

 GENERALITAT VALENCIANA Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública	SISTEMA DE GESTIÓN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES	CÓDIGO: P-PRL-03 VERSIÓN: 01 FECHA: 07-2019
	PROCEDIMIENTO EVALUACIÓN ESPECÍFICA DE RIESGOS PSICOSOCIALES	

OBJETO	Establecer el proceso y la metodología para realizar la evaluación específica de riesgos psicosociales.	
ÁMBITO DE APLICACIÓN	Todo el personal gestionado por la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública, cualquiera que sea su relación jurídica, plaza o puesto que ocupe.	
AGENTES IMPLICADOS	Responsables de Centro de todos los Departamentos de Salud Mandos intermedios Servicio de Prevención de Riesgos Laborales (Unidad Central y Unidades Periféricas) Órganos de participación (Comisión Sectorial de Seguridad y Salud Laboral, Comités de Seguridad y Salud Laboral, delegados y delegadas de prevención) Personal	
PROCEDIMIENTOS, INSTRUCCIONES OPERATIVAS O CRITERIOS TÉCNICOS RELACIONADOS	CÓDIGO	TÍTULO
	UCE-PG- 02	Procedimiento de Evaluación de Riesgos
	UCE-PG-01	Procedimiento de Gestión Interna de Conflictos
		Procedimiento de Gestión de las Agresiones al Personal del Sector Sanitario

ELABORADO POR	CONSULTADO	APROBADO POR
- D David Tamarit López ¹ - D ^a Amparo Asensio Ojeda ¹ - D. Joaquín Santonja Seguí ¹ - D ^a Carmen Martí Roig ¹ -D ^a Asunción Palop Grau ² . ¹ Técnicos/as de Ergonomía y Psicología. Unidades Periféricas del SPRL ² Jefa del Sector Ergonomía y Psicología Aplicada.	Comisión Sectorial de Seguridad y Salud Laboral FECHA: 22 de octubre de 2019	Subsecretaría FECHA Y FIRMA:
REVISADO POR: Encarna Santolaria Bartolomé. Jefa del SPRL.		

 GENERALITAT VALENCIANA <small>Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública</small>	SISTEMA DE GESTIÓN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES	CÓDIGO: P-PRL-03
	PROCEDIMIENTO EVALUACIÓN ESPECÍFICA DE RIESGOS PSICOSOCIALES	VERSIÓN: 01 FECHA: 07-2019

1. INTRODUCCIÓN

La Ley 31/1995, de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL), establece la obligación de evaluar los riesgos a los que pudiera estar expuesto el personal trabajador. Dicha evaluación, deberá tener en cuenta, con carácter general, la naturaleza de la actividad, las características de los puestos de trabajo existentes y de las personas que deban desempeñarlos. El Reglamento de los Servicios de Prevención define la evaluación de riesgos como “el proceso dirigido a estimar la magnitud de aquellos riesgos que no hayan podido evitarse, obteniendo la información necesaria para que el empresario esté en condiciones de tomar una decisión apropiada sobre la necesidad de adoptar medidas preventivas y, en tal caso, sobre el tipo de medidas que deben adoptarse”.

Los riesgos psicosociales adquieren cada vez mayor relevancia. Su identificación, valoración y control tienen repercusiones directas sobre las personas y sobre la propia organización: mejor rendimiento, menor absentismo y mayor satisfacción laboral.

El Procedimiento de evaluación de riesgos, COD: UCE-PG-02, de la Consellería de Sanidad Universal y Salud Pública (en adelante, CSUSP), establece las pautas para la realización de las evaluaciones iniciales y de las evaluaciones específicas de riesgo. Se indica que se realizará una evaluación específica en función de los riesgos detectados en la evaluación inicial. Para ello, se utilizará la metodología más apropiada, atendiendo al artículo 5 del RD 39/1997 y que cumpla con lo establecido en la legislación y reglamentación vigente.

