

GUÍA PRÁCTICA PARA EVALUAR LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL SECTOR DE LA REFORMA **JUVENIL** Y **PROTECCIÓN DE MENORES**



IS 138/2010

CCOO
enseñanza

www.fe.ccoo.es

Con la financiación de:

 **FUNDACIÓN
PARA LA
PREVENCIÓN
DE RIESGOS
LABORALES**

Guía práctica para evaluar los
Riesgos Psicosociales en el
Sector de la Reforma Juvenil
y Protección de Menores.

IS-138/2010



Edita: Federación Estatal de Enseñanza de CCOO

Elabora: Secretaría de Salud Laboral

Coordinación: Javier Carlos Simón Martos y Miguel Manzano Fijó

Impresión: Industrias Gráficas Afanias

Diseño portada: Ángel Recuero Espadas

Diciembre de 2011

Depósito Legal: M-47646-2011

Agradecimientos:

Al Instituto Sindical del Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS) por el apoyo técnico realizado en este proyecto, a través de Salvador Moncada y Neus Moreno.



Esta publicación se realiza en el marco de la Acción 138/2010 financiada por la Fundación para la Prevención de Riesgos Laborales.

Ninguna parte de esta publicación, incluido el diseño de la portada y la contraportada, puede ser reproducida, almacenada ni transmitida en manera alguna ni por ningún medio, ya sea electrónico, químico, óptico, de grabación o de fotocopia, sin previo permiso de la Fundación para la Prevención de Riesgos Laborales.

Todos los derechos reservados.

Índice

Prólogo	5
Introducción	8
Licencia de uso Método CopSoQ-istas 21 (versión 1.5)	11
PARTE 1. Características y bases metodológicas del CoPsoQ-istas21	14
Capítulo 1. Principales características del método	15
1.1. Garantiza la participación de los Agentes Sociales	15
1.2. Incorpora conocimiento y metodología científica	15
1.3. Facilita la acción sobre el origen de los riesgos	16
1.4. Aplicable a todas las empresas	16
1.5. Incorpora los requisitos legales	16
Capítulo 2. Marco conceptual	18
2.1. Factores psicosociales, organización del trabajo, estrés y salud	18
2.2. Las dimensiones psicosociales	19
2.2.1. Exigencias psicológicas del trabajo.....	20
2.2.2. Doble presencia	22
2.2.3. Control sobre el trabajo.....	22
2.2.4. Apoyo social y calidad de liderazgo	23
2.2.5. Compensaciones del trabajo.....	25
2.3. Desigualdades sociales en la exposición a factores de riesgo psicosociales	26
2.4. Dimensiones de salud, estrés y satisfacción	27
2.5. Evaluar para intervenir	29
PARTE 2. Proceso de Intervención	31
Capítulo 3. Acuerdo de evaluación de riesgos y planificación de la actividad preventiva	33
3.1. Presentar el método CoPsoQ-istas 21	33
3.2. Firmar el acuerdo para la implementación del método	33
3.2.1. Establecer el alcance.....	33
3.2.2. Acordar el Grupo de trabajo: funciones y composición.....	34
3.3. Constituir el grupo de trabajo	34
Capítulo 4. Preparar y realizar el trabajo de campo	35
4.1. Adaptar el cuestionario	35
4.1.1. Criterios generales para la adaptación del cuestionario.....	35
4.1.2. Preguntas que pueden suprimirse	36
4.1.3. Preguntas cuyas opciones de respuesta pueden ser modificadas	38

4.1.4. Preguntas cuyas opciones de respuesta han de crearse. Puestos y departamentos.	42
4.1.5. Decisión de las unidades de análisis para el informe preliminar	45
4.2. Diseñar la distribución, respuesta y recogida del cuestionario y la sensibilización de la plantilla	46
4.2.1. Diseño de mecanismos de distribución, respuesta y recogida del cuestionario	46
4.2.2. Diseño del proceso de información a la plantilla	47
4.3. Puesta en marcha	47
4.3.1. Generar el cuestionario	47
4.3.2. Informar a la plantilla	48
4.3.3. Distribuir, responder y recoger el cuestionario	48
Capítulo 5. Interpretar resultados y acordar medidas preventivas	49
5.1. Informatizar los datos y generar el informe preliminar	49
5.1.1. Informatizar los datos	49
5.1.2. Generar el informe preliminar	50
5.1.3. Descripción del contenido del informe preliminar	50
5.2. Concretar la exposición, su origen y las medidas preventivas	52
5.2.1. ¿Cómo se hace?	53
5.2.2. ¿Qué se hace?	53
5.2.3. Prevenir en origen: mejorar la organización del trabajo	58
5.3. Informar a la plantilla	62
Capítulo 6. Implementar las medidas preventivas	63
6.1. Ordenar, concretar y planificar las medidas preventivas	63
6.1.1. Objetivo(s)	64
6.1.2. Medidas preventivas	65
6.1.3. Ámbito de aplicación	66
6.1.4. Priorizar las medidas de prevención: criterios	66
6.1.5. Concretar los recursos necesarios	67
6.1.6. Identificar los indicadores y mecanismos para el seguimiento de las medidas preventivas	68
6.1.7. Concretar el calendario anual de las medidas preventivas	68
6.2. Informar a la plantilla	69
6.3. Implementar y evaluar las medidas preventivas	69
Capítulo 7. ¿Y si la empresa nos propone otro método?	70

Prólogo

La Reforma Juvenil y Protección de Menores es un sector de reciente regulación, ya que en mayo de 2010 se firmó el primer convenio de carácter estatal. No han sido pocas las dificultades que se han dado en los casi 4 años de negociación para poder llegar a la firma de este convenio.

La FECCOO lleva años apostando y luchando por este sector, y después de la firma de este convenio sigue trabajando por mejorar las condiciones laborales de sus trabajadores y trabajadoras, negociando la firma del II Convenio Colectivo Estatal.

