

Factores de Riesgos Psicosociales



CCOO

comisiones obreras
de Castilla y León

ASL
acción en salud laboral



**Junta de
Castilla y León**





**Factores
de Riesgos
Psicosociales**

Edita:
Secretaría de Salud Laboral
CC.OO. Castilla y León

Maquetación:
Plan C | estudioplanc.com

ÍNDICE

Introducción	9
CAPITULO I	
¿Qué son los riesgos psicosociales?.....	9
Origen y naturaleza de los riesgos psicosociales.....	13
Enfoque científico en la prevención de riesgos psicosociales.....	14
Efectos y consecuencias de los riesgos psicosociales para la salud. El estrés.....	14
Reconocimiento legal de los riesgos psicosociales.....	15
Prevenir los riesgos psicosociales de forma ajustada a la ley.....	20
¿Es posible su evaluación?.....	21
Requisitos que debe cumplir un método.....	21
Características de un método jurídicamente adecuado.....	23
CAPITULO II: el método copsoq (istas 21)-ntp 703	
Riesgo psicosocial , organización del trabajo, estrés y salud.....	25
Los estresores: los factores psicosociales.....	27
Principales características del método.....	29
Proceso de intervención para la evaluación de riesgos.....	31
Estructura del cuestionario.....	33
Análisis de datos y presentación de resultados.....	33
CAPITULO III: versión 2 del istas 21	
Las dimensiones psicosociales.....	35
Grandes grupos y sus dimensiones psicosociales.....	38
Dimensiones de salud, estrés, y satisfacción.....	44
Evaluar para prevenir.....	47
Acordar la utilización del método.....	48
Preparar y realizar el trabajo de campo.....	52
Adaptar el cuestionario.....	34
Diseñar la distribución, respuesta y recogida del cuestionario y la sensibilización de la plantilla.....	58
Poner en marcha el trabajo de campo.....	59
Interpretar los resultados y acordar medidas preventivas.....	61
Informatizar datos y generar el informe preliminar.....	61
Concretar la exposición, su origen y las medidas preventivas.....	62

Informar a la plantilla.....	71
Implementar las medidas preventivas.....	73
Planificar las medidas preventivas.....	73
Informar a la plantilla.....	79
Implementar, seguir y evaluar la medidas preventivas.....	79

Anexos	81
Anexo I. Cuestionario para la auto-evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo. Istas 21 (versión 1.5).....	83
Anexo II. Acuerdo tipo para la utilización del método copsoq-istas21.....	91
Anexo III. Información previa necesaria para adaptar el cuestionario.....	94
Anexo IV. Informar a la plantilla en la fase de trabajo de campo.....	96
Anexo V. Descripción del contenido del informe preliminar.....	100
Anexo VI. Intervención preventiva ante los riesgos psicosociales.....	102
Anexo VII. Informar a la plantilla en la fase de resultados y medidas preventivas.....	110

INTRODUCCIÓN

En nuestra tarea de apoyo a la acción sindical de los Delegados y Delegadas de Prevención, ampliamos las publicaciones prácticas de Acción en Salud Laboral, con este Manual de Riesgos Psicosociales.

En la Comunicación de la Comisión de la Comunidad Europea “Como adaptarse a los cambios en la sociedad y en el mundo del trabajo: una nueva estrategia comunitaria de salud y seguridad (2002-2006)” se alude a “enfermedades consideradas emergentes, como el estrés, la depresión o la ansiedad, así como la violencia en el trabajo, el acoso y la intimidación”. “Su aparición no se debe tanto a la exposición a un riesgo específico como a un conjunto de factores –la organización del trabajo, las modalidades de ordenación del tiempo de trabajo, las relaciones jerárquicas, la fatiga asociada al transporte y el grado de aceptación de la diversidad étnica y cultural en la empresa— que debe inscribirse dentro de un contexto global que la OIT define como bienestar en el trabajo”.

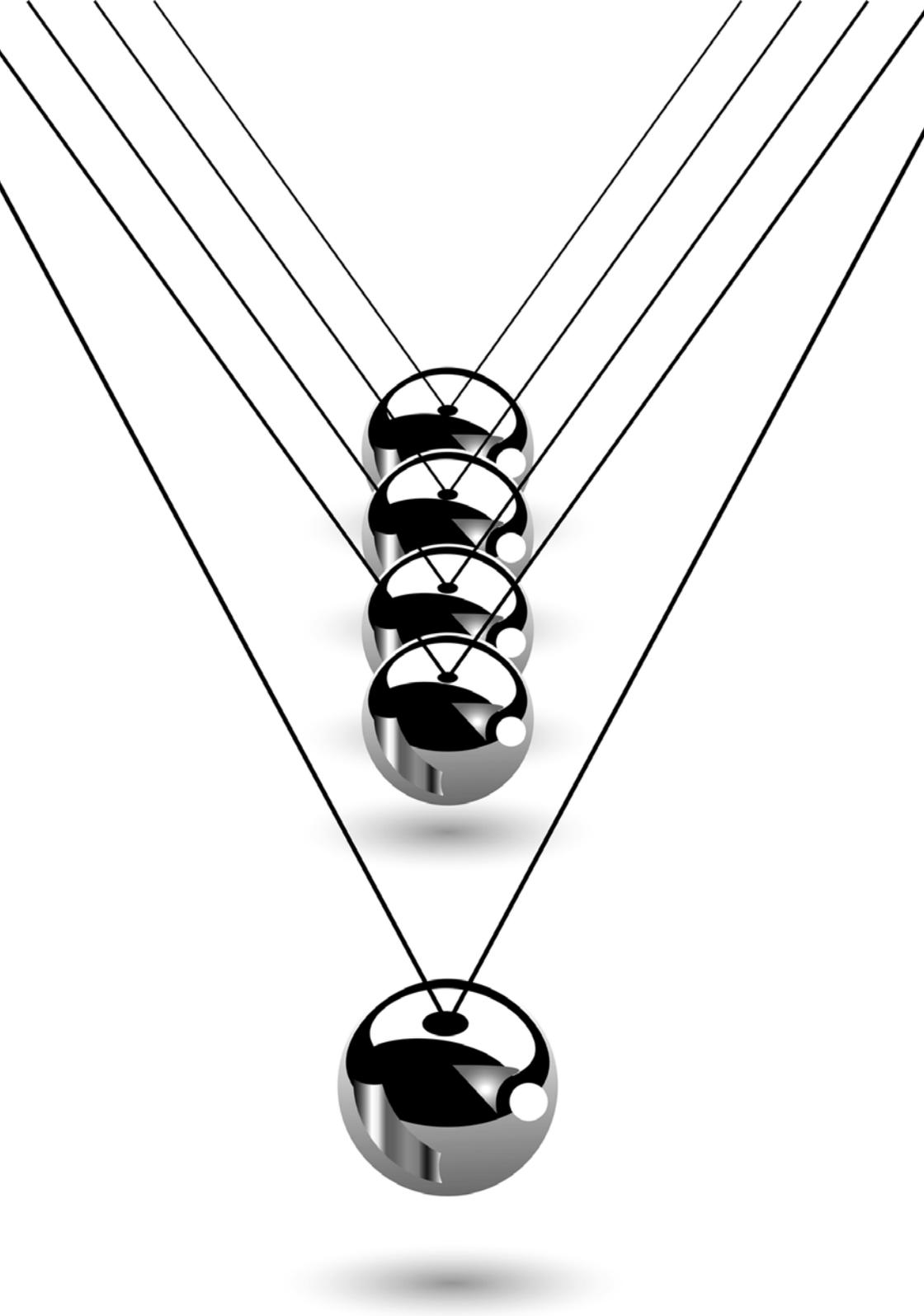
Por su naturaleza, los riesgos psicosociales no se detectan rápidamente, salvo por sus consecuencias, lo que complica su prevención, ya que es la anticipación una estrategia indispensable para su control.

Los riesgos psicosociales no suelen ser tenidos en cuenta en las evaluaciones que realizan los Servicios de Prevención, entre otras cosas por su desconocimiento de un método fiable y homologado y porque no son objeto de una regulación específica o de una Guía Técnica para su prevención.

Conscientes de esta situación y para satisfacer la necesidad de tener unas pautas de actuación, es por lo que recogemos en este Manual de Riesgos Psicosociales, los contenidos que consideramos indispensables, básicos y más útiles para afrontar su prevención, especialmente el ISTAS 21, desarrollado por CC.OO. y adoptado recientemente como método de evaluación por el INSHT en la NTP 703.

Confiamos plenamente que apoyando la actividad sindical de los Delegados y Delegadas de Prevención en las empresas podemos contribuir a la mejora del bienestar de todos los trabajadores.

Mariano Sanz Lubeiro
Secretario de Salud Laboral
U.S. CC.OO Castilla y León



CAPÍTULO I

¿Qué son los riesgos psicosociales?

Una definición

Los riesgos psicosociales son condiciones de trabajo, derivadas de la organización del trabajo, para las que tenemos estudios científicos suficientes que demuestran que perjudican la salud de los trabajadores y de las trabajadoras.

Nos afectan a través de la psique (actos y funciones de la mente), de ahí lo de PSICO y su origen es social: las características de la organización del trabajo, por eso es SOCIAL.

Según los estudios realizados, los riesgos psicosociales se han clasificado en cuatro grandes grupos:

1.- Riesgos derivados del exceso de exigencias psicológicas en el trabajo

Se dan cuando hay ritmos de trabajo rápido o irregulares, cuando hay que tomar decisiones difíciles y de forma rápida, cuando el trabajo requiere callarse la opinión o esconder los sentimientos...

Las exigencias psicológicas tienen una doble vertiente: cuantitativa y cualitativa.

Desde el punto de vista cuantitativo, las exigencias psicológicas se refieren al volumen de trabajo en relación con el tiempo disponible para hacerlo.

Desde el punto de vista cualitativo, las exigencias psicológicas se refieren a las demandas emocionales (cuando el trabajo expone a las personas a procesos de transferencia de emociones y sentimientos, cuando requiere esconder sentimientos y opiniones), a las demandas cognitivas (cuando el trabajo requiere gran esfuerzo intelectual o demandas sensoriales (cuando el trabajo requiere el esfuerzo de los sentidos).

Cualquiera de estas exigencias son perjudiciales para la salud.

2.- Riesgos derivados de la falta de influencia y de desarrollo en el trabajo.

Existen cuando no tenemos margen de autonomía en la forma de realizar nuestras tareas, cuando el trabajo no nos posibilita aplicar nuestras habilidades y conocimientos y carece de sentido para nosotros, cuando no podemos adaptar el horario a las necesidades familiares, o no podemos decidir cuándo se hace un descanso.

Este grupo de riesgos entra dentro del ámbito de lo que se denominan teorías del control sobre el proceso de trabajo.

En este grupo hacemos dos subdivisiones:

- a) la influencia o capacidad de decisión sobre las propias tareas y sobre las de la unidad o departamento, y
- b) las oportunidades que el trabajo ofrece para aplicar y desarrollar habilidades y conocimientos

El control sobre el trabajo, es una circunstancia positiva y su ausencia es un riesgo. Poder decidir sobre nuestro trabajo y poder desarrollar habilidades y conocimientos, es mejor para la salud.

La exposición a estos riesgos, es la que más negativamente afecta a la salud física y mental.

La exposición a estos riesgos se origina cuando la organización del trabajo se rige por principios “tayloristas”, en los que hay una separación total entre quien diseña el trabajo y quien lo ejecuta.

La forma de hacer el trabajo está pautado y organizado exhaustivamente de forma que los trabajadores no pueden decir ni decidir nada sobre el método a utilizar, las tareas a hacer o el orden de estas tareas, la cantidad de trabajo o las pausas, como en el caso de algunas cajeras de grandes superficies o de empresas en las que se trabaja en línea o en cadena.

Esta organización del trabajo no deja ningún margen para aportar o desarrollar las habilidades y conocimientos de los trabajadores y de las trabajadoras.

3.- Riesgos derivados de la falta de apoyo social y de calidad de liderazgo

Cuando hay que trabajar aislado, sin apoyo de los superiores o de los compañeros y compañeras, con las tareas mal definidas o sin la información adecuada y a tiempo.

Desde el punto de vista de la prevención, al hablar de las relaciones sociales en el trabajo, nos referimos a las siguientes circunstancias:

- Si el trabajo ofrece posibilidades de relacionarse, ya que está demostrado que el trabajo en condiciones de aislamiento es perjudicial para la salud.
- Si el trabajo permite recibir ayuda para realizar las tareas, tanto de los compañeros como de los superiores y de recibir información sobre la forma de realizar el trabajo.
- Si los mandos tienen procedimientos y habilidades suficientes para gestionar los equipos humanos de forma saludable y eficaz: asignar

correctamente el trabajo, planificarlo con coherencia, resolver adecuadamente los conflictos y comunicarse bien con los trabajadores y las trabajadoras.

Cuando hay la mayor parte de estas condiciones en el trabajo, es positivo para la salud, pero cuando es lo contrario lo que hay, es negativo.

Otros aspectos importantes en este grupo de riesgos es lo que denominamos “claridad de rol” (surgen problemas cuando no hay una definición clara del puesto, de las tareas y del margen de autonomía).

“Conflicto de rol” (cuando el trabajo requiere hacer tareas que contradicen nuestros valores) y “previsibilidad” (hay problemas cuando no se dispone de toda la información necesaria y a tiempo para adaptarnos a los cambios).

La claridad de rol y la previsibilidad, son positivas cuando se dan mientras que el conflicto de rol es negativo para la salud.

Recordamos que no hablamos de las relaciones personales en el trabajo sino de las profesionales, aunque las relaciones personales tengan que ver y tienen su función. Lo que nos interesa es ver si la organización del trabajo posibilita unas relaciones sociales saludables.

La exposición a estos riesgos se origina en las estrategias empresariales que imponen condiciones de trabajo, diferentes y desiguales en la misma empresa y potencian la competitividad como forma de relación entre los compañeros.

En definitiva, el origen de la falta de apoyo de los superiores y de la baja capacidad de liderazgo es:

La política empresarial de gestión del personal, la poca importancia que ocupa en la empresa el bienestar y el desarrollo profesional de los trabajadores y de las trabajadoras y la falta de procedimientos y capacitación de los mandos para conseguirlo.

4.- Riesgos derivados de las escasas compensaciones del trabajo

Cuando se falta al respeto, se provoca la inseguridad contractual, se dan cambios de puesto o servicio contra nuestra voluntad, se da un trato injusto o no se reconoce el trabajo, el salario es muy bajo, etc.

Por compensaciones del trabajo se consideran “el control de estatus”, “la estima” y el salario.

El “control de estatus” incluye la estabilidad laboral o los cambios no deseados de condiciones de trabajo de jornada, horario, salario, forma de pago, movilidad funcional o de departamento, la falta de perspectivas de promoción y la realización de tareas que están por debajo de la propia cualificación.

“La estima” incluye el respeto, el reconocimiento y el trato justo.

Las compensaciones que se reciben del trabajo son siempre positivas para la salud.

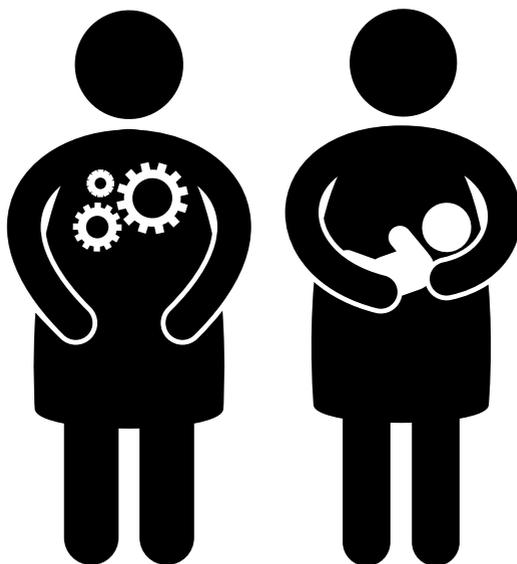
La inseguridad en el salario tiene que ver con su estructura, sobre todo con el salario variable y su ordenación, respecto al horario se relaciona con la posible distribución irregular de la jornada y en general las actuales estrategias de organización de las empresas junto con la desregulación de las condiciones de trabajo, sitúan la vida laboral cotidiana en una total indefinición que por un lado aumentan la capacidad de arbitrariedad de las empresas y por otro amplían la situación de inseguridad de nuestras vidas más allá de la relación laboral.

A ESTOS GRUPOS DE RIESGOS SE AÑADE OTRO FACTOR QUE AFECTA A LA SALUD: LA DOBLE PRESENCIA.

Las mujeres siguen realizando y responsabilizándose mayoritariamente de la gran parte o de todo el trabajo doméstico y familiar, lo que implica una doble carga de trabajo comparando con los hombres.

El hecho es que el trabajo familiar y doméstico implica exigencias que las mujeres deben asumir de forma simultánea a las del trabajo remunerado.

Sin embargo en el ámbito laboral, la organización del trabajo en la empresa puede impedir la compatibilidad de ambos trabajos, a pesar de disponer de medios normativos para la conciliación de la vida familiar y laboral.



El origen y la naturaleza de los riesgos psicosociales

El origen de la exposición a estos riesgos tiene relación con las diferentes formas de organización del trabajo de las empresas.

Generalmente son estrategias de organización que conciben el trato a los trabajadores y a las trabajadoras como si fueran meros instrumentos de trabajo, ignorando que el aprendizaje y la autonomía, las relaciones sociales y la estabilidad son necesidades humanas básicas que las empresas deben respetar.

En la mayor parte de las empresas los principios que siguen rigiendo las estrategias de la organización del trabajo son aquellos en los que se relega a las personas a obedecer órdenes y realizar tareas que otros han diseñado, en las que no cabe la posibilidad de influencia.

Por otra parte, las empresas, cada vez más, fomentan la competitividad entre compañeros y las condiciones de trabajo ofrecen menos estabilidad, obstaculizando más el control de nuestras vidas fuera de la empresa.

Debemos subrayar la evidencia científica junto a nuestra experiencia, desde los estudios que se vienen realizando desde los años 60, que confirman que el exceso de exigencias psicológicas, la falta de influencia y de desarrollo en el trabajo, la falta de apoyo social y calidad de liderazgo y las escasas compensaciones, pueden ser nocivas para la salud, independientemente de la personalidad de los trabajadores o de sus circunstancias personales o familiares.

Sin embargo, pese a esta evidencia científica sobre la naturaleza y el origen de estos riesgos, los empresarios y algunos técnicos relacionados con la prevención, mantienen que estos problemas son cuestiones de personalidad o de circunstancias personales o familiares de los trabajadores.

La personalidad y las circunstancias personales y sociales, juegan un papel, pero cuando tratamos sobre la prevención de riesgos, lo importante son las condiciones de trabajo y si estas provocan o no una exposición nociva a los riesgos.

La prevención no debe basarse en la personalidad de los trabajadores ni en su situación social, nuestra prioridad es determinar si las características de la organización del trabajo implican exposiciones nocivas para la salud o no.

Como ejemplo, nadie considera que el ruido de la empresa solo sea un problema para los que sufren sordera igual que en las empresas se evalúa el ruido independientemente del nivel de audición que tenga cada trabajador o trabajadora.

El enfoque científico en la prevención de los riesgos psicosociales

La prevención de riesgos laborales, debe fundamentarse en el conocimiento científico. De las numerosas teorías que se han formulado, hay especialmente dos que son las que han aportado pruebas válidas a través de estudios con población sana y enferma. Estas teorías son, las denominadas como demanda-control-apoyo social, de Karasek y Jonson y la conocida como esfuerzo-recompensa, de Siegrist y entre las dos sustentan la existencia de los cuatro grandes grupos de riesgos psicosociales que se han enumerado anteriormente.

Efectos y consecuencias de los riesgos psicosociales para la salud. El Estrés.

La consecuencia más inmediata de los riesgos psicosociales para nuestra salud es el estrés.

A corto plazo se manifiestan unos procesos que son los que llamamos estrés e incluyen diversos aspectos para la salud, tanto física como mental y social.

A continuación, un extracto de algunas Notas Técnicas de Prevención del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, que se reseñan al final para su posible consulta, nos sirven para ampliar la información sobre el estrés, aplicable a cualquier aspecto de nuestra vida.

“La respuesta del organismo es diferente según se esté en una fase de tensión inicial -en la que hay una activación general del organismo y en la que las alteraciones que se producen son fácilmente remitibles, si se suprime o mejora la causa- o en una fase de tensión crónica o estrés prolongado, en la que los síntomas se convierten en permanentes y se desencadena la enfermedad. En el cuadro 1 se exponen varios ejemplos de las alteraciones que se producen en algunos parámetros.

Estrés 

Cuadro 1: Consecuencias biológicas del estrés

AFECCIÓN	TENSIÓN (FASE INICIAL)	ESTRÉS
Cerebro	Ideación clara y rápida	Dolor de cabeza, tics nervioso, temblor, insomnio, pesadillas
Humor	Concentración mental	Ansiedad, pérdida del sentido del humor
Saliva	Muy reducida	Boca seca, nudo en la garganta
Músculos	Mayor capacidad	Tensión y dolor muscular, tics
Pulmones	Mayor capacidad	Hiperventilación, tos, asma, taquipnea
Estómago	Secreción ácida aumentada	Ardores, indigestión, dispepsia, vómitos
Intestino	Aumenta la actividad motora	Diarrea, cólico, dolor, colitis ulcerosa
Vejiga	Flujo disminuido	Poliuría
Sexualidad	Irregularidades menstruales	Impotencia, amenorrea, frigidez, dismenorrea
Piel	Menos humedad	Sequedad, prurito, dermatitis, erupciones
Energía	Aumento del gasto energético, aumento del consumo de oxígeno	Fatiga fácil
Corazón	Aumento del trabajo cardíaco	Hipertensión, dolor precordial

El origen histórico del concepto de estrés parte de las investigaciones que realizó Hans Selye en el año 1936 y que dieron lugar al llamado síndrome general de adaptación.

Ante una situación de amenaza para su equilibrio, el organismo emite una respuesta con el fin de intentar adaptarse.

Selye define este fenómeno como el conjunto de reacciones fisiológicas desencadenadas por cualquier exigencia ejercida sobre el organismo, por la incidencia de cualquier agente nocivo llamado estresor.

Se puede definir, pues, como la respuesta física y específica del organismo ante cualquier demanda o agresión, ante agresores que pueden ser tanto físicos como psicológicos.

En este proceso de adaptación por parte del organismo se distinguen las fases de alarma, de adaptación y de agotamiento.

• Fase de alarma

Ante la aparición de un peligro o estresor se produce una reacción de alarma durante la que baja la resistencia por debajo de lo normal. Es muy importante resaltar que todos los procesos que se producen son reacciones encaminadas a preparar el organismo para la acción de afrontar una tarea o esfuerzo (coping).

Esta primera fase supone la activación del eje hipofisoadrenal; existe una reacción instantánea y automática que se compone de una serie de síntomas siempre

iguales, aunque de mayor a menor intensidad:

- Se produce una movilización de las defensas del organismo.
- Aumenta la frecuencia cardíaca.
- Se contrae el bazo, liberándose gran cantidad de glóbulos rojos.
- Se produce una redistribución de la sangre, que abandona los puntos menos importantes, como es la piel (aparición de palidez) y las vísceras intestinales, para acudir a músculos, cerebro y corazón, que son las zonas de acción.
- Aumenta la capacidad respiratoria.
- Se produce una dilatación de las pupilas.
- Aumenta la coagulación de la sangre.
- Aumenta el número de linfocitos (células de defensa).

• Fase de resistencia o adaptación

En ella el organismo intenta superar, adaptarse o afrontar la presencia de los factores que percibe como una amenaza o del agente nocivo y se producen las siguientes reacciones:

- Los niveles de corticoesteroides se normalizan.
- Tiene lugar una desaparición de la sintomatología.

• Fase de agotamiento

Ocurre cuando la agresión se repite con frecuencia o es de larga duración, y cuando los recursos de la persona para conseguir un nivel de adaptación no son suficientes; se entra en la fase de agotamiento que conlleva lo siguiente:

- Se produce una alteración tisular (muscular).
- Aparece la patología llamada psicósomática. “Volviendo más específicamente al origen laboral del estrés, según la Comisión Europea 2000 “El estrés en el trabajo es un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno del trabajo.

Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación”.

El estrés activa mecanismos emocionales (sentimientos de ansiedad, depresión, alineación, apatía, etc.), cognitivos (tener dificultades para acordarse de las cosas, para pensar las cosas claras, no poder concentrarse ni tomar decisiones, etc.), comportamentales (no tener ganas de hablar con nadie, ni de estar con gente, sentirse agobiado, infeliz, no poder dormir bien, comer compulsivamente, abusar del alcohol, tabaco, etc.) y fisiológicos (problemas de estómago, dolor en el pecho, tensión en los músculos, dolor de cabeza, sudoraciones, mareos, sentir falta de aire, etc.)

Todos estos mecanismos que ocurren en el proceso de estrés, están estrechamente relacionados entre sí y pueden terminar produciendo enfermedades bajo ciertas circunstancias de intensidad, frecuencia y duración.

Algunas investigaciones han demostrado que el estrés laboral podría afectar a todas las condiciones de salud física y mental.

Como consecuencia, la exposición a los riesgos psicosociales, puede a largo plazo, derivar en otras enfermedades cuando provoca estrés laboral.

Hay evidencias científicas suficientes de la relación del estrés con trastornos de la salud que afectan a todos los sistemas:

- cardiovascular, (siendo los infartos de lo que más evidencia se tiene);
- respiratorio, (hiperactividad bronquial, asma);
- inmunitario, (artritis reumatoide);
- gastrointestinal, (dispepsia, úlcera péptica, síndrome del colon irritable, enfermedad de Crohn, colitis ulcerosa);
- dermatológico, (psoriasis, neurodermitis);
- endocrinológico;
- músculoesquelético, (dolores de espalda)
- mental, porque afecta a la salud mental.

Podemos concluir, a efectos de la prevención de riesgos laborales, que los riesgos psicosociales, son la exposición, la organización del trabajo, el origen de esta, y el estrés, el efecto a corto plazo, pudiendo convertirse en enfermedades de diverso tipo a más largo plazo.

Reconocimiento legal de los riesgos psicosociales

La Ley de Prevención de Riesgos Laborales, en el artículo 4.7.d, reconoce expresamente como aspectos del trabajo susceptibles de producir daños y por lo tanto objeto de actividad preventiva “todas aquellas características del trabajo, incluidas las relativas a su organización y ordenación...”

La Ley deja claro que los daños a la salud no sólo pueden proceder de las máquinas o de los productos químicos que se utilizan en el trabajo o de los locales e instalaciones, sino también de la organización del trabajo.

También el Reglamento de los Servicios de Prevención, reconoce la Psicología como una disciplina preventiva y plantea la existencia de expertos en dicha especialidad como recurso humano obligatorio en los servicios de prevención, para poder desarrollar adecuadamente la actividad preventiva (**arts. 18.2.a., 34.c y Anexo VI del Reglamento de los Servicios de Prevención**).

Por lo tanto, la intervención frente a los riesgos psicosociales, que son los riesgos específicos que pueden derivarse de la organización del trabajo, es una obligación legal en todas las empresas.

• La prevención de los riesgos psicosociales

Como ocurre con los demás riesgos, hay dos aspectos a tener en cuenta, el tratamiento y la prevención.

El tratamiento, en realidad, no es una intervención preventiva, aunque es la forma de paliar en lo posible los efectos en la salud.

A corto plazo, hay que tratar la sintomatología del estrés negativo y a largo plazo, las enfermedades derivadas de ese estrés.

El tratamiento va a tener efectos beneficiosos para el trabajador pero si el entorno laboral no se modifica y siguen persistiendo los riesgos, los posibles beneficios del tratamiento van a disminuir o no van a durar.

La prevención de los riesgos psicosociales, implica eliminar o reducir estos riesgos o tomar medidas que tiendan a proteger del riesgo.

La forma de prevención centrados en que el individuo modifique sus respuestas ante las situaciones estresantes a partir de enseñar y usar sus capacidades para afrontarlos (programas de relajación, aumentar la confianza en uno mismo, reinterpretar las situaciones estresantes para hacerlas menos amenazantes, etc), más que prevención sería una forma de protección individual.

Los planes de prevención orientados a modificar las condiciones de trabajo, como el contenido de las tareas, las relaciones entre los trabajadores o con los superiores, la contratación la ordenación del trabajo..., para enriquecer los contenidos del trabajo, aumentar la capacidad de decisión de los trabajadores, mejorar las habilidades de gestión de personal participativa de mandos intermedios, por ejemplo, implican combatir el riesgo en origen, y estaremos en la línea de la prevención adecuada.

• Prevenir los Riesgos Psicosociales es posible

Desde el punto de vista de la prevención lo que es razonable y exigible es que actuemos para evitar que exposiciones conocidas causen problemas esperados y para los que disponemos de herramientas y criterios de prevención.

Atendiendo a la evidencia científica y a los criterios legales, en términos estrictamente de prevención, la acción que centrarse, por un lado, en los riesgos psicosociales que son la exposición que debemos evitar o reducir y, por otro, en la organización del trabajo, que es el origen de esta exposición. Hay que evaluar estos riesgos y combatirlos en el origen. El estrés y las enfermedades asociadas se consideran daños y su tratamiento entraría ya en el campo de la vigilancia de la salud.

Desde la perspectiva de la prevención, el estrés en el trabajo es un problema organizacional-TRABAJO ESTRESANTE- y no individual-trabajador estresado-

La evaluación de los riesgos y la selección y puesta en marcha de las medidas preventivas deben realizarse con la participación activa de los trabajadores y trabajadoras. Quien mejor conoce su trabajo y como cambiarlo es, sin duda, quien lo realiza; mas aún si esta misma persona es la que sufre sus consecuencias.



Prevenir los riesgos psicosociales de forma ajustada a la ley

La intervención frente a los riesgos psicosociales ha de tener las mismas características que la intervención frente a cualquier otro riesgo. Desde el punto de vista jurídico, la acción preventiva que debe emprender obligatoriamente el empresario es la misma con independencia del tipo de riesgo y pasa por la aplicación de los principios recogidos en el art 15. de la LPRL:

- a) Evitar los riesgos.
- b) Evaluar los riesgos que no puedan ser evitados.
- c) Combatir los riesgos en su origen.
- d) Adaptar el trabajo a la persona, en particular en lo que respecta a la concepción de puestos de trabajo, así como a la elección de los equipos y métodos de trabajo y de producción, con miras en particular a atenuar el trabajo monótono y repetitivo y a reducir los efectos del mismo en la salud.
- e) Tener en cuenta la evolución de la técnica.
- f) Sustituir lo peligroso por lo que entrañe poco o ningún peligro.
- g) Planificar la prevención .
- h) Adoptar medidas que antepongan la protección colectiva a la individual.
- i) Dar las debidas instrucciones a los trabajadores.

Por lo tanto, en primer lugar, en todas las empresas deben evaluarse los riesgos psicosociales (**art 15.b.LPRL**). Esta evaluación debe realizarse con una finalidad preventiva (**art 2.2 y 2.3 del RSP**):

2. La puesta en práctica de toda acción preventiva requiere, en primer término, el conocimiento de las condiciones de cada uno de los puestos de trabajo, para identificar y evitar los riesgos y evaluar los que no puedan evitarse.
3. A partir de los resultados de la evaluación de los riesgos, el empresario planificará la actividad preventiva cuya necesidad ponga aquélla, en su caso, de manifiesto.)

Debe tener como objetivo proporcionar un mejor conocimiento para poder controlar los riesgos de forma eficaz; la evaluación no es un fin en si misma ni una mera prescripción burocrática de obligado cumplimiento.

La adopción de medidas preventivas ante los riesgos psicosociales deberá realizarse en primer término en origen tal y como prevé la ley (**LPRL art 15.1.c**) es decir, cam-

biando los aspectos nocivos de la organización del trabajo (**LPRL art 47 d**) para que ésta sea mas saludable.

En segundo termino, anteponiendo las medidas de protección colectiva frente a las medidas de protección individual (**LPRL 15.1 h**).

¿Evaluar los riesgos psicosociales es posible?

Una vez superado el obstáculo de la falta de reconocimiento y la confusión que acompañan a los riesgos psicosociales, nos encontramos con el problema de los métodos utilizados para evaluarlos. La invención poco profesional de métodos es lo habitual en este ámbito de la prevención. Normalmente no hay método, suelen presentarnos chapuzas: un listado o simple cuestionario inventado por no se sabe quien, que valora la exposición no se sabe cómo, que identifica aspectos sobre los que no hay evidencia suficiente de que tengan relación con la salud laboral. Frente a ello tenemos que exigir que el método cumpla unos requisitos mínimos científicos y operativos que nos garantizaran que la evaluación de riesgos y la consiguiente propuesta de acción preventiva se hacen en unas condiciones adecuadas.

En el mercado están disponibles métodos de uso público que cumplen estas características, por lo que no podemos aceptar ni excusas ni negativas basadas en que todo es muy complicado.

Requisitos que debe cumplir un método

- Tener una base conceptual fundamentada en el conocimiento científico del ámbito de la salud laboral.

La base conceptual es la que determina los contenidos del método, siendo por ello de una gran importancia. Hay que comprobar que el método, se centra en los cuatro grandes grupos de riesgos psicosociales: exigencias, influencia y posibilidades de desarrollo, apoyo social y calidad de liderazgo y compensaciones.

- Ser participativo

Evaluar los riesgos psicosociales es evaluar el “como” se trabaja o dicho de otro modo, las características de la organización del trabajo. En definitiva, evaluar

condiciones de trabajo que difícilmente se ven o se tocan por lo que los métodos de evaluación de riesgos psicosociales deben basarse en la experiencia de los trabajadores.

Con el propósito de permitir la participación de los protagonistas en la OBTENCIÓN DE DATOS se suele usar la técnica del cuestionario anónimo (ya que es una herramienta estandarizada que permite recabar información de un grupo amplio de sujetos)

Pero la participación de los protagonistas no puede limitarse solo a la obtención de datos. la INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS así como la PROPUESTA DE MEDIDAS PREVENTIVAS deben realizarse también a través de procesos altamente participativos. Es decir, el método de evaluación del empresario y sus representantes y de los trabajadores y sus representantes en todo el proceso de intervención preventiva, por ejemplo un grupo de trabajo específico que participe en todas estas fases del proceso de intervención. De esta manera, el conocimiento técnico se complementa con el derivado de la experiencia de los protagonistas.

- Estar validado y ser fiable

Validado quiere decir que se ha comprobado que la técnica utilizada mide efectivamente lo que dice medir. Fiable quiere decir que se ha comprobado que todas las preguntas de la técnica utilizada son relevantes y que las medidas son repetibles. No bastan “palabras”, el manual del método debe contener pruebas de ello.

- Ser aplicable a la empresa con el objetivo de cumplir con la finalidad preventiva.

El método debe cumplir una serie de requisitos que podemos llamar operativos con la intención de facilitar la acción preventiva posterior.

El método ha de:

1. Permitir identificar riesgos al menor nivel de complejidad posible (al dividir los problemas, los hace menos complejos, mas adorables y es mas fácil buscar alternativas).
2. Cubrir el mayor espectro posible de diversidad de exposiciones (usar el mismo instrumento para todos los puestos permite comparar, priorizar y poder ser equitativos).
3. Preguntar y presentar los resultados de la evaluación por distintas condiciones de trabajo (puesto de trabajo, antigüedad, tipo de contrato, jornada...) o características social demográficas (sexo y edad); es lo que llamamos unidades de análisis (ello permite localizar la exposición y diseñar medidas preventivas mas adecuadas y también hacer las desigualdades).

Características de un método jurídicamente adecuado

El caso de los riesgos psicosociales está caracterizado por la ausencia de Normas UNE, guías del INST. o instituciones de las comunidades autónomas competentes (sobre riesgos psicosociales hay NTPs, pero no guías) y guías del Ministerio de Sanidad y Consumo y normas internacionales. Ello está previsto en el **art 5.3 del RSP** que plantea que en ese caso los métodos o criterios que se utilicen serán:

- a. Guías de otras entidades de reconocido prestigio.
- b. Otros métodos o criterios profesionales descritos documentalmente y que proporcionen confianza en su resultado.

Por lo tanto según el art 5.3, cabe utilizar guías de entidades de otros países previo trabajo de adaptación a la realidad española y métodos que proporcionen confianza en su resultado.

Además, el RSP exige otros requerimientos jurídicos a los métodos, que también deben cumplir los métodos, que también deben cumplir los métodos de evaluación de riesgos psicosociales. Estos requerimientos están previstos en los **artículos 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9 del RSP**. Destacan:

1. Finalidad preventiva de la evaluación: el objetivo no es solo obtener información, sino utilizarla para adoptar medidas (**art 2.3 y 3.1 del RSP**).
2. Debe permitir estimar la magnitud de los riesgos (en el caso de los riesgos psicosociales a través de puntuaciones) y el porcentaje de trabajadores expuestos (**art 3.1 y art 8**).
3. Debe dar información sobre la exposición por puesto de trabajo (**art 4.1 a RSP**).
4. Debe evaluar condiciones de trabajo (**art 4.1 a RSP**) y específicamente las establecidas en el art 4.7 de la LPRL.
5. La identificación y valoración del riesgo deben dar cabida a la información recibida por los trabajadores (**art 5.1 RSP**).

Por consiguiente, habrá que exigir con rigor el cumplimiento de estos requerimientos legales marcados en el reglamento de los Servicios de Prevención a cualquier método que se quiera emplear para evaluar los riesgos psicosociales.



CAPÍTULO II

El método COPSQ (ISTAS21, PSQCAT21) de evaluación de riesgos psicosociales. (NTP 703).

De entre los métodos existentes, CC.OO optamos por el método danés CoPsoQ ya que cumple con los requerimientos señalados. Este método puede utilizarse en nuestro país con total garantía a todos los niveles. Fue desarrollado por una entidad de reconocido prestigio a nivel internacional, el Instituto Nacional de Salud Laboral de Dinamarca (AMI), como un instrumento de evaluación de riesgos psicosociales y propuesta de acción preventiva, para identificar y medir todas aquellas condiciones de organización del trabajo que se sabe, científicamente, que pueden representar un riesgo para la salud y el bienestar de los trabajadores.

Así nos encontramos con su publicación como **Nota Técnica**.

Redactores:

Salvador Moncada i Lluís.

Doctor en Salud Pública y Metodología de Investigación Biomédica

Clara Llorens Serrano.

Licenciada en Sociología. Especialidad Trabajo y Organizaciones.. INSTITUTO SINDICAL DE TRABAJO, AMBIENTE Y SALUD (ISTAS)

Tage S Kristensen.

Doctor en Ciencias Médicas. ARBEITMILJOINSTITUTTET. (Instituto Nacional de Salud Ocupacional de Dinamarca).

Sofía Vega Martínez.

Licenciada en Psicología. CENTRO NACIONAL DE CONDICIONES DE TRABAJO

Riesgo psicosocial, organización del trabajo, estrés y salud

Los factores de riesgo psicosociales son aquellas características de las condiciones de trabajo y, sobre todo, de su organización que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos a los que también llamamos estrés. En términos de prevención de riesgos laborales, los factores psicosociales representan la exposición (o los factores de riesgo), la organización del trabajo el origen de ésta, y el estrés el precursor del efecto (enfermedad o trastorno de salud que pueda producirse y que debemos prevenir).

La relación entre la organización del trabajo, los factores psicosociales y la salud no parece tan evidente como la que existe entre otros factores de riesgo (el ruido, por ejemplo) y la salud. Los efectos de la organización del trabajo son más intangibles e inespecíficos, y se manifiestan a través de diversos mecanismos emocionales (sentimientos de ansiedad, depresión, alienación, apatía, etc.), cognitivos (restricción de la percepción, de la habilidad para la concentración, la creatividad o la toma de decisiones, etc.), conductuales (abuso de alcohol, tabaco, drogas, violencia, asunción de riesgos innecesarios, etc.), y fisiológicos (reacciones neuroendocrinas).

“El estrés en el trabajo es un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación” (Comisión Europea 2000).

Los trastornos asociados al estrés laboral incluyen un amplio abanico y van desde los situados en la esfera psicosocial a corto plazo (ansiedad, depresión, trastornos psicosomáticos) hasta los de la esfera biológica a más largo plazo (infartos, úlceras de estómago o dolor de espalda). Se ha sugerido que el estrés podría afectar todas las condiciones de salud física y mental, siendo los trastornos más susceptibles aquellos que afectarían los sistemas cardiovascular, respiratorio, gastrointestinal, inmunitario, endocrinológico y muscular, además de la salud mental.

Desde el punto de vista de la salud pública debemos llamar la atención acerca de la relación, confirmada consistentemente por más de una docena de estudios longitudinales (Belkic, K. et al, 2004) entre los factores psicosociales y la enfermedad cardiovascular (ECV). Así, la “alta tensión” en el trabajo aumenta el riesgo de padecer ECV entre un 50% y un 100% (aunque algunos estudios muestran incrementos de riesgo superiores al 100%), mientras que aumentos de riesgo similares se observan para la situación de desequilibrio entre el esfuerzo invertido en el trabajo (para manejar sus exigencias psicológicas) y las recompensas o compensaciones obtenidas a cambio. Las ECV constituyen la principal causa de muerte en el mundo occidental (países del centro o del norte), por lo que resulta evidente el enorme impacto que sobre la salud de la población en general, y ocupada en particular, tendría cualquier mejora en su prevención. Recientes estimaciones han situado en más de 4.000 las muertes por enfermedades cardiovasculares atribuibles a las condiciones de trabajo en 1999 en España (García A.M. et al, 2004). En su conjunto, se ha estimado que entre el 25 y el 40% de los casos de enfermedad cardiovascular podrían ser evitados mediante la eliminación de la exposición laboral a la alta tensión, descompensación entre esfuerzo y recompensas, trabajo sedentario, a turnos, y exposiciones físicas y químicas nocivas.

Los estresores: los factores psicosociales

La investigación ha aportado hasta hoy una amplia evidencia del efecto sobre la salud y el bienestar de los factores psicosociales. Estamos hablando básicamente del bajo control sobre el contenido y las condiciones de trabajo, las altas exigencias psicológicas, el bajo apoyo social (de los compañeros y de los superiores) en la realización del trabajo y de la escasez de recompensas o compensaciones obtenidas a cambio del esfuerzo invertido en el trabajo.

Las tres primeras dimensiones (control, demandas o exigencias psicológicas y apoyo social) son las que integran el **modelo “demanda - control - apoyo social”** (presentados en las NTP números **603** y **604**) que es el más profusamente usado en investigaciones en ciencias de la salud y el que ha aportado mayores y más consistentes evidencias de relación entre los factores psicosociales y la salud.

En los últimos años diversos estudios muestran el efecto negativo sobre la salud de la falta de recompensas o compensaciones del trabajo. Por recompensas del trabajo consideramos el control de estatus, la estima y el salario. El control de estatus incluye la estabilidad laboral, los cambios no deseados en las condiciones de trabajo, la falta de perspectivas de promoción y la inconsistencia de estatus (realización de una tarea que está por debajo de la propia cualificación).

La estima, incluye el respeto y el reconocimiento, el apoyo adecuado y el trato justo. Según el **modelo “esfuerzo - recompensas (ERI)”**, la interacción entre un esfuerzo elevado y un bajo nivel de recompensas a largo plazo representa la situación de mayor riesgo para la salud.

Ambos modelos deben ser contemplados como complementarios y no como excluyentes o alternativos, pues ambos explican la salud cuando se considera el ambiente psicosocial de trabajo y ambos nos ayudan a comprender las relaciones entre la estructura de las oportunidades que el trabajo puede ofrecer y dos aspectos fundamentales de la psicología humana: la experimentación positiva de la autoeficacia y la autoestima.

Sin embargo, estos modelos no abarcan otras exposiciones psicosociales para las que hay un menor, aunque creciente, nivel de investigación y que representan una realidad en numerosas ocupaciones. Una de las limitaciones de ambos modelos es la consideración de las exigencias psicológicas como algo fundamentalmente cuantitativo (ritmos e intensidad de trabajo), obviando que no es lo mismo trabajar con máquinas que con, y sobre todo para, personas. En este segundo caso, las exigencias psicológicas de la actividad laboral incluyen la exposición a emociones y sentimientos humanos, algo especialmente relevante para todos aquellos empleos que conllevan el trabajo para y con usuarios y clientes, y que la investigación ha puesto de manifiesto en las últimas décadas especialmente en relación al *síndrome de estar quemado (o burnout)*.

La autonomía y las posibilidades de desarrollo de habilidades contempladas en la dimensión de control del modelo de Karasek representan dos aspectos positivos y saludables de éste, pero no los únicos. Debemos considerar también el *control sobre los tiempos a disposición* (pausas, vacaciones, permisos...), el sentido del trabajo (o implicación con su contenido) y en general, el nivel de influencia sobre las condiciones de trabajo.

Por otro lado, en su relación con la salud, las relaciones sociales tienen una triple vertiente, más allá de la del apoyo social considerado por Karasek. *Las posibilidades de relacionarse* que el trabajo ofrece representa la primera y más estructural de ellas (sin relación, no hay base objetiva para la ayuda). El *apoyo social* de compañeros y superiores representa el aspecto funcional de estas relaciones (recibir la ayuda adecuada para trabajar), mientras que el sentimiento de grupo representa su componente emocional. También son aspectos importantes desde el punto de vista de las relaciones sociales la claridad (definición de puestos y tareas) y *los conflictos de rol* (hacer tareas que contradicen nuestros valores), *la previsibilidad* (disponer de la toda la información adecuada y a tiempo para adaptarnos a los cambios) y el refuerzo (disponer de mecanismos regulares de retorno de compañeros y superiores sobre cómo se trabaja). La simplicidad de los modelos de Karasek y Siegrist los hace atractivos para la investigación, y la experiencia ha demostrado que son útiles. Pero su potencialidad para la detección de exposiciones nocivas en el ambiente de trabajo y, sobre todo, para facilitar la puesta en marcha de medidas preventivas, puede ser más limitada.

Una orientación preventiva pragmática es facilitar la identificación de riesgos al nivel de menor complejidad conceptual posible, lo que favorece la búsqueda de alternativas organizativas. Los cuatro grandes grupos de factores de riesgo psicosocial contemplados por los dos modelos mencionados son subdivididos en unidades más pequeñas, más abordables y susceptibles de negociación entre los agentes sociales en la empresa. De ese modo, a cada una de estas grandes dimensiones le corresponde un número variable de dimensiones psicosociales específicas más pequeñas, a las que deberíamos añadir aquellas no contempladas en ninguno de los dos modelos pero sustentadas también por un nivel de evidencia científica razonable. Esta es la propuesta que plantea el método del Instituto Nacional de la Salud Ocupacional de Dinamarca, conocido como **Copenhagen Psychosocial Questionnaire (COPSOQ)**, adaptado y validado en España con el nombre de **ISTAS21** en lengua castellana, y **PSQCAT21** en lengua catalana.

Principales características del método COPSOQ (ISTAS21, PSQCAT21)

1. Marco conceptual basado en la Teoría General de Estrés, el uso de cuestionarios estandarizados y el método epidemiológico. Integra las dimensiones de los modelos demanda - control - apoyo social de Karasek y Therorell, y esfuerzo - recompensa (ERI) de Siegrist, y asume también la teoría de la doble presencia.
2. Identifica y mide factores de riesgo psicosocial, es decir, aquellas características de la organización del trabajo para las que hay evidencia científica suficiente de que pueden perjudicar la salud.
3. Diseñado para cualquier tipo de trabajo. Incluye 20 dimensiones psicosociales, que cubren el mayor espectro posible de la diversidad de exposiciones psicosociales que puedan existir en el mundo del empleo actual. Supone una buena base de información para la priorización de problemas y actividades preventivas en las empresas como unidades integrales, en las que coexisten distintas actividades y ocupaciones distribuidas en departamentos y puestos de trabajo diversos, pero todos y cada uno de ellos igualmente tributarios de la prevención de riesgos.
4. La identificación de los riesgos se realiza al nivel de menor complejidad conceptual posible, lo que facilita la comprensión de los resultados y la búsqueda de alternativas organizativas más saludables.
5. Tiene dos versiones que se adecuan al tamaño de la empresa, institución o centro de trabajo: una para centros de 25 o más trabajadores, y otra para centros de menos de 25 trabajadores. (Existe una tercera versión, más exhaustiva, para su uso por personal investigador).
6. Ofrece garantías razonables para la protección de la confidencialidad de la información (el cuestionario es anónimo y voluntario, permite la modificación de las preguntas que pudieran identificar a trabajadores, y su licencia de uso requiere explícitamente el mantenimiento del secreto y la garantía de confidencialidad).
7. Combina técnicas cuantitativas (análisis epidemiológico de información obtenida mediante cuestionarios estandarizados y anónimos) y cualitativas en varias fases y de forma altamente participativa (grupo de trabajo tripartito para la organización de la evaluación y la interpretación de los datos; y círculos de prevención para la concreción de las propuestas preventivas).

Esto permite triangular los resultados, mejorando su objetividad y el conocimiento menos sesgado de la realidad, y facilita la consecución de acuerdos entre todos los agentes (directivos, técnicos y trabajadores) para la puesta en marcha de las medidas preventivas propuestas.

8. El análisis de los datos está estandarizado y se realiza en dos fases. La primera, descriptiva, a través de una aplicación informática de uso sencillo. La segunda, interpretativa, a través de la presentación de los resultados descriptivos en forma gráfica y comprensible para todos los agentes en la empresa para que éstos, en el seno del Grupo de Trabajo, los interpreten.
9. Los indicadores de resultados se expresan en términos de Áreas de Mejora y Prevalencia de Exposición a cada dimensión.
10. Presenta los resultados para una serie de unidades de análisis previamente decididas y adaptadas a la realidad concreta de la empresa objeto de evaluación (centros, departamentos, ocupaciones/ puestos, sexo, tipo de relación laboral, horario y antigüedad). Ello permite la localización del problema y facilita la elección y el diseño de la solución adecuada.
11. Usa niveles de referencia poblacionales para la totalidad de sus dimensiones, lo que permite superar la inexistencia de valores límite de exposición y puede ser en este sentido un importante avance. Estos valores, en tanto que obtenidos mediante una encuesta representativa de la población ocupada, representan un objetivo de exposición razonablemente asumible por las empresas.
12. La metodología original danesa ha sido adaptada y validada en España, presentando buenos niveles de validez y fiabilidad.
13. Es un instrumento internacional: de origen danés, en estos momentos hay adaptaciones del método en España, Reino Unido, Bélgica, Alemania, Brasil, Países Bajos y Suecia. Su adaptación a España siguió rigurosamente la metodología habitual en adaptación de instrumentos, está publicada y mereció el Premio al Mejor Trabajo de Investigación en Salud Laboral concedido por la Societat Catalana de Seguretat i Medicina del Treball en 2003.
14. Es una metodología de utilización pública y gratuita.

• Condiciones de utilización del CoPsoQ-istas21:

Se garantizarán las siguientes condiciones:

- 1. Finalidad preventiva:** El método CoPsoQ-istas21 debe usarse para prevenir en origen: eliminar o disminuir los riesgos psicosociales y avanzar en una organización del trabajo más saludable.
- 2. Participación:** El método CoPsoQ-istas21, como instrumento de evaluación y prevención, debe utilizarse con el acuerdo entre los representantes de la dirección de la empresa y de los y las trabajadoras y con el compromiso explícito que el conjunto del proceso se realizará con las características de participación establecidas en el manual.

- 3. Anonimato y confidencialidad** : El método CoPsoQ-istas21 debe usarse garantizando el anonimato y la confidencialidad de los datos.
- 4. No modificación**: El cuestionario del método CoPsoQ-istas21 no puede modificarse, salvo en las preguntas y formas descritas en el epígrafe (“Preparar y realizar trabajo de campo”.1.“Adaptar el cuestionario”) de este manual.
- 5. Acuerdo de implementación del método**: Como garantía de cumplimiento de las condiciones de utilización del método CoPsoQ-istas21 hasta aquí expuestas (finalidad preventiva, participación, anonimato, confidencialidad y no modificación) en el Comité de Seguridad y Salud (en las empresas de menos de 50 trabajadores y trabajadoras mediante acuerdo entre la representación de la empresa y los y las delegadas de prevención) se acordarán y plasmarán en un documento las cláusulas relativas a cada uno de estos aspectos. Este documento en forma de acuerdo se hará público al conjunto de la plantilla

Proceso de intervención para la evaluación de riesgos

El método ha sido diseñado partiendo de la base de la metodología epidemiológica y el uso de cuestionarios estandarizados, la participación de los agentes de prevención en la empresa, incorpora valores de referencia y la triangulación de los resultados a través de la participación.

La metodología se basa en el funcionamiento de un grupo de trabajo tripartito compuesto por representantes de la dirección de la empresa, de los trabajadores (delegados de prevención) y de los técnicos de prevención. Se considera que el conocimiento técnico y el conocimiento fundamentado en la experiencia son complementarios ya ambos necesarios en el proceso de intervención preventiva. Este grupo se constituye como el verdadero motor del proceso de evaluación y tiene importantes funciones en la preparación y realización del trabajo de campo y de la información de la plantilla a evaluar, determinar las unidades de análisis, la adaptación del cuestionario a la empresa, las estrategias de protección de la confidencialidad, de distribución y recogida de los cuestionarios, de sensibilización y en la interpretación de los resultados y realización de las propuestas de medidas preventivas.

La organización del trabajo de campo, la redacción del informe preliminar del análisis y del informe final de todo el proceso de evaluación, corren a cargo del Servicio de Prevención de la empresa, que incluirá las diferentes aportaciones que hayan sido discutidas en el seno del Grupo de Trabajo.

La metodología propone también una forma de priorizar objetivos y proponer intervenciones concretas sobre los riesgos evaluados, combinando criterios de importancia de las exposiciones y de oportunidad de las intervenciones. El cuadro 1 presenta un resumen del proceso de intervención del método CoPsoQ-istas21 (versión media).

Se fundamenta en el modelo científico, en la normativa y en la experiencia de acción en las empresas. Este cuadro puede ser útil tanto para la planificación de las actividades a realizar para la evaluación y prevención de riesgos psicosociales, como para su seguimiento

Cuadro 2. Fases del proceso de evaluación e intervención psicosocial

Evaluación de Riesgos		
FASE DEL PROCESO	¿QUIEN LA REALIZA?	¿CUÁNDO?
<p>Acordar la utilización del método</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presentar el método CoPsoQ-istas21 • Firmar el acuerdo para su implementación • Constituir el grupo de trabajo 	Comité de Seguridad y Salud	
<p>Preparar y realizar el trabajo de campo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adaptar el cuestionario • Diseñar la distribución, respuesta y recogida del cuestionario y la sensibilización de la plantilla • Poner en marcha el trabajo de campo 	Grupo de Trabajo	
<p>Interpretar los resultados y acordar medidas preventivas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informatizar los datos y generar el informe preliminar • Concretar la exposición, su origen y las medidas preventivas • Informar a la plantilla 	<p>Grupo de Trabajo</p> <p>El Comité de Seguridad y Salud ratificará las medidas preventivas que el grupo de trabajo acuerde poner en marcha y el documento final de evaluación de riesgos.</p>	
Planificación de la actividad preventiva		
<p>Implementar las medidas preventivas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planificar las medidas preventivas • Seguir su implementación • Evaluar las medidas preventivas • Informar a la plantilla 	<p>Grupo de Trabajo</p> <p>El Comité de Seguridad y Salud ratificará cualquier medida preventiva que el Grupo de Trabajo acuerde poner en marcha y el documento final de planificación de la actividad preventiva.</p>	

Estructura del cuestionario

El cuestionario de evaluación consta de cuatro secciones:

- a. Datos sociodemográficos y exigencias del trabajo doméstico y familiar.
- b. Condiciones de empleo y de trabajo.
- c. Daños y efectos en la salud.
- d. Dimensiones psicosociales.

Las dos primeras secciones permiten la caracterización de las condiciones sociales, incluyendo las exigencias del trabajo doméstico y familiar, y de las condiciones de empleo y de trabajo (ocupación, relación laboral, contratación, horario, jornada, salario). Algunas preguntas pueden ser adaptadas a la realidad de la unidad objeto de evaluación y/o suprimidas atendiendo a la garantía de anonimato.

Las otras dos secciones, daños y efectos en la salud y dimensiones psicosociales, son preguntas universales para todo tipo de ocupaciones y actividades, y ninguna de ellas puede ni debe ser modificada o suprimida. Las dimensiones psicosociales incluidas en el cuestionario se muestran en el cuadro 2.

La procedencia y formulación de todas las preguntas que integran el cuestionario, así como los indicadores de validez y fiabilidad pueden consultarse en el manual del método, en el que también está desarrollado su marco conceptual, las condiciones de administración y el procedimiento de intervención en todo el proceso de evaluación.

Análisis de datos y presentación de resultados

El análisis de los datos está estandarizado y se realiza en dos fases. La primera, descriptiva, a través de una aplicación informática de uso sencillo. La segunda, interpretativa, a través de la presentación de los resultados descriptivos en forma gráfica y comprensible para todos los agentes en la empresa para que éstos, en el seno del Grupo de Trabajo, los interpreten.

CAPÍTULO III

Versión 2 del IstaS 21

Las dimensiones psicosociales

A continuación se desarrollan las distintas dimensiones de riesgo psicosocial incluidas en el método CoPsoQ-istas21. Aunque todas y cada una de ellas constituye una entidad conceptualmente diferenciada y operativamente medible, en su conjunto forman parte del mismo constructo psicosocial y son interdependientes en distinta medida y en función de las muy diversas realidades de la organización y las condiciones de trabajo, por lo que las veinte dimensiones se presentan una por una pero integradas en los grandes grupos: exigencias psicológicas; conflicto trabajo-familia; control sobre el trabajo; apoyo social y calidad de liderazgo; compensaciones del trabajo; y capital social, resumidas en el cuadro siguiente.

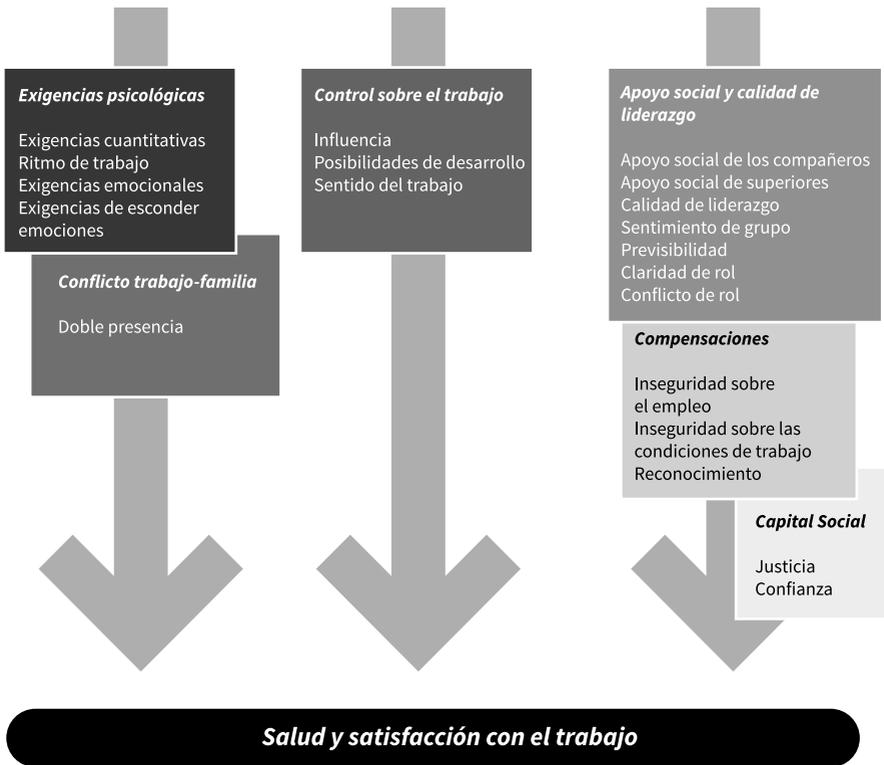
Cuadro 3. Dimensiones que mide el cuestionario COPSOQ (ISTAS21,PSQCAT21)

GRANDES GRUPOS	DIMENSIONES PSICOSOCIALES
1. Exigencias psicológicas en el trabajo	Exigencias cuantitativas Ritmo de trabajo Exigencias emocionales Exigencia de esconder emociones
2. Conflicto trabajo-familia	Doble presencia
3. Control sobre el trabajo	Influencia Posibilidades de desarrollo Sentido del trabajo
4. Apoyo social y calidad de liderazgo	Apoyo social de los compañeros Apoyo social de superiores Calidad de liderazgo Sentimiento de grupo Previsibilidad Claridad de rol Conflicto de rol

5. Compensaciones del trabajo	Reconocimiento Inseguridad sobre el empleo Inseguridad sobre las condiciones de trabajo
6.Capital social	Justicia Confianza vertical

En esta figura, se sintetizan las principales relaciones que estas dimensiones tienen entre ellas en el marco de la salud laboral. Aunque cada una de las dimensiones pueda tener una relación directa e independiente con la salud y la satisfacción en el trabajo, se pretende ilustrar los ejes más importantes de posibles interacciones.

Relaciones conceptuales entre las dimensiones psicosociales de la versión 2 del COPSOQ-Istas21 y la salud y satisfacción en el trabajo.



Se calculan tres tipos de resultados: las puntuaciones, la prevalencia de la exposición y la distribución de frecuencias de las respuestas. La puntuación expresa la mediana para cada una de las 20 dimensiones psicosociales (estandarizada de 0 a 100) en el centro de trabajo (o unidad menor) objeto de evaluación. Las dimensiones psicosociales se dividen en positivas (aquellas para las que la situación más favorable para la salud se da en puntuaciones altas: cuanto más cerca de 100 mejor) y negativas (aquellas para las que la situación más favorable para la salud se da en puntuaciones bajas: cuanto más cerca de 0 mejor). Se analiza tanto la distancia hasta la puntuación ideal (100 o 0 respectivamente) como la distancia hasta la puntuación obtenida por la población ocupada de referencia, lo que permite definir las áreas de mejora.

Así mismo, se presentan las prevalencias de exposición para cada factor de riesgo y unidad de análisis. A través de los resultados puede observarse el porcentaje de trabajadores expuesto a cada factor en todo el centro de trabajo, por cada sección, por cada puesto de trabajo, por tipo de contrato, por turno o por otra unidad de análisis previamente consensuada, en cada uno de los tres niveles de exposición: rojo (nivel de exposición más desfavorable para la salud); amarillo (nivel de exposición intermedio); verde (nivel de exposición más favorable para la salud).

Estos porcentajes se obtienen aplicando los puntos de corte de cada una de las dimensiones, a los datos obtenidos de los cuestionarios de los trabajadores de la empresa. De no existir diferencias con la población en las exposiciones, todos los porcentajes que se muestran en estas tablas deberían presentar exactamente el valor de 33,3%. Estos datos permiten la localización de las exposiciones problemáticas.

También se presenta la *distribución de frecuencias* de las respuestas a todas las preguntas correspondientes a cada factor de riesgo, lo que permite describir las características de la situación de exposición.

El conjunto de los resultados, presentados de forma comprensible mediante tablas y gráficos de barras por dimensiones psicosociales y unidades de análisis, permite la identificación de aspectos a mejorar en materia de organización del trabajo. También suponen una base técnica objetiva para la identificación de problemas, para el establecimiento de prioridades y para la orientación de la acción preventiva (pues las 20 dimensiones están formuladas en términos operativos, con correlación establecida con acciones preventivas). Por último, fomentan las estrategias participativas y negociadoras en prevención de riesgos laborales (pues el método facilita las bases técnicas necesarias mediante un lenguaje integrador y común).

COPSOQ (ISTAS21, PSQCAT21) es un instrumento de dominio público que puede ser usado libre y gratuitamente por todos los agentes y profesionales de la prevención de riesgos laborales. La versión en castellano puede obtenerse por descarga desde la web de ISTAS (**www.istas.net**). La versión en catalán, integrada en el Manual de Evaluación de Riesgos Laborales del Departament de Treball i Indústria de la Generalitat de Catalunya, puede obtenerse a través de la web de dicha entidad.

(www.gencat.net/treballiindustria/relacions_laborals/Seguretatisalut/manual_riscos/psqcat21)

Es muy importante descargar no solamente la aplicación informática del método, sino también sus manuales y materiales de apoyo, en los que podrá encontrarse diversa y detallada información de interés.

Grandes Grupos y sus Dimensiones Psicosociales

1. Exigencias psicológicas del trabajo

Las exigencias psicológicas tienen una doble vertiente, la cuantitativa y el tipo de tarea. Desde el punto de vista cuantitativo se refieren al volumen de trabajo en relación al tiempo disponible para hacerlo. Desde el punto de vista del tipo de tarea, las exigencias psicológicas son distintas en función de si se trabaja o no con y para personas, definiéndose las exigencias psicológicas de tipo emocional.

a.- Exigencias psicológicas cuantitativas. Son las exigencias psicológicas derivadas de la cantidad de trabajo. Son altas cuando tenemos más trabajo del que podemos realizar en el tiempo asignado. Se relacionan estrechamente con el ritmo (con el que comparten origen en muchos casos) y con el tiempo de trabajo en su doble vertiente de cantidad y distribución. Tienen que ver principalmente con la falta de personal, la incorrecta medición de los tiempos o la mala planificación, aunque también pueden relacionarse con la estructura salarial (por ejemplo, cuando la parte variable de un salario bajo es alta y obliga a trabajar más) o con la inadecuación de la tecnología, materiales o procesos de trabajo (obligando a hacer más tareas para suplir las deficiencias). Las altas exigencias cuantitativas pueden suponer un alargamiento de la jornada laboral.

b.- Ritmo de trabajo. Constituye la exigencia psicológica referida específicamente a la intensidad del trabajo, que se relaciona con la cantidad y el tiempo.

Dada su estrecha relación con las exigencias cuantitativas generalmente comparten su mismo origen, aunque debe tenerse en cuenta que el ritmo puede ser variable para la misma cantidad de trabajo o en distintas situaciones coyunturales (variaciones en la plantilla, averías de los equipos de trabajo, presión de clientes...).

c.- Exigencias de esconder emociones. Son las exigencias para mantener una apariencia neutral independientemente del comportamiento de usuarios o clientes, especialmente en los puestos de trabajo cuyas tareas centrales son prestar servicios a las personas (sanidad, enseñanza, servicios sociales o de pro-

tección...). En otros casos este tipo de exigencias también pueden tener que ver con la relación con superiores y compañeros de trabajo o con proveedores u otras personas ajenas a la empresa.

En puestos de trabajo de atención a las personas, estas exigencias forman parte de la naturaleza de las tareas y no pueden ser eliminadas. El desarrollo de habilidades y de estrategias de protección para su manejo y la disminución del tiempo de exposición representan vías de prevención importantes.

También pueden tener relación con la política de gestión de proveedores y clientes (por ejemplo, por deficiente gestión de las colas de usuarios en espera de atención...), con la falta de participación de los trabajadores y, en general, con deficiencias en las políticas de gestión de personal (hay que esconder emociones cuando no se puede opinar).

d.- Exigencias psicológicas emocionales. Son las exigencias para no involucrarnos en la situación emocional (o gestionar la transferencia de sentimientos) que se deriva de las relaciones interpersonales que implica el trabajo, especialmente en aquellas ocupaciones en la que se prestan servicios a las personas y se pretende inducir cambios en ellas (por ejemplo: que sigan un tratamiento médico, adquieran una habilidad...), y que pueden comportar la transferencia de sentimientos y emociones con éstas.

En ocupaciones de servicio a las personas, la exposición a exigencias emocionales tiene que ver con la naturaleza de las tareas y es imposible de eliminar (no podemos “eliminar” pacientes, alumnos...), por lo que requieren habilidades específicas que pueden y deben adquirirse. Además, puede reducirse el tiempo de exposición (horas, número de pacientes, etc.), puesto que las jornadas excesivas implican una exposición mayor y producen una mayor fatiga emocional que requerirá tiempos de reposo más largos.

2. Conflicto trabajo-familia

La necesidad de responder a las demandas del trabajo asalariado y del trabajo doméstico-familiar puede afectar negativamente a la salud y el bienestar. La realización del trabajo asalariado y del trabajo doméstico-familiar aumenta las demandas y horas de trabajo totales (doble exposición o doble trabajo) y la necesidad de compaginar ambos trabajos plantea también un conflicto de tiempos, puesto que ambos forman parte de la misma realidad social, principalmente para las mujeres, y presentan interferencias frecuentes en el tiempo y momentos que es necesario responder a la vez a las demandas de ambos espacios.

a.- Doble presencia. Son las exigencias sincrónicas, simultáneas, del ámbito laboral y del ámbito doméstico - familiar. Son altas cuando las exigencias laborales interfieren con las familiares.

En el ámbito laboral tiene que ver con las exigencias cuantitativas, la ordenación, duración, alargamiento o modificación de la jornada de trabajo y también con el nivel de autonomía sobre ésta, por ejemplo, con horarios o días laborales incompatibles con el trabajo de cuidado de las personas o la vida social.

3. Control sobre el trabajo

El concepto de control sobre el trabajo es central en relación a la salud y, según Karasek, consiste en dos dimensiones: influencia (o autonomía) y desarrollo de habilidades. Un alto nivel de control en el trabajo constituye la base objetiva para el trabajo activo y el aprendizaje, para lo que también es importante el sentido del trabajo.

a.- Influencia. Es el margen de autonomía en el día a día del trabajo en general, y también particularmente en relación a las tareas a realizar (el qué) y en la forma de desarrollarlo (el cómo).

Tiene que ver con la participación que cada trabajador y trabajadora tiene en las decisiones sobre estos aspectos fundamentales de su trabajo cotidiano, es decir, con los métodos de trabajo empleados por parte de la dirección y si éstos son participativos o no y permiten o limitan la autonomía. Puede guardar una alta relación con las posibilidades de desarrollo.

b.- Posibilidades de desarrollo. Hacen referencia a las oportunidades que ofrece la realización del trabajo para poner en práctica los conocimientos, habilidades y experiencia de los trabajadores y adquirir otros nuevos.

Tienen que ver, sobre todo, con los niveles de complejidad y de variedad de las tareas, siendo el trabajo estandarizado y repetitivo, el paradigma de la exposición nociva. Se relaciona con los métodos de trabajo y producción y el diseño del contenido del trabajo (más rutinario, estandarizado o monótono en un extremo, más complejo y creativo en el otro) y con la influencia.

c.- Sentido del trabajo. Además de tener un empleo y obtener ingresos, el trabajo tiene sentido si podemos relacionarlo con otros valores (utilidad, importancia social, aprendizaje...etc.), lo que ayuda a afrontar de una forma más positiva sus exigencias.

Tiene que ver con el contenido del trabajo, con el significado de las tareas por sí mismas, y la visualización de su contribución al producto o servicio final.

4. Apoyo social y calidad de liderazgo

El trabajo ofrece diversas posibilidades de relación entre las personas, y éstas se relacionan con la salud de diversas formas. El apoyo social representa el aspecto funcional de estas relaciones 53 73 74 100 101, mientras que el sentimiento de gru-

po representa su componente emocional. Por otro lado, la existencia de jerarquías, compañeros de trabajo y superiores, añade otros aspectos de complejidad a estas relaciones.

Además, el trabajo implica ejercer unos determinados roles, que pueden ser más o menos claros o pueden suponer algunas contradicciones^{76 75}, configurando un universo de intercambios instrumentales y emocionales entre las personas en la organización. 102, en un contexto de cambios que necesitamos poder prever

a.- Apoyo social de los compañeros. Es recibir la ayuda necesaria, y cuando se necesita, por parte de compañeros y compañeras para realizar bien el trabajo.

La falta de apoyo entre compañeros puede tener que ver con las prácticas de gestión de personal que dificultan la cooperación y la formación de verdaderos equipos de trabajo, fomentando la competitividad individual (por ejemplo, con salarios variables en base a objetivos individuales), o asignando las tareas, cambios de horarios, de centro, etc., de forma arbitraria o no transparente.

b.- Apoyo social de superiores. Es recibir la ayuda necesaria, y cuando se necesita, por parte de los superiores para realizar bien el trabajo.

La falta de apoyo de los superiores tiene que ver con la falta de principios y procedimientos concretos de gestión de personal que fomenten el papel del superior como elemento de apoyo al trabajo del equipo, departamento, sección o área que gestiona. También se relaciona con la falta de directrices claras en relación al cumplimiento de esta función y de formación y tiempo para ello.

c.- Calidad de liderazgo. Se refiere a las características que tiene la gestión de equipos humanos que realizan los mandos inmediatos. Esta dimensión está muy relacionada con la dimensión de apoyo social de superiores.

Tiene que ver con los principios y procedimientos de gestión de personal y la capacitación y tiempo de los mandos para aplicarlos.

d.- Sentimiento de grupo. Es el sentimiento de formar parte del colectivo humano con el que trabajamos cada día, y puede verse como un indicador de la calidad de las relaciones en el trabajo; es el componente emocional del apoyo social y está relacionado con las posibilidades de relación social.

e.- Previsibilidad. Disponer de la información adecuada, suficiente y a tiempo para poder realizar de forma correcta el trabajo y para adaptarse a los cambios (futuras reestructuraciones, tecnologías nuevas, nuevas tareas, nuevos métodos y asuntos parecidos).

La falta de previsibilidad está relacionada con la ausencia de información y con las comunicaciones centradas en cuestiones superfluas y no en las cotidianas y relevantes del trabajo. También tiene que ver con la falta de formación como acompañamiento y apoyo a los cambios.

f.- Claridad de rol. Es el conocimiento concreto sobre las tareas a realizar, objetivos, recursos a emplear, responsabilidades y margen de autonomía en el trabajo.

Tiene que ver con la existencia y el conocimiento por parte de todos los trabajadores de una definición concisa de los puestos de trabajo, del propio (de cada trabajador/a) y del de las demás personas de la organización (superiores, compañeros y compañeras).

g.- Conflicto de rol. Son las exigencias contradictorias que se presentan en el trabajo y las que puedan suponer conflictos de carácter profesional o ético.

Es frecuente cuando el trabajador debe afrontar la realización de tareas con las que pueda estar en desacuerdo o le supongan conflictos éticos (por ejemplo, expulsar mendigos de un local...), o cuando tiene que “elegir” entre órdenes contradictorias (por ejemplo, en el caso de un conductor al que se le impone un tiempo máximo de viaje cuando hay, además, normas de tráfico y otras circunstancias que lo limitan).

5. Compensaciones del trabajo

El equilibrio entre las compensaciones obtenidas a cambio del esfuerzo invertido en el trabajo constituye el eje central del “modelo esfuerzo – recompensa”. La interacción entre un esfuerzo elevado y un bajo nivel de compensaciones a largo plazo representa un riesgo para la salud. Además del salario, el reconocimiento y la estabilidad laboral suponen dos de las compensaciones más importantes. Más allá de la estabilidad del empleo, la investigación ha demostrado que la inseguridad sobre las condiciones de trabajo fundamentales es también de gran importancia para la salud.

a.- Reconocimiento. Se refiere a la valoración, respeto y trato justo por parte de la dirección en el trabajo.

Tiene que ver con múltiples aspectos de la gestión de personal, por ejemplo, con los métodos de trabajo si son o no participativos (sin “voz” no puede haber reconocimiento ni respeto como profesional), con la existencia de arbitrariedad e inequidad en las promociones, asignación de tareas, de horarios... , o con si se paga un salario acorde con las tareas realizadas.

b.- Inseguridad sobre el empleo. Es la preocupación por el futuro en relación a la ocupación, y tiene que ver con la estabilidad del empleo y las posibilidades de empleabilidad (o de encontrar otro empleo equivalente al actual en el caso de perder éste) en el mercado laboral de residencia.

Puede vivirse de forma distinta según el momento vital o las responsabilidades familiares de cada trabajador o trabajadora.

c.- Inseguridad sobre las condiciones de trabajo. Es la preocupación por el futuro en relación a los cambios no deseados de condiciones de trabajo fundamentales (como, por ejemplo, el puesto de trabajo, tareas, horario, salario...).

Se relaciona con las amenazas de empeoramiento de estas condiciones de trabajo especialmente valiosas que pueden originarse tanto en la situación actual (por ejemplo, si la asignación de jornada, tareas y pluses o complementos salariales es arbitraria) como en la posibilidad de cambios en el futuro (por ejemplo, el anuncio de una reestructuración empresarial, externalización de un puesto o servicio, un ERE...); y puede ser más importante si existen peores condiciones de trabajo en el contexto externo a la empresa (en mismo sector o territorio...).

Como la anterior, puede vivirse de forma distinta según el momento vital o las responsabilidades familiares de cada trabajador o trabajadora, y podría ser secundaria a la inseguridad sobre el empleo, de forma que las personas trabajadoras, especialmente aquellas con menores oportunidades de empleabilidad, podrían aceptar el deterioro de condiciones de trabajo valiosas ante la amenaza de la pérdida de empleo.

6. Capital Social

Desde los trabajos iniciales de Bourdieu, el concepto de capital social se ha aplicado a las organizaciones y se ha conceptualizado como el conjunto de recursos colectivos que permiten a sus miembros solucionar entre todos la tarea clave de ésta. Dado que los distintos miembros de la organización ostentan niveles de poder desiguales, la colaboración requerida entre ellos no será posible sin la confianza que se genera a partir de la existencia de justicia organizativa.

Sería pues un recurso que una red o un grupo construyen juntos y que beneficia a sus miembros, basado en el establecimiento de relaciones mutuamente vinculantes y que ha mostrado relación con la salud.

a.- Justicia. Se refiere a la medida en que las personas trabajadoras son tratadas con equidad en su trabajo y se distinguen distintos componentes (distributiva o de resultados, procedimental y relacional). La versión 2 de COPSOQ-istas21 ha incorporado su componente procedimental.

Tiene que ver con la toma de decisiones y con el nivel de participación en éstas, la razonabilidad y la ética de sus fundamentos y las posibilidades reales de ser cuestionadas.

El origen de la falta de justicia puede ser muy diverso, pero se centraría en el corazón de las prácticas empresariales de gestión laboral. En referencia a los procedimientos de trabajo, estos pueden permitir o impedir, por ejemplo, la arbitrariedad de las decisiones relacionadas con la solución de conflictos, con la distribución de las tareas o la promoción.

b.- Confianza vertical. La confianza es la seguridad que se tiene de que dirección y trabajadores actuaran de manera adecuada o competente. En una relación de poder desigual, la confianza implica la seguridad de que quien ostenta más poder no sacará ventaja de la situación de mayor vulnerabilidad de otras personas: no puede crecer la confianza sobre la base del trato injusto.

Tiene que ver con la opinión favorable de que dirección y trabajadores actuaran de adecuada y competentemente, con la fiabilidad de la información que fluye desde la dirección a los trabajadores, y con el nivel en que éstos puedan expresar su opinión.

El origen de la falta de confianza tiene mucho que ver con la experiencia previa de justicia organizacional y, ésta, con las prácticas de gestión laboral más relacionadas con el trato equitativo y la transparencia.

Dimensiones de salud, estrés y satisfacción

Antes se han definido los factores de riesgo psicosocial como las exposiciones, la organización del trabajo como el origen de éstas, y el estrés como el precursor o antecesor de los *efectos* que se pretende y debe evitar. Además, el conjunto de exposiciones laborales y condiciones de trabajo tienen una gran influencia en la satisfacción laboral.

La evaluación de riesgos psicosociales debe fundamentarse en la información sobre exposiciones a riesgos psicosociales, y no en sus posibles efectos. Evaluar riesgos basándose en información sobre el estado de salud podría conllevar graves errores.

En primer lugar porque los efectos en salud pueden ser tardíos y aparecer tras largos periodos de latencia, mucho después de la evaluación. En segundo lugar, porque las condiciones de trabajo nocivas son un poderoso factor de selección de la población, de forma que las personas que puedan enfermar son fácilmente expulsadas del empleo, pudiéndose encontrar, en el momento de la evaluación, solamente personas sanas incluso en ambientes de trabajo muy nocivos. Por otra parte, los efectos en salud de la exposición nociva a riesgos psicosociales no son específicos de éstos, pudiendo tener múltiples causas.

La evaluación de riesgos no constituye una investigación científica sobre la etiología de las enfermedades, sino un proceso socio-técnico basado en el método científico que pretende evitar dañosa la salud a través de la modificación de las causas de enfermedad presentes en la empresa. Aunque en ciertas condiciones la información obtenida en evaluaciones de riesgos puede ser útil para proyectos de investigación en

salud, como regla general debe dejarse muy claro que un proyecto de investigación requiere de protocolos, diseños y procesos específicos y diferenciados.

Así pues, en una evaluación de riesgos, la comparación de los indicadores de salud de la población ocupada en la empresa con los de la población de referencia no tiene más valor que el meramente descriptivo de la salud de los y las trabajadoras de la empresa, y por este motivo no forman parte del Informe Preliminar de la metodología COPSOQ-Istas21.

Desde el punto de vista de la evaluación de intervenciones preventivas, puede ser muy interesante no sólo comparar las medidas de las exposiciones antes y después de la implementación de las medidas preventivas, sino también comparar las medidas de estas dimensiones de salud obtenidas en el momento de la evaluación de riesgos con otras obtenidas un tiempo después de las intervenciones preventivas (por ejemplo, seis meses, un año, o más, después). Por este motivo, se incluyen las preguntas de salud en el cuestionario.

1. Satisfacción con el trabajo

La satisfacción con el trabajo es una medida general de calidad del medio ambiente laboral, que se ha empleado en numerosas investigaciones. La baja satisfacción en el trabajo se ha relacionado con múltiples efectos, aunque se debe tener en cuenta que pueden existir distintas definiciones de (in)satisfacción en el trabajo y que ésta tiene también que ver con las expectativas de las personas. En las intervenciones psicosociales, es interesante el seguimiento de la (in)satisfacción en el trabajo para contrastar cómo evoluciona el proceso preventivo.

CoPsoQ-istas21 utiliza la escala de satisfacción laboral del Whitehall II.

2. Salud general

La percepción del estado de salud general es un indicador muy fiable de mortalidad y morbilidad y utilización de servicios de salud, entre otros, y es fácil de obtener y de interpretar.

CoPsoQ-istas21 utiliza una sola pregunta, validada y ampliamente utilizada en la mayoría de encuestas de salud y diversos instrumentos como el SF36.

3. Salud mental

También en este punto se utiliza la escala de salud mental general del SF36 que incluye la depresión, la ansiedad, el control de la conducta y el control emocional y el efecto positivo en general.

La salud mental es uno de los aspectos más importantes de la salud y uno de los pilares centrales de la calidad de vida.

4. Estrés

Podemos definir el estrés como *“un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación”*.

La ventaja de medir estrés es que éste es un indicador “proximal” a la exposición psicosocial, es decir: el nivel de estrés puede modificarse en periodos de tiempo muy cortos y, en todo caso, muy inferiores a los periodos de latencia de las enfermedades. La desventaja estriba en que el estrés no constituye un indicador negativo de por sí, pues solamente si se mantiene en el tiempo, es excesivamente intenso o frecuente puede ser precursor de enfermedad.

CoPsoQ-istas21 emplea la escala de estrés desarrollada por Sven Setterlind y empleada en una larga serie de investigaciones.

5. Burnout

El Burnout se refiere a la fatiga y agotamiento emocional. COPSOQ-Istas21 incorpora la escala de burnout general de la versión del Copenhagen Burnout Inventory (CBI) validada en España. A diferencia del Maslach Burnout Inventory (MBI), el CBI mide el burnout en distintos escenarios de trabajo, con y sin atención a personas, y se centra en la fatiga y agotamiento emocional, conceptos más cercanos a la salud, excluyendo las estrategias de afrontamiento y las disfunciones organizacionales, que formarían parte de constructos diferenciados.



Evaluar para prevenir

Una vez evaluadas las exposiciones a factores de riesgo hay que desarrollar las medidas necesarias para su eliminación o control, lo que implicará introducir cambios en cómo se organiza el trabajo. Aunque la investigación en evaluación de intervenciones es limitada, existe evidencia suficiente de que las intervenciones preventivas son posibles y efectivas, especialmente si éstas son diseñadas e implementadas con estrategias integradas, dirigidas a las causas organizacionales de las exposiciones psicosociales nocivas, y cuentan con la participación activa de los agentes sociales en la empresa.

Dirigirse a las causas organizacionales de las exposiciones psicosociales nocivas implica identificar las prácticas concretas de gestión laboral que se encuentran en su origen. Algunas de estas prácticas empresariales merecen especial atención, las referentes a la ordenación, cantidad y modificación de la jornada laboral: las relativas al diseño de procesos de trabajo incluyendo la participación directa a los tipos de relación laboral, por citar aquellas para las que el número de estudios disponible de su relación con los riesgos psicosociales es mayor.

La democracia en el lugar de trabajo y la aplicación de fórmulas de participación directa grupal de los trabajadores en la realización cotidiana de sus tareas podrían conducir a un mejor entorno psicosocial de trabajo, mejorando especialmente el control (influencia, posibilidades de desarrollo y sentido del trabajo), el apoyo social (de compañeros y supervisores) y el reconocimiento. El diseño de tareas y métodos de trabajo debe contemplar las habilidades y conocimientos de los trabajadores y sus necesidades de aprendizaje y autonomía, dando cumplimiento a la legislación que insta al empleador a “adaptar el trabajo a la persona, en lo que respecta a la concepción de puestos, elección de equipos, métodos de trabajo y producción, con miras, en particular, a atenuar el trabajo monótono y repetitivo” (art. 15.d LPRL y art 36.5 ET).

Un estudio español relaciona el buen ambiente psicosocial de trabajo con la aplicación de métodos de trabajo participativos, con las fórmulas contractuales indefinidas, con no hacer sentir a los trabajadores que son fácilmente reemplazables o amenazarles con el despido, con la existencia de movilidad funcional vertical ascendente, con remuneraciones acordes a las horas trabajadas y a las tareas efectivamente desarrolladas, y con una jornada semanal entre 31 y 40 horas y en horario de mañana.

En este sentido, una empresa puede organizarse de manera saludable mediante la puesta en práctica de medidas concretas que:

- Reduzcan las exigencias psicológicas del trabajo;
- Incrementen las oportunidades de desarrollo de habilidades y conocimientos, evitando el trabajo monótono y repetitivo;

- Incrementen el nivel de control sobre los tiempos de trabajo (horas de entrada y salida, días de la semana, pausas, descansos, permisos, vacaciones...)
- Faciliten la compatibilización entre la vida laboral y familiar;
- Garanticen una jornada y horarios laborales pactados, eliminando o minimizando la distribución irregular y las prolongaciones de jornadas;
- Potencien la participación en las decisiones relacionadas con las tareas;
- Potencien la decisión de los/as trabajadores/as sobre sus condiciones de trabajo;
- Faciliten el apoyo entre el personal de la empresa;
- Fomenten la claridad y la transparencia organizativa, definiendo puestos de trabajo, tareas asignadas y margen de autonomía;
- Proporcionen formación y habilidades directivas no autoritarias;
- Eliminen la competitividad entre compañeros y/o departamentos;
- Eliminen el trabajo aislado;
- Garanticen el respeto y la justicia organizacional; impidiendo decisiones arbitrarias o no equitativas y asegurando unos procedimientos de trabajo justos
- Garanticen la seguridad y la estabilidad en el empleo y en las condiciones de trabajo (jornada, sueldo, etc...);
- Eliminen la discriminación por sexo, edad, etnia o de cualquier otra índole;

Acordar la utilización del método

Antes de iniciar la evaluación de riesgos, propiamente dicha, es importante preparar y crear las condiciones para que el proceso de evaluación y de prevención se realice en las mejores condiciones posibles. Los agentes implicados deben estar informados de los requisitos, del contenido y del proceso del CoPsoQ-istas21 y firmar un acuerdo explícito para su utilización.

1. Presentar el método

El método CoPsoQ-istas21 está basado en un proceso de intervención que contiene un cuestionario para la identificación, localización y valoración de los riesgos psicosociales. Los miembros de Comité de Seguridad y Salud, o los Delegados de Preven-

ción, según corresponda, deben conocer las características y el proceso de intervención del método, antes de firmar el acuerdo sobre su implementación en la empresa. Para ello es imprescindible realizar una acción informativa previa, donde se presente el método a todos sus miembros.

La presentación del método puede realizarla cualquier técnico o técnica que lo conozca y tenga experiencia en su implementación.

En el apartado “recursos” de www.copsoq.istas21.net se puede descargar una presentación que puede ser útil para ello.

2. Firmar el acuerdo para su implementación

Para la implementación del CoPsoQ-istas21 es necesario que en el marco del Comité de Seguridad y Salud, se acuerde su aplicación y en qué condiciones se va a llevar a cabo en la empresa. Este acuerdo se realizará por escrito, vinculará a las partes y garantizará el cumplimiento de las condiciones establecidas en la licencia de uso del manual del método.

El “Acuerdo tipo” para la utilización del método CoPsoQ-istas21” en el que se incorporan cláusulas tipo para incluir cada una de las particularidades de la licencia de uso: finalidad preventiva, participación, anonimato, confidencialidad y no modificación, se puede encontrar en formato modificable en el apartado recursos de: www.copsoq.istas21.net.

Para la concreción del acuerdo se requiere del debate y acuerdo en el Comité de Seguridad y Salud sobre tres aspectos.

a.- Establecer el ámbito de la evaluación. Debe acordarse cuál será el ámbito de la empresa en el que se realizará la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales.

La evaluación de riesgos debe realizarse en el conjunto de la empresa. Excepcionalmente podría ser necesario hacer una evaluación por fases, principalmente en grandes empresas con varios centros de trabajo. En ese caso, si se tiene que elegir, se tendrá en cuenta empezar en ámbitos en los que existan problemas manifiestos relativos a las condiciones de trabajo (ritmos altos, quejas de los trabajadores y trabajadoras...). No obstante, en ese caso, más tarde o más temprano se deberá realizar la intervención preventiva en toda la empresa.

El cuestionario se pasará a la totalidad de la plantilla del ámbito que haya decidido el CSS y debe tenerse en cuenta que según la normativa **los y las trabajadoras de empresas de trabajo temporal se deben incorporar en los procesos de evaluación de riesgos y prevención de la empresa usuaria.**

Atendiendo a los mecanismos y medios de coordinación necesarios para el cumplimiento de las obligaciones legales, se incluirá a las contratadas y subcontratadas y los y las trabajadoras autónomas dependientes en el proceso de intervención ante los riesgos psicosociales. Si bien es cierto que la empresa principal no puede cambiar ciertos aspectos en relación con las condiciones de trabajo (por ejemplo el salario), sí que incide en aquellos aspectos que corresponden a la interacción entre las empresas (por ejemplo en la ordenación del tiempo de trabajo).

b.- Decidir si se incorpora la información adicional para los planes y medidas de igualdad. Tras la aprobación de la Ley 3/2007, para la igualdad efectiva de hombres y mujeres, las empresas españolas deben realizar planes y medidas de igualdad.

El método contiene un cuestionario que contesta el conjunto de la plantilla. En dicho cuestionario se contempla, además de la exposición a riesgos psicosociales, datos referentes a las condiciones sociodemográficas, contratación, unidades de gestión y tarea, jornada, diseño de la tarea, salario y promoción. El conjunto de los resultados se presentan segmentados por sexos. Estos datos son una buena fuente de información, aunque no la única, para la fase de diagnóstico o de análisis de la realidad de la empresa, previa a la elaboración de los planes o medidas de igualdad. Así mismo pueden utilizarse en la fase de seguimiento o evaluación de dichos planes. La aplicación informática del método permite recoger en un documento específico las características sociolaborales de hombres y mujeres.

El Comité de Seguridad y Salud debe decidir si se generará dicho documento y de ser así quedará explicitado en el acuerdo sobre utilización del CoPsoQ-istas21 en la empresa. El documento que se genere se remitirá al ámbito de la empresa responsable de la negociación del plan o medidas de igualdad (dirección de la empresa y comité de empresa, comisión de igualdad...).

En el caso de que el grupo de trabajo, por razones de anonimato, decidiese eliminar la pregunta de sexo el informe de indicadores de igualdad no se podrá generar. En este caso prevalecerá el criterio de anonimato sobre el de dar cumplimiento al acuerdo adoptado en el Comité de Seguridad y Salud.

En el apartado de recursos de www.copsoq.istas21.net se puede consultar el documento “Ejemplo de información adicional para los planes y medidas de igualdad”. Como se ha señalado anteriormente los resultados del conjunto de las exposiciones a riesgos psicosociales se presentan por sexo, de manera que esta información también puede ser útil para los fines anteriormente planteados.

c.- Acordar el Grupo de trabajo: funciones y composición. Para facilitar la participación operativa de todos los agentes implicados en la prevención y agilizar

el proceso se creará un grupo de trabajo. La determinación de sus funciones se realizará en el CSS según los siguientes criterios

- Funciones básicas:

El grupo de trabajo es el encargado operativo de liderar, concretar y acordar las diferentes fases del proceso:

- Debatir y acordar cómo se realizará el trabajo de campo y ponerlo en marcha: adaptación del cuestionario, forma de distribución, respuesta y recogida del cuestionario, cómo preservar el anonimato y la confidencialidad.
- Conocer y debatir los resultados del análisis de las respuestas al cuestionario con el fin de acordar el origen de los riesgos y las medidas preventivas necesarias para disminuirlos o eliminarlos.
- Solicitar al Servicio de Prevención los resultados de exposición por las unidades de análisis no contempladas en el informe preliminar de evaluación, cuando sea necesaria información adicional para interpretar los resultados del informe.
- Priorizar y acordar los términos de ejecución de las medidas preventivas acordadas.
- Realizar el seguimiento y evaluación de la implementación de medidas preventivas.
- Definir y desarrollar, a lo largo de todo el proceso de intervención, las acciones encaminadas a informar a la plantilla, así como a garantizar su participación, que siempre se desarrollará mediante dinámicas grupales.
- En caso necesario, decidir y organizar la participación de los y las trabajadoras en los círculos de prevención.
- Presentar al comité de seguridad y salud la evaluación de riesgos y planificación de la actividad preventiva, así como cualquier otra actividad que se acuerde, para su ratificación.

- Composición:

El grupo de trabajo estará formado por representantes de los trabajadores y trabajadoras, y representantes de la dirección de la empresa, y contará con el asesoramiento técnico del servicio de prevención, así como de otros técnicos a propuesta de cada una de las partes.

Es conveniente que en el grupo de trabajo, además de personas que pertenecen al comité de seguridad y salud, también participen personas del comité de empresa y de la dirección de la empresa que no estén sólo implicadas en el ámbito

específico de salud laboral. Cuando se actúa ante los riesgos psicosociales se interviene en la organización del trabajo y de la producción/servicio por lo que la transversalidad que requiere la acción en salud laboral se hace especialmente importante en este campo de la prevención. En la fase de diseño de medidas preventivas su presencia va a ser imprescindible y la experiencia demuestra que es más fácil si están desde el principio, ya que compartirán en primera persona la definición del problema y será más fácil que se impliquen en su solución.

3. Constituir el grupo de trabajo

Una vez acordadas las funciones y la composición del grupo de trabajo este se debe constituir para iniciar el proceso de evaluación de riesgos.

Todas las personas que pertenecen al grupo de trabajo deben tener una copia del manual del método y de todos los anexos.

Preparar y realizar el trabajo de campo

Para obtener la información en base a la cual se evaluarán los riesgos psicosociales, el método CoPsoQ-istas21 utiliza un cuestionario estandarizado. Consta de 109 preguntas estructuradas en 3 partes: datos sociodemográficos, condiciones de trabajo y trabajo doméstico-familiar (25 preguntas), exposiciones psicosociales (69 preguntas), datos sobre salud y satisfacción (15 preguntas). En el manual del método (www.copsoq.istas.net) en sus anexos podemos encontrar, **Anexo I** se puede consultar un cuestionario tipo, en el **Anexo II** se adjunta una tabla en la que se recogen las preguntas asociadas a cada una de las dimensiones de exposición a riesgos psicosociales, en el **Anexo III** una tabla con los indicadores de condiciones de trabajo y en el **Anexo IV** una tabla con los indicadores de salud. En esta fase del proceso de intervención, el objetivo del grupo de trabajo es conseguir que la plantilla responda al cuestionario, condición indispensable para tener datos válidos para realizar la evaluación. En primer lugar se requiere de la adaptación del cuestionario y, posteriormente, la organización y planificación de la sensibilización, distribución, respuesta y recogida del cuestionario.

1. Adaptar el cuestionario

El cuestionario contiene siete preguntas que requieren adaptación a la realidad de la empresa en la que se va a usar. Son las preguntas relativas al sexo, edad, puesto de trabajo, departamento, antigüedad, relación laboral y horario. Estas preguntas son

las unidades de análisis que tiene en cuenta el método, es decir, aquellas condiciones socio-demográficas y de trabajo para las que el método permite obtener información de la exposición a los riesgos psicosociales.

Cada una de estas siete preguntas permite unos cambios distintos que se han resumido en las tres tablas siguientes. Analizar dichos cambios y decidir qué se adapta mejor a la realidad de la empresa es la tarea del grupo de trabajo en este punto. Cuando las decisiones estén tomadas, el técnico de prevención configurará el cuestionario específico de la empresa en la aplicación informática.

Antes de la reunión para la adaptación del cuestionario es imprescindible que el o la representante(s) de la dirección aporte los datos de la situación en la empresa respecto a las cuestiones tratadas en las 7 preguntas-unidades de análisis. Para ello completará la información de la tabla que se incluye en el **Anexo III** de este manual. La hará llegar a todos los miembros del grupo de trabajo con una antelación mínima de 15 días antes de la fecha de la reunión. Esta **información es indispensable** para conseguir que el cuestionario sea anónimo.

a.- Criterios generales para la adaptación del cuestionario. En la adaptación de las siete preguntas, que son las unidades de análisis, se ha de tener en cuenta que es necesario obtener la información de la exposición lo más desglosada posible, para poder localizar las situaciones desfavorables para la salud y plantear medidas preventivas específicas para cada situación. Ello sin dejar de lado la operatividad: no puede haber tantas categorías de análisis que sea imposible gestionarlas y se debe respetar el anonimato del cuestionario, una de las condiciones indispensables para obtener la respuesta sincera de la plantilla. El método plantea por defecto unas opciones de respuesta a 5 de estas 7 preguntas. Estas opciones de respuesta representan la situación de la mayoría de la población asalariada, por ello, no va a ser habitual modificarlas. Aún así, el grupo de trabajo puede decidir hacerlo. Las opciones de respuesta que se planteen a las 7 preguntas han de ser excluyentes, exhaustivas y precisas.

-Excluyente significa que las opciones de respuesta se han de definir de manera que cualquiera que conteste el cuestionario pueda marcar sólo una opción de respuesta para definir su situación; un trabajador o trabajadora que conteste el cuestionario no puede encontrarse en la situación de tener que señalar dos opciones de respuesta pues sólo se podrá tener en cuenta una al entrar los datos.

-Exhaustiva significa que las opciones de respuesta tienen que contemplar todas las alternativas existentes en la empresa; el propósito es que ningún trabajador o trabajadora deje de contestar una pregunta porque su situación no está recogida en las distintas opciones de respuesta.

-Precisa significa que las opciones de respuesta han de permitir realizar el mayor número de distinciones posibles de la situación de exposición, con los límites de la no vulneración del anonimato y el requisito de la operatividad. En este sentido, es importante tener en cuenta que este método NO plantea la necesidad de un número mínimo de trabajadores/as en las op-

ciones de respuesta de las preguntas a adaptar. CoPsoQ-istas21 no realiza comparaciones directamente entre categorías de las unidades de análisis sino entre cada una de ellas (por pequeña que sea) y su valor poblacional de referencia

b.- Preguntas que pueden suprimirse. Esta tabla muestra las únicas dos preguntas del cuestionario CoPsoQ-istas21 que pueden suprimirse y explica el objetivo y las implicaciones que tiene su supresión.

Pregunta y opciones de respuesta por defecto	Cambio(s) posible(s)	Objetivos	Implicaciones de los cambios
<p>1. Sexo Eres:</p> <p><input type="checkbox"/> Mujer <input type="checkbox"/> Hombre</p>	<p>Eliminar pregunta</p>	<p>Garantizar el anonimato en empresas en las que hay muy pocos hombres o muy pocas mujeres.</p>	<p>Si se suprime esta pregunta no podrán analizarse las diferencias de exposición por sexo ni elaborar el documento de indicadores de igualdad.</p>
<p>2. Edad ¿Qué edad tienes?:</p> <p><input type="checkbox"/> Menos de 31 años <input type="checkbox"/> Entre 31 y 45 años <input type="checkbox"/> Más de 45 años</p>	<p>Eliminar pregunta</p>	<p>Garantizar el anonimato en empresas en las que hay muy pocas personas de un determinado grupo de edad.</p>	<p>Si se suprime esta pregunta no se podrá presentar ningún resultado por edad.</p>

c.- Preguntas cuyas opciones de respuesta pueden ser modificadas. Las opciones de respuesta de algunas preguntas relativas a las condiciones de trabajo pueden modificarse para adaptarlas a la realidad de la empresa. En la mayoría de casos, las opciones de respuesta que propone el CoPsoQ-istas21 se ajustan a la situación de la empresa; en caso contrario, se procederá a modificarlas de la manera que indica la Tabla.

No olvidar que las preguntas cuyas opciones de respuesta se pueden modificar, **no pueden ser suprimidas.**

Pregunta y opciones de respuesta por defecto	Cambio(s) posible(s)	Objetivos
<p>8. Antigüedad ¿Cuánto tiempo llevas trabajando en XXX?</p> <p><input type="checkbox"/> Menos de 30 días</p> <p><input type="checkbox"/> Entre 1 mes y hasta 6 meses</p> <p><input type="checkbox"/> Más de 6 meses y hasta 2 años</p> <p><input type="checkbox"/> Más de 2 años y hasta 5 años</p> <p><input type="checkbox"/> Más de 5 años y hasta de 10 años</p> <p><input type="checkbox"/> Más de 10 años</p>	<p>a) Eliminar alguna(s) opción(es) de respuesta.</p> <p>b) Modificar el intervalo de las opciones de respuesta que se obtienen por defecto.</p> <p>c) Añadir un máximo de 3 opciones de respuesta más.</p>	<p>Localizar las exposiciones.</p> <p>Eliminar la(s) opción(es) de respuesta que no se adecuen a la realidad de la empresa.</p> <p>Poder representar la realidad de las condiciones de trabajo de toda la plantilla garantizando el anonimato.</p>
<p>9. Relación laboral ¿Qué tipo de relación laboral tienes con XXX?</p> <p><input type="checkbox"/> Soy fijo (tengo un contrato indefinido,...)</p> <p><input type="checkbox"/> Soy fijo discontinuo</p> <p><input type="checkbox"/> Soy temporal con contrato formativo (contrato temporal para la formación, en prácticas...)</p> <p><input type="checkbox"/> Soy temporal (contrato por obra y servicio, circunstancias de la producción, etc.)</p> <p><input type="checkbox"/> Soy funcionario</p> <p><input type="checkbox"/> Soy interino</p> <p><input type="checkbox"/> Soy un/a trade (<i>aún siendo autónomo, en realidad trabajo para alguien del que dependo, trabajo para uno o dos clientes</i>)</p> <p><input type="checkbox"/> Soy becario/a</p> <p><input type="checkbox"/> Trabajo sin contrato</p>	<p>a) Eliminar alguna(s) opción(es) de respuesta.</p> <p>b) Modificar el redactado de las opciones de respuesta que se obtienen por defecto.</p>	<p>Localizar las exposiciones.</p> <p>Eliminar la(s) opción(es) de respuesta que no se adecuen a la realidad de la empresa.</p> <p>Garantizar el anonimato.</p>

13. Horario

¿Cuál es tu horario de trabajo?

- Jornada partida (mañana y tarde)
- Turno fijo de mañana
- Turno fijo de tarde
- Turno fijo de noche
- Turnos rotatorios excepto el de noche
- Turnos rotatorios con el de noche

a) Eliminar alguna(s) opción(es) de respuesta.

b) Modificar el redactado de las opciones de respuesta que se obtienen por defecto.

c) Añadir un máximo de 3 opciones de respuesta más.

Localizar las exposiciones.

Eliminar la(s) opción(es) de respuesta que no se adecuen a la realidad de la empresa.

Poder mostrar la realidad de las condiciones de trabajo de toda la plantilla.

Garantizar el anonimato.

d.- Preguntas cuyas opciones de respuesta han de crearse. Puestos y departamentos. Las preguntas referentes a puestos de trabajo y departamentos requieren que se creen las opciones de respuesta en cada caso ya que son específicas de cada empresa. En cada empresa el nombre de los puestos y los departamentos es distinto. Ver criterios en la siguiente tabla.

Preguntas para las que hay que crear opciones de respuesta (no pueden suprimirse)

Pregunta	Elaboración	Objetivo(s)	Implicaciones de la adaptación
<p>3. Departamentos, áreas, secciones, zonas.</p> <p>Opción 1: Indica en qué departamento o sección trabajas en la actualidad. Señala únicamente una opción.</p> <p>Opción 2: Indica en qué departamento (s) o sección (es) has trabajado durante los últimos XX meses.</p> <p><input type="checkbox"/> _____</p> <p><input type="checkbox"/> _____</p>	<p>Exige incluir los departamentos, secciones, zonas u otras unidades de gestión (o agrupaciones de estas) específicas de la empresa (ver en el recuadro posterior algunos criterios para definirlos)</p> <p>Si existen rotaciones entre unidades de gestión, hay que establecer un periodo en meses para su consideración.</p>	<p>Localizar las exposiciones.</p> <p>Garantizar el anonimato.</p>	<p>Imprescindible para producir resultados específicos por unidades de gestión de la empresa.</p>

<p>4. Puestos de trabajo</p> <p>Opción 1: Indica qué puesto de trabajo ocupas en la actualidad. Señala únicamente una opción.</p> <p>Opción 2: Indica el o los puesto(s) de trabajo que has ocupado en los últimos XX meses.</p> <p><input type="checkbox"/> _____</p> <p><input type="checkbox"/> _____</p>	<p>Exige incluir los puestos de trabajo o agrupaciones de estos, específicos de la empresa (ver en el recuadro posterior algunos criterios para definirlos)</p> <p>Si existen rotaciones entre puestos de trabajo, hay que establecer un periodo en meses para su consideración.</p>	<p>Localizar exposiciones.</p> <p>Garantizar el anonimato.</p>	<p>Imprescindible para producir resultados específicos por puesto de trabajo.</p>
---	--	--	---

Es importante establecer los criterios para definir los puestos de trabajo y los criterios para definir departamentos, áreas, zonas.

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

la empresa, de forma que todo el mundo pueda identificar su puesto). Ver ejemplo en Anexo VIII del manual del método, www.copsoq.istas.net.

Si existe rotación de trabajadores y trabajadoras entre puestos (independientemente de que legalmente se considere movilidad o no y que salarialmente sea reconocida o no), se ha de concretar qué tiempo se tiene que tener en cuenta para observar tales rotaciones (en meses: último mes, últimos 4 meses, etc.).

- **Criterios para definir departamentos, áreas, zonas.** En la mayoría de casos tampoco se puede tratar por separado todos los departamentos, secciones o zonas de la empresa, lo que va a requerir agrupar. Ver ejemplo en Anexo VIII del manual del método. Para ello, el grupo de trabajo tendrá en cuenta que lo que se quiere observar son las diferencias entre unidades de gestión, por lo que la agrupación se realizará siguiendo el criterio de tener el mismo superior jerárquico. El organigrama actualizado puede ser muy útil para esta tarea. Para ver las diferencias de exposición entre plantilla de ETTs, subcontratas y contratadas y la plantilla empleada de forma directa por la empresa, es esta pregunta sobre departamentos dónde se deben añadir como opciones de respuesta. En las demás preguntas estarán incluidos con la plantilla contratada de forma directa por la empresa (por ejemplo en las exposiciones por puesto de trabajo, por turno, sexo...).

2. Diseñar la distribución, respuesta y recogida del cuestionario y la sensibilización de la plantilla

Para garantizar que los datos de la evaluación son válidos se necesita una alta participación de la plantilla o dicho de otro modo, es imprescindible que la tasa de respuesta sea alta. Para ello, las tareas del grupo de trabajo en esta fase son imprescindibles. Una tasa de respuesta se considera aceptable a partir del 60% de la plantilla del ámbito de evaluación, mejor cuanto más cercana al 100%.

- a.- Diseño de mecanismos de distribución, respuesta y recogida del cuestionario.** El objetivo del grupo de trabajo es diseñar formas de distribución, respuesta y recogida que preserven la confidencialidad y el anonimato y garanticen la máxima participación, de forma sincera y libre. Se pondrá especial énfasis en garantizar la participación de aquellos trabajadores y trabajadoras en situaciones atípicas (turno nocturno, en misión, trabajo en domingos...) y en situación de incapacidad temporal, entre los que debe asegurarse la distribución y recogida de los cuestionarios.

Algunas medidas concretas para la **distribución y recogida** pueden ser:

- Distribuir el cuestionario dentro de sobres que puedan usarse para su devolución.
- El cuestionario y el sobre para su devolución no contendrán códigos de identificación (nombre, DNI, símbolos) de la persona que responde.
- Utilizar urnas cerradas y selladas con las firmas de los miembros del grupo de trabajo, en las que se mezclen los cuestionarios de distintos puestos de trabajo y departamentos o secciones.
- Ubicar las urnas en espacios cerrados pero a los que tenga acceso fácil una parte importante de la plantilla y en los que siempre haya alguien (por ejemplo: centralita....)

La respuesta del cuestionario requiere entre 20 y 45 minutos, en función de la complejidad del puesto de trabajo de la persona que contesta. Personas con bajos niveles de instrucción o con dificultades de lenguaje pueden necesitar más tiempo. Algunas medidas concretas para el momento de la **respuesta** son:

- la reorganización de la producción o el servicio de tal forma que la plantilla disponga del tiempo necesario para contestar.
- reunir a los trabajadores en un espacio adecuado, amplio, silencioso y con luz.

Una vez tomadas las medidas para facilitar la respuesta, cuestionario en mano, la respuesta es voluntaria, individual y confidencial y debe ser contestado con las suficientes condiciones materiales de tiempo e intimidad. El periodo de recogida de respuestas debe ser suficiente pero no excesivo. Se concretará en cada empresa, previendo todas las situaciones posibles (turnos, vacaciones, etc.).

b.- Diseño del proceso de información a la plantilla. La iniciativa de abordar la evaluación de riesgos psicosociales y la consiguiente intervención preventiva utilizando la metodología CoPsoQ-istas21 debe comunicarse de forma clara. Es muy importante la visualización ante el conjunto de la plantilla del acuerdo entre la dirección de la empresa y los y las representantes de los trabajadores y trabajadoras. La totalidad de la plantilla implicada ha de conocer los objetivos, las características del proceso de intervención, los plazos de ejecución, así como los nombres de las personas que forman el grupo de trabajo y el compromiso de facilitar su participación a lo largo de todo el proceso, en términos concretos (de tiempo, por ejemplo). Con anterioridad a la distribución del cuestionario, el grupo de trabajo debe abrir un proceso de información-sensibilización específico sobre los riesgos psicosociales y el proceso de intervención. Para facilitar esta tarea en el **Anexo IV** de este manual se detallan los aspectos sobre los que necesariamente habrá que informar a todos los trabajadores y trabajadoras, incluyendo algunas consideraciones sobre comunicación escrita.

- **Actividades concretas:**

- Realizar reuniones informativas presenciales en las que se explicarán los aspectos detallados en el **Anexo IV** de este manual. Para prepararlas el GT además, dispone de una presentación “Información a los trabajadores” accesible en formato adaptable
- Elaborar comunicaciones escritas dirigidas a la totalidad de la plantilla usando los canales consensuados y habituales (circulares, carta individual, tablón de anuncios, boletín electrónico, nómina, ...). Para prepararlas, ver el **Anexo IV** de este manual, que también es accesible en formato adaptable en la web del método.

3. Poner en marcha el trabajo de campo

a.- Generar el cuestionario. Una vez tomadas todas las decisiones respecto a la adaptación del cuestionario y a los mecanismos de su distribución, respuesta y recogida, el cuestionario será configurado y generado por el personal técnico de prevención a través de la aplicación informática del método.

El grupo de trabajo revisará el cuestionario antes de su distribución, poniendo especial atención a las preguntas cuyas opciones de respuesta hayan sido adaptadas y a la información de la introducción respecto a su distribución, respuesta y recogida

b.- Informar a la plantilla. El grupo de trabajo ha de publicitar los materiales preparados y celebrar las reuniones informativas previamente diseñadas para trabajadores/as y mandos intermedios, la dirección de la empresa y representantes de los trabajadores/as no implicados en el grupo de trabajo.

La experiencia muestra que este paso es crucial para obtener una tasa de respuesta adecuada. Ha sido decisivo por un lado, la adaptación de los contenidos de las sesiones informativas a los interlocutores y por otro, la visualización del acuerdo y trabajo conjunto de las partes, asistiendo ambas a las reuniones informativas con el personal técnico que asesora. Realizar reuniones específicas con los mandos intermedios también es de gran importancia para facilitar todo el proceso.

Es imprescindible introducir esta información en la aplicación informática (ver Anexo VI del manual del método, www.copsoq.istas.net). Concretamente, ha de indicarse Cómo y Quién realiza la Información a la plantilla,

c.- Distribuir, responder y recoger el cuestionario. Se trata de poner en práctica el trabajo previamente diseñado. Los miembros del grupo de trabajo tienen que ser protagonistas de esta fase, realizando el seguimiento de la distribución, respuesta y recogida de cuestionarios y resolviendo o canalizando las dudas que

puedan surgir entre la plantilla. En la distribución, respuesta y recogida resulta clave la presencia de representantes de los agentes sociales además del personal técnico.

Anunciar previamente el momento de recuento de los cuestionarios es un estímulo para la participación, al igual que anunciar que en ese momento se hará pública la tasa de respuesta global. Es imprescindible introducir esta información en la aplicación informática (ver Anexo VI del manual del método, www.copsoq.istas.net). Concretamente, ha de indicarse Cómo y Quién realiza la Distribución de los cuestionarios, Cómo se realiza la respuesta al cuestionario y Cómo y Quién los recoge.

Interpretar los resultados y acordar medidas preventivas

Este capítulo se centra en el Informe preliminar de evaluación de riesgos psicosociales y en su utilización para establecer medidas preventivas que cambien las condiciones de trabajo nocivas, incorporando el conocimiento y la experiencia de los miembros del grupo de trabajo. A lo largo de este capítulo, cuando utilizamos la expresión “empresa” nos referimos a la unidad de análisis mayor. Habitualmente esta será toda la empresa u organización ya que se habrán evaluado las condiciones de trabajo relativas a los riesgos psicosociales de todas las unidades, salvo que se haya decidido comenzar la evaluación por una unidad de gestión menor. Del mismo modo, todas las referencias que se hacen en este capítulo a la variable “sexo”, no se tendrán en cuenta si el GT ha decidido eliminar la pregunta sobre sexo del cuestionario para garantizar el anonimato.

1. Informatizar los datos y generar el informe preliminar

Como ya se ha mencionado anteriormente, la aplicación informática del método se utiliza desde las primeras fases del proceso de intervención y exige crear el cuestionario que a su vez produce la base de datos. Ahora, se trata de introducir los datos para finalmente generar el informe preliminar de evaluación de riesgos psicosociales (a partir de ahora IP o informe preliminar).

a.- Informatizar los datos de los cuestionarios. El GT decidirá quién es el personal responsable de gestionar e informatizar los datos, habitualmente será personal del servicio de prevención propio o ajeno, o se externalizará contratando una

empresa de grabación de datos. En cualquier caso, las personas responsables de gestionar y grabar los datos estarán sujetas a secreto profesional para **garantizar la confidencialidad de los mismos y el anonimato** de los trabajadores y trabajadoras. Quien realice la introducción de datos y el técnico o técnica que gestione la aplicación informática están obligados a no realizar una lectura individual de los cuestionarios. Estos serán custodiados en un lugar seguro hasta su destrucción, una vez se haya acabado el proceso de interpretación de resultados y acuerdo de medidas preventivas.

Antes de generar el informe preliminar, el técnico/a responsable de la evaluación debe asegurarse que ha informatizado todos los datos que la aplicación necesita para ello (no sólo los datos de los cuestionarios, sino también la información del proceso de intervención realizado hasta este momento o los datos para calcular las tasas de respuesta).

b.- Generar el informe preliminar. Una vez informatizados los datos, la aplicación analiza automáticamente los datos y permite generar, tras un clic, un documento de evaluación (disponible en formato pdf) que denominamos Informe Preliminar para la Evaluación de Riesgos Psicosociales, informe preliminar o IP. El personal técnico acreditado es el responsable de generar el Informe Preliminar sin deficiencias ni errores y entregarlo al Grupo de trabajo.

Todos los miembros del GT deben disponer de una copia del IP que permitirá conocer las características de la exposición a los riesgos psicosociales y debatir sobre su origen, así como acordar las medidas preventivas a implementar.

En el apartado recursos de www.copsoq.istas21.net se puede descargar un ejemplo del IP para su consulta: —Informe Preliminar para consulta y en el Anexo V de este manual se encuentra la descripción esquemática de su contenido.

2. Concretar la exposición, su origen y las medidas preventivas

El objetivo de esta fase del proceso es determinar qué medidas preventivas se deben implementar para eliminar o reducir los riesgos. Para conseguirlo es necesario partir de los datos que se presentan en el informe preliminar que caracterizan cada una las exposiciones y orientan su posible origen. A partir de la discusión sobre el origen, es decir, el porqué se producen, se podrán definir las medidas preventivas, es decir, se identificarán los cambios necesarios en las condiciones de trabajo. Ello, en base al conocimiento derivado de la experiencia de los miembros del grupo de trabajo.

a.- Caracterizar la exposición y su posible origen. Para facilitar su comprensión, es imprescindible que todas las explicaciones que vienen a partir de ahora se lean con un informe preliminar delante (ya sea el de la empresa en la que se está realizando la evaluación o el de consulta).

- En primer lugar, el Grupo de Trabajo ha de valorar el alcance real de la evaluación, a través de la **tasa de respuesta**.

Una tasa de respuesta aceptable debe situarse a partir del 60%. Es decir, si la tasa de respuesta en un puesto, sexo o un departamento es del 60% o superior se considerará evaluado. Si es así para todas las categorías, de todas las unidades de análisis, se puede seguir adelante con la interpretación de los resultados.

Si una o más tasas de respuesta son inferiores al 60% se deberán seguir las recomendaciones del epígrafe sobre tasa de respuesta que se encuentra en apartado 4.1. del informe preliminar (**Anexo V** de este manual).

- En segundo lugar, el Grupo de trabajo analizará los datos de prevalencia de la exposición relativos a la empresa. Con ello se obtendrá una primera visión de cómo se distribuye la exposición a los riesgos psicosociales. Se tendrá una foto de cuál es la **situación de exposición** a riesgos psicosociales (qué dimensiones son las más o menos problemáticas) y de su **localización** (en qué puestos, sexo o departamentos está la exposición). Estos datos se presentan en el apartado 4.3. del informe preliminar, en dos tablas y un gráfico.

La primera tabla y el gráfico nos proporcionan una imagen de qué **dimensiones de riesgo psicosocial** son las **más y menos problemáticas en la empresa**. El GT ha de identificar qué dimensiones son más problemáticas ya que la situación desfavorable para la salud (rojo) afecta a una proporción mayor de la plantilla (es más grande); y, qué dimensiones son menos problemáticas, ya que la situación favorable (verde) afecta a una proporción mayor de la plantilla. La segunda tabla nos muestra la situación de exposición (rojo, amarillo o verde) que concentra un mayor número de trabajadores/as de los distintos **puestos de trabajo, sexo o departamentos**. De esta manera se tiene una idea de qué puestos de trabajo, departamento o secciones y sexo son los que se encuentran en una situación peor de exposición (los que tienen más rojos) y cuáles en una situación más favorable (los que tienen más verdes) para cada una de las dimensiones de riesgo. Así el GT puede localizar de forma rápida las exposiciones e identificar las desigualdades de exposición, si las hay.

- En tercer lugar, para preparar la discusión del origen y las medidas preventivas, el GT trabajará la información pormenorizada de cada dimensión y la relativa a las condiciones de empleo y trabajo. Esta aparece en los apartados 4.2. y 4.4. del IP.

Se trabajará dimensión a dimensión, es decir, el grupo de trabajo no pasará a la discusión de la siguiente dimensión hasta que no se hayan discutido las medidas preventivas de la dimensión psicosocial que esté trabajando.

A continuación se proponen unas pautas de lectura de esta información utilizando la siguiente tabla. La persona técnica resumirá en las columnas correspondientes de la matriz, todo aquello que el grupo de trabajo vaya decidiendo. Se obtiene en formato modificable en www.copsoq.istas21.net en el apartado recursos.

**MATRIZ EXPOSICIÓN, ORIGEN Y MEDIDAS PREVENTIVAS
DIMENSIÓN.....**

RESULTADOS DE LA EXPOSICIÓN Y SU LOCALIZACIÓN	RESULTADOS QUE ORIENTAN SOBRE EL ORIGEN DE LA EXPOSICIÓN	ORIGEN	MEDIDAS PREVENTIVAS
.....
.....
.....
.....
.....

Columna RESULTADOS DE LA EXPOSICIÓN Y SU LOCALIZACIÓN Ir al apartado 4.4 del informe preliminar (**Anexo V** de este manual) **y para cada dimensión:**

- Leer la **definición** de la dimensión.
- Leer y anotar en la matriz el **porcentaje** de trabajadores expuestos a la situación más desfavorable para su salud (**rojo**), para el total de la **empresa**.
- Viendo los gráficos, identificar y anotar los **puestos de trabajo, el sexo y los departamentos** donde se encuentre localizada esta exposición, es decir, aquellos que presenten un porcentaje de trabajadores en **rojo** mayor a la población de referencia (barra estrecha).

Columna RESULTADOS QUE ORIENTAN SOBRE EL ORIGEN DE LA EXPOSICIÓN En el apartado 4.4. del informe preliminar (**Anexo V** de este manual) **y para cada dimensión:**

- Analizar la tabla de respuestas a las **preguntas asociadas a cada dimensión**. Identificar y anotar las preguntas asociadas a la exposición que concen-

tran un mayor porcentaje de plantilla en las respuestas negativas, que son las que contribuyen a unas peores condiciones de trabajo.

- Leer el apartado que orienta sobre su “posible origen”.
- ✓ Teniendo en cuenta las dos informaciones anteriores, ir al apartado 4.2. del Informe Preliminar (**Anexo V** de este manual) e identificar en las tablas, las **condiciones de trabajo** que estén relacionadas. Anotarlas en la columna.

EJEMPLO. En la dimensión doble presencia, un porcentaje alto de trabajadores que contestan que siempre o muchas veces necesitan estar en la empresa y en casa a la vez, puede estar relacionado con los datos que aparecen en el apartado 4.2. relativos a las características de la jornada.

- ✓ Volver al apartado **4.4** y leer en la definición las posibles relaciones con otras **dimensiones psicosociales**. Ir a esas dimensiones y analizar tanto sus gráficos como la tabla de respuestas a las preguntas asociadas por si dan más pistas. Anotar las conclusiones en la columna.

b.- Determinar el origen y las medidas preventivas. El **conocimiento y la experiencia de los agentes sociales** de la empresa es ahora el elemento clave, que ha de conjugarse con los datos del IP analizados hasta aquí.

Columna ORIGEN

A la vista de los datos, los miembros del GT están en disposición de discutir y acordar las condiciones de trabajo origen de las exposiciones. Para ello puede ser útil responder a la siguiente pregunta **¿qué aspectos de la organización del trabajo son los que hacen que la exposición sea desfavorable para la salud?** Las respuestas a esta pregunta nos indicarán qué aspectos hay que cambiar para eliminar o reducir las exposiciones nocivas. La discusión ha de partir de los datos sobre condiciones de trabajo anotados en las dos anteriores columnas, aunque se pueden plantear otras condiciones de trabajo que todavía no habían salido.

La persona técnica responsable de la evaluación recogerá todo aquello que el grupo de trabajo vaya acordando en la discusión.

Columna MEDIDAS PREVENTIVAS

Atendiendo a las conclusiones de la discusión sobre las condiciones de trabajo que originan la exposición, el GT ha de discutir y acordar las medidas preventivas. La evaluación de riesgos **no es un fin en sí misma, sino un instrumento para la prevención.**

Las medidas preventivas deben formularse de forma concreta, definiendo los procesos que sean necesarios, es decir, el qué se va a hacer y el cómo se va a hacer. Para concretar las medidas preventivas:

- el GT debe identificar su **ámbito de aplicación**. Este tiene que ver con la localización de las exposiciones que se quieren reducir con cada una de las medidas preventivas y establecerlo es imprescindible. Por ejemplo, ha de identificarse si se aplica a todos los puestos de trabajo o sólo a un puesto de trabajo concreto.
- el GT debe tener en cuenta que puede haber tres tipos de medidas preventivas:

Medidas que intervienen en el origen de la exposición. Afectan directamente a la organización del trabajo. La mayoría de investigadores consideran que estas medidas son la más efectiva desde el punto de vista de la salud.

EJEMPLO. Para actuar sobre las bajas posibilidades de desarrollo (bajas posibilidades de aplicar habilidades y conocimientos en el trabajo y aprender nuevos) normalmente se plantea la medida de enriquecer el trabajo, a través de la rotación a puestos de trabajo con contenidos más complejos y/o mecanismos de participación directa de los y las trabajadores.

Medidas de acompañamiento. Imprescindibles para que las medidas en origen funcionen, necesarias pero insuficientes por sí mismas para reducir los riesgos, normalmente se concretan en medidas como formación e información.

EJEMPLO. Para implementar las medidas que hemos comentado en el ejemplo anterior, lo habitual es que sea necesario realizar algún proceso de formación, por ejemplo, si se ha optado por la participación directa, una medida de acompañamiento podría ser formar a los trabajadores y superiores en habilidades relacionadas con esas formas de participación.

Medidas de protección. Sólo se desarrollaran para reducir las exigencias emocionales

Las conclusiones de la discusión sobre las medidas preventivas serán recogidas en la última columna de la matriz. **Se rellenará una tabla para cada dimensión.**

Estas tablas complementarán el Informe preliminar de evaluación, conformando el **documento final de evaluación de riesgos psicosociales.**

En la mayor parte de casos una vez se acuerden las **medidas preventivas** para una exposición, **se estará en condiciones de implementarlas.** Si este es el caso, se **planificarán** siguiendo las pautas planteadas en el manual del método. Dicha planificación se presentará al Comité de Seguridad y Salud para su ratificación e incorporación en la planificación preventiva que esté en funcionamiento en la empresa.

Si el GT lo considera necesario y oportuno, puede incorporar a la discusión del origen y las medidas preventivas de una dimensión, a **otros miembros de la dirección o de la representación de los trabajadores**, para que aporten explicaciones o propuestas en relación a los aspectos para los que los miembros del grupo de trabajo tengan un conocimiento limitado.

Así mismo, el GT puede decidir realizar **círculos de prevención**, con los mismos objetivos. Estos son grupos de trabajadores y trabajadoras en situación de exposición desfavorable para la salud, que reúne el grupo de trabajo a efectos de consulta, para concretar el origen y/o las medidas preventivas de los riesgos a los que están expuestos. Hay que evitar que en estos círculos se vuelva a plantear y discutir la exposición a los riesgos psicosociales pues ya ha sido identificada y valorada. Este es el punto de partida. En el Anexo XIII del manual del método, www.copsoq.istas.net, se recoge toda la información necesaria para llevarlos a cabo (qué son, composición, dinámica, ejemplos de guiones, de circulares de convocatoria, de información y sensibilización a los trabajadores, de resúmenes...).

- c.- Medidas preventivas ante los riesgos psicosociales.** A continuación se señalan, de forma resumida, pautas para reducir o eliminar la exposición desfavorable para la salud a los riesgos psicosociales. Como ya se ha dicho, en el Anexo VI de este manual se puede consultar un documento que desarrolla estas ideas.
- **Enriquecer el contenido del trabajo** Enriquecer el contenido del trabajo es una línea de intervención preventiva que permite **actuar sobre la exposición a una baja influencia en el trabajo, a pocas posibilidades de desarrollo y a un bajo sentido del trabajo. También hemos visto que en algunos casos mejora la exposición nociva en reconocimiento y todas las relativas al apoyo social.**

Con esta finalidad las fórmulas organizativas más útiles pueden ser:

- **desarrollar alguna forma de participación directa (consultiva o delegativa) grupal de los trabajadores y trabajadoras.** Se trata de promocionar la autonomía de los trabajadores potenciando su participación efectiva (participación directa) en la toma de decisiones relacionadas con la realización de la propia tarea y las de la sección (en el cómo se hace), basándose en la experiencia y formación de aquellos y aquellas que desarrollan cada día esas tareas. Aunque hay diversas fórmulas individuales, son más convenientes las grupales en tanto permiten un aumento de las posibilidades de relación social y posibilitan el apoyo y el refuerzo en la realización del trabajo de compañeros y superiores.
- planificar de forma justa la **rotación entre puestos que impliquen tareas de mayor complejidad.**

Sea cual sea la fórmula escogida para enriquecer el trabajo es importante plantear dos medidas de acompañamiento. En primer lugar hay que planificar la **formación** necesaria para implementar los cambios tanto a los trabajadores/as como a los mandos intermedios y ello requiere **tiempo**. En segundo lugar y una vez los cambios estén implementados conviene revisar la **estructura salarial**.

Desde el punto de vista de la prevención, para combatir estos riesgos en origen, se trata de poner medios que superen la división clásica del trabajo entre tareas de ejecución y de diseño, la parcelación del trabajo (convertido en movimientos que duran microsegundos, en tareas sin sentido), la estandarización (hay que seguir las instrucciones para realizar cada tarea corta o movimiento, el trabajo está excesivamente pautado) y la concepción individual (se aborda en el apartado siguiente).

- **Trabajar de forma cooperativa** Trabajar de forma cooperativa es una intervención preventiva que permite incidir sobre el **bajo apoyo de compañeros y superiores** en el momento de realizar el trabajo, la **baja calidad de liderazgo**, la **baja claridad de rol**, el **bajo reconocimiento** y las **altas exigencias de esconder emociones**.

Para mejorar el apoyo en el trabajo primero es necesario facilitar la relación social (sin relaciones sociales no puede existir apoyo), **evitando los puestos de trabajo aislados y en segundo lugar, proporcionar las condiciones organizativas que fomenten la cooperación** y la prestación de ayuda entre compañeros y entre superiores y trabajadores en la realización de las tareas. Introducir el trabajo en equipo es una buena fórmula para ello. La plataforma necesaria sería fomentar la claridad y la transparencia organizativa, **definiendo los puestos de trabajo, las tareas asignadas y objetivos y el margen de autonomía** (lo que no debe implicar la excesiva normativización del trabajo).

Desde el punto de vista de la prevención, combatir estos riesgos en origen implica poner medios para superar la concepción de la empresa como un mercado interno en el que todas las unidades e individuos compiten entre ellos y evitar la descripción de problemas organizacionales como problemas de personalidad individual o social de los trabajadores.

Los principios de gestión de personal han de ir acompañados del **desarrollo de procedimientos para implementarlos** (p. ej., cómo implementar el principio de no discriminación en la asignación de horarios, tareas o mejoras de las condiciones de trabajo), de directrices claras en relación con su cumplimiento, de formación que proporcione a los mandos (y trabajadores) las habilidades necesarias (cómo apoyar, cómo resolver conflictos, cómo comunicar, cómo reconocer el trabajo bien hecho, etc.), del tiempo preciso y de otros recursos necesarios para hacer esos principios efectivos. Todas estas cuestiones no pueden ser eludidas y suponen medidas preventivas necesarias. Cambiar las tareas de los mandos para que pasen a ser «responsables» más que «jefes» es un paso intermedio imprescindible. El coaching, tan de moda en estos días pero del que no tenemos ningún

estudio fiable como medida preventiva ante los riesgos psicosociales, también es absurdo sin introducir todos los anteriores cambios.

La arbitrariedad, la inequidad y la discriminación, deben estar radicalmente ausentes de todos los procedimientos desde la selección de personal (tanto externa, en el caso de nuevas contrataciones; como interna, en las promociones), el acceso a la información y a la formación, la distribución de las tareas, la asignación de horarios y sus cambios, la supervisión y el reconocimiento del trabajo, hasta la resolución de los conflictos; incluyendo garantías suficientes de que las decisiones puedan ser razonablemente cuestionadas y los derechos efectivamente defendidos. Todos los procedimientos deberían ser, además, escritos, sin ambigüedades, y transparentes.

- Una ordenación de la jornada compatible. La jornada de trabajo (duración, ordenación y modificación) está relacionada con la exposición a doble presencia y la inseguridad; también con las exigencias cuantitativas, la calidad de liderazgo y el reconocimiento. Las prolongaciones de jornada, las jornadas asociales y a la falta de control sobre la jornada son el origen, y las medidas de intervención que se han mostrado más eficaces son las que se dirigen a posibilitar el **control de los tiempos de trabajo** por parte de la población trabajadora (reducción de jornada por voluntad del trabajador, posibilitar cambios de horario cotidianamente y disponer de días de libre disposición). Cabe destacar que en España, las reformas laborales de los años 2012 y 2013 han introducido cambios importantes en relación a la jornada, fundamentalmente en lo que hace referencia a la distribución irregular y el contrato a tiempo parcial y no precisamente en la línea que acabamos de plantear. Algunas orientaciones más concretas que tendrían que armonizarse con el convenio colectivo aplicable serían:

- En relación a la gestión flexible del tiempo de trabajo por necesidades de la empresa, se recomienda que esté calendarizada anualmente y si no, que exista un periodo de **preaviso**, como mínimo de 7 días, que **concrete la distribución** horaria diaria y semanal del cambio de jornada; que se potencie la adscripción voluntaria y en todo caso, el establecimiento de un **procedimiento** de asignación de los cambios en la jornada de manera rotativa y justa, permitiendo la **permuta** entre los trabajadores/as, **excluyendo** a trabajadoras con jornada reducida por derechos de conciliación, embarazo y lactancia y situaciones de violencia contra las mujeres, a trabajadores con limitaciones de jornada relacionadas con la seguridad y salud, a trabajadores a turnos y/ trabajo nocturno, trabajadores con contrato tiempo parcial o con derechos por formación reglada; establecer el control por parte del trabajador/a de la decisión sobre la recuperación de las modificaciones de jornada (por horas o jornadas completas a decisión del trabajador/a).
- Potenciar la **flexibilidad horaria** de entrada y salida a decisión de las personas trabajadoras, en módulos diarios, semanales o mensuales, potenciación

de las jornadas continuadas; establecer más días y sobretodo horas de asuntos propios, **permitir el teletrabajo**, etc.

- Concretar el derecho a la **adaptación y reducción de jornada** de las personas que realizan trabajos de cuidado, así como de las mujeres en situación de violencia de género.
- Abordar el tema de los criterios de vacaciones favoreciendo que, siempre que sea posible, sean a decisión de la persona trabajadora, y en todo caso, priorizar la elección de las personas que realicen tareas de cuidados y que estén realizando procesos de formación.

Algunas de las medidas que se pueden implementar en relación a las jornadas asociadas, referidas al trabajo nocturno y al trabajo a turnos y con el objetivo de disminuir sus riesgos son reducir los turnos a las actividades imprescindibles por razones sociales o tecnológicas, reducir las **cargas** de trabajo y ajustar las tareas, **augmentar el descanso** entre jornadas (por ejemplo a 16 horas en el caso del mismo turno y a 24 horas en el caso de cambio de turno) y los tiempos de descanso durante la jornada sin reducir el descanso semanal, eliminar o reducir al máximo las prolongaciones de jornada, establecer la **rotación rápida** y el derecho a concretar una ordenación con la participación de los directamente implicados/as a través de sus representantes, y limitar su tiempo de realización.

- **Exigencias razonables.** Las exposiciones a **ritmos altos y altas exigencias cuantitativas** tienen que ver principalmente con la falta de personal, la incorrecta medición de los tiempos o la mala planificación, aunque también pueden relacionarse con la estructura salarial o con la inadecuación de la tecnología, materiales o procesos de trabajo.

Desde el punto de vista de la prevención, la **cantidad de trabajo** debe adecuarse al tiempo que dura la jornada, debe ser razonable: ni demasiado trabajo ni demasiado poco. Una **buena planificación y programación como base de la asignación de trabajo**, tener la plantilla necesaria para realizar la cantidad de trabajo que recae en el puesto, departamento o centro, un buen **cronometraje** o la mejora de la **tecnología** o los procesos productivos de bienes o servicios, pueden suponer elementos que faciliten la asunción de las exigencias cuantitativas del trabajo sin que estas sean nocivas para la salud.

Igualmente, es importante evitar una **estructura salarial** demasiado centrada en la parte variable, sobre todo cuando el **salario base** es bajo ya que puede incrementar el ritmo, las exigencias cuantitativas y la inseguridad relacionada con el salario. El aumento de la parte fija del salario puede ser una medida preventiva.

En relación a las **exigencias emocionales** se puede admitir que son inherentes a ciertas ocupaciones sanitarias, docentes, y de protección (bomberos, policías, etc.). No podemos eliminar a los enfermos de cáncer, ni a los niños, ni a los pirómanos, ni a los usuarios con graves problemas económicos, ello quiere decir que

las exigencias emocionales que se derivan de la realización de estos trabajos no pueden eliminarse ni reducirse en origen. Sin embargo, puede intervenir **reduciendo el tiempo de exposición y desarrollando medidas de protección** para el trabajador, **aumentando las habilidades individuales para manejar estas cargas a través de formación y supervisión psicológica**. Estas medidas de protección no pueden ser un sustituto de otras medidas de prevención en origen orientadas a reducir o eliminar la exposición a los otros riesgos psicosociales.

Las exigencias de **esconder emociones** pueden tener un doble origen: las características de la tarea si se centra en prestar servicios a las personas (sanidad, enseñanza, servicios sociales o de protección...) pero también pueden tener que ver con la relación con superiores y compañeros de trabajo o con proveedores u otras personas ajenas a la empresa. En el primer caso sólo cabe la protección. En el segundo, cambiar la política de gestión de proveedores y clientes (cuando por ejemplo, sitúa al trabajador en último lugar) o cambiar las prácticas de gestión de personal y desarrollar procedimientos justos y participativos (hay que esconder emociones cuando no se puede opinar) son orientaciones preventivas necesarias.

- Aumentar la estabilidad en el empleo y en las condiciones de trabajo. Es frecuente exigir al trabajador estar disponible para los requerimientos empresariales: cambiar las tareas y responsabilidades, asumir tareas adicionales, ir a trabajar al centro que haga falta, en el momento que sea necesario yendo a trabajar días u horas no previstos, alargar la jornada, cobrar según lo producido/servido, etc. Esta exigencia de disponibilidad puede implicar exposiciones nocivas en las dimensiones de **inseguridad, reconocimiento y justicia**.

Una organización del trabajo saludable debería proveer a las personas de las suficientes oportunidades para que éstas tengan control sobre sus propias vidas, lo que de forma muy especial afecta la estabilidad en el empleo y al control sobre los cambios de las condiciones de trabajo (muy especialmente de jornada y horarios de trabajo, tareas y salario). Frente a la alta inseguridad, si es imposible eliminar la temporalidad en el empleo y los cambios de condiciones de trabajo, estos se han de limitar y negociar estableciendo **procedimientos** conocidos por toda la plantilla, con criterios **justos, preavisos** suficientes y **herramientas** de apoyo necesarias para adaptarse a la nueva situación.

3. Informar a la plantilla

El grupo de trabajo debe decidir en qué momentos informar a la plantilla.

¿Cuándo y sobre qué informar?

Como hemos visto, esta fase del proceso se ha iniciado con el IP que contiene los datos de las respuestas de los cuestionarios y éste ha sido posible gracias a la parti-

cipación de los trabajadores y trabajadoras. Es por ello que el primer momento para informar a la plantilla sería tras la primera reunión del grupo de trabajo en relación al informe preliminar.

La mínima información razonable en este primer momento es:

- la **tasa de respuesta general y por puesto de trabajo, sexo y departamento**.
- la **definición y la prevalencia** de la exposición de las **dimensiones** con un porcentaje mayor de trabajadores expuestos a la **situación más desfavorable** para la salud y a la situación más favorable.
- **los puestos de trabajo, departamentos o secciones** y sexo que incluyen un mayor porcentaje de trabajadores y trabajadoras en la situación más desfavorable para su salud, en un mayor número de dimensiones psicosociales.
- cómo va a continuar trabajando el GT.

Posteriormente, el grupo de trabajo abordará la discusión de los resultados, orígenes y medidas preventivas dimensión a dimensión, por lo que es importante establecer una comunicación dinámica con la plantilla.

Cada vez que se finalice el trabajo de una dimensión, es decir, cuando se acuerde una(s) medida(s) preventiva(s) y antes de su puesta en marcha, el GT debería **informar de ese acuerdo a toda la plantilla: ha de hacer público como mínimo el contenido de la matriz de exposición, origen y medidas preventivas para esa dimensión**.

Así mismo, se recomienda que el GT ponga el IP a disposición de aquellos trabajadores y trabajadoras que lo quieran consultar.

¿Cómo informar?

Estas informaciones se pueden realizar: sólo por escrito, de forma presencial o por ambas vías. En el **Anexo VII** de este manual se presenta un ejemplo de dos circulares informativas del Grupo de Trabajo. La primera cuando se comunica a la plantilla los primeros resultados del informe preliminar; la segunda cuando se comunica un acuerdo de medidas preventivas y de su implementación.

El documento final de Evaluación de Riesgos Psicosociales estará formado por el Informe Preliminar para la Evaluación de Riesgos Psicosociales y las diferentes matrices de exposición, origen y medidas preventivas acordadas en el grupo de trabajo. Dicho documento se presentará al Comité de Seguridad y Salud para su ratificación.

Implementar las medidas preventivas

Como se ha señalado anteriormente la evaluación de riesgos no es un fin en sí misma sino un instrumento para la prevención: eliminar o disminuir los riesgos. Con la información contenida en el documento final de evaluación de riesgos (IP y matrices, donde están definidas las exposiciones a riesgos psicosociales, su localización y origen, así como las medidas preventivas que se implementarán -ver capítulo anterior) el grupo de trabajo dispone de todo lo necesario para ordenar, concretar, planificar e implementar las medidas preventivas.

1. Planificar las medidas preventivas

Antes de implementar las medidas preventivas son necesarias dos actividades consecutivas:

- Primero, **ordenar y concretar** las medidas preventivas que se han definido en el proceso de evaluación de riesgos;
- Segundo, **planificar** cada una de las medidas preventivas, es decir que éstas tengan relacionada una serie de información respecto a su ejecución: periodo de realización (cuándo se va hacer), recursos necesarios (quién es la persona(s) o unidad(es) responsable(s) y los medios humanos y materiales necesarios para llevarla a cabo) y el seguimiento (qué indicadores se utilizarán y cómo se realizará).

La acción de ordenar, concretar y planificar las medidas preventivas obtendrá como resultado la planificación de la actividad preventiva. La persona técnica responsable de la evaluación recogerá todo aquello que el grupo de trabajo vaya acordando en la discusión de esta fase en la matriz para la planificación de la actividad preventiva que

se presenta en la siguiente tabla. Se puede descargar en formato modificable en el apartado de recursos de www.copsoq.istas21.net, un modelo.

Matriz para la planificación de la actividad preventiva				
OBJETIVO(S):				
ÁMBITO DE APLICACIÓN: Empresa Población diana: Señalar:				
Medidas preventivas	Fecha inicio	Persona(s) ó unidad responsable	Recursos humanos y materiales	Observaciones
SEGUIMIENTO:				

Si se ha seguido el proceso propuesto para la evaluación de riesgos se habrá conseguido un análisis concreto de los orígenes de las exposiciones y las posibles medidas preventivas, y en concordancia con el marco conceptual y el conocimiento científico, es muy probable que los orígenes y medidas preventivas acordadas estén relacionadas con más de una de las 20 exposiciones a los riesgos psicosociales. Por *ejemplo* enriquecer el contenido del trabajo es una intervención preventiva que permite actuar sobre una baja influencia en el trabajo, pocas posibilidades de desarrollo y bajo sentido. Así mismo algunas intervenciones -por ejemplo la participación delegativa grupal- también permiten actuar sobre el bajo reconocimiento y el bajo apoyo social de compañeros/as y superiores.

Para ordenar la información del documento final de evaluación (IP y matrices de exposición, origen y medidas preventivas) se proponen unas pautas de lectura utilizando la matriz para la planificación de la actividad preventiva. Se propone iniciar el trabajo definiendo el objetivo de las medidas que se van a implementar.

a.- Objetivo(s). Identifica las finalidades que se quieren conseguir con la puesta en práctica de las diferentes medidas preventivas.

En esta fase es central que el grupo de trabajo identifique los **objetivos preventivos**. Estos **estarán relacionados con la disminución de las exposiciones** o con los cambios esperados en la organización del trabajo origen de las exposiciones. Siguiendo con el ejemplo anterior, se puede decir que introducir fórmulas de participación directa de los trabajadores tiene como objetivos preventivos reducir la exposición sobre la baja influencia, sobre las bajas posibilidades de desarrollo y sobre el bajo sentido del trabajo o bien, cambiar los métodos de trabajo para enriquecer el contenido del trabajo.

Para determinar los objetivos preventivos y por operatividad, se propone que el grupo de trabajo **agrupe las medidas preventivas que responden a cambiar condiciones de trabajo parecidas**, que en la fase de la evaluación de riesgos se han identificado como origen de las exposiciones.

Los objetivos se deben plantear de manera que quede claro que se quiere actuar y sobre qué exposiciones y/o características de la organización del trabajo o condiciones de trabajo se quiere actuar. Siguiendo el ejemplo anterior un objetivo podría definirse como: enriquecer el contenido de trabajo para aumentar la influencia y las posibilidades de desarrollo (ver orientaciones en “Interpretar los resultados y acordar medidas preventivas 2.c.- medidas preventivas ante los riesgos psicosociales”).

b.- Medidas preventivas. El grupo de trabajo concretará y ordenará las medidas preventivas acordadas en el proceso de evaluación de riesgos. En relación a su concreción las medidas preventivas **pueden estar en tres situaciones:**

- en **fase de implementación**. Son aquellas medidas que el grupo de trabajo ha acordado poner en marcha mientras se realizaba la evaluación de riesgos. Estas medidas se pueden recoger en la planificación plurianual específica de riesgos psicosociales (implementar medidas preventivas 1.g.)
- muy **definidas**, sobre todo en qué se hará y cómo se hará, y no será necesario concretarlas más, sino simplemente ordenarlas.
- formuladas de forma abstracta, de manera que necesitarán una **mayor concreción** en la fase de planificación.

Las medidas preventivas se ordenarán de la siguiente manera:

- Medidas que intervienen en **origen**.
- Medidas de **acompañamiento** de las medidas que intervienen en origen: formación e información.
- Medidas de protección (**sólo para las exigencias emocionales**).

En esta fase ya no valen principios de actuación sino que se debe plantear en concreto qué se va a hacer y cómo para cambiar las condiciones de trabajo origen de las exposiciones. Si es necesario concretar las medidas preventivas el grupo de trabajo debe partir de su conocimiento y experiencia, y también puede decidir la utilización de círculos de prevención. Estos son grupos de trabajadores expuestos a los riesgos que quieren reducirse o eliminarse, que reúne el GT, a efectos de consulta, cuando lo considera necesario y oportuno. En esta fase, hacen propuestas de concreción de las medidas preventivas, valoran las ventajas e inconvenientes de sus propuestas y las nuevas necesidades generadas, planteando medidas de acompañamiento para su implementación (ver Anexo XIII del manual del método *www.copsq.istas.net*, para más información de cómo llevarlos a cabo).

c.- Ámbito de aplicación. El grupo de trabajo identificará dónde se aplican las medidas preventivas, bien en el conjunto de la empresa, o bien en la población diurna. Por ejemplo, si se aplica a todos los puestos o sólo al puesto de telefonista.

El ámbito de aplicación tiene que ver con la localización de las exposiciones que se quieren reducir con cada una de las medidas preventivas y es imprescindible para implementar la medida preventiva e informar a la plantilla afectada por los cambios.

d.- Priorizar las medidas de prevención: criterios

Todos los riesgos detectados, de acuerdo con lo previsto en la legislación y con la lógica y sentido de la prevención, deben ser tributarios de intervención. Sin embargo, las medidas preventivas se han de priorizar y calendarizar con el objetivo de ordenar la intervención.

Algunos de los **criterios** que el grupo de trabajo deberá tener en cuenta para acordar la priorización de las medidas preventivas son los siguientes:

- Las medidas que actúen sobre los riesgos con un **mayor número de personas expuestas**.

Se refiere a las prevalencias de las exposiciones. Para valorar la prevalencia se debe tener en cuenta los datos de la unidad de análisis mayor (punto 4.3.1 del IP), así como los referidos a las diferentes categorías de las unidades de análisis (punto 4.4. del IP, gráficos). En las matrices de exposición, origen, medidas preventiva se tienen que haber incluido estos datos.

- Las medidas que **actúen sobre el origen** de los riesgos.

La normativa de prevención de riesgos laborales prioriza aquellas actuaciones que intervienen sobre las condiciones de trabajo origen de los riesgos. En la intervención frente a los riesgos psicosociales significa priorizar, principalmente, las medidas preventivas que actúan sobre la organización del trabajo y las condiciones de empleo (métodos de trabajo, asignación de tareas, ordenación de la jornada, tipos de contrato...).

- Las medidas que actúen sobre las condiciones de trabajo que generan mayores **desigualdades**.

Los datos referidos a la unidad de análisis mayor, generalmente la empresa, pueden no visualizar una situación de elevada exposición en una condición de trabajo concreta. Se puede consultar un ejemplo en el anexo XI del manual del método, www.copsoq.istas.net, la situación desfavorable para la salud de las exigencias cuantitativas no es muy prevalente tomando la empresa como unidad de análisis, pero sí que lo es para el puesto de trabajo de camareras.

Esta información se extrae del apartado 4.3.2 del IP. En las matrices de exposición, origen y medidas preventivas se tienen que haber incluido estos datos.

- Las medidas que el grupo del trabajo acuerde que son una **oportunidad** teniendo en cuenta la alta factibilidad (que se puede realizar fácilmente) y/o el bajo coste y/o la alta aceptabilidad (elevado consenso en su realización tanto en el grupo de trabajo, como entre los trabajadores y trabajadoras en los que se va a implementar).
- Las medidas que actúen sobre las mayores magnitudes de exposición.

Los criterios anteriormente citados no son exhaustivos, ni están ordenados según importancia. El grupo de trabajo puede ampliarlos y debe decidir cuáles utilizar. Debe tenerse en cuenta que el criterio de prevalencia para unidad de análisis mayor, habitualmente la empresa, no debe ser el único criterio y cómo mínimo debe contemplarse de forma conjunta con el criterio relacionado con las desigualdades. Los criterios deben tratarse de forma complementaria y la priorización acordada en la práctica se reflejará cuando se establezca la temporalización de las diferentes medidas de prevención.

e.- Concretar los recursos necesarios. Para cada una de las medidas preventivas es necesario definir:

Persona o unidad responsable: se señala qué persona(s) o unidad(es) son responsables de llevar a cabo la medida preventiva.

Recursos humanos y materiales: se señala la estimación de los recursos hu-

manos y materiales (se debe estimar si se requieren recursos económicos) para la puesta en marcha de cada una de las medidas de prevención.

f.- Identificar los indicadores y mecanismos para el seguimiento de las medidas preventivas. El grupo de trabajo ha de acordar los indicadores y procesos para el seguimiento de la implementación de la(s) medida(s) preventivas y calendarizar las reuniones en las que se tratará dicho seguimiento. Se trata de plasmar los instrumentos para comprobar si las medidas preventivas se están implementando y si la implementación es la adecuada.

Por ejemplo, que algunos miembros del grupo de trabajo asistan según grupo de pertinencia a la implantación de las medidas para observar su desarrollo; que hayan hablado informalmente con sus protagonistas y planteen las conclusiones en la reunión de seguimiento del GT u organizar círculos de prevención con trabajadores expuestos a los riesgos para los que se habían planificado medidas preventivas, con el objetivo de valorar su implementación.

g.- Concretar el calendario anual de las medidas preventivas. Para finalizar la planificación de la actividad preventiva es necesario que el grupo de trabajo realice un calendario anual de las medidas preventivas acordadas.

En la figura siguiente se presenta un ejemplo de tabla para la planificación plurianual.

Planificación de actividad preventiva plurianual

MES/AÑO	AMBITO DE APLICACIÓN	MEDIDAS PREVENTIVAS

Con el objetivo de tener en un solo documento el conjunto de medidas preventivas para reducir los riesgos psicosociales, se recomienda recoger también las medidas que se han acordado aplicar durante el proceso de evaluación de riesgos y que en estos momentos no son objeto de planificación por estar ya en funcionamiento.

Una vez se han realizado las actuaciones señaladas en este punto y se plasman en las tablas anteriores se dispondrá del **documento de planificación** de la actividad preventiva. Dicha planificación debe presentarse y acordarse en el Comité de Segu-

ridad y Salud con dos objetivos: ratificación del documento e integrar las medidas acordadas en la planificación preventiva general.

2. Informar a la plantilla

Si hemos seguido el proceso de evaluación y concreción de las medidas preventivas que orienta el método CoPsoQ-istas 21, el conjunto de plantilla estará informada sobre cómo se han concretado las diferentes medidas de prevención. En el momento de la implementación de las medidas de prevención, en el proceso de cambio de las condiciones de trabajo, es imprescindible continuar informando e implicando a la plantilla.

El grupo de trabajo debe decidir en qué momento y cómo se informa a la plantilla. En cualquier caso, los trabajadores y trabajadoras deben tener información de las **medidas preventivas acordadas** para actuar sobre las exposiciones a las que están expuestos, tanto en lo que se refiere a la unidad de análisis mayor (habitualmente la empresa), como a las unidades de análisis de las que son protagonistas.

Otro momento clave de información a la plantilla es el **momento en el que se van a poner en marcha** alguna de las medidas preventivas acordadas.

3. Implementar, seguir y evaluar las medidas preventivas

Una vez acordada la planificación de las medidas preventivas deben ponerse en marcha y realizar su seguimiento según lo acordado por el grupo de trabajo que velará por su consecución.

Para evaluar las medidas preventivas implementadas se pueden comparar los datos de la evaluación y los datos de una re-evaluación, la información de antes y después de la implementación de las medidas preventivas, es decir, re-evaluar los riesgos psicosociales para comprobar si la situación de exposición ha mejorado, si los riesgos se han reducido con la implementación de las medidas. También puede ser muy interesante comparar los indicadores de salud. El grupo de trabajo ha de encargarse de su diseño y cumplimiento.

ANEXOS

Anexo I. Cuestionario para la autoevaluación de
riesgos psicosociales en el trabajo.



CoPsoQ
istas21

versión 1.5

**CUESTIONARIO PARA LA
AUTO-EVALUACIÓN DE RIESGOS
PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO**

Diciembre 2010

APARTADO 1

ELIGE UNA SOLA RESPUESTA PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
1) ¿Tienes que trabajar muy rápido?	4	3	2	1	0
2) ¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?	4	3	2	1	0
3) ¿Tienes tiempo de llevar al día tu trabajo?	0	1	2	3	4
4) ¿Te cuesta olvidar los problemas del trabajo?	4	3	2	1	0
5) ¿Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?	4	3	2	1	0
6) ¿Tu trabajo requiere que escondas tus emociones?	4	3	2	1	0

SUMA LOS CÓDIGOS DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 1 a 6 =

puntos

APARTADO 2

ELIGE UNA SOLA RESPUESTA PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
7) ¿Tienes influencia sobre la cantidad de trabajo que se te asigna?	4	3	2	1	0
8) ¿Se tiene en cuenta tu opinión cuando se te asignan tareas?	4	3	2	1	0
9) ¿Tienes influencia sobre el orden en el que realizas las tareas?	4	3	2	1	0
10) ¿Puedes decidir cuándo haces un descanso?	4	3	2	1	0
11) Si tienes algún asunto personal o familiar ¿puedes dejar tu puesto de trabajo al menos una hora sin tener que pedir un permiso especial?	4	3	2	1	0
12) ¿Tu trabajo requiere que tengas iniciativa?	4	3	2	1	0

13) ¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?	4	3	2	1	0
14) ¿Te sientes comprometido con tu profesión?	4	3	2	1	0
15) ¿Tienen sentido tus tareas?	4	3	2	1	0
16) ¿Hablas con entusiasmo de tu empresa a otras personas?	4	3	2	1	0

SUMA LOS CÓDIGOS DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 7 a 16 =	puntos
--	---------------

APARTADO 3

ELIGE UNA SOLA RESPUESTA PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:

En estos momentos, ¿estás preocupado/a...	Muy preocupado	Bastante preocupado	Más o menos preocupado	Poco preocupado	Nada preocupado
17) por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedaras en paro?	4	3	2	1	0
18) por si te cambian de tareas contra tu voluntad?	4	3	2	1	0
19) por si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra tu voluntad?	4	3	2	1	0
20) por si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especie, etc.)?	4	3	2	1	0

SUMA LOS CÓDIGOS DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 17 A 20=	puntos
--	---------------

APARTADO 4

ELIGE UNA SOLA RESPUESTA PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
21) ¿Sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en tu trabajo?	4	3	2	1	0

23) ¿En esta empresa se te informa con suficiente antelación de los cambios que pueden afectar tu futuro?	4	3	2	1	0
24) ¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?	4	3	2	1	0
25) ¿Recibes ayuda y apoyo de tus compañeras o compañeros?	4	3	2	1	0
26) ¿Recibes ayuda y apoyo de tu inmediato o inmediata superior?	4	3	2	1	0
27) ¿Tu puesto de trabajo se encuentra aislado del de tus compañeros/as ?	0	1	2	3	4
28) En el trabajo, ¿sientes que formas parte de un grupo?	4	3	2	1	0
29) ¿Tus actuales jefes inmediatos planifican bien el trabajo?	4	3	2	1	0
30) ¿Tus actuales jefes inmediatos se comunican bien con los trabajadores y trabajadoras?	4	3	2	1	0

SUMA LOS CÓDIGOS DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 21 A 30 =	puntos
---	---------------

APARTADO 5

DE LA SIGUIENTE PREGUNTA, ELIGE LA RESPUESTA QUE MEJOR DESCRIBA TU SITUACIÓN:

31) ¿Qué parte del trabajo familiar y doméstico haces tú?	Soy la/el principal responsable y hago la mayor parte de domésticas	4
	Hago aproximadamente la mitad de las tareas familiares y domésticas	3
	Hago más o menos una cuarta parte de las tareas familiares y domésticas	2
	Sólo hago tareas muy puntuales	1
	No hago ninguna o casi ninguna de estas tareas	0

ELIGE UNA SOLA RESPUESTA PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
32) Si faltas algún día de casa, ¿las tareas domésticas que realizas se quedan sin hacer?	4	3	2	1	0
33) Cuando estás en la empresa ¿piensas en las tareas domésticas y familiares?	4	3	2	1	0
34) ¿Hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?	4	3	2	1	0

SUMA LOS CÓDIGOS DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 31 A 34=
--

puntos

APARTADO 6**ELIGE UNA SOLA RESPUESTA PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:**

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
35) Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco	4	3	2	1	0
36) En las situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario	4	3	2	1	0
37) En mi trabajo me tratan injustamente	0	1	2	3	4
38) Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, el reconocimiento que recibo en mi trabajo me parece adecuado	4	3	2	1	0

SUMA LOS CÓDIGOS DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 35 a 38 =

puntos

ANALIZA TUS RESULTADOS

- 1) Anota los puntos que has obtenido en cada apartado en la columna " *Tu puntuación* " de la siguiente tabla.
- 2) Compara la puntuación de cada uno de tus apartados con los intervalos de puntuaciones que ves en las tres columnas de la derecha: favorable, intermedia o desfavorable.
- 3) Ahora, ya puedes ver en qué situación de exposición estás en el trabajo en los seis grupos de riesgos psicosociales. Estos intervalos significan:
 - Favorable: nivel de exposición psicosocial más favorable para la salud
 - Intermedia: nivel de exposición psicosocial intermedia para la salud
 - Desfavorable: nivel de exposición psicosocial más desfavorable o nociva para la salud

Dimensión psicosocial	Tu puntuación	Puntuaciones para la población de referencia		
		Favorable	Intermedia	Desfavorable
1 Exigencias psicológicas	<input style="width: 100px; height: 20px;" type="text"/>	De 0 a 7	De 8 a 11	De 12 a 24
2 Control sobre el trabajo	<input style="width: 100px; height: 20px;" type="text"/>	De 26 a 40	De 19 a 25	De 0 a 18
3 Inseguridad sobre el futuro	<input style="width: 100px; height: 20px;" type="text"/>	De 0 a 4	De 5 a 9	De 10 a 16
4 Apoyo social y calidad de liderazgo	<input style="width: 100px; height: 20px;" type="text"/>	De 32 a 40	De 25 a 31	De 0 a 24
5 Doble presencia	<input style="width: 100px; height: 20px;" type="text"/>	De 0 a 2	De 3 a 6	De 7 a 16
6 Estima	<input style="width: 100px; height: 20px;" type="text"/>	De 13 a 16	De 10 a 12	De 0 a 9

¿QUÉ SON Y POR QUÉ DEBEMOS EVALUAR LOS FACTORES PSICOSOCIALES?

El estrés, la ansiedad, la depresión, trastornos cardiovasculares, la úlcera de estómago, trastornos inmunitarios, alérgicos o las contracturas y el dolor de espalda pueden ser debidos a la exposición a riesgos psicosociales en el trabajo.

Los riesgos psicosociales son características de las condiciones de trabajo y, concretamente, de la organización del trabajo, nocivas para la salud. Este cuestionario incluye seis grandes grupos de riesgos psicosociales en el trabajo:

- 1) Las **exigencias psicológicas**: se refieren al volumen de trabajo en relación al tiempo disponible para realizarlo y a la transferencia de sentimientos en el trabajo (APARTADO 1 del cuestionario).
- 2) La **doble presencia**: se refiere a la necesidad de responder simultáneamente a las demandas del empleo y del trabajo doméstico y familiar (APARTADO 5 del cuestionario).
- 3) El **control sobre el trabajo**: se refiere al margen de autonomía en la forma de realizar el trabajo y a las posibilidades que se dan de aplicar habilidades y conocimientos y desarrollarlos (APARTADO 2 del cuestionario).
- 4) El **apoyo social y la calidad de liderazgo**: tienen que ver con el apoyo de los superiores o compañeros y compañeras en la realización del trabajo, con la definición de tareas, o la recepción de información adecuada y a tiempo (APARTADO 4 del cuestionario).

- 5) **La estima:** se refiere al trato como profesional y persona, al reconocimiento y al respeto que obtenemos en relación al esfuerzo que realizamos en el trabajo (APARTADOS 6 del cuestionario).
- 6) **Inseguridad sobre el futuro:** se refiere a la preocupación por los cambios de condiciones de trabajo no deseados o la pérdida del empleo (APARTADO 3 del cuestionario)

INTERPRETA TUS RESULTADOS

Los tres intervalos de puntuaciones para la población de referencia que has visto en la anterior tabla y que han posibilitado la valoración de tu situación de exposición, han sido establecidos mediante una encuesta a una muestra representativa de la población asalariada en España (N=7.612), financiada por el Ministerio de Sanidad.

En el apartado "Analiza tus resultados" has anotado para cada uno de los 6 grupos de riesgos psicosociales si tu exposición es favorable, intermedia o desfavorable. Si, por ejemplo, tu puntuación en el apartado 1 es 12, ello quiere decir que la organización del trabajo en la empresa, te sitúa entre la población asalariada que peor está en cuanto a exigencias psicológicas del trabajo (*intervalo desfavorable*). Si, por ejemplo, tu puntuación del apartado 6 es 12, ello indica que la organización del trabajo te sitúa entre la población asalariada que está en situación intermedia (*intervalo intermedia*). Si tu puntuación en el apartado 2 es 30, ello indica que la organización del trabajo te sitúa entre la población asalariada que mejor está en cuanto a aspectos positivos del trabajo (*intervalo favorable*).

Cuando en algún apartado la puntuación obtenida te sitúe en el intervalo desfavorable, vuelve a leer las preguntas del apartado, éstas te dan pistas de cuál puede ser el origen de la exposición y te ayudarán a pensar en posibles cambios en las condiciones de trabajo para reducirla o eliminarla.

ACTUA, DEFIENDE TU SALUD

Los resultados que tienes en las manos te permiten conocer si tus condiciones de trabajo pueden ocasionarte exposiciones a factores de riesgo para la salud de naturaleza psicosocial que tienen su origen en la organización del trabajo. Si te encuentras en uno o varios grupos de riesgos en *el intervalo desfavorable*, ello podría tener consecuencias negativas en tu salud en el futuro o ya puedan estar produciéndote, malestar físico o mental que puede ser evitado.

La defensa de tu salud en el trabajo constituye uno de tus derechos fundamentales y está protegido por la legislación. La empresa tiene la obligación de garantizar que tus condiciones de trabajo sean saludables. Comenta estos resultados con tus compañeros y compañeras de trabajo, ello te permitirá tener una visión colectiva.

Impedir que las condiciones psicosociales de trabajo dañen la salud es posible mediante medidas preventivas que:

- Reduzcan las exigencias psicológicas del trabajo
 - Facilitando que la cantidad de trabajo sea adecuada al tiempo disponible para realizarlo (aumentando personal, revisando los tiempos, mejorando la planificación, poniendo a disposición herramientas y materiales adecuados, mejorando procesos, etc.)
 - Proporcionando la formación necesaria para manejar saludablemente las exigencias emocionales que no se pueden eliminar en origen y reduciendo el tiempo de exposición
- Incrementen el control sobre los contenidos del trabajo
 - Diseñando trabajos más variados y de contenidos más complejos, evitando el trabajo estandarizado, monótono y repetitivo;
 - Potenciando la participación en las decisiones relacionadas con el cómo se realizan las tareas, permitiendo aplicar tus habilidades y conocimientos y su desarrollo;

- ❑ Incrementen el apoyo en el trabajo:
 - ❑ Facilitando la ayuda entre el personal de la empresa en la realización del trabajo;
 - ❑ Fomentando la claridad y la transparencia organizativa, definiendo puestos de trabajo, tareas asignadas y margen de autonomía;
 - ❑ Cambiando la cultura de mando y formando en habilidades y conocimientos para una organización del trabajo más participativa y justa
 - ❑ Eliminando la competitividad entre compañeros y/o departamentos
 - ❑ Eliminando el trabajo aislado
- ❑ Aumenten las compensaciones del trabajo:
 - ❑ Garantizando el respeto y el trato justo;
 - ❑ Garantizando la estabilidad en el empleo y en las condiciones de trabajo (jornada, sueldo, etc...);
 - ❑ Eliminando la discriminación por sexo, edad, etnia;
- ❑ Permitan la conciliación entre la vida laboral y familiar (evitar cambios de jornada sin preavisos, adaptar jornada y distribución de la misma a las necesidades de conciliación...);

La selección y puesta en marcha de las medidas preventivas necesarias debe hacerse con tu participación. Sin ella no será posible identificar los riesgos, ni poner en marcha las medidas preventivas oportunas.

No dudes en asesorarte con los y las representantes de los trabajadores o los técnicos y técnicas del Servicio de Prevención en tu empresa o en los sindicatos.

Anexo II. Acuerdo tipo para la utilización del método CoPsoQ-istas21

Reunidos los miembros del Comité de Seguridad y Salud de la Empresa xxxxxx, representación de la dirección y delegados y delegadas de prevención, acuerdan la utilización del método CoPsoQ-istas21 para la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales, aceptando los términos de la licencia de uso de dicho método y en las condiciones siguientes:

1. Finalidad preventiva. El CoPsoQ-istas21 se utilizará para la identificación, localización y evaluación de riesgos psicosociales y su prevención en origen (eliminarlos, disminuirlos o controlarlos).
2. Ámbito de actuación. Cláusula que es necesario adaptar según la decisión del Comité de Seguridad y Salud: El ámbito de actuación será (especificar el acuerdo. Por ejemplo: El conjunto de la empresa XXXX; se incluirán las empresas subcontratas xxx y xxx que realizan tareas de mantenimiento y limpieza;.....)
3. Participación y Grupo de trabajo. Cláusula que es necesario adaptar parcialmente según la decisión del Comité de Seguridad y Salud: Se garantizará la participación de los agentes sociales en todo lo relacionado con el uso del método CoPsoQ-istas21.

Para acordar e impulsar el proceso se creará un grupo de trabajo formado por xxx (de la dirección de la empresa) y por xxx (de la representación de los y las trabajadoras) y contará con el asesoramiento del Servicio de Prevención, así como del personal técnico propuesto por las partes. El GT deberá acordar los siguientes aspectos:

- a. Las condiciones del trabajo de campo: adaptación del cuestionario, forma de distribución, respuesta y recogida del cuestionario, cómo preservar el anonimato y la confidencialidad.
 - b. El origen de los riesgos y las medidas preventivas necesarias para disminuirlos o eliminarlos.
 - c. La priorización y las fechas de ejecución de las medidas preventivas acordadas.
 - d. El seguimiento y evaluación de la implementación de medidas preventivas.
 - e. Las acciones encaminadas a informar a la plantilla, así como a garantizar su participación.
 - f. En caso necesario, decidir y organizar la participación de los y las trabajadoras en los círculos de prevención.
 - g. Presentar en el Comité de Seguridad y Salud los acuerdos que estime oportunos para su ratificación, como mínimo la evaluación de riesgos y la planificación de la actividad preventiva.
 - h. Añadir la función específica en el caso que el Comité de Seguridad y Salud decida alguna otra función.
4. Todas las personas del grupo de trabajo dispondrán de una copia del manual del método, así como de los anexos. El grupo de trabajo elaborará un calendario de reuniones y funcionará mediante convocatorias y orden del día, reflejándose en un acta los acuerdos alcanzados en cada reunión y las personas que participan. Las personas que no puedan acudir a la reunión lo comunicarán previamente.

5. Adaptación del cuestionario. El cuestionario no se modificará salvo en las preguntas y formas que describe y autoriza el método.
6. Indicadores de igualdad. Cláusula que es necesario introducir si el Comité de Seguridad y Salud ha acordado que se elabore el documento de indicadores de igualdad: En el informe de resultados se generará el documento indicadores de igualdad que se remitirá al ámbito de la empresa que está negociando planes o medidas para la igualdad efectiva de hombres y mujeres. Si por razones de confidencialidad el grupo de trabajo acuerda la eliminación de la pregunta sexo del cuestionario esta cláusula no podrá hacerse efectiva.
7. Se distribuirá el cuestionario a la totalidad de la plantilla ocupada en el ámbito de aplicación acordado, independientemente de cualquier condición social (sexo, edad, nivel de estudios...), de empleo (tipo de contrato...) y de trabajo (jornada, turno...), de manera que no se aplicarán técnicas de muestreo. Así mismo se garantizarán las condiciones necesarias para su respuesta y se fija como objetivo la participación del 100% de la plantilla ocupada en el ámbito de actuación que se haya definido (tasa de respuesta del cuestionario).
8. La respuesta al cuestionario y la participación de los trabajadores y trabajadoras en cualquier actividad del proceso de evaluación es personal, voluntaria, confidencial y anónima.
9. Confidencialidad. Para garantizar la confidencialidad, los cuestionarios serán tratados por personas (ajenas o no a la empresa) que asuman y cumplan rigurosamente con todos y cada uno de los preceptos legales y éticos de protección de la intimidad y de los datos e informaciones personales. La designación de dichas personas deberá ofrecer confianza a la representación sindical y la dirección de la empresa. Los cuestionarios y la base de datos, con la información codificada, serán custodiados por personal técnico acreditado y sujeto al mantenimiento del secreto, y se destruirán una vez finalizado el proceso de evaluación y prevención. Se exigirá que el personal técnico se comprometa expresamente a mantener el anonimato en el informe de resultados de forma tal que no puedan ser identificadas las respuestas de ninguna persona.
10. La totalidad de la plantilla implicada en el proceso de evaluación y prevención tiene derecho a:
 - a. Conocer los objetivos del mismo y los plazos de ejecución, así como los nombres de las personas que forman el grupo de trabajo.
 - b. Participar libremente en la respuesta y entrega del cuestionario.
 - c. Estar informado del estado del proceso.
 - d. Participar en el proceso de identificación del origen de los riesgos, así como de las medidas preventivas y su implementación, en los términos que acuerde el grupo de trabajo. En todo caso la participación siempre se desarrollará mediante dinámicas grupales.
 - e. Recibir un resumen de los principales resultados obtenidos en la evaluación de riesgos y en la planificación de la actividad preventiva, tanto en lo que se refiere al global de la empresa, como en lo referido a las unidades de análisis de las que forma parte.

- f. Participar en el seguimiento y la evaluación de la implementación de las medidas preventivas, en los términos que acuerde el grupo de trabajo
11. El tiempo de cualquiera de las personas de la empresa que intervengan en alguna de las fases de implementación del método será considerado, a todos los efectos, tiempo efectivo de trabajo.
 12. La dirección de la empresa se compromete a aplicar las medidas preventivas acordadas en el grupo de trabajo y ratificadas en comité de seguridad y salud.
 13. Se exigirá que todo el personal técnico (ajeno a la empresa o no) que va a trabajar en la implementación de la metodología CoPsoQ-istas21 se comprometa expresamente a asumir cada una de las cláusulas contenidas en este acuerdo.
 14. Ambas partes manifiestan expresamente el carácter obligatorio y aplicativo del presente acuerdo, así como el compromiso de su cumplimiento.

Localidad y fecha

xxxx Firma de las partes del Comité de Seguridad y Salud, según las prácticas habituales de la empresa xxx

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx , en calidad de personal técnico de prevención, se compromete/n a asumir y apoyar las cláusulas del presente acuerdo

Anexo III. Información previa necesaria para adaptar el cuestionario

Es necesario conocer la situación en la empresa respecto a las cuestiones tratadas en las 7 preguntas del cuestionario que se pueden adaptar a su realidad. El objetivo es conseguir que el cuestionario no identifique a ningún trabajador o trabajadora a la vez que sea operativo para la localización de las exposiciones.

La dirección de la empresa hará llegar dicha información a todos los miembros del grupo de trabajo, a través de rellenar la tabla que aparece a continuación:

DATOS A RELLENAR POR LA DIRECCIÓN DE LA EMPRESA		
En esta empresa ¿Cuánta plantilla.....		Números absolutos
P1. SEXO	Es: mujer hombre	
P2. EDAD	Tiene: Menos de 31 años Entre 31 y 45 años Más de 45 años	
P8. ANTIGÜEDAD	Lleva trabajando en la empresa: Menos de 30 días Entre 1 mes y hasta 6 meses Más de 6 meses y hasta 2 años Más de 2 años y hasta 5 años Más de 5 años y hasta de 10 años Más de 10 años	
P9.RELACIÓN CONTRACTUAL	-Es fijo (contrato indefinido,...) -Fijo discontinuo -Temporal con contrato formativo (contrato temporal para la formación, en prácticas...) -Temporal (contrato por obra y servicio, circunstancias de la producción, etc.) -Funcionario -Interino -Trade (aún siendo autónomo, trabaja para alguien del que depende, para uno o dos clientes) -Becario/a -Sin contrato	
P13. HORARIO	Trabaja en: jornada partida (mañana y tarde) turno fijo de mañana turno fijo de tarde turno fijo de noche turnos rotatorios excepto el de noche turnos rotatorios con el de noche	

<p>P3. DEPARTAMENTOS, SECCIONES, ZONAS</p>	<p>Trabaja en: Departamento xxxx Departamento xxxx Departamento xxxx Departamento xxxx Rotan entre departamentos ETT z ETT x ... Contrata xxxx Contrata xxxx Subcontrata xxxx Subcontrata xxxx </p>	
<p>P4. PUESTOS DE TRABAJO</p>	<p>Trabaja en: Puesto xxxx Puesto xxxx Puesto xxxx Puesto xxxx Rotan entre puestos</p>	

Anexo IV. Informar a la plantilla en la fase de trabajo de campo

Este anexo se propone como una orientación en el proceso de elaboración de las circulares informativas para la fase de preparación del trabajo de campo, sin perjuicio de las modificaciones o adaptaciones que pueden realizarse, en función de las necesidades de cada empresa. Seguidamente presentamos algunas consideraciones y ejemplos.

En primer lugar el GT tendrá en cuenta una serie de consideraciones acerca de la comunicación escrita:

- Reflexionar antes de escribir, sobre cuál es el objetivo de la comunicación escrita y escribir teniendo en cuenta ese objetivo
- El mensaje tiene que contener la información suficiente para ser explicativo por sí mismo, por lo que conviene que las expresiones sean:
 - Claras: redacción directa de los contenidos, de forma que no exista lugar a dudas en su interpretación
 - Precisas: utilización de las palabras precisas y necesarias para expresar la idea concreta
 - Sintetizadas: resaltando y concretando las ideas principales del texto
 - Habituales: utilizando un lenguaje sencillo y habitual entre las personas destinatarias del mensaje escrito

En segundo lugar, el GT discutirá el contenido de la información. A lo largo de toda esta fase de preparación del trabajo de campo, hay varios tipos de información que pueden transmitirse en un mismo momento o en momentos diferenciados, en función de lo que decida el GT.

Los aspectos sobre los que necesariamente se deberá informar a todos los trabajadores y trabajadoras, son:

- Los riesgos psicosociales: es importante explicar lo qué son y detenerse en desmitificar que su origen es la personalidad.
- Los efectos de la exposición a estos riesgos en la salud.
- Que se va a iniciar un proceso de intervención sobre los riesgos psicosociales en la empresa y por tanto informar sobre:
 - El objetivo. Hay que aclarar que se trata de evaluar los riesgos psicosociales (es decir condiciones de trabajo que pueden ser nocivas para la salud) y no de evaluar a personas a pesar de que el cuestionario sea individual. Plantear que es anónimo y de respuesta voluntaria. Detenerse en explicar los mecanismos para conseguir el anonimato.
 - Las fases. Es necesario que todo el mundo conozca la dinámica del proceso de intervención.
 - Los plazos. Es muy importante que la gente conozca los plazos de ejecución, si se producen retrasos se informará sobre ellos. Inicialmente se puede dar una infor-

mación genérica y conforme avance el proceso se puede ir anunciando las fechas concretas de cada fase del proceso.

- La finalidad. Debe quedar claro que es actuar sobre las condiciones de trabajo y aplicar medidas preventivas para conseguir una organización del trabajo más saludable.
- Las personas integrantes del grupo de trabajo. La plantilla debe tener referentes a quién dirigirse en caso de dudas.

A continuación mostramos una propuesta de redacción sobre cada tipo de información, a modo de ejemplo. Si se necesita concretar o ampliar información sobre estos aspectos ver en la web del método.

INFORMACION A TODOS LOS TRABAJADORES Y LAS TRABAJADORAS DE LAS TIENDAS DE XXXXXXXX

Con motivo de las próximas acciones a realizar con respecto a la prevención de riesgos laborales, los Delegados de Prevención y la Dirección de la Empresa informan

QUE:

1. Tanto el Comité de Seguridad y Salud (CSS), compuesto por representantes de los trabajadores y trabajadoras y representantes de la dirección de forma paritaria, como el Servicio de Prevención (XXXX) tienen la función de VELAR POR UNAS CONDICIONES DE TRABAJO SALUDABLES EN XXX, promoviendo cuantas iniciativas sean posibles para mejorar sus condiciones de trabajo.
2. Entre estas iniciativas está PREVENIR LOS RIESGOS PSICOSOCIALES a los que pueden estar expuestos los/as trabajadores/as de la empresa XXX en el desarrollo de su trabajo diario.
3. Para ello, se ha creado un GRUPO DE TRABAJO formado:

• Por parte de la dirección:

- Sr. XXXX y Sr. XXXX. Teléfonos:

• Por parte de los representantes de los trabajadores, las delegadas de Prevención y presidenta del comité de empresa:

- Sra. XXXX (Delegada de Prevención de CC.OO) Teléfono:
- Sra. XXXX. (Delegada de Prevención de UGT) Teléfono:

• Por parte del Servicio de Prevención:

- Sra. XXXXXX; Teléfono:

4. Hemos firmado un acuerdo, donde reflejamos nuestro compromiso de intervenir frente a los riesgos psicosociales, utilizando la metodología CoPsoQ-ISTAS21 y facilitando la participación en todo el proceso.

Pero... ¿Qué son los riesgos psicosociales?

Definición: Los riesgos psicosociales son condiciones de trabajo derivadas de la organización del trabajo, para las que tenemos evidencia científica suficiente que demuestra que perjudican la salud de los trabajadores y trabajadoras, PSICO porque nos afectan a través de la psique (conjunto de actos y funciones de la mente) y SOCIAL, porque su origen es social.

Distinguimos seis grandes grupos de riesgos psicosociales:

Exceso de exigencias: por ejemplo, cuando hay que trabajar rápido o de forma irregular, cuando el trabajo requiere que escondamos los sentimientos, callarse la opinión o nos desgasta emocionalmente;

Falta de influencia y de desarrollo: por ejemplo, cuando no tenemos margen de autonomía en la forma de realizar nuestras tareas, cuando el trabajo no da posibilidades para aplicar nuestras habilidades y conocimientos o carece de sentido para nosotros;

Falta de apoyo y de calidad de liderazgo: por ejemplo, cuando hay que trabajar sin apoyo de los superiores o compañeros y compañeras, con las tareas están mal definidas o sin la información adecuada y a tiempo;

Escasas compensaciones: cuando por ejemplo, se provoca la inseguridad contractual, se dan cambios de puesto o servicio contra nuestra voluntad, o no se valora tu trabajo;

Doble presencia: cuando por ejemplo, la exigencias en relación al tiempo en el trabajo (alargar la jornada, cambiar días laborables sin aviso...) no permiten llegar a buscar a las niñas al colegio o al abuelo al centro de día;

Bajo capital social: por ejemplo, cuando el trato es injusto o no hay confianza entre trabajadores y dirección. Desde los años 60 se investiga sobre estos factores y se ha demostrado que el exceso de exigencias psicológicas, la falta de influencia y de desarrollo en el trabajo, la falta de apoyo social y la calidad de liderazgo y las escasas compensaciones pueden ser nocivas para la salud, independientemente de la personalidad de los trabajadores o de sus circunstancias personales o familiares.

¿Qué efectos tienen sobre nuestra salud?

A corto plazo, la exposición nociva a los riesgos psicosociales se manifiestan a través de procesos conocidos como “estrés” (por ejemplo, apatía, tener dificultades para pensar de forma clara, no poder dormir bien, comer compulsivamente, abusar del alcohol, marearse..).

La exposición laboral a factores psicosociales se ha relacionado muy especialmente con las enfermedades cardiovasculares (infartos...), los trastornos de la salud mental (ansiedad, depresión...) y los músculo-esqueléticos (contracturas, dolores de espalda...). Contamos con un importante cúmulo de evidencia científica al respecto. Por ejemplo, la combinación

de unas altas exigencias con un bajo nivel de control sobre el trabajo o con pocas compensaciones dobla el riesgo de muerte por enfermedad cardiovascular.

También hay muchos estudios que muestran la asociación con diversas alteraciones gastrointestinales, dermatológicas y de los sistemas inmunitario y endocrino.

¿Cómo vamos a actuar?

*(En este apartado debemos mostrar toda aquella información del proceso de sensibilización, distribución, respuesta y recogida del cuestionario que nos parezca relevante, teniendo en cuenta que la meta es conseguir la máxima **participación** posible).*

Para prevenir los riesgos psicosociales hay que evaluar las condiciones de trabajo de la empresa, identificar y valorar si existen exposiciones nocivas y controlarlas para evitar que la salud empeore a causa del trabajo. Para ello, la evaluación de riesgos psicosociales **requiere**, además de voluntad de realización, disponer de un método válido y sobre todo de tu **participación**.

Para realizar la evaluación de riesgos psicosociales y la consiguiente planificación de la acción preventiva, hemos acordado la utilización de uno de los dos métodos que más se utilizan en este país: el **CoPsoQ-istas21**, que:

1. Utiliza un cuestionario que se contesta de forma anónima como instrumento de recogida de la información. Es decir, la evaluación se realiza en base a la participación activa de los trabajadores y trabajadoras, que son quienes mejor conocen sus condiciones de trabajo;
2. Identifica los aspectos del cómo se trabaja y cómo se organiza la actividad en la empresa que sabemos que pueden ser perjudiciales para la salud, facilitando una información muy útil y concreta para poder intervenir con propuestas de mejora de las condiciones de trabajo;
3. Es un instrumento internacional de prestigio, con validez científica contrastada.

Nuestro compromiso y el propio método, garantizan la participación de todas y todos con total **confidencialidad**. Para ello, la introducción de datos se realizará por personas que den esas garantías.

El GRUPO DE TRABAJO obtendrá un informe de resultados con la situación de exposición a los riesgos psicosociales en la empresa, por puestos de trabajo y departamentos y discutiremos qué condiciones de trabajo están en su origen y haremos propuestas de medidas correctoras para su efectiva solución, cambiando las condiciones de trabajo. Para ello es posible que también se requiera vuestra participación.

El día XXX realizaremos una charla informativa con el fin de explicar en detalle en qué consiste la evaluación de riesgos psicosociales. En la misma sesión se hará entrega a cada trabajador/a de un ejemplar de dicho cuestionario, y se contestará; los cuestionarios se depositarán todos juntos en una caja precintada, manteniendo así el anonimato.

POR UNAS CONDICIONES DE TRABAJO MÁS SALUDABLES, PARTICIPA.

Anexo V. Descripción del contenido del informe preliminar

El IP tiene 4 apartados que se describen a continuación:

1. Introducción: qué son y porqué evaluamos los riesgos psicosociales.
2. Metodología CoPsoQ-istas21: principales características del método.
3. Proceso de intervención: se describen las características del proceso de intervención en la empresa en la que se ha realizado la evaluación.
4. Resultados
 - 4.1. **Tasa de respuesta:** refleja el porcentaje de trabajadores y trabajadoras que han respondido el cuestionario. Se incluye el porcentaje de respuesta global, por puesto de trabajo, sexo y departamento y permite determinar el alcance real de la evaluación.
 - 4.2. **Condiciones de trabajo:** se detallan algunas condiciones de trabajo de la plantilla evaluada que nos pueden dar pistas sobre el origen de las exposiciones:
 - Características socio-demográficas: Sexo y edad (si no se han eliminado).
 - Puestos de trabajo y Departamentos/secciones, agrupados según los criterios que ha establecido el grupo de trabajo.
 - Diseño de la tarea: Movilidad funcional y participación directa consultiva.
 - Contratación: Tipo de relación laboral y antigüedad en la empresa.
 - Jornada: Número de horas trabajadas por semana, horario, adaptabilidad de la jornada, trabajo en sábado y domingos, exigencias empresariales de disponibilidad, trabajo doméstico-familiar
 - Suficiencia de recursos (plantilla, planificación, tecnología)
 - Salario: cuantía, composición del salario y correspondencia trabajo-salario.
 - Trayectoria profesional: Promoción en la empresa.
 - 4.3. **Prevalencia de la exposición:** es un resumen de la situación en la empresa, la localización de las exposiciones y de posibles desigualdades, desde dos prismas diferentes.

Por un lado, se muestra la proporción de trabajadores y trabajadoras incluidos en cada situación de exposición: más desfavorable para la salud (rojo), intermedia (amarillo) y más favorable para la salud (verde) para la unidad de análisis mayor que en principio es la empresa. Esta información se muestra a través de una tabla y un gráfico. Por otro lado se muestra, a través de una tabla, para cada puesto de trabajo, por sexo y departamento o sección, la situación de exposición que incluye una mayor proporción de trabajadores/as. De esta manera se tiene una idea de qué puestos de trabajo, departamento o secciones y sexo son los que se encuentran en una situación peor de exposición (los que tienen más rojos) y cuáles en una situación más favorable (los que tienen más verdes).

4.4. Exposición dimensión a dimensión: se presentan pormenorizadamente los datos de cada una de las 20 dimensiones psicosociales. Éstas aparecen ordenadas en función de la prevalencia de la exposición en la situación más desfavorable para la salud, es decir, primero se presentan las dimensiones que tienen un porcentaje más elevado de trabajadores/as expuestos en rojo.

Para cada dimensión se presenta la siguiente información:

- Definición, que incluye la descripción del riesgo y una orientación sobre el origen posible del mismo.
- La prevalencia de la exposición para el conjunto de la plantilla analizada, expresada en porcentaje de trabajadores y trabajadoras que están en la situación más desfavorable, intermedia o favorable para su salud.
- La distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a cada dimensión. En formato tabla, se muestra el porcentaje de trabajadores que ha escogido cada una de las respuestas de cada una de las preguntas que configuran la dimensión que estamos analizando. Cada dimensión de exposición tiene entre 2 y 4 preguntas asociadas. De esta manera se pueden describir las características concretas de la exposición, facilitando la determinación de su origen.
- Prevalencia de exposición por puesto de trabajo, sexo y departamento. Para cada dimensión se muestran tres gráficos, cada uno muestra el porcentaje de trabajadores y trabajadoras que están en la situación más desfavorable, intermedia o favorable para su salud, en función del puesto de trabajo, del sexo y para cada departamento o sección.

Esta información nos ayudará a visualizar las desigualdades en la exposición, si existieran, y a localizar la exposición lo que facilitará la propuesta de medidas preventivas adecuadas. En este apartado del informe preliminar también se incluye un epígrafe que explica cómo interpretar los datos del informe.

5. El Informe preliminar contiene **4 anexos**:

- **Anexo I:** Cuestionario para realizar la evaluación de riesgos psicosociales adaptado a la empresa.
- **Anexo II:** Matriz exposición, origen y medidas preventivas. Se trata de una herramienta que sirve para ordenar y resumir la información que da el informe preliminar, para ayudar al GT en la definición de las medidas preventivas.
- **Anexo III:** Matriz para la planificación de la actividad preventiva. El objetivo de esta matriz es ofrecer una herramienta para resumir lo decidido respecto a la implementación de las medidas preventivas.
- **Anexo IV:** Información adicional para los planes y medidas de igualdad. Si el Comité de Seguridad y Salud ha acordado incluir esta información, en este apartado se describen las condiciones de trabajo y empleo en función del sexo con el objetivo de aportar datos al proceso de diagnóstico, negociación, aplicación y evaluación de medidas y planes de igualdad efectiva entre hombres y mujeres.

Anexo VI. Intervención preventiva ante los riesgos psicosociales

- 1 Principios y fórmulas organizativas de prevención en origen
- 2 Enriquecer el contenido del trabajo
 - 2.1. Recomponer procesos o rotar entre puestos
 - 2.2. Formas de participación directa
3. Trabajar de forma cooperativa
 - 3.1. Procedimientos justos
 - 3.2. Fomentar el trabajo en equipo
4. Una ordenación de la jornada compatible
5. Exigencias razonables
6. Informar sobre lo cotidiano
7. Estabilidad en el empleo y de las condiciones de trabajo

De acuerdo con la normativa vigente (Ley de Prevención de Riesgos Laborales –LPRL- y Reglamento de los Servicios de Prevención –RSP-) para prevenir los riesgos psicosociales hay que combatirlos en su origen y adaptar el trabajo (concepción de los puestos de trabajo, elección de equipos y métodos de trabajo y producción) a la persona, con miras en particular, a atenuar el trabajo monótono y repetitivo.

Es decir, la prevención de riesgos psicosociales implicaría introducir cambios en la organización del trabajo. Y estos cambios, son posibles. Las transformaciones que se están introduciendo en muchas empresas de la mano de los procesos de mejora de calidad o en la ordenación del tiempo de trabajo son prueba de que la organización del trabajo no es intocable. Se trata de cambiar la orientación de estos cambios, de introducir cambios favorables para la salud, que ésta sea considerada un objetivo en la vida diaria de las empresas.

Atendiendo a la evidencia científica parece claro que las intervenciones preventivas que modifican la organización del trabajo son plausibles y efectivas a largo plazo, especialmente si se diseñan e implementa con estrategias integradas y cuentan con la participación activa de los agentes sociales en la empresa.

Como ante los demás problemas de salud laboral, la intervención ante los riesgos psicosociales tiene dos vertientes: la prevención y el tratamiento.

El tratamiento incluye a corto plazo tratar la sintomatología del estrés, y a largo plazo, las enfermedades derivadas, y no constituye el objetivo de este anexo. En cambio, la prevención de los riesgos psicosociales implica desarrollar medidas dirigidas a cambiar los factores de riesgo psicosocial o a proteger a los trabajadores.

Los programas de prevención cuyo núcleo de cambio es el individuo consisten en modificar las respuestas ante los factores estresantes como por ejemplo, las exigencias emocionales, mediante la adquisición de habilidades para afrontarlos. En realidad, más que de prevención estaríamos hablando de protección individual.

Los programas de prevención cuyo núcleo de cambio son los riesgos consisten en modificar el contenido de las tareas, las relaciones entre trabajadores, y entre trabajadores y superiores en la realización de la tarea y en general, las prácticas empresariales de gestión laboral (métodos de trabajo, contratación, asignación de tareas, promoción, movilidad funcional y geográfica, ordenación de la jornada, etc.) y de la producción/servicio (tecnologías de producción, etc.).

Algunas de estas prácticas merecen especial atención: las relativas al diseño de procesos de trabajo incluyendo la participación directa, a la ordenación, cantidad y variabilidad de la jornada laboral o a los tipos de relación laboral por citar aquellas para las que el número de estudios disponible de su relación con los riesgos psicosociales es mayor. Así, un estudio español relaciona un ambiente psicosocial de trabajo saludable con la existencia de métodos de trabajo participativos, con las fórmulas contractuales indefinidas, con no hacer sentir a los trabajadores que son fácilmente reemplazables o amenazarles con el despido, con la existencia de movilidad funcional vertical ascendente, con recibir un salario acorde al número de horas trabajadoras y las tareas desarrolladas, y con jornadas semanales entre 31 y 40 horas y en horarios de mañana.

Aunque las intervenciones preventivas evaluadas son escasas, la mayoría de investigaciones consideran que la intervención preventiva centrada en los cambios organizacionales es la más efectiva desde el punto de vista de la salud en el trabajo. Frente a intervenir sobre cada trabajador, estos cambios se dirigen al origen de la exposición, lo que implica perdurabilidad de la condición de trabajo saludable. Los objetivos de estos cambios organizacionales serían que las exigencias del trabajo sean razonables, que los trabajadores tengan suficiente autonomía y posibilidades para aplicar y desarrollar sus habilidades, que los supervisores y trabajadores cooperen en la realización del trabajo y que este proporcione seguridad en relación con las condiciones de empleo y trabajo y compensaciones justas.

Principios y fórmulas organizativas de prevención en origen. Para garantizar la eliminación o reducción de la exposición a riesgos psicosociales, la introducción de cambios debe inspirarse en un principio que disponga una mejora de las condiciones de trabajo y bienestar.

La aplicación de estas soluciones organizativas es un proceso dinámico y abierto, que puede resolverse bien de forma instrumental-competitiva y llevar a un empeoramiento de las condiciones de trabajo, o bien de forma democrática-solidaria y justa, y llevar a una mejora sustancial.

Para ello, las fórmulas organizativas que proponemos como medidas preventivas están agrupadas en torno al principio que debería regirlas, que supone una mejora de las condiciones de trabajo en tanto que permite eliminar o reducir una parte de las exposiciones a los riesgos psicosociales.

Algunos estudios de seguimiento y evaluación de intervenciones han identificado factores clave para que las intervenciones organizativas tengan éxito y consigan cambios favorables a la salud de las condiciones de trabajo:

- El apoyo de la dirección al más alto nivel, así como de todos los actores relevantes en la empresa y centro de trabajo (dirección intermedia, supervisores directos, trabaja-

dores(as), representantes de los trabajadores, sindicatos, técnicos de prevención de riesgos, técnicos de producción y de recursos humanos, etc.).

- La participación activa de todos los protagonistas incluidos los(as) trabajadores(as) y en todas las fases del proceso de intervención preventiva.
- La clara determinación de objetivos, recursos, tareas, responsabilidades y planificación.
- La fundamentación de las medidas preventivas en una evaluación previa con métodos que cumplan los requisitos científicos mínimos.
- La insistencia en evitar medidas que mejoren la exposición a un riesgo, empeorando la exposición a otro.
- Una perspectiva a medio plazo para la implementación de las intervenciones (se necesita codiseñar las medidas, dar habilidades necesarias para su implementación, asumir efectivamente las nuevas tareas, y todo ello requiere tiempo).
- Una perspectiva a largo plazo que permita la mejora de las intervenciones.
- Además, con relación a la oportunidad de las intervenciones, tiene sentido, como objetivo, priorizar aquellas medidas preventivas que:
 - Solucionen o reduzcan la exposición a más de un riesgo detectado.
 - Eliminen o reduzcan desigualdades y discriminaciones.
 - El impacto sobre el empleo sea positivo o indiferente.
- Las propuestas de medidas preventivas han de ir concretándose en términos operativos de forma sucesiva, ello con el fin de no demorar la puesta en práctica de aquellas medidas para las que ya existe suficiente información y grado de acuerdo entre directivos y representantes de los(as) trabajadores(as) implicados(as).

Enriquecer el contenido del trabajo. Las características que definen la organización del trabajo taylorista, tan presentes en la gestión de personal de las empresas españolas, generan condiciones de trabajo que exponen a los riesgos psicosociales: baja influencia en el trabajo, pocas posibilidades de aplicar y aprender habilidades y conocimientos, bajo sentido del trabajo, bajo reconocimiento, bajo apoyo social y conflicto de rol.

Desde el punto de vista de la prevención, y para combatir estos riesgos en su origen, se trata de poner medios que superen la división clásica del trabajo entre tareas de ejecución y de diseño, la parcelación del trabajo (convertido en movimientos repetitivos de corta duración y tareas sin sentido), la estandarización (hay que seguir las instrucciones para realizar cada movimiento, el trabajo está excesivamente pautado) y su concepción individual. La recomposición de procesos y el aumento de la influencia sobre la propia tarea y la del departamento en el que se trabaja son la base de los cambios en este sentido; con ello se logra diseñar tareas de mayor complejidad, más creativas, consiguiendo un enriquecimiento del trabajo y el reconocimiento profesional del trabajador/a.

Con esta finalidad las fórmulas más útiles pueden ser la recomposición de procesos, la rotación entre puestos de distinta complejidad y desarrollar alguna forma de participación

directa de los trabajadores y trabajadoras. La investigación ha mostrado que su aplicación implica un enriquecimiento del trabajo y relaciones cooperativas y por ende la eliminación y/o control de las exposiciones psicosociales. Con todo, tenemos evidencia de que las intervenciones respecto al proceso de trabajo que ignoran su impacto en la salud pueden ser dañinas, ya que, atendiendo a cómo se introducen, pueden conllevar una intensificación del trabajo y la **competitividad entre trabajadores**.

Recomponer procesos o rotar entre puestos. Se trata de aumentar la variedad y la complejidad del contenido del trabajo. Para ello se puede plantear recomponer la tarea o rotar entre tareas de distinto nivel funcional o del mismo nivel cuando son tareas complejas, de la misma o distinta sección. Resulta útil analizar tareas que se realizan en otros puestos y/o de otros departamentos/secciones que se conectan con la tarea del puesto en el que nos planteamos el enriquecimiento (p. ej., tareas de mantenimiento, almacén, expediciones, calidad, trabajos de soporte administrativo, o tareas que realizan los encargados). Si no es posible recomponer el proceso y es preciso utilizar la rotación entre puestos, es importante programar la organización de las rotaciones (cuánto tiempo: días/horas; de qué forma: individual/en grupo). Asimismo, es fundamental «repartir» los puestos que pueden y no pueden ser enriquecidos entre el mayor número de trabajadores posible.

Formas de participación directa. Desde el punto de vista de la prevención, es importante promocionar la autonomía de los trabajadores, potenciando su participación efectiva (participación directa) en la toma de decisiones relacionadas con la realización de la propia tarea y las de la sección o departamento. Se trata de establecer mecanismos para aumentar la autogestión en el contenido y en las condiciones de trabajo. Aunque hay diversas fórmulas individuales, son más convenientes las grupales en tanto que permiten un aumento de las posibilidades de relación social y posibilitan el apoyo y refuerzo en la realización del trabajo. Si se opta por la participación directa consultiva (la dirección consulta a los trabajadores y se reserva la decisión de implementar sus propuestas), los grupos de consulta deben realizarse dentro de la jornada ordinaria, la participación debe ser voluntaria y autogestionada, basada en una formación previa en habilidades relacionales. La implementación de las mejoras propuestas por los trabajadores no puede suponer un empeoramiento de las condiciones de trabajo, las propuestas deben ser compensadas entre toda la plantilla de forma justa, es decir, en relación con el beneficio, y no pueden convertirse en la base para la promoción de la competitividad interpersonal.

En relación con la participación directa delegativa, constatamos que los grupos de trabajo semiautónomos son la forma micro-organizativa que más se ajusta al objetivo. Se trata de diseñar el trabajo del grupo sobre la base de recomponer el proceso de producción/servicio. Es necesario alargar y enriquecer tareas, integrar tareas en torno a procesos lo más inteligibles posible para reducir la parcelación y dar sentido al trabajo y descentralizar la toma de decisiones. La dirección otorga a los grupos formalmente constituidos el derecho a tomar decisiones sobre la forma de realizar el trabajo como grupo sin la necesidad de consultar con la dirección, resuelven los problemas técnicos y sociales que se van planteando según las necesidades «internas» (del propio grupo y de otras unidades de la empresa) como «externas» (clientes, proveedores). El grupo de trabajo debe poder negociar los objetivos propuestos y los recursos necesarios para su consecución (el qué), gestionar las tareas límite (relaciones con otras unidades) y tener toda la información necesaria de toda la organización para tomar decisiones. Los grupos tienen discrecionalidad en referencia a la elección de los métodos, planificación del trabajo a corto y medio plazo, calidad, forma-

ción, asignación de tareas, organización del tiempo o búsqueda de recursos para resolver los problemas que se plantean.

La autogestión implica aumentar la complejidad de las tareas, por lo que se necesita más tiempo, y hay que insistir en que «más tiempo» no significa menos productividad, pues esta no depende solo del tiempo invertido. Por otra parte, si los trabajadores tienen que realizar más tareas y decidir (lo que implica mayores posibilidades de desarrollo), es preciso que cuenten con la información y la capacitación suficientes, lo cual incluye los conocimientos y habilidades derivados de la experiencia, nociones teóricas y destrezas sociales.

Asimismo ha de evitarse que la descentralización de la toma de decisiones y la gestión por objetivos revierta en una mayor incertidumbre derivada de la falta de claridad respecto a quién hace qué o es responsable de qué y una mayor intensificación del trabajo derivada de la falta de reglas para limitar las exigencias⁷.

A través de cualquiera de las fórmulas planteadas, se incrementa el sentido del trabajo. Ante el conflicto de rol, normalmente no hay soluciones fáciles, pero es indudable que aumentar el nivel de influencia de los trabajadores y trabajadoras implicadas en el contenido de su trabajo tenderá a minimizar este tipo de conflictos.

Sea cual sea la fórmula escogida para enriquecer el trabajo, es importante plantear dos medidas de acompañamiento. En primer lugar, hay que planificar la formación necesaria para implementar los cambios tanto a los(as) trabajadores(as) como a los mandos intermedios, y esto requiere tiempo. En segundo lugar, y una vez los cambios estén implementados, es conveniente revisar la estructura salarial.

Trabajar de forma cooperativa. Nos centramos ahora en cómo combatir el bajo apoyo y refuerzo de compañeros y superiores en el momento de realizar el trabajo, la baja calidad de liderazgo, la baja claridad de rol, el poco reconocimiento y la baja confianza.

En primer lugar, eliminar o reducir estos riesgos requiere superar las concepciones de la empresa como un mercado interno en el que todas las unidades e individuos compiten entre ellos. “Competir” no es “cooperar”; la cooperación se basa en la confianza, y ésta se asienta en la justicia organizacional.

Procedimientos justos. La arbitrariedad, la inequidad y la discriminación, deben estar radicalmente ausentes de todos los procedimientos desde la selección de personal (tanto externa, en el caso de nuevas contrataciones; como interna, en las promociones), el acceso a la información y a la formación, la distribución de las tareas, la asignación de horarios y sus cambios, la supervisión y el reconocimiento del trabajo, hasta la resolución de los conflictos; incluyendo garantías suficientes de que las decisiones puedan ser razonablemente cuestionadas y los derechos efectivamente defendidos. Todos los procedimientos deberían ser, además, escritos, sin ambigüedades, y transparentes.

La justicia procedimental facilita la transparencia informativa y, con ella, el convencimiento de que la información que fluye desde la dirección, además de suficiente y adecuada, es fiable.

En una relación de poder desigual como la que existe entre las jerarquías de una empresa, la confianza necesaria para la cooperación tiene su origen no solamente en la existencia de

estos procedimientos de trabajo justos, sino en la constatación de que se aplican efectivamente, por lo que la historia y los antecedentes son importantes. Las declaraciones de intenciones, aunque necesarias, son insuficientes. Se hacen públicos los principios de gestión de personal, pero más hacia fuera que hacia el interior de la empresa, ya que el interés es informar a la sociedad de que la compañía cumple por ejemplo, criterios de responsabilidad social.

Sin embargo, esto no va acompañado de un trabajo de desarrollo de procedimientos para implementar tales principios, ni de directrices claras en relación con su cumplimiento, ni tampoco de formación que proporcione a los mandos (y trabajadores) las habilidades necesarias (cómo apoyar, cómo resolver conflictos, cómo comunicar, cómo reconocer el trabajo bien hecho, etc.), ni tampoco se acompaña del tiempo preciso ni de otros recursos necesarios para hacer esos principios efectivos. Todas estas cuestiones no pueden ser eludidas y suponen medidas preventivas necesarias. Cambiar las tareas de los mandos para que pasen a ser «responsables» más que «jefes» es un paso intermedio imprescindible.

Fomentar el trabajo en equipo El apoyo de compañeros y superiores en la realización del trabajo se ha mostrado beneficioso para la salud y moderador de los efectos nocivos de las altas exigencias y el bajo control. Para mejorar el apoyo en el trabajo primero es necesario facilitar la relación social (sin relaciones sociales no puede existir apoyo), evitando los puestos de trabajo aislados, y en segundo lugar, proporcionar las condiciones organizativas que fomenten la cooperación y la prestación de ayuda entre compañeros y entre superiores y trabajadores en la realización de las tareas. Introducir el trabajo en equipo es una buena fórmula para ello.

Una ordenación de la jornada compatible. La jornada de trabajo (duración, ordenación y modificación) está relacionada con la exposición a doble presencia y la inseguridad en lo que se refiere a los cambios no deseados de la jornada. También puede estar relacionada con las exigencias cuantitativas, la calidad de liderazgo y la justicia, principalmente cuando se detecta prolongaciones de jornada de manera frecuente o habitual y cuando la distribución de jornada es irregular y no está suficientemente participada y reglada.

Trabajar más de 40 horas a la semana se ha asociado con enfermedades cardiovasculares, ansiedad y depresión apuntando hacia una relación de dosis-respuesta. En los 10 últimos años las investigaciones en torno al “work family conflict”, han aumentado exponencialmente. En estas, la doble presencia se ha asociado a las prolongaciones de jornada, a las jornadas denominadas asociales y a la falta de control sobre la jornada, y las medidas de intervención que se han mostrado más eficaces son las que se dirigen a posibilitar el control de los tiempos de trabajo por parte de la población trabajadora. La reducción de jornada por voluntad del trabajador, posibilitar cambios de horario cotidianamente y disponer de días de libre disposición se han mostrado reductores de los factores de riesgo cardiovasculares.

Las medidas preventivas deben orientarse a conseguir tres objetivos. Que la flexibilización de la ordenación de la jornada tenga en cuenta tanto las necesidades de la producción/servicio como de los trabajadores/as, favoreciendo e implementando medidas que permitan el control de los tiempos de trabajo por parte de las plantillas; evitar la prolongación de las jornadas laborales; y que las jornadas asociales (trabajo de tarde, nocturno, a turnos, fines de semana....) se realicen en aquellas situaciones que sean imprescindibles y en las me-

jores condiciones posibles para garantizar la salud física, psíquica y social de la población trabajadora. Algunas recomendaciones en esta dirección que tendrían que armonizarse con el convenio colectivo aplicable serían:

- En relación a la gestión flexible del tiempo de trabajo por necesidades de la empresa, se recomienda que esté calendariza anualmente y si no, que exista un periodo de pre-aviso, como mínimo de 7 días, que concrete la distribución horaria diaria y semanal del cambio de jornada; que se potencie la adscripción voluntaria y en todo caso, el establecimiento de un procedimiento de asignación de los cambios en la jornada de manera rotativa y justa, permitiendo la permuta entre los trabajadores/as, excluyendo a ciertos colectivos: a trabajadoras con jornada reducida por derechos de conciliación, embarazo y lactancia y situaciones de violencia contra las mujeres, a trabajadores con limitaciones de jornada relacionadas con la seguridad y salud, a trabajadores a turnos y/ trabajo nocturno, trabajadores con contrato tiempo parcial o con derechos por formación reglada; establecer el control por parte del trabajador/a de la decisión sobre la recuperación de las modificaciones de jornada (por horas o jornadas completas a decisión del trabajador/a).
- Potenciar la flexibilidad horaria de entrada y salida a decisión de las personas trabajadoras, en módulos diarios, semanales o mensuales, potenciación de las jornadas continuadas; establecer más días y sobretodo horas de asuntos propios, permitir el teletrabajo, etc.
- Concretar el derecho a la adaptación y reducción de jornada de las personas que realizan trabajos de cuidado, así como de las mujeres en situación de violencia de género.
- Abordar el tema de los criterios de vacaciones favoreciendo que, siempre que sea posible, sean a decisión de la persona trabajadora, y en todo caso, priorizar la elección de las personas que realicen tareas de cuidados y que estén realizando procesos de formación.

Exigencias razonables. Desde el punto de vista de la prevención y en relación a las exigencias cuantitativas y al ritmo, la cantidad de trabajo debe adecuarse al tiempo que dura la jornada, ha de ser razonable (ni demasiado trabajo ni demasiado poco). Una buena planificación y programación como base de la asignación de tareas, tener la plantilla necesaria para realizar la cantidad de trabajo que recae en el centro, un buen cronometraje o la mejora de los procesos productivos o de servicio pueden suponer elementos que faciliten la asunción de las exigencias cuantitativas sin que estas sean nocivas para la salud.

Informar sobre lo cotidiano. Las empresas invierten en recursos en información (más que en comunicación) interna y externa. Se trata de transmitir la imagen corporativa (valores, etc.) y de informar de cuestiones extra-laborales (ofertas, celebraciones de nacimientos, cumpleaños, cómo va el equipo de fútbol, etc.). Las medidas preventivas frente a la baja previsibilidad pasan por la política de información, pero con un objetivo distinto: permitir que los(as) trabajadores(as) tengan la información necesaria para hacer bien su trabajo y respecto a los cambios que puedan afectar a su futuro. Se trata de que la información se refiera a las cuestiones cotidianas, a lo que afecta a las tareas que realizamos, y que sirva para aumentar la transparencia.

Estabilidad en el empleo y de las condiciones de trabajo. El uso de una u otras fórmulas contractuales no es inocuo respecto a la salud según estudios recientes. Los trabajadores con relaciones laborales por tiempo determinado en comparación con los trabajadores contratados a través de fórmulas indefinidas sufren mayor estrés psicológico, mayores desórdenes musculoesqueléticos y mortalidad prematura, sugiriendo que estos efectos en salud tendrían que ver con las exposiciones psicosociales de inseguridad y las relacionadas con el subempleo

Es frecuente exigir al trabajador estar disponible para los requerimientos empresariales: cambiar las tareas y responsabilidades, asumir tareas adicionales, ir a trabajar al centro que haga falta, en el momento que sea necesario yendo a trabajar días u horas no previstos, alargar la jornada, cobrar según lo producido/servido, etc. Esta exigencia de disponibilidad puede implicar exposiciones nocivas en las dimensiones de inseguridad, justicia y reconocimiento. Una organización del trabajo saludable debería proveer a las personas de las suficientes oportunidades para que estas tengan control sobre sus propias vidas, lo que de forma muy especial afecta la estabilidad en el empleo y al control sobre los cambios de las condiciones de trabajo (muy especialmente de jornada y horarios de trabajo, tareas y salario). Frente a la alta inseguridad, son orientaciones preventivas restringir la temporalidad y, si es imposible eliminar los cambios de condiciones de trabajo, estos se han de negociar para limitarlos y estableciendo procedimientos conocidos por toda la plantilla, con criterios justos, preavisos suficientes y herramientas necesarias para adaptarse a la nueva situación.

Anexo VII. Informar a la plantilla en la fase de resultados y medidas preventivas

Este anexo se propone como una orientación en la tarea de información para dos momentos concretos, el primero, referido a los primeros resultados de la evaluación, cuando ya se ha generado el Informe Preliminar y realizado las primeras reuniones del GT al respecto; y el segundo, referido al momento en que ya se han acordado las medidas preventivas para una exposición nociva

En cuanto a la forma de comunicar esta información, se deberían tener en cuenta las mismas consideraciones sobre comunicación escrita, que se comentaron en el Anexo IV de este manual. La herramienta que se utilice puede ser variada, dependiendo de la forma habitual de comunicarse de cada organización. En este anexo se plantean ejemplos de circulares informativas.

En cuanto al contenido de estas comunicaciones, como mínimo se informará sobre los aspectos que se detallan a continuación:

1. Contenido mínimo de la **comunicación sobre primeros resultados**:

- Información sobre la tasa de respuesta: general, por puesto, sexo y departamento. Estos datos están en el apartado 4.1. del IP.
- ¿Qué dimensiones son las más problemáticas en la empresa?. Informar qué exposiciones afectan a un mayor número de trabajadoras y trabajadores, es decir, qué dimensiones tienen más porcentaje de plantilla en rojo. También informar de qué dimensiones tienen más porcentaje de plantilla en verde. Dar de cada una de ellas, el porcentaje de plantilla y su definición. Esta información se obtiene de la tabla del apartado 4.3.1 del IP.
- ¿Qué puestos de trabajo, departamentos y sexo son los que se encuentran en una situación peor de exposición? Indicar qué puestos, sexo o departamentos tienen más rojos, es decir, dónde se halla la exposición. Además, también se puede informar de los puestos y departamentos que tienen más dimensiones en verde.
- Explicar cuál va a ser la siguiente tarea del GT.

2. Contenido mínimo de la **comunicación sobre medidas preventivas**. Cada vez que se finalice el trabajo de una dimensión, es decir, cuando el GT acuerde(n) una(s) medida(s) preventiva(s) y antes de su puesta en marcha:

- Identificar la exposición o exposiciones que se quiere(n) reducir o eliminar, es decir, frente a la(s) que se pretende actuar con esas medidas preventivas y en qué puestos de trabajo son más frecuentes
- Comunicar qué condiciones de trabajo se han identificado cómo origen de las exposiciones
- Comunicar las medidas preventivas que se han acordado y que se van a adoptar, de la forma más concreta posible: medida, ámbito de aplicación (en qué puestos, en qué departamentos...), fecha y responsable de su aplicación, etc.

- Explicar cuál va a ser la siguiente exposición o tarea que va a llevar a cabo el GT.

Toda la información sobre medidas preventivas se halla en la matriz de exposición, origen y medidas preventivas o en la matriz de planificación de medidas preventivas para esa dimensión (se pueden ver ejemplos en Anexo XI y Anexo XV del manual del método, www.copsoq.istas21.net).

Sirva de ejemplo:

CIRCULAR INFORMATIVA SOBRE LOS PRIMEROS RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

El pasado mes de mayo se recogieron los cuestionarios de riesgos psicosociales. **Contestó el 79% de la plantilla. La participación entre el personal en los puestos de técnico/a fue 78,7%, entre los puestos de de consultoría del 81,3%, entre el personal de los puestos administrativos del 75,5% y entre los puestos de de ayuda a ASE del 84,6%.** El Comité de Seguridad y Salud y el Grupo de Trabajo de Riesgos Psicosociales os queremos agradecer vuestra alta participación contestando el cuestionario, ya que es un elemento fundamental para la evaluación de riesgos psicosociales. Ahora tenemos un intenso trabajo para interpretar todos los resultados y determinar qué medidas preventivas o mejoras de las condiciones de trabajo podemos implementar para eliminar o disminuir estos riesgos. De momento, os queremos avanzar algunos datos que arroja el informe de evaluación. **Los riesgos en los que hay un mayor porcentaje de trabajadores y trabajadoras en la situación más desfavorable para la salud son:**

- **Doble presencia:** el 72% de la plantilla en situación desfavorable, es decir, que en nuestra empresa un importante número de personas necesitan responder al mismo tiempo a las demandas del trabajo asalariado y del trabajo domestico y familiar, y que las exigencias laborales interfieren con las domesticas y familiares.
- **Exigencias cuantitativas:** el 65% de la plantilla en situación desfavorable, que expresa que existe un desequilibrio entre la cantidad de trabajo y el tiempo disponible para realizarlo: hay retrasos en la entrega del trabajo, se provocan acumulaciones, etc.
- **Calidad de liderazgo:** el 59,2 % de la plantilla en situación desfavorable, lo que significa en nuestro caso fundamentalmente que no se hace una buena gestión de los conflictos y nuestro trabajo no está bien planificado.
- **Previsibilidad:** el 53,8% de la plantilla están en situación desfavorable, lo que significa que no disponemos de la información suficiente y adecuada y a tiempo para poder hacer correctamente nuestro trabajo. Hay un puesto donde más afecta esta exposición, y es el puesto de personal de consultoría.

Los puestos de trabajo con más personal en la situación desfavorable para la salud en más riesgos psicosociales son los puestos de consultoría y los puestos administrativos.

¿Cómo continuaremos?

El Grupo de Trabajo tenemos una intensa tarea por delante. Profundizaremos sobre todos los datos de que disponemos. Y ello para acordar el porqué se produce cada una de las

exposiciones nocivas y qué medidas preventivas aplicar para reducirlas o eliminarlas. Si para cambiar algunas condiciones de trabajo, necesitamos de vuestro conocimiento y experiencia, el GT os convocará a lo que denominamos círculos de prevención, para consultaros sobre porqué se producen algunas exposiciones y qué podemos hacer para reducirlas, mejorando las condiciones de trabajo.

Empezaremos a trabajar sobre la **doble presencia** que es el riesgo que concentra un mayor número de trabajadores y trabajadoras en la situación más desfavorable para la salud.

¡CONTINUAREMOS INFORMANDO!

Si necesitas más información puedes ponerte en contacto con cualquier persona del grupo de trabajo formado por:

Representando a la dirección de la empresa:

Representando a los trabajadores y trabajadoras:

INFORMA: Grupo de Trabajo de Riesgos Psicosociales

Ejemplo: medidas preventivas, puesto camareras de piso. Exigencias cuantitativas.

CIRCULAR INFORMATIVA SOBRE MEDIDAS PREVENTIVAS ACORDADAS PARA DISMINUIR LAS EXIGENCIAS CUANTITATIVAS EN EL PUESTO DE CAMARERA DE PISOS

En el proceso de evaluación de los riesgos psicosociales que estamos llevando a cabo en la empresa los resultados de los cuestionarios señalaron como uno de los riesgos más importantes las elevadas exigencias cuantitativas, es decir tener más trabajo del que podemos realizar en el tiempo asignado. Esta realidad no se ha mostrado de forma igual en toda la empresa y hemos observado que **en el puesto de camarera de pisos el 90% de las trabajadoras están en una situación de exposición desfavorable para la salud en relación a las exigencias cuantitativas**, mientras que en el resto de puestos era bastante más bajo De manera que hemos empezado por este puesto y después abordaremos el resto.

¿Cómo hemos trabajado? Hemos analizado en profundidad los datos de las respuestas a los cuestionarios y también hemos realizado un círculo de prevención con camareras para conocer con la mayor exactitud posible qué es lo que estaba pasando y que se podía hacer para mejorar las condiciones de trabajo.

¿Qué pasaba? A grandes rasgos lo que hemos detectado es que:

1. El número de habitaciones que realiza cada camarera es demasiado elevado, más teniendo en cuenta que además de las habitaciones se realizan tareas de limpieza de las áreas comunes del hotel.

2. En la distribución de habitaciones no se tienen en cuenta las diferencias que supone limpiar habitaciones de 1 ó 2 ó más personas, y tampoco se tiene en cuenta si las habitaciones están situadas en plantas diferentes.
3. Existe una descoordinación entre el departamento de recepción y la planificación de la limpieza, de manera que en los 45 primeros minutos de la jornada no se puede realizar trabajo efectivo.

¿Qué hemos acordado y cuando se pondrá en marcha? Se han acordado una serie de medidas, que serán de aplicación también a las trabajadoras de trabajo temporal, que ordenadas según calendario son las siguientes:

Durante los próximos meses de abril y mayo

- Se incorporan sábanas bajas adaptables para el conjunto de las camas
- Se implantará un sistema de mantenimiento de los carros de limpieza y se revisará su material habitual y su orden
- Se concretará como se gestionará una distribución de cargas de trabajo que contemple:
 - Como criterio general reducir de 24 a 22 habitaciones y de 1,5 a 1 hora la limpieza de espacios comunes
 - En la distribución de habitaciones se tendrá en cuenta su ocupación, de manera que una habitación ocupada por más de dos personas contarán como si fuesen 1,5 habitaciones
 - Las habitaciones ocupadas por más de dos personas se repartirán entre el conjunto de la plantilla, garantizando una distribución similar en el término de un mes
 - El departamento de recepción tendrá preparada la planificación al inicio de la jornada laboral

En el mes de junio

- Se pondrá en marcha el nuevo sistema de distribución de cargas
- Más allá de la necesaria contratación para los meses de verano se ampliará la plantilla de camareras de pisos en 2 personas

Quedan pendientes de calendarización

En el grupo de trabajo se ha planteado la necesidad de cambiar las bañeras por platos de ducha y que las camas sean elevables. No ha habido acuerdo sobre el término de ejecución de estas medidas y se retomarán de nuevo en el 2014.

Y ¿cómo continuaremos?

El grupo de trabajo hemos acordado que el próximo tema que abordaremos es el tema de las exigencias cuantitativas del resto de puestos y el tema de criterios para la elaboración del calendario laboral de 2014, ya que los resultados del cuestionario nos señalan que existe una alta preocupación por los cambios en la distribución de la jornada y una alta doble presencia.

¡CONTINUAREMOS INFORMANDO!

Si necesitas más información puedes ponerte en contacto con cualquier persona del grupo de trabajo formado por:

Representando a la dirección de la empresa:

Representando a los trabajadores y trabajadoras:

INFORMA: Grupo de Trabajo de Riesgos Psicosociales