Existen diferentes métodos para la evaluación específica de los riesgos psicosociales. Los métodos generales o globales, como el FPSICO, el ISTAS 21 o el UNIPSICO evalúan globalmente los riesgos psicosociales. Otras metodologías son adecuadas para la valoración de un tipo de riesgo concreto. (Inspección de Trabajo y Seguridad Social) La elección de la metodología y la técnica o técnicas depende sobretodo del problema concreto que se va a evaluar, pero también de los objetivos y del colectivo sobre el que se va a aplicar (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2015).

El objeto de este procedimiento es establecer los criterios y la metodología para realizar las evaluaciones específicas de los riesgos psicosociales en el ámbito de los centros y personal gestionado por la CSUSP.

2. DEFINICIONES

Riesgos Psicosociales: Son 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 el desarrollo del trabajo y la salud de la persona trabajadora (NTP 443 del INSST).

 GENERALITAT VALENCIANA Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública	SISTEMA DE GESTIÓN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES	CÓDIGO: P-PRL-03
	PROCEDIMIENTO EVALUACIÓN ESPECÍFICA DE RIESGOS PSICOSOCIALES	VERSIÓN: 01 FECHA: 07-2019

Intervención Psicosocial: conjunto de actividades diseñadas e implementadas con el objeto de disminuir o eliminar la exposición a riesgos psicosociales, actuando tanto sobre las condiciones de trabajo como sobre la persona o la interacción entre ambos (NTP860 del INSST).

Planificación de Actuaciones Preventivas: Proceso por el que se definen las medidas preventivas necesarias en función de los riesgos detectados en la evaluación. Se define un orden de actuaciones en la actividad preventiva en función de la magnitud de los riesgos y del personal expuesto, estableciendo los recursos humanos, materiales y económicos necesarios marcando un periodo determinado de ejecución o plazos y fijando las fases o prioridades de su desarrollo, todo ello con el fin de conseguir unos objetivos.

Evaluación de los Riesgos Psicosociales: Consiste en la valoración estructurada de los riesgos psicosociales del área y puesto de trabajo concretos, identificándose y determinando el nivel de riesgo, con objeto de establecer cuando proceda medidas correctoras y/o preventivas.

Evaluación general de Riesgos Psicosociales: Evaluaciones de riesgos para cuya realización se aplique una metodología de evaluación global de los riesgos psicosociales, que valore los diferentes factores de riesgo.

Evaluación de Riesgos Psicosociales Específicos: Aquella evaluación dirigida a un tipo de riesgo determinado de carácter psicosocial que no pueden ser evaluados correctamente con una metodología general. Estas metodologías se relacionan en una tabla **ANEXO II "Métodos específicos"**.

3. DESARROLLO

La evaluación específica de los riesgos psicosociales será realizada por el Técnico o Técnica en Ergonomía y Psicología Aplicada de las Unidades Periféricas del SPRL. El personal técnico del resto de especialidades preventivas y el personal técnico de nivel intermedio colaborará en las fases de información, organización, desarrollo, cumplimentación de cuestionarios y entrevistas (fases 3.3.1 y 3.3.2)

3.1. Metodología de elección

En el ámbito de la CSUSP, la metodología elegida para la realización de las evaluaciones específicas generales de riesgos psicosociales es el método F-PSICO del INSST.

El método F-PSICO consta de 44 preguntas, algunas de ellas múltiples, de forma que el número de ítems asciende a 89. Ofrece información sobre 9 factores:

- Tiempo de trabajo (TT). Autonomía (AU). Carga de trabajo (CT). Demandas psicológicas (DP). Variedad/contenido (VC). Participación/Supervisión (PS). Interés por el trabajador/Compensación (ITC). Desempeño de Rol (DR). Relaciones y apoyo social (RAS).

 GENERALITAT VALENCIANA <small>Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública</small>	SISTEMA DE GESTIÓN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES	CÓDIGO: P-PRL-03
	PROCEDIMIENTO EVALUACIÓN ESPECÍFICA DE RIESGOS PSICOSOCIALES	VERSIÓN: 01 FECHA: 07-2019

La finalidad principal del método es facilitar una herramienta para la identificación y evaluación de los factores de riesgo psicosocial. Por tanto, su objetivo es aportar información que permita el diagnóstico psicosocial del área/servicio que se quiera analizar.

Cabe destacar cinco posibles aplicaciones del método:

- a) La evaluación de situaciones específicas: la aplicación del método en un momento dado puede ser contemplada como una "toma de temperatura" de ese momento.
- b) La localización de fuentes de problemas: dada la existencia de un problema y de cara a establecer sus posibles soluciones, el método permite identificar algunos de los ámbitos en los que se está originando ese problema y, así, orientar las posteriores acciones a emprender.
- c) Diseño de cambios (contenido, magnitud y dirección) y priorizar actuaciones.
- d) Comparación de un grupo en dos momentos distintos o entre distintos grupos.
- e) Tomar conciencia de la situación: la utilización del método puede contribuir a la difusión de nuevas perspectivas acerca de la organización del trabajo.

Cuando se requiera evaluar un riesgo psicosocial concreto se deberá utilizar un método específico. Estas técnicas se relacionan en el **Anexo II: "Métodos específicos"**. Este listado no es exhaustivo y el personal técnico de Ergonomía y Psicosociología podrá utilizar, según su criterio técnico, los más adecuados a las circunstancias del riesgo a evaluar.

3.2. Las evaluaciones psicosociales se llevarán a cabo en base a los siguientes supuestos:

- Programada en la Planificación anual del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales, o de oficio, por el SPRL, tras detectar la necesidad.
- A solicitud de la Gerencia de los Departamentos de Salud, Direcciones hospitalarias o de Atención Primaria, Dirección del CTCV, Dirección de Salud Pública, Dirección del SES.
- A solicitud del Comité de Seguridad y Salud.
- Por solicitud de los delegados y delegadas de prevención a la gerencia/ responsable del centro.
- A solicitud de la Comisión de Gestión Interna de Conflictos.
- Por requerimiento de la Inspección de Trabajo.

Cuando la petición no sea de oficio, ni a requerimiento de la Inspección de Trabajo, el SPRL realizará una valoración previa de la solicitud, pudiendo darse las siguientes situaciones:

- .-Que el personal técnico especialista en la materia, pudiera llegar a una conclusión y proponer unas medidas sin la necesidad de iniciar el proceso de evaluación de riesgos psicosocial,

 GENERALITAT VALENCIANA Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública	SISTEMA DE GESTIÓN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES	CÓDIGO: P-PRL-03
	PROCEDIMIENTO EVALUACIÓN ESPECÍFICA DE RIESGOS PSICOSOCIALES	VERSIÓN: 01 FECHA: 07-2019

emitiendo un informe detallando las mismas. El informe se enviará a la dirección del centro para su presentación en el Comité de Seguridad y Salud.

.-Que el personal técnico especialista en la materia, estimara la necesidad de realizar una evaluación específica de riesgos psicosociales. En este caso, todas aquellas solicitudes de evaluaciones no incluidas en la programación anual de actividades del SPRL y que supongan una alteración de ésta, serán comunicadas al Comité de Seguridad y Salud.

.-Que el personal técnico especialista estime que no está justificada la realización de la evaluación de riesgos psicosociales. En este caso emitirá informe motivado que será comunicado al Comité de Seguridad y Salud.

3.3. Proceso

3.3.1. Fase previa. Recogida de información.

Desde la Unidad Periférica se solicitará a la persona responsable del centro o mando intermedio toda la información que se considere necesaria referente al ámbito donde se va a realizar la evaluación, incluyendo datos sobre la organización, características y complejidad del trabajo, así como indicadores de los posibles efectos de los riesgos analizados (alteraciones de la salud, absentismo, conflictos...).

En base a esta información se determinará la metodología más adecuada a utilizar, ya sea el método global FPSICO o una técnica para la evaluación de un riesgo psicosocial específico.

Durante el proceso de evaluación y planificación preventiva se garantizarán los derechos de información, consulta, propuesta y participación de los delegados y delegadas de prevención

Se comunicará al responsable del centro que se va a iniciar la evaluación de riesgos psicosociales, acordando fecha para mantener una reunión y recordándole la obligación de informar a los delegados y las delegadas de prevención de dicha fecha, con la suficiente antelación. En esta reunión se explicará la metodología que se va a utilizar y las condiciones del trabajo de campo (unidad de análisis, cumplimentación y recogida de cuestionarios, información y sensibilización de la plantilla). Se recogerá, igualmente, la información complementaria necesaria.

3.3.2. Fase de desarrollo. Cumplimentación de cuestionarios y entrevistas.

Método de evaluación global FPSICO.

Se cumplimentarán los cuestionarios, siguiendo las instrucciones del SPRL, preferentemente a través de la aplicación informática del método FPSICO, o mediante los cuestionarios en papel. Se procurará que el estudio alcance o se acerque a la totalidad de los/as trabajadores/as de la correspondiente Unidad, Servicio, o Centro a evaluar. En caso de no ser posible, se recomienda, de manera excepcional, hacer un muestreo teniendo en cuenta la diversidad de puestos de tra-

 GENERALITAT VALENCIANA Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública	SISTEMA DE GESTIÓN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES	CÓDIGO: P-PRL-03
	PROCEDIMIENTO EVALUACIÓN ESPECÍFICA DE RIESGOS PSICOSOCIALES	VERSIÓN: 01 FECHA: 07-2019

bajo existentes y elegir una muestra que represente a todas y cada una de las condiciones de trabajo y características de las personas que los ocupan (sexo, edad..). 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.

Las preguntas variables del cuestionario FPSICO incluirán: sexo, edad, categoría laboral, cargo de responsabilidad (jefatura, coordinación), antigüedad en la categoría profesional, antigüedad en el puesto, tipo de contrato (fijo, interino, eventual, en formación), turno de trabajo (fijo MTN, rotativo MTN, rotativo MT, 12 horas /ATC), guardias (si/no).

En la recogida de datos se garantizarán los principios de confidencialidad, voluntariedad, veracidad y anonimato. Los delegados y delegadas podrán participar y estar presentes en el proceso de recogida y distribución de los cuestionarios.

La cumplimentación de cuestionarios podrá ser completada con la realización de entrevistas a informantes clave. En relación a lo anterior merece especial relevancia la adecuada preparación del diseño y realización de las entrevistas a realizar entre los distintos profesionales. La entrevista, como técnica de recopilación, puede ir desde la entrevista estructurada, semi-estructurada o una entrevista abierta, pudiendo ser entrevistas individuales o grupales. En cualquier caso, se aconseja que el Técnico (entrevistador/a) lleve preparado un guión que recoja los aspectos fundamentales sobre los que desea preguntar para orientar la conversación. ANEXO I: "Técnicas de investigación en Psicología. La Entrevista".

3.3.3. Fase de análisis de los datos Tras el tratamiento informático de los cuestionarios y los niveles de riesgos a los que han dado lugar, y analizando el informe generado por la aplicación informática, se procede a su interpretación por parte del personal técnico de Ergonomía y Psicología Aplicada para determinar las medidas preventivas necesarias, para disminuir o eliminar los niveles de riesgo identificados.

3.3.4. Elaboración del informe

En el plazo menor posible el personal técnico de Ergonomía y Psicología Aplicada, elaborará el informe teniendo en cuenta los resultados de los cuestionarios, la observación de las condiciones de trabajo, entrevistas o análisis de la documentación que proceda y propondrá las medidas preventivas oportunas.