Durante el 2011, la FECCOO ha realizado un estudio sobre CONDICIONES DE TRABAJO Y EXPOSICIONES PSICOSOCIALES EN EL SECTOR DE LA REFORMA JUVENIL Y PROTECCIÓN DE MENORES con el que se ha pretendido hacer una radiografía de cuáles son los riesgos psicosociales a los que están expuestos sus trabajadores y trabajadoras, así como identificar y proponer medidas preventivas.

Este estudio se ha llevado a cabo mediante la utilización de un cuestionario basado en el método CoPsoQ ISTAS 21, al que han respondido 545 trabajadores y trabajadoras del sector de todo el territorio nacional. Dicho cuestionario identifica y mide 20 exposiciones a riesgos psicosociales para las que tenemos evidencia científica que pueden afectar a la salud, además de algunas preguntas sociodemográficas y sobre condiciones de empleo y ocupación. Además de incluyeron 5 preguntas sobre violencia y discriminación. El método permite conocer el porcentaje de trabajadores y trabajadoras expuestos a la exposición más desfavorable, intermedia y más favorable para la salud, teniendo como referencia la exposición de la población asalariada en España, obtenidos a partir de la Encuesta de Riesgos Psicosociales realizada por ISTAS en 2005 en una muestra representativa de la población asalariada en España.

De los resultados del conjunto del sector, 14 de las 20 dimensiones presentaron una prevalencia superior a 33,3% de exposición más desfavorable para la salud.

La exposición más prevalente al nivel más desfavorable para la salud es la exigencia emocional que es 16,8 puntos superior a la siguiente, control de los tiempos a disposición (73,5 y 56,7%, respectivamente), que se explica por la naturaleza de la tarea, ya que se tratan de sectores dirigidos a la atención personas jóvenes con problemas sociales importantes.

Las exigencias psicológicas cognitivas también presentaron una alta prevalencia de exposición más desfavorable para la salud (67,7%), pero debido a que se acompañan de altas posibilidades de desarrollo, deben considerarse como un aspecto positivo, excepto en tres ocupaciones (servicios, equipos de seguridad y administración) que presentan un porcentaje de exposición a exigencias cognitivas más bajos, pero que se acompañan de una prevalencia elevada baba posibilidades de desarrollo).

tres exposiciones (apoyo social de los compañeros y compañeras, sentimiento de grupo y sentido en el trabajo) presentan una prevalencia más elevada en el nivel más favorable para la salud, y tiene que ver con la ayuda y apoyo que se genera entre las plantillas y al reconocimiento de que el trabajo que se realiza tiene utilidad e importancia social.

En la distribución de exposición a los niveles más desfavorable para la salud según puesto de trabajo o ocupación existe una tendencia generalizada de exposición al nivel más desfavorable para la salud en las dimensiones relacionadas con las exigencias (emocionales, doble presencia, cuantitativas y esconder emociones). Las diferencias más significativas se observan entre las ocupaciones técnicas dirigidas a la educación y atención especializada a menores (equipo educativo y equipo técnico) que presentan una exposición más elevada a la claridad de rol que está relacionada con la definición de tareas, objetivos y recursos, y las ocupaciones relacionadas con el funcionamiento del centro y menos cualificadas (servicios, seguridad y administración) que presentan una exposición más elevada al nivel desfavorable para la salud de baja influencia, que es margen de autonomía en el día a día de las tareas.

En relación a las características sociodemográficas, y las condiciones de empleo y trabajo de las personas encuestadas los datos más relevantes son los siguientes:

El 48,8% fueron mujeres y el 51,2% son hombres; el 52,8% entre 26 y 35 años.

La antigüedad en el 27,7% es menor a 2 años, el 31,7% tiene entre 2 y 5 años de antigüedad, y solo el 10,9% tiene más de 10 años de experiencia.

La contratación temporal era del 34,5%.

Los horarios de trabajo cubrían todo el día, todos los días a la semana y el trabajado a turnos rotatorios era del 56,7%.

El 11% trabajó más de 40 horas a la semana y en cuanto al cambio de la hora de entrada o salida el 22% contestó que se lo cambiaban siempre o algunas veces.

La movilidad funcional era del 63,2%, siendo la más frecuente la que combina la vertical y horizontal (29,3%) y la exclusivamente horizontal (20,9%).

La participación consultiva era más frecuente que la delegativa (siempre o muchas veces era de 43,9 y 20,9%, respectivamente).

Los salarios más frecuentes fueron entre 901 y 1200 (39,1%) y entre 1201 y 1500 (32,5), el 16,5% con salario variable, y el 77,6% manifestó que su trabajo no estaba bien pagado.

El 75,6% no promocionó desde su ingreso en el sector.

El 41,4% señaló estar preocupado por si no le renuévase el contrato.

Las preguntas relacionadas con violencia distinguen entre la violencia padecida y la conocida, observándose diferencias significativas, y siendo la segunda mayor. En relación a la violencia padecida el 23,1% manifestó que sufrió violencia psicológica y el 16,6% violencia física por parte de las personas usuarias. La frecuencia fue menor en relación a la violencia sufrida por parte de familiares de los y las usuarias o por superiores y compañeros de trabajo.

Es obvio afirmar que los niveles de exposición de los trabajadores y trabajadoras del sector a los riesgos psicosociales son más que preocupantes, y que éstos requieren de actuaciones específicas en materia de prevención.

El marco legal genérico, compuesto por la LPRL, el RD 39/1997 Reglamento de los Servicios de Prevención (RSP), y sus respectivas modificaciones posteriores, proporciona definiciones y principios de acción suficientemente claros y aplicables a la práctica preventiva, incluida la psicosocial. Es más, algunos de ellos aluden específicamente al ámbito psicosocial de la prevención.

Abordar el riesgo psicosocial implica darle el mismo tratamiento preventivo que se aplica a los aspectos higiénicos, ergonómicos o de seguridad:

- Identificar los riesgos
- Medirlos
- Priorizarlos
- Diseñar e implementar acciones preventivas
- Evaluar la efectividad

La acción sindical en la empresa es fundamental para conseguir mejoras en las condiciones de trabajo. Es necesario evaluar los riesgos laborales en cada centro de trabajo, y para ello, la FECCOO queremos dotar a nuestros delegados y delegadas de prevención de riesgos laborales de las herramientas necesarias para desempeñar sus funciones.

Deseamos que esta guía sea un instrumento útil para afrontar los riesgos psicosociales de vuestras empresas, que como hemos visto, están poniendo en riesgo la salud de los trabajadores y trabajadoras del sector.

Ana Crespo Pastor

Secretaria de Enseñanza Privada de la Federación Estatal de Enseñanza de CCOO

Juan Manuel González Sánchez

Secretario de Salud Laboral de la Federación de Enseñanza de CCOO.

Nota: la terminología utilizada en el ámbito de la prevención de riesgos laborales es genérica y heredada de la economía productiva clásica. En el caso concreto del sector de Reforma Juvenil y Protección de menores no recoge fielmente la idiosincrasia de esta actividad social en sus conceptos o denominaciones. Somos conocedores que la palabra empresa definida como unidad de organización dedicada a actividades industriales, mercantiles o de prestación de servicios con fines lucrativos no recoge la realidad no identifica a la mayoría de entidades que prestan servicios de acción e intervención social (asociaciones, fundaciones, ONGs...), o mando intermedio (en el sector coordinador o responsable...) o departamentos o secciones o una gran variedad de puestos de trabajo parecen no encajar conceptualmente en los instrumentos de evaluación y análisis del riesgo psicosocial. Es, por tanto, imprescindible una adaptación adecuada del método y por tanto una lectura profunda y comprensiva de la guía que la FECCOO ha elaborado.

Introducción

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 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: determinadas características de la organización del trabajo.

Estos estudios identifican 5 grandes grupos de riesgos psicosociales:

1. El exceso de exigencias psicológicas del trabajo, cuando hay que trabajar rápido o de forma irregular, cuando el trabajo requiere que escondamos los sentimientos, callarse la opinión, tomar decisiones difíciles y de forma rápida;
2. La falta de influencia y de desarrollo en el trabajo, cuando no tenemos margen de autonomía en la forma de realizar nuestras tareas, cuando el trabajo no da posibilidades para aplicar nuestras habilidades conocimientos o carece de sentido para nosotros;
3. La falta de apoyo social y de calidad de liderazgo, cuando hay que trabajar aislado, sin apoyo de los superiores o compañeros y compañeras, con las tareas mal definidas o sin la información adecuada y a tiempo;
4. 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.
5. La doble presencia, es decir, los conflictos originados en la necesidad de compaginar tareas y tiempos laborales y familiares;

El **origen** de la exposición a estos riesgos tiene que ver con las estrategias de organización del trabajo. Es frecuente que estas estrategias impliquen tratar a los trabajadores y las trabajadoras como meros instrumentos de trabajo, ignorando que el aprendizaje y la autonomía, las relaciones sociales y la estabilidad son necesidades humanas básicas que el trabajo en las empresas debe respetar. En la mayoría de las empresas, la organización del trabajo sigue basándose en viejos principios que relegan a las personas a obedecer órdenes y realizar tareas que otros han diseñado, en las que no se tiene ninguna oportunidad de influencia. Por otra parte, cada vez más las estrategias empresariales fomentan la competitividad entre compañeros. Finalmente, las condiciones de trabajo cada vez ofrecen menos estabilidad y obstaculizan más el control de nuestras vidas fuera de la empresa.

Sin embargo, pese a la evidencia científica sobre estos riesgos y su origen, los empresarios y algunos técnicos de prevención mantienen que se trata de un problema de personalidad («es flojo» o «es perversa») o que responde a circunstancias personales o familiares de los trabajadores («está solo, se ha divorciado, tiene a todos los abuelos a su cargo, se le ha muerto un familiar»). Desde los años sesenta, las investigaciones sobre estos factores han demostrado 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.

Podemos aceptar que la personalidad y las circunstancias personales y sociales juegan un papel, pero en el ámbito de la prevención lo que importa son las condiciones de trabajo, si éstas provocan o no una exposición nociva a los riesgos. No se nos ocurre decir que el

ruido en la empresa es un problema de los sordos. Lo mínimo que hacemos es evaluar si el ruido en la empresa está en los límites establecidos, independientemente de que un trabajador padeciera sordera antes de entrar a trabajar allí. Para hacer prevención no debemos centrarnos en la personalidad de los trabajadores (que cada cual tenga la suya) ni en su situación social, lo primero es determinar si las características de la organización del trabajo implican exposiciones nocivas o no.

En la última década, la metodología COPSQ de evaluación de riesgos psicosociales se ha convertido en un instrumento de referencia a nivel internacional, una metodología de orientación socio-técnica que ha integrado aportaciones fundamentales desde diversos ámbitos de la investigación social y de la salud, de la organización del trabajo y de la práctica de la prevención de los riesgos laborales. COPSQ, desarrollado originariamente por el *National Research Centre for the Working Environment* de Dinamarca, es hoy un instrumento presente en la investigación y en la práctica de la prevención en las empresas de distintos países. COPSQ es hoy una red de cooperación internacional de la que forman parte equipos investigadores europeos, americanos y asiáticos.

En España, la primera versión del COPSQ apareció en 2003 (CoPsoQ-istas21) como un instrumento de dominio público y uso gratuito, y desde entonces se ha utilizado en varios miles de empresas, forma parte de diversos proyectos de investigación, y es el método recomendado (CoPsoQ psqcat21) por la Generalitat de Catalunya para la evaluación y prevención de riesgos psicosociales.

La experiencia acumulada en estos años de uso ha permitido mejorar esta primera versión gracias a la colaboración y ayuda de multitud de personas de ámbitos distintos como el profesional, el sindical, el de la dirección de empresas, el académico, de investigación... Es imposible nombrar a todas y sería injusto olvidar a alguna, pero el esfuerzo de multitud de delegados y delegadas de prevención y de profesionales de la prevención en las empresas merece muy especialmente todo el reconocimiento.

Novedades de la versión 1.5

La versión 1.5 incorpora diversos cambios que facilitan el trabajo de profesionales de la prevención y agentes sociales.

Por un lado, simplifica el proceso de intervención haciéndolo más claro y adaptable a la empresa, y agiliza los instrumentos de apoyo: manuales, página web y aplicación informática. Una de las mejoras más notables es la producción automatizada de todos los resultados del análisis de los datos en lo que constituye el *Informe Preliminar*, un documento sintético y ordenado que contiene y visualiza toda la información necesaria para que los Agentes Sociales y los profesionales en la empresa puedan, conjuntamente, acordar el diagnóstico más adecuado, el origen de las exposiciones a los riesgos y las medidas preventivas necesarias. Estos cambios disminuyen muy notablemente el tiempo del proceso de evaluación de riesgos favoreciendo que el personal técnico de prevención pueda dedicar un mayor esfuerzo a asesorar a los agentes sociales.

Por otro lado se han mejorado algunos aspectos del contenido. Las dimensiones de *Apoyo Social* y *Refuerzo* se han reformulado en *Apoyo Social de Compañeros/as* y *Apoyo Social de Supervisores/as*, mientras que la de *Exigencias Sensoriales* se ha eliminado. Los niveles de referencia han sido también reformulados a un nuevo formato más compren-

sible y actualizado; y se han introducido algunas preguntas que facilitan la identificación de los orígenes de los riesgos psicosociales para facilitar la determinación de medidas preventivas eficaces.

La versión 1.5 de CoPsoQ-istas21 pretende también poder ser utilizada para impulsar la fase de diagnóstico de los planes y medidas de igualdad que prescribe la Ley de Igualdad, entendiendo que ésta fija objetivos complementarios a los de la ley de prevención de riesgos laborales, potenciándose entre ambas.

Objetivos de este documento

Este documento es una guía basada en el manual de la versión 1.5 del método CoPsoQ-istas21 para la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales en las empresas con 25 o más trabajadores, y trabajadoras. Ha sido concebido para orientar y facilitar el funcionamiento y las tareas del Grupo de Trabajo que debe impulsar y liderar todo el proceso, por lo que está dirigido a todas aquellas personas que, como integrantes de este Grupo, van a ser sus protagonistas: representantes de la dirección de la empresa, representantes de los trabajadores y trabajadores y profesionales de la prevención.

Por ello, la estructura de esta guía sigue las distintas fases y tareas de este proceso preventivo que consta de dos momentos clave: la evaluación de riesgos y la planificación de la actividad preventiva.

Además de esta guía, existe una página web de CoPsoQ-istas21 www.copsoq-istas21.net desde la que se accede a la zona de descarga del manual completo del método, sus anexos, la aplicación informática del mismo, así como a otras zonas de interés (recursos adicionales, foro de contacto e intercambio entre usuarios, preguntas frecuentes). Esta guía, junto con algunos anexos también podrá ser consultada en formato digital en la web de la FECCOO: www.fe.ccoo.es

LICENCIA DE USO CoPsoQ-istas21

El CoPsoQ-istas21 es una herramienta para la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales en el trabajo. Es la adaptación para el Estado español del Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ). Los autores y propietarios del Copyright autorizan su uso, de forma gratuita, en las condiciones establecidas en el manual del método, y especialmente en las que se describen a continuación. **El incumplimiento de estas condiciones supondría quebrantar la licencia de uso del método.**

Condiciones de utilización del CoPsoQ-istas21:

En las empresas con una plantilla de 25 o más personas se utilizará la versión media del método CoPsoQ-istas21, garantizando las siguientes condiciones:

1. Finalidad preventiva

El CoPsoQ-istas21 es un instrumento de evaluación orientado a la prevención. Identifica y localiza los riesgos psicosociales y facilita el diseño e implementación de medidas preventivas.

Los resultados de la aplicación del CoPsoQ-istas21 deben ser considerados como oportunidades para la identificación de aspectos a mejorar de la organización del trabajo. La evaluación de riesgos es un paso previo para llegar a una prevención racional y efectiva.

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

La prevención es un proceso social y técnico. La participación de los agentes implicados en la prevención (representantes de la dirección y de los trabajadores - delegados y delegadas de prevención-, con el asesoramiento de técnicos y técnicas de prevención) es de especial importancia en la utilización del método CoPsoQ-istas21.

La participación es una necesidad metodológica (los agentes sociales tienen una parte del conocimiento derivado de la experiencia que no es sustituible y que es complementario al técnico); es un requerimiento operativo (es necesaria la implicación activa de los diferentes agentes si se pretende una prevención eficaz); y es un imperativo legal (la participación en materia de prevención es un derecho contemplado en la ley).

La participación supone, en primer lugar, que exista acuerdo entre los representantes de la dirección de la empresa y de la representación de los y las trabajadoras sobre la utilización del método CoPsoQ-istas21; en segundo lugar, junto con los técnicos de prevención, la representa-

ción de la dirección de la empresa y de los y las trabajadoras, participaran en el conjunto de las fases del proceso de intervención. La participación directa de los trabajadores y trabajadoras es una condición imprescindible en la utilización del método CoPsoQ-istas21. Este método se basa en un cuestionario individual y de respuesta voluntaria, que debe ser contestado por la totalidad de la plantilla empleada que trabaja en la empresa.

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 incluye un cuestionario individual, pero no evalúa al individuo, sino la exposición a factores de riesgo psicosocial que pueden ocasionar daños para la salud de los trabajadores y trabajadoras, a partir de las respuestas de todo el colectivo empleado en la empresa objeto de evaluación. Por ello, las respuestas al cuestionario son anónimas y debe garantizarse su confidencialidad. Los datos deben ser 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.

El método CoPsoQ-istas21 debe usarse garantizando el anonimato y la confidencialidad de los datos.

4. No modificación

Algunas preguntas del cuestionario deben ser revisadas y adaptadas a la realidad específica de la empresa en la que va a ser usado, teniendo en cuenta los objetivos de prevención y la garantía de anonimato. Estas modificaciones deberán ser acordadas entre los representantes de la dirección y de los trabajadores y trabajadoras, con el asesoramiento de los y las técnicas de prevención

No puede modificarse ni suprimirse cualquier otra pregunta no incluida en las tablas de preguntas a modificar o suprimir que aparecen en el epígrafe "Adaptar el cuestionario" del manual. Asimismo no pueden añadirse preguntas, el cuestionario incluye todas las necesarias para identificar y medir los riesgos psicosociales. Por otro lado, la introducción de preguntas tendría graves consecuencias en el proceso de informatización y análisis de los datos.

El cuestionario del método CoPsoQ-istas21 no puede modificarse, salvo en las preguntas y formas descritas en el epígrafe "Adaptación del cuestionario" del manual del método.

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.

El incumplimiento de estas cláusulas de uso del método comportará responsabilidades legales, tanto en la vía administrativa como en la judicial.
--

PARTE 1.

Características y bases metodológicas del CoPsoQ-istas21

Capítulo 1. Principales características del método

1.1. Garantiza la participación de los Agentes Sociales

La prevención no puede tener éxito sin la participación de los agentes sociales y sus representantes^{1 2 3}. La participación no es solamente un derecho protegido por las leyes, sino un requisito técnico y metodológico imprescindible para una evaluación de riesgos de calidad en la que sustentan las medidas preventivas. Sin participación, se obtendría información parcial y sesgada que se interpretaría deficientemente, el diagnóstico de los problemas sería erróneo y las propuestas preventivas inadecuadas o irrealizables. Por el contrario, la participación de los agentes sociales, representantes de las y los trabajadores y directivos permite enriquecer el conocimiento y facilita la toma de las decisiones preventivas más acertadas y aceptadas⁴, constituyendo un elemento de indiscutible importancia para la eficacia y la factibilidad de propuestas preventivas⁵.

La metodología CoPsoQ-istas21 se basa en el funcionamiento de un grupo de trabajo integrado por representantes de la dirección de la empresa y de los trabajadores (delegados de prevención) y, con el asesoramiento de los técnicos de prevención. Del buen funcionamiento del trabajo de este grupo depende en muy buena medida el éxito de todo el proceso.

CoPsoQ-istas21 incorpora también la participación directa del conjunto de los trabajadores y trabajadoras a distintos niveles. De un lado, requiere su implicación en la respuesta del cuestionario para que la información recogida sea exhaustiva y veraz. Por otro lado, su participación en el análisis y la propuesta de medidas preventivas, o en la concreción de éstas en los distintos puestos de trabajo a través de los *Círculos de Prevención* representa una herramienta eficaz y de enorme potencialidad.

1.2. Incorpora conocimiento y metodología científica

El conocimiento científico permite identificar las características de la organización del trabajo que afectan la salud y cómo proceder para poderlas identificar, localizar, medir, valorar y controlar en el ambiente de trabajo.

La *Teoría General de Estrés* en relación al ambiente de trabajo, que se desarrolla más adelante, constituye el marco teórico del CoPsoQ-istas21 y define las 20 exposiciones psicosociales que deben ser evaluadas en las empresas porque sobre ellas existe evidencia científica suficiente de que afectan la salud.

- **Incorpora un cuestionario estandarizado válido y fiable**
- **Utiliza el método epidemiológico**
- **Incorpora valores de referencia**

• **Triangula los resultados a través de la participación**

1.3. Facilita la acción sobre el origen de los riesgos

Actuar sobre el origen de los riesgos es un requerimiento legal y un requisito técnico para la eficacia de la prevención. La ley antepone claramente la acción preventiva sobre el origen de los riesgos a otro tipo de acciones, y se ha demostrado que las acciones más efectivas son las que se dirigen a introducir cambios en el origen de las exposiciones psicosociales o, lo que es lo mismo, en la organización del trabajo y sus aspectos más concretos en las empresas como las prácticas de gestión de la mano de obra.

1.4. Aplicable a todas las empresas

CoPsoQ-istas21 ha sido diseñado para ser aplicable a la realidad de la empresa y de la prevención de riesgos laborales. Basado en teoría científica y diálogo social, requiere su adaptación a la empresa. CoPsoQ-istas21 es además un método de dominio público y uso gratuito, fruto de la investigación y cooperación internacional, actualizado regularmente, y que cuenta con instrucciones de uso normativo –en la Nota Técnica de Prevención 703 del INSHT ⁶ y en el Manual para la identificación y Evaluación de Riesgos Laborales de la Generalitat de Catalunya ⁷.

1.5. Incorpora los requisitos legales

El método CoPsoQ-istas21, tanto en lo que se refiere al contenido científico como al proceso de intervención, cumple con los requisitos legales de evaluación de riesgos y planificación de la actividad preventiva. Dichos requisitos están regulados en Ley de Prevención de Riesgos Laborales, Ley 31/1995, de 8 de noviembre (a partir de ahora LPRL) y el Reglamento de los Servicios de Prevención, RD 38/1997, de 17 de enero (a partir de ahora RSP).

Las características del método desarrolladas hasta ahora suponen el cumplimiento de los principales requerimientos legales:

Garantiza la participación de los agentes sociales,

- El proceso de intervención garantiza la participación de los agentes sociales en la empresa según se contempla en los art 14.1, 18.2, 33, 34.1, 36.1.c, 36.2.f, 36.4.4 de la LPRL, y los art 1.2, 3.2 y 5.1 del RSP

Incorpora el conocimiento y la metodología científica,

- Incorpora el conocimiento científico existente (art 5.1 del RSP)
- Evalúa condiciones de trabajo (art 4.7 de la LPRL y el 4.1 del RSP)
- Ofrece criterios objetivos de valoración del riesgo (art 5.1. del RSP)
- Localiza la exposición (art 4.1. del RSP)
- Identifica¹ y valora el riesgo, dando cabida a la información recibida por los trabajadores (art 5.1 del RSP)

- Permite estimar la magnitud de los riesgos (art 3.1 y 8 del RSP)
- La triangulación de resultados, así como la validez y fiabilidad de la herramienta de identificación y medida permiten proporcionar confianza (art. 5.2. del RSP)

Facilita la intervención en origen, su planificación y seguimiento

- Prioriza la intervención en origen (art 15 de la LPRL)
- El conjunto del proceso se realiza con una finalidad preventiva (art 2.b de la LPRL y art 2.2, 2.3, 3.1 y 8 del RSP)
- Facilita la planificación de la actividad preventiva (art 2.b. de la LPRL y 9 del RSP)

Facilita la elaboración de la documentación

- Facilita la elaboración de los documentos de evaluación de riesgos y planificación de la actividad preventiva (art 21.1 de la LPRL y 7 del RSP)

Capítulo 2. Marco conceptual

2.1. Factores psicosociales, organización del trabajo, estrés y salud

En prevención de riesgos laborales, denominamos *factores psicosociales* a aquellos factores de riesgo para la salud que se originan en la organización del trabajo y que generan respuestas de tipo fisiológico (reacciones neuroendocrinas), emocional (sentimientos de ansiedad, depresión, alienación, apatía, etc.), cognitivo (restricción de la percepción, de la habilidad para la concentración, la creatividad o la toma de decisiones, etc.) y conductual (abuso de alcohol, tabaco, drogas, violencia, asunción de riesgos innecesarios, etc.) que son conocidas popularmente como “estrés” y que pueden ser precursoras de enfermedad en ciertas circunstancias de intensidad, frecuencia y duración⁸.



Sus mecanismos de acción tienen que ver con el desarrollo de la autoestima y la autoeficacia, ya que la actividad laboral promueve o dificulta que las personas ejerzan sus habilidades, experimenten control e interaccionen con las demás para realizar bien sus tareas, facilitando o dificultando la satisfacción de sus necesidades de bienestar⁹.

En términos de prevención de riesgos laborales los factores psicosociales representan la *exposición* (o sea: lo que habrá que identificar, localizar y medir en la evaluación de riesgos), la organización del trabajo el *origen* de ésta (o sea: sobre lo que habrá que actuar para eliminar, reducir o controlar estas exposiciones), y el estrés el precursor o antecesor del *efecto* (enfermedad o trastorno de salud) que se pretende y debe evitar.

La exposición laboral a factores psicosociales se ha identificado como una de las causas más relevantes de absentismo laboral por motivos de salud^{10 11 12 13} y se ha relacionado muy especialmente con problemas de salud altamente prevalentes como las enfermedades cardiovasculares^{14 15 16}, los trastornos de la salud mental^{17 18 19 20} y músculo-esqueléticos^{21 22}. La combinación de unas altas exigencias con un bajo nivel de control sobre el trabajo (*alta tensión* en la literatura científica) o con pocas compensaciones doblan el riesgo de muerte por enfermedad cardiovascular¹⁶, enfermedades que constituyen la principal causa de muerte en nuestro país y para las que se ha estimado que 4.354 de ellas fueron atribuibles a las condiciones de trabajo en 1999²³. En su conjunto, 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 compensaciones, trabajo sedentario y a turnos²⁴.

También se han relacionado con otros muchos trastornos de salud (como diversas alteraciones de base inmunitaria, gastrointestinales, dermatológicas y endocrinológicas^{25 26}) y con algunas conductas relacionadas con la salud como el hábito de fumar, el consumo de alcohol y drogas y el sedentarismo^{27 28 29}.

Desde los trabajos de Canon y Seyle publicados 80 años atrás, se han formulado diversos modelos explicativos de la relación entre los factores psicosociales, el estrés y la salud^{30 31} entre los que destacan los conocidos como *Demanda – Control – Apoyo Social*^{32 33 34 35} y *Desequilibrio Esfuerzo – Compensaciones*^{36 37}, aunque también han sido notables las aportaciones del *Modelo Sociotécnico*^{38 39}, y el *Modelo Vitamínico*^{40 41}. Estos modelos, distintos pero conceptualmente próximos y complementarios, permiten identificar las características de la organización del trabajo que afectan la salud, lo que se conoce como *Teoría General de Estrés*³⁰. Estas características se agruparían en:

- las exigencias psicológicas del trabajo (en sus diversas vertientes cuantitativas, cognitivas y emocionales)^{11 32 33 42 43 44}
- los conflictos originados en la necesidad de compaginar tareas y tiempos laborales, familiares y sociales^{45 46 47}
- el *control sobre el trabajo*, en la terminología empleada por Karasek o, en general, las oportunidades que el trabajo ofrece para que sea activo, con sentido y que contribuya a desarrollar habilidades^{32 33 48 49}
- el apoyo social (de los compañeros y de los superiores)^{34 35 50}, la calidad de liderazgo⁵¹ y algunos otros aspectos de las relaciones entre personas que implica el trabajo (previsibilidad⁵², roles⁵³...)
- las compensaciones derivadas del trabajo^{36 37}
- la inseguridad sobre el empleo y condiciones de trabajo fundamentales^{54 55 56}

Estos son los grandes grupos de factores de riesgo psicosociales que hay que incluir en las evaluaciones de riesgo. Estos grandes grupos de factores de riesgo psicosocial pueden ser formulados en unidades más pequeñas y de menor complejidad conceptual, más abordables para los agentes sociales en la empresa, lo que facilita la búsqueda de alternativas organizativas y las intervenciones preventivas. Esta es precisamente la orientación del COPSOQ⁵⁷ y del CoPsoQ-istas21^{8 9}.

2.2. Las dimensiones psicosociales

El método CoPsoQ-istas21 incluye distintas dimensiones de riesgo psicosocial. 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 mencionados anteriormente: exigencias psicológicas; doble presencia; control sobre el

trabajo; apoyo social y calidad de liderazgo; y compensaciones, y resumidas en la tabla siguiente.

Exigencias psicológicas en el trabajo	Exigencias cuantitativas Exigencia de esconder emociones Exigencias emocionales Exigencias cognitivas
Doble presencia	Doble presencia
Control sobre el trabajo	Influencia Posibilidades de desarrollo Control sobre los tiempos a disposición Sentido del trabajo Compromiso
Apoyo social y calidad de liderazgo	Posibilidades de relación social Apoyo social de los compañeros Apoyo social de superiores Calidad de liderazgo Sentido de grupo Previsibilidad Claridad de rol Conflicto de rol
Compensaciones del trabajo	Estima Inseguridad sobre el futuro

2.2.1. 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^{32 33}. Desde el punto de vista del tipo de tarea implica exposiciones distintas en función de si se trabaja con maquinaria, herramientas, ideas y símbolos o con y para personas. Así, se definen las exigencias psicológicas de tipo emocional y de tipo cognitivo.^{11 42 43}

Exigencias psicológicas cuantitativas

Se definen como la relación entre la cantidad de trabajo y el tiempo disponible para realizarlo: volumen, ritmo, interrupciones e intensidad de trabajo. Son altas cuando tenemos más trabajo del que podemos realizar en el tiempo asignado.

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 aumentar el ritmo) o con la inadecuación de las herramientas, 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.

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 protección...). 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, imposibilidad de mostrar sentimientos reacciones de superiores o usuarios (no expresar miedo ante una amenaza, no poder discutir una decisión inadecuada de un superior...), 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).

Exigencias psicológicas emocionales

Son las exigencias para no involucrarnos en la situación emocional derivada 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 un menor retome la relación con un familiar con el que se ha distanciado, 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" usuarios, alumnos...), por lo que requieren habilidades específicas que pueden y deben adquirirse. Además, puede reducirse el tiempo de exposición (horas, número de usuarios, etc.), puesto que las jornadas excesivas implican una exposición mayor y producen una mayor fatiga emocional que requerirá tiempos de reposo más largos.

Exigencias psicológicas cognitivas

Se refieren al manejo de conocimientos, y no son ni negativas ni positivas por sí mismas sino que deben valorarse en función de las posibilidades de desarrollo. Si la organización del trabajo facilita las oportunidades y los recursos necesarios, pueden implicar la adquisición de nuevos conocimientos y habilidades y favorecer la salud en tanto que promueven el aprendizaje y el trabajo activo. Por el contrario, cuando hay pocas posibilidades para el desarrollo de habilidades, pueden influenciar negativamente la salud, al igual que cuando son excesivamente bajas, reflejando pasividad y estancamiento del trabajo.

Tienen que ver con el diseño y el contenido de las tareas, su nivel de complejidad y variabilidad y el tiempo establecido para realizarlas. Para que las exigencias cognitivas sean positivas, debemos además cuestionarnos si se tiene la formación necesaria para manejar la información que se requiere en el puesto de trabajo.

2.2.2. Doble presencia

La necesidad de responder a las demandas del trabajo asalariado y del trabajo doméstico-familiar puede afectar negativamente a la salud. La realización del trabajo asalariado y del trabajo doméstico familiar puede aumentar las demandas y horas de trabajo (doble exposición o doble trabajo)^{45 46 47 58}. Además, 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 momento que es necesario responder a las demandas de ambos espacios^{59 60}.

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 laborables incompatibles con el trabajo de cuidado de las personas o la vida social.

2.2.3. 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^{32 33 35}. 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^{10 48 49 61} y el control sobre los tiempos⁶² a disposición.

Influencia

Es el margen de autonomía en el día a día del trabajo: en las tareas a realizar y su cantidad, en el orden de realización de las mismas, en los métodos a emplear, etc.

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 y si éstos son participativos o no y permiten o limitan la autonomía. Puede guardar una alta relación con las posibilidades de desarrollo.

Posibilidades de desarrollo

Se refieren a las oportunidades que ofrece la realización del trabajo para poner en práctica los conocimientos, habilidades y experiencia de los trabajadores y adquirir nuevos. Tienen que ver, sobretodo, 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.

Control sobre los tiempos a disposición

Esta dimensión identifica el margen de autonomía de los trabajadores/as sobre algunos aspectos del tiempo de trabajo y de descanso (pausas, vacaciones, ausencias de corta duración, etc.). Puede contribuir a integrar con éxito las necesidades del trabajo y de la vida privada.

Tiene que ver, por ejemplo, con la organización temporal de la carga de trabajo y su regulación, con la cantidad de trabajo asignado o con tener una plantilla muy ajustada que impide, en la práctica, que el control teóricamente existente pueda ejercerse efectivamente. A veces, tiene que ver con el alargamiento de jornada o con el desconocimiento o la inexistencia del calendario anual.

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.

Compromiso

Se refiere a la implicación de cada trabajador con su trabajo, considerado como la actividad laboral y la globalidad de circunstancias en las que ésta se desarrolla. Está estrechamente relacionado con el sentido y con el conjunto de intercambios materiales y emocionales que se producen entre el trabajo y quien lo realiza.

2.2.4. Apoyo social y calidad de liderazgo

Las relaciones entre las personas en el trabajo afectan la salud de diversas formas. 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 representa el aspecto funcional de estas relaciones (recibir la ayuda adecuada para trabajar de superiores y compañeros/as)^{33 50 51 63 64}, mientras que el sentimiento de grupo representa su componente emocional. Además, el trabajo implica ejercer unos determinados roles, que pueden ser más o menos claros o pueden suponer algunas contradicciones^{53 65}, en un contexto de cambios que precisamos poder prever⁵², configurando un universo de intercambios instrumentales y emocionales entre las personas en la organización.

Posibilidades de relación social

Son las posibilidades reales que tenemos en el trabajo de relacionarnos con los y las compañeras de trabajo. Es la condición necesaria para que pueda existir el apoyo en el trabajo.

La falta de posibilidades de relación social tiene que ver con el aislamiento físico, con la existencia de normas disciplinarias que impiden la comunicación o con la excesiva carga de trabajo u otras circunstancias físicas (trabajo en hogares diferentes o sólo en cada turno de trabajo, por ejemplo) que dificultan la interacción humana necesaria.

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), u otorgar privilegios a trabajadores sumisos o poco contestario o asignando las tareas, cambios de horarios, de centro, etc., de forma arbitraria o no transparente.

Apoyo de 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 y de criterios unificados en relación al cumplimiento de esta función y de formación y tiempo para ello.

Calidad de liderazgo

Se refiere a la calidad de 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 de los mandos para aplicarlos.

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.

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, tecnológi-

as nuevas, nuevas tareas, nuevos métodos de intervención y procesos usuarios con características complicadas, procesos de calidad, cambios de equipos de trabajo, hogar, tipo de medida judicial).

La falta de previsibilidad está relacionada con la ausencia de información o con prácticas de gestión de la información y de comunicación centradas en cuestiones superfluas y no en las cotidianas del trabajo, por lo que no aumentan la transparencia. También tiene que ver con la falta de formación como acompañamiento y apoyo a los cambios.

Claridad de rol

Es el conocimiento concreto sobre la definición de las tareas a realizar, objetivos, recursos a emplear 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).

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, reducir conductas machistas...), o cuando tiene que "elegir" entre órdenes contradictorias (por ejemplo, no alterar a un usuario y cumplir con la obligatoriedad de realizar actividades).

2.2.5. Compensaciones del trabajo

Según el "modelo esfuerzo – recompensa", la interacción entre un esfuerzo elevado y un bajo nivel de recompensas a largo plazo representa un riesgo para la salud⁶⁶. Por compensaciones del trabajo, Siegrist entiende el control de estatus, la estima y el salario^{37 67}. La estima, incluye el reconocimiento, el apoyo adecuado y el trato justo, mientras que la estabilidad laboral forma parte del control de estatus. Sin embargo, la investigación ha demostrado que la inseguridad sobre las condiciones de trabajo fundamentales más allá de la estabilidad del empleo es también de gran importancia para la salud^{54 55 56}.

Estima

Se refiere al respeto, al reconocimiento, y al trato justo que obtenemos a cambio del esfuerzo invertido 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), con la existencia de arbitrariedad e inequidad en las promociones, asignación de tareas, de horarios..., con si se paga un salario acorde con las tareas realizadas, etc.

Inseguridad sobre el futuro

Es la preocupación por el futuro en relación a la pérdida del empleo y a los cambios no deseados de condiciones de trabajo fundamentales (horario, tareas, contrato, salario...) Tiene que ver, por una parte, con la estabilidad del empleo y las posibilidades de empleabilidad en el mercado laboral de residencia y, por otra parte, con la amenaza de empeoramiento de condiciones de trabajo, bien por qué la arbitrariedad es lo que caracteriza la asignación de la jornada, las tareas, los pluses o la renovación de contrato; o bien por qué en el contexto externo a la empresa existen peores condiciones de trabajo y sea posible una re-estructuración, externalización, etc.

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

2.3. Desigualdades sociales en la exposición a factores de riesgo psicosociales

Como ocurre en otros ámbitos, los factores psicosociales se caracterizan por la desigualdad en la exposición, principalmente en base a la clase social y al género, habiéndose documentado profusamente que los trabajadores que realizan tareas de ejecución tienen exposiciones psicosociales más desfavorables para la salud que quienes realizan tareas de diseño o de planificación, y las mujeres peores condiciones que las de sus compañeros varones de la misma clase social^{68 69 70 71}. Las principales desigualdades en las empresas se expresan atendiendo a las exposiciones psicosociales por puesto de trabajo y sexo

Por puesto de trabajo

La ocupación resume las principales características que definen una clase social, y se asocia a una posición jerárquica y a un tipo de tarea. En la práctica, las estrategias empresariales de gestión del trabajo (les llaman de diversa manera: de personal, de recursos humanos...) son distintas según el puesto de trabajo, con lo que la también lo será la exposición a los factores de riesgo psicosocial. Por ejemplo, la mayor parte de puestos de trabajo que implican tareas de ejecución, suponen realizar tareas de ciclo corto, muchas veces sin sentido, que además están estandarizadas (totalmente pautadas). Ello supone por un lado, la inexistencia de poder de decisión de los trabajadores en esos puestos en relación a cómo realizan esas tareas y por otro, la imposibilidad de aplicar sus conocimientos, es decir la exposición a la falta de influencia y posibilidades de desarrollo. Por poner un ejemplo, los estudios muestran que la incidencia del infarto de miocardio se dobla entre los trabajadores ocupados en los puestos de trabajo en los que se realizan tareas de ejecución estandarizadas.

Desigualdad de género

Mujeres y hombres ocupan posiciones desiguales en el mercado laboral. Indicador de ello son los puestos que unos y otras ocupan y de los que están ausentes (hay puestos en los que las mujeres tiene el acceso casi vetado – puestos de dirección; o en los que mayoritariamente hay mujeres -equipos técnicos); o la relación laboral (las mujeres son contratadas menos frecuentemente a través de contratos fijos que los hombres); o el tipo de con-

trato según jornada (las mujeres son contratadas a tiempo parcial contra su voluntad más que los hombres). Estas condiciones de trabajo van a condicionar la exposición a los factores psicosociales. Por ejemplo, si las mujeres son contratadas en los puestos de ejecución estarán más expuestas a la falta de autonomía y a la falta de posibilidades de desarrollo que los hombres. Todo ello implica que la exposición entre hombres y mujeres puede ser desigual en la empresa en la que trabajamos.

2.4. 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 ambiente de trabajo, pudiéndose encontrar, en el momento de la evaluación, solamente personas sanas incluso en ambientes de trabajo muy nocivos.

La evaluación de riesgos no constituye una investigación científica sobre las causas de las enfermedades, sino un proceso socio-técnico basado en el método científico que pretende evitar daños a través de la modificación de sus causas en la organización del trabajo. 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.

Para la evaluación de riesgos puede tener interés obtener una descripción de los indicadores de salud entre la población ocupada en la empresa objeto de evaluación y para la población ocupