riesgo psicosocial se encuentran presentes en cualquier puesto de trabajo, con independencia del sector, la actividad y el tamaño de la empresa de que se trate.

Se contará con todos los trabajadores (al objeto de conseguir una muestra representativa ya que la participación en la evaluación es un acto voluntario), excepto si resulta operativamente inviable (esta circunstancia es cada vez más infrecuente dados los medios tecnológicos actualmente disponibles) en cuyo caso será conveniente la realización de un muestreo mediante formulación estadística.

En relación a la utilización de metodología cualitativa, tipo entrevista, el técnico ha de tomar decisiones en relación al número de entrevistas a efectuar al objeto de que el procedimiento proporcione confianza sobre su resultado. La repetición de la información en las entrevistas permite extraer el aspecto social y discriminar de lo particular, aunque si la iteración es excesiva no logra sino alargar innecesariamente la toma de datos (principio de saturación: cada nueva entrevista solo aporta datos ya descubiertos previamente). De ahí la importancia de la cualificación por parte del técnico, particularmente, al utilizar metodologías cualitativas.

### ¿Cómo se conforman las unidades de análisis?

A pesar de que la unidad de análisis principal es el puesto de trabajo, según la clasificación que se siga en la empresa, puede ser también conveniente determinar otras unidades organizativas distintas ante determinadas circunstancias (como garantizar el anonimato para favorecer la participación). Establecer otras unidades de análisis requiere un conocimiento de los puestos de trabajo presentes en la empresa. Dicha agrupación, en su caso, ha de efectuarse teniendo en cuenta que los puestos de trabajo sean homogéneos en relación a:

- la naturaleza de las tareas (evitando, por ejemplo, agrupar puestos de carácter administrativo con otros de naturaleza opuesta).
- el margen de autonomía.
- el nivel de responsabilidad sobre otras personas.

Los mismos puestos de trabajo en diferentes secciones de la empresa o las diferentes divisiones organizativas o secciones en la empresa pueden ser agrupaciones posibles.

Por otro lado, siempre que la protección de datos y las garantías de confidencialidad lo permitan, también será necesario llevar a cabo evaluaciones adicionales de riesgos que tengan en cuenta variables sociodemográficas. Se trata de obtener información sobre posibles diferencias en la exposición a factores de riesgo psicosocial de los trabajadores en función de dichas variables. Así, se habrá de efectuar dicha evaluación tomando de referencia aspectos como: los rangos de edad, el género, el tipo de relación laboral, la discapacidad, el horario, entre otros.

## PLANIFICACIÓN Y REALIZACIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO

En esta fase se distinguen dos objetivos principales. El primero de las cuales es determinar los aspectos prácticos del trabajo de campo (que si no se han previsto con antelación puede hacer que la propia evaluación sea un fracaso), seguido de la puesta en marcha, propiamente, de la/s técnica/s de evaluación previamente establecidas.

En primer lugar, se deberá concretar el lugar, momento y tiempo previsto para realizar la evaluación de riesgos psicosociales.

Igualmente, se deberá establecer las formas adecuadas para preservar el anonimato y garantizar la confidencialidad de los datos. Además, en el caso de utilizar herramientas tipo cuestionario se deberán fijar la vía de entrega y de devolución de los mismo, los plazos de entrega, la forma de resolución de posibles dudas, entre otros aspectos. La adecuada determinación de estas cuestiones resulta fundamental a la hora de conseguir una participación suficiente por parte de los trabajadores en la evaluación de riesgos psicosociales (no ha de olvidarse que se puede contar con toda la población de la empresa y obtener una baja tasa de respuesta).

Así, al objeto de contar con una alta participación, se recomienda planificar la realización de ciertas actividades, previas a la realización del trabajo de campo, como:

- La sensibilización de la dirección de la empresa sobre la importancia de la participación en la evaluación de riesgos psicosociales (al objeto de que se faciliten los medios y el tiempo necesario para su ejecución, entre otros).
- El desarrollo de una estrategia de información a los trabajadores sobre la evaluación de riesgos psicosociales, junto con los delegados de prevención (facilitando información específica sobre los objetivos de la evaluación, sobre la importancia de contar con una alta participación, sobre la forma de recogida de datos, sobre el anonimato y las garantías de confidencialidad de los datos, entre otros).

En segundo lugar, una vez desarrolladas las acciones indicadas, se ha de llevar a cabo el trabajo de campo, mediante la aplicación de las técnicas previamente decididas. En el caso de las herramientas cuantitativas se respetarán las condiciones e instrucciones de aplicación especificadas en las mismas para su correcta administración y no se efectuarán adaptaciones o modificaciones de los cuestionarios o escalas previamente validados.

En el caso de la utilización de técnicas de tipo cualitativo se creará un marco de escucha activa que favorezca la seguridad del entrevistado y facilite que éste proporcione la información necesaria.

## ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS Y ELABORACIÓN DE UN INFORME

Además de extraer o analizar los propios datos (en el caso la metodología cuantitativa se deberán seguir las directrices establecidas en los propios métodos), se observará la tasa de respuesta obtenida. Cuanto mayor sea la muestra más representativa será la respuesta del conjunto de la población, teniendo en cuenta que si se obtiene un nivel bajo de participación no estaríamos ante resultados generalizables.

Algunos instrumentos de evaluación cuantitativa ofrecen información sobre el número mínimo aceptable de participantes para que la evaluación sea considerada representativa.

La empresa tendrá que evitar una baja tasa de respuesta mediante acciones, previamente planificadas, de fomento de la participación, tal y como se ha explicado con anterioridad.

En cualquier caso, si una vez efectuada la toma de datos se obtiene una baja tasa de respuesta, ésta ha de ser analizada para observar si es aleatoria (cuya causa podría asociarse a la realización de una inadecuada o insuficiente campaña de fomento de la participación, entre otros) o, por el contrario, corresponde a un grupo de población concreto como un área o departamento (cuya causa podría relacionarse a algún aspecto específico de dicho grupo).

Tras la obtención de los datos, se determinarán los factores de riesgo y los trabajadores expuestos a los mismos *“valorando a continuación el riesgo existente en función de criterios objetivos de valoración”* según el artículo 5 del Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención. Así, se deberá atender a los baremos establecidos en métodos cuantitativos para no obtener conclusiones erróneas, así como a la información recibida de los trabajadores y/o sus representantes. No se trata del volcado de datos de un determinado programa informático sino de su interpretación para la evaluación.

Igualmente, en el caso de la información cualitativa, sobre la que también habrá que efectuar un análisis de los datos recabados. La observación del trabajo y el análisis previo de la documentación de la empresa permitirá minimizar posibles sesgos en la interpretación de los datos.

Toda esta información ha de plasmarse en un informe de evaluación. Según está especificado en el artículo 23 de la Ley 31/1995, *“El empresario deberá elaborar y conservar a disposición de la autoridad laboral la siguiente documentación (...): evaluación de los riesgos para la seguridad y la salud en el trabajo”*.

Será conveniente que dicho documento describa el propio proceso de evaluación de los riesgos incluyendo las fechas de la realización, las características de la empresa, la justificación de la metodología y técnicas utilizadas, el trabajo de campo efectuado, las garantías para la confidencialidad de la información obtenida y especifique la participación de los trabajadores y/o sus representantes durante el proceso. Asimismo, que presente los resultados y su valoración de una forma clara y coherente. Todo ello permitirá a la empresa la adecuada toma de decisiones en la fase posterior de elaboración y puesta en marcha de programa de intervención.

## **ELABORACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DE UN PROGRAMA DE INTERVENCIÓN**

Las fases correspondientes a la evaluación de riesgos psicosociales propiamente, comprenden las cuatro anteriores. La elaboración y puesta en marcha de un programa y la siguiente fase (referida al seguimiento y control de las medidas) se encuentran enmarcadas dentro de la intervención psicosocial (que ha sido desarrollada en otra ficha divulgativa).

En cualquier caso, ambas etapas son imprescindibles para la gestión integral de los riesgos psicosociales ya que obedecen a la necesidad, por parte del empresario, de adoptar medidas cuando los resultados de la evaluación así lo ponen de manifiesto, así como a la obligación de control de dichas medidas.

De este modo queda reflejado en el artículo 16 de la Ley 31/1995 cuando indica *“Si los resultados de la evaluación pusieran de manifiesto situaciones de riesgo, el empresario realizará aquellas actividades preventivas necesarias para eliminar o reducir y controlar tales riesgos”*. Las actividades a efectuar deberán ser específicas y estar directamente relacionadas con la evaluación llevada a cabo. No existe un listado de medidas de intervención a llevar a cabo, sino que los diferentes factores de riesgo puestos de manifiesto requerirán de intervenciones y soluciones específicas y adaptadas a las características de cada empresa (la información cualitativa proporciona mucha información en ese sentido). La propia organización será la responsable de promover la implementación de las medidas adecuadas a los riesgos puestos de manifiesto en la evaluación de riesgos, integrando en su ejecución a todo el personal implicado en las mismas.

Además, habrá que tener en cuenta que según el citado artículo *“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”*.

### **SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LAS MEDIDAS APLICADAS**

Es la empresa la responsable de *“asegurarse de la efectiva ejecución de las actividades preventivas incluidas en la planificación efectuando para ello un seguimiento continuo de la misma”*, según lo indicado en el artículo 16 de la Ley 31/1995. Todo ello al objeto de comprobar si las acciones llevadas a cabo consiguen lograr el efecto para el que se pusieron en marcha.

## ANEXO I. MODELOS EXPLICATIVOS

Algunos de los modelos teóricos de referencia que explican la relación entre los factores de riesgo psicosocial y el desarrollo de enfermedades de referencia son:

1. El Modelo demanda-Control-Apoyo social (Karasek. R., 1979; Johnson J. et al., 1989).
2. El Modelo Esfuerzo-Recompensa (Siegrist J., 1996).

### 1) El Modelo Demanda-Control-Apoyo social.

Explica el riesgo de enfermedad del trabajador relacionado con el estrés como consecuencia de la interacción entre las siguientes tres dimensiones:

- Demandas de trabajo (entendidas como exigencias psicológicas -cantidad o volumen de trabajo, presión de tiempo, nivel de atención, interrupciones-).
- Control (entendido como la posibilidad de desarrollo de habilidades por parte del trabajador y la autonomía para la toma de decisiones sobre el trabajo y sobre su ejecución).
- Apoyo social (comprende el apoyo emocional, informativo y la ayuda, presentándose como un fuerte modulador del estrés).

Así se explica que la interacción entre las altas demandas, el bajo control y el bajo apoyo social aumentan el riesgo de desarrollar enfermedades.

El Modelo de Demandas-Control-Apoyo Social ha sido puesto a prueba empíricamente en un gran número de investigaciones relativas, principalmente, al desarrollo de enfermedades cardiovasculares. Las conclusiones de múltiples estudios ponen de relieve que hay una fuerte evidencia de que el estrés laboral (motivado por diferentes factores de riesgo psicosocial) es un predictor del riesgo de enfermedad cardiovascular. Forman parte de lo que se conoce como PNT.

### 2) Modelo de Esfuerzo-Recompensa.

El segundo de los modelos, propuesto por Siegrist, explica que el desarrollo de enfermedades es una consecuencia del desequilibrio entre un gran esfuerzo por parte del trabajador y una baja recompensa en el trabajo (estas recompensas, según el propio autor, incluyen dinero, perspectivas de promoción, seguridad en el trabajo, estima, etc.).

También existen evidencias sólidas de la relación entre las situaciones de estrés, la violencia y el acoso en el trabajo y el desarrollo otros daños para la salud como los TME.

## ANEXO II. TÉCNICAS CUANTITATIVAS DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

Se indican a continuación (listado no exhaustivo) algunas de las técnicas cuantitativas de recogida de datos más utilizadas en España:

Métodos	Características
El método F-Psico, Método de Evaluación Factores Psicosociales.	Publicado por el INSST, considera los siguientes factores de riesgo: tiempo de trabajo, autonomía, carga de trabajo, demandas psicológicas, variedad/contenido, participación/supervisión, interés por el trabajador/compensación, desempeño de rol y relaciones y apoyo social  Aplicable a cualquier sector de actividad.
El método para la evaluación y gestión de factores psicosociales en pequeñas empresas.	Publicado por el INSST.  Los factores de riesgo que comprende son los contemplados por las principales clasificaciones de factores de riesgo psicosocial.  Dirigido a empresas en las que el empresario asume personalmente la actividad preventiva, así como a microempresas y pequeñas empresas de hasta 25 trabajadores (no obstante, el método pueda usarse como herramienta de trabajo por organizaciones de mayor tamaño).  Aplicable a cualquier sector de actividad.
El método COPSOQ (ISTAS21), de evaluación de riesgos psicosociales.	Adaptación del Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ).  Basado en la Teoría General de estrés, integra los modelos conceptuales más relevantes, como el "Demanda-Control-Apoyo social" de Karasek, Theorell y Johnson, el "Esfuerzo-Compensaciones" de Siegrist y el modelo de Warr. Mide las siguientes dimensiones: exigencias psicológicas, influencia y desarrollo de habilidades, apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo, compensaciones y doble presencia.  Está concebido para evaluar cualquier tipo de empleo en cualquier sector de actividad económica, y puede ser utilizado para evaluar todos los puestos de trabajo de una misma organización (empresa privada o administración pública).
El método COPSOQ (ISTAS21), de evaluación de riesgos psicosociales (versión corta para empresas de menos de 25 trabajadores).	Incorpora el cuestionario CoPsoQ-Istas21 en su versión corta y una adaptación a empresas de menos de 25 trabajadores en relación al proceso de intervención.  Diseñado para cualquier tipo de empresa, independientemente de su actividad.

## BIBLIOGRAFÍA Y ENLACES DE INTERÉS

- NTP 443. Factores psicosociales: metodología de evaluación (1997). INSST. Disponible en [https://www.insst.es/documents/94886/326962/ntp\\_443.pdf/35f6978d-1338-43c3-ace4-e81dd39c11f0](https://www.insst.es/documents/94886/326962/ntp_443.pdf/35f6978d-1338-43c3-ace4-e81dd39c11f0)
- NTP 603. Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social (I) (2001). INSST. Disponible en <https://www.insst.es/documents/94886/192928/NTP+603+Riesgo+psicosocial+el+modelo+demanda-control-apoyosocial+%28I%29..pdf>
- NTP 703. El método COPSOQ (ISTAS21, PSQCAT21) de evaluación de riesgos psicosociales (2005). INSST. Disponible en [https://www.insst.es/documents/94886/327446/ntp\\_703.pdf/2c8e594e-6330-429e-ae3d-f03d590ae087](https://www.insst.es/documents/94886/327446/ntp_703.pdf/2c8e594e-6330-429e-ae3d-f03d590ae087)
- NTP 926: Factores psicosociales: metodología de evaluación (2012). INSST. Disponible en <https://www.insst.es/documents/94886/326879/926w.pdf/cdecbd91-70e8-4cac-b353-9ea39340e699>
- Algunas orientaciones para evaluar los riesgos psicosociales (edición ampliada 2015). INSST. Disponible en <https://www.insst.es/documents/94886/96076/Algunas+orientaciones+para+evaluar+los+factores+de+riesgo+psicosocial.pdf/9b38de84-a9e0-4c08-bce4-92b5ff4f0861?t=1603062185435>
- ¿Cómo es el proceso de evaluación de riesgos psicosociales? (actualizada 2020). Gobierno de La Rioja.
- Lara Ruiz, A (2010). Algunos errores en las evaluaciones de riesgo psicosocial. Revista de Seguridad y Salud en el Trabajo, INSST, (58), 28-33. Disponible en [https://www.insst.es/documents/94886/175576/N%C3%BAmero+58+\(versi%C3%B3n+pdf\)](https://www.insst.es/documents/94886/175576/N%C3%BAmero+58+(versi%C3%B3n+pdf))
- El efecto sobre la salud de los riesgos psicosociales en el trabajo. Estudios técnicos (2018) INSST. Disponible en <https://www.insst.es/documents/94886/538970/El+efecto+sobre+la+salud+de+los+riesgos+psicosociales+en+el+trabajo+una+visi%C3%B3n+general.pdf>
- Criterio Técnico 104/2021, sobre actuaciones de la Inspección de Trabajo y Seguridad en Riesgos Psicosociales (2021). Inspección de Trabajo y Seguridad Social. Disponible en [https://www.mites.gob.es/itss/ITSS/ITSS\\_Descargas/Atencion\\_ciudadano/Criterios\\_tecnicos/CT\\_104\\_21.pdf](https://www.mites.gob.es/itss/ITSS/ITSS_Descargas/Atencion_ciudadano/Criterios_tecnicos/CT_104_21.pdf)
- Directrices básicas para la gestión de los riesgos psicosociales (2022). INSST. Dispone en <https://www.insst.es/documents/94886/2927460/Directrices+basicas+para+la+gestion+de+los+riesgos+psicosociales+2022.pdf/e4e0720b-9c0b-5859-a38e-f7f2ea8f4636?t=1649332335098>
- Guía electrónica para la gestión del estrés y los riesgos psicosociales (EU-OSHA). Disponible en <https://osha.europa.eu/es/tools-and-resources/e-guides/e-guide-managing-stress-and-psychosocial-risks>
- Patologías No Traumáticas (PNTs): Infartos y Derrames Cerebrales Condiciones de Trabajo y Prevención de Riesgos Psicosociales. Comunidad de Madrid. Disponible en <http://www.madrid.org/bvirtual/BVCM015929.pdf>
- Tercera Encuesta europea de empresas sobre riesgos nuevos y emergentes (ESENER 2019). OSHA. Disponible en <https://osha.europa.eu/es/publications/esener-2019-overview-report-how-european-workplaces-manage-safety-and-health>

**Título:** El Proceso de Evaluación de Riesgos Psicosociales. Noviembre 2022

**Realizado por:** Torres Fernández, Silvia (Área de Higiene, Ergonomía y Psicología Aplicada)

**Edita:** Gobierno de La Rioja. Consejería de Desarrollo Autonómico. Dirección General de Empleo, Diálogo Social y Relaciones Laborales. Servicio de Salud Laboral.

C/ Hermanos Hircio nº 5. 26071 Logroño (La Rioja)

Teléfono: 941 29 18 01

E-mail: [srv.saludlaboral@larioja.org](mailto:srv.saludlaboral@larioja.org)

<https://www.larioja.org/salud-laboral/es>