3.3.5 Planificación Preventiva

Una vez elaborado el informe, este será enviado a la persona responsables del Centro o Gerente, para que se proceda a la planificación, implantación y seguimiento de las medidas preventivas.

 GENERALITAT VALENCIANA Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública	SISTEMA DE GESTIÓN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES	CÓDIGO: P-PRL-03
	PROCEDIMIENTO EVALUACIÓN ESPECÍFICA DE RIESGOS PSICOSOCIALES	VERSIÓN: 01 FECHA: 07-2019

La planificación de la actividad preventiva será objeto de consulta en los comités de seguridad y salud, con el fin de que este órgano participe en la elaboración, puesta en práctica y seguimiento de las medidas preventivas.

4. AGENTES IMPLICADOS

4.1. Subsecretaría

Aprobar el presente procedimiento e impulsar la implantación del mismo.

4.2. Comisión Sectorial de Seguridad y Salud Laboral

- Revisar y, en su caso, presentar enmiendas respecto al presente procedimiento.
- Tener conocimiento del procedimiento y de su puesta en funcionamiento.
- Participar y recibir información de los resultados de la aplicación del procedimiento y de las medidas adoptadas, para poder valorar la eficacia del mismo.
- Las atribuidas a los agentes sociales, en materia de consulta y participación, según lo dispuesto en la Ley de PRL y cualquier otra legislación aplicable.

4.3. Responsable de Centro

Las personas responsables de los centros conocerán el procedimiento y facilitarán que se aplique correctamente, cumpliendo los objetivos fijados y asumiendo los resultados del mismo.

- Informar a los delegados y delegadas de prevención, de las evaluaciones que se van a realizar para que puedan asistir. Serán informados con la debida antelación, según calendario de visitas.
- Realizar la planificación de la implantación de las medidas preventivas y/o correctoras derivadas de la evaluación de riesgos psicosociales, atendiendo a la priorización de las medidas y aplicando los principios de la acción preventiva.
- Comunicar al SPRL la ejecución de las medidas preventivas previstas en la planificación para que éste pueda llevar a cabo la vigilancia de su eficacia.
- Informar al Comité de Seguridad y Salud del Departamento del resultado de evaluaciones realizadas y medidas preventivas adoptadas.
- Permitir el acceso a los delegados y delegadas de prevención a los informes de evaluación de riesgos y planificaciones, en los términos previstos en la normativa.
- Comunicar al SPRL cualquier cambio relevante en las condiciones de trabajo evaluadas, tanto en la organización como en la introducción de nuevas tecnologías, productos, equipos, etc., así como aperturas, cierres y cambios de domicilio de los centros de trabajo.

 GENERALITAT VALENCIANA Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública	SISTEMA DE GESTIÓN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES	CÓDIGO: P-PRL-03
	PROCEDIMIENTO EVALUACIÓN ESPECÍFICA DE RIESGOS PSICOSOCIALES	VERSIÓN: 01 FECHA: 07-2019

4.4. Comité de Seguridad y Salud del Departamento

- Tener conocimiento del mencionado Procedimiento y hacer las propuestas que consideren oportunas.
- Participar en la difusión y divulgación del procedimiento.
- Estar informado sobre las líneas generales de los resultados de las Evaluaciones de Riesgo Psicosocial realizadas.

4.5. Mando Intermedio

- Facilitar a la Unidad Periférica del SPRL aquella información que precise para realizar una correcta Evaluación Psicosocial.
- Comunicar al personal la próxima evaluación de riesgos del centro/servicio por parte de la Unidad Periférica del SPRL.
- Colaborar con la unidad periférica del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales con el fin de obtener la máxima participación por el personal a su cargo.
- Participar en la planificación e implantación de medidas preventivas derivadas de la Evaluación Psicosocial de su centro de trabajo / servicio.

4.6. SPRL-UC

- Elaborar, revisar y actualizar el presente procedimiento.
- Colaborar en la difusión del mencionado documento en todos los Departamentos de Salud y en las Unidades Periféricas del servicio, apoyando y asesorando a las mismas en relación a las tareas que les competen.
- Elaborar instrucciones y guías de trabajo para las Unidades Periféricas relativas a la aplicación de este procedimiento.

4.7. SPRL-UP

- Colaborar en la elaboración del Procedimiento.
- Colaborar en la difusión y formación en el procedimiento de las personas responsables de centro, mandos intermedios, delegados/as de prevención y trabajadores/as en su ámbito de actuación
- Informar al Mando Intermedio sobre las actividades que se van a llevar a cabo para la realización de la evaluación.
- Realizar la evaluación de los Riesgos Psicosociales y la propuesta de medidas preventivas.

 GENERALITAT VALENCIANA <small>Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública</small>	SISTEMA DE GESTIÓN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES	CÓDIGO: P-PRL-03
	PROCEDIMIENTO EVALUACIÓN ESPECÍFICA DE RIESGOS PSICOSOCIALES	VERSIÓN: 01 FECHA: 07-2019

- Asesorar y apoyar a la persona Responsable de Centro en la planificación preventiva resultado de la evaluación.
- Colaborar en la implantación de las medidas preventivas más adecuadas y vigilar la eficacia de las medidas preventivas ejecutadas, tras la comunicación de la implantación de las mismas por parte de la persona Responsable de Centro.

4.8. Trabajadores/as

- Colaborar con el personal técnico del SPRL en todo aquello que se considere necesario para la correcta elaboración de la Evaluación de Riesgos Psicosociales.
- Participar con el personal técnico del SPRL en la elección de las medidas más adecuadas a implantar.

4.9. Delegados/as de Prevención

- Las atribuidas en la normativa de prevención de riesgos laborales.
- Acompañar y colaborar con el personal técnico, aportando la información de que dispongan sobre aspectos relacionados con la evaluación.
- Realizar el seguimiento de las actuaciones y estar informados de los resultados.
- Ejercer una labor de vigilancia y control sobre el cumplimiento del presente procedimiento.

5. REFERENCIAS

Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.

RD 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención.

Guía de actuaciones de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social sobre riesgos psicosociales. ITSS.

Guía de recomendaciones para la vigilancia específica de la salud de trabajadores expuestos a factores de riesgo psicosocial. Protocolo PSICOVS2012.

NTP 107 Diseño y realización de entrevistas. INSHT.

NTP 944: Intervención psicosocial en prevención de riesgos laborales: principios comunes (I). INSHT, 2012.

NTP 945: Intervención psicosocial en prevención de riesgos laborales: principios comunes (II). INSHT, 2012.

NTP 926: Factores psicosociales: metodología de evaluación. INSHT, 2012.

NTP 450. Factores psicosociales: Fases para su evaluación. INSHT

 GENERALITAT VALENCIANA Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública	SISTEMA DE GESTIÓN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES	CÓDIGO: P-PRL-03
	PROCEDIMIENTO EVALUACIÓN ESPECÍFICA DE RIESGOS PSICOSOCIALES	VERSIÓN: 01 FECHA: 07-2019

NTP 702. El proceso de evaluación de los factores psicosociales. INSHT

INSHT. Algunas orientaciones para la evaluación de riesgos psicosociales. INSHT, 2015 (edición ampliada).

6. CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN

6.1 Distribución y acceso

El Servicio de Prevención de Riesgos Laborales distribuirá el procedimiento a la Gerencia y personas Responsables de Centro, las cuales lo difundirán, en sus respectivos ámbitos de actuación, a los niveles directivos, mandos intermedios y resto de trabajadores y trabajadoras, así como a los representantes de los trabajadores.

Una vez aprobado este Procedimiento, el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales procederá a su publicación en la página web de la CSUSP, sin restricciones de acceso y siguiendo instrucciones de la CSUSP para ello.

6.2 Control de cambios

En versiones no iniciales del documento se indicarán los cambios respecto a la versión anterior, según el siguiente formato.

Versión y fecha	Motivo del cambio

6.3 Almacenamiento y conservación

Este procedimiento e instrucciones operativas que del mismo se pudieran derivar se almacenarán en soporte electrónico en el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales.

La Unidad Central del Servicio de prevención de Riesgos Laborales de la CSUSP mantendrá actualizada la lista de procedimientos e instrucciones operativas

7. ANEXOS

- **Anexo I: Técnicas de Investigación en Psicología. La Entrevista**
- **Anexo II: Métodos Específicos para la Evaluación de Riesgos Psicosociales**

 GENERALITAT VALENCIANA Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública	SISTEMA DE GESTIÓN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES	CÓDIGO: P-PRL-03
	PROCEDIMIENTO EVALUACIÓN ESPECÍFICA DE RIESGOS PSICOSOCIALES	VERSIÓN: 01 FECHA: 07-2019

ANEXO I

Técnicas de investigación en Psicosociología. La Entrevista

Introducción

La entrevista es una técnica de investigación cuyo objetivo principal es obtener cierta información, mediante una conversación profesional con una o varias personas.

Definición

La entrevista es una técnica cualitativa que le va a permitir al personal técnico (entrevistador/a) solicitar información de otra persona o grupo de personas para obtener datos sobre un problema determinado.

Las ventajas que nos ofrece son:

- Observar las reacciones del entrevistado/a acerca de los temas que se le plantean.
- Gran flexibilidad para adaptarse a las personas y a las circunstancias.
- Facilita la verificación de la respuesta, permite comprobar más fácilmente si la respuesta dada por un entrevistado/a es sincera y veraz.
- Permite obtener mayor espontaneidad en las respuestas de los entrevistados/as, que deben responder de una manera más directa, que cuando se trata de rellenar un cuestionario.

Tipos de entrevista:

A) Entrevista estructurada

El personal técnico lleva a cabo una planificación previa de todas las preguntas que quiere formular. Prepara un guión con preguntas realizado de forma secuenciada y dirigida.

Las preguntas serán de tipo cerrado y sólo se podrá afirmar, negar, o responder una respuesta concreta y exacta sobre lo que se le pregunta.

B) Entrevista semiestructurada

El personal técnico antes de la entrevista se prepara un guión con las preguntas que quiere formular al entrevistado.

Las preguntas que se realizan son abiertas. El informante puede expresar sus opiniones, matizar sus respuestas, e incluso desviarse del guión inicial diseñado por el Técnico cuando se presentan temas que es necesario hablar de ellos.

En el transcurso de la entrevista se pueden relacionar unas respuestas del entrevistado con otras que van surgiendo en el desarrollo de la entrevista.

 GENERALITAT VALENCIANA Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública	SISTEMA DE GESTIÓN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES	CÓDIGO: P-PRL-03
	PROCEDIMIENTO EVALUACIÓN ESPECÍFICA DE RIESGOS PSICOSOCIALES	VERSIÓN: 01 FECHA: 07-2019

Técnica de realización de una entrevista

- Preparación de la entrevista

- Concertar una cita previa para fijar en qué momento se hará la entrevista.
- Comunicar que se va a realizar la entrevista y los motivos de la misma.

- Crear una atmósfera de confianza

Empatizar con las personas que vamos a entrevistar, creando un clima de confianza que nos facilitará la entrevista y, de este modo la persona entrevistada, se sentirá cómoda y proclive a hablar.

Destacar la finalidad de la entrevista y la importancia que le damos a la opinión de la persona entrevistada, comunicando el carácter confidencial y anónimo de su respuesta.

- Saber escuchar

Es una habilidad importante que el entrevistador o la entrevistadora sepa escuchar con tranquilidad y paciencia.

- Concederle el tiempo suficiente para que pueda transmitirnos la información que necesitamos.
- Es importante que la persona que entrevista se asegure que comprende y asimila la respuesta dada por la persona entrevistada a cada una de sus preguntas.

- Mantener el control de la entrevista

En ocasiones las personas entrevistadas desvían su atención a otros hechos acaecidos, o temas no relacionados con el motivo principal de la entrevista.

La persona que entrevista debe mantener un cierto grado de control sobre el desarrollo de la entrevista. Para ello podemos hacer alguna pregunta para dirigir la conversación hacia el motivo principal de la entrevista.

Formular una sola pregunta a la vez, cuando tengamos toda la información referida, antes de pasar a la siguiente pregunta.

- Elaborar un resumen escrito de la entrevista

Lo recomendable es hacerlo al finalizar la entrevista.

Bibliografía

- Rodríguez, D.; Valdeoriola, J. (2009). *Metodología de la Investigación*. Barcelona: UOC.
- NTP 107 *Diseño y realización de entrevistas*. INSHT.
- Callejo Gallego, Javier. *Observación, entrevista y grupo de discusión*. *Rev. Esp. Salud Pública* 2002; 76: 409-422.

 GENERALITAT VALENCIANA Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública	SISTEMA DE GESTIÓN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES	CÓDIGO: P-PRL-03
	PROCEDIMIENTO EVALUACIÓN ESPECÍFICA DE RIESGOS PSICOSOCIALES	VERSIÓN: 01 FECHA: 07-2019

ANEXO II

Métodos para la Evaluación de Riesgos Psicosociales específicos *

Acoso psicológico en el Trabajo / Mobbing	<ul style="list-style-type: none"> - LIPT-Questionnaire Leymann Inventory of Psychological Terrorization, 1990. Versión española: LIPT 60 (González de la Rivera, J. L. y Rodríguez-Albuin, M. 2003). - Método SATA. Sistema de Análisis Triangular del Acoso psicológico en el trabajo, 2005. Manuel Lucas Sebastián.
Carga Emocional	<ul style="list-style-type: none"> - FEWS (Frankfurt Emotion Work Scales), 1999. Zapf, Vogt, Seifert, Mertini & Isic. - Escala de demandas de trabajo emocional, 2000. Schaubroeck y Jones.
Carga Mental	<ul style="list-style-type: none"> - NASA - Task Load Index (NASA-TLX; Hart & Staveland, 1988)
Estrés	<p>Genéricos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Índice de Reactividad al Estrés (IRE-32). - NIOSH Generic Job Stress Questionnaire. - Working conditions and control Questionnaire. (WOCCQ). - Metodología para la evaluación del estrés laboral. <p>Para Personal Sanitario:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Escala de estrés en enfermería, JA López Fernández. Universidad de La Laguna. - Cuestionario de desgaste profesional en médicos (CDPM).
Rol	<ul style="list-style-type: none"> - Escala de ambigüedad y conflicto de rol
Salud Percibida	<ul style="list-style-type: none"> - Cuestionario de Salud General de Goldberg (GHQ). - Test de Salud Total de Langner-Amiel.SF 36
Síndrome de Quemarse en el Trabajo / Burnout	<ul style="list-style-type: none"> - MBI: Maslach Burnout Inventory (MBI-Human Services), 1981 Maslach y Jackson. - Escala de Variables Predictoras del Burnout (EVPB), de Aveni y Albani (1992). - Escala de Efectos Psíquicos del Burnout (ABP), de García Izquierdo (1990). - Cuestionario para la Evaluación del SQT en profesionales de la Salud (CESQT PS, de Pedro Gil Monte (2005). - Cuestionario Breve del Burnout
Trabajo a Turnos/Nocturno	<ul style="list-style-type: none"> - Standard Shiftwork Index (SSI), Folkard y col.

* Listado extraído de NTP 702 (INSST) El listado no es exhaustivo y el personal técnico de Ergonomía y Psicología podrá utilizar, según su criterio técnico, el más adecuado a las circunstancias a evaluar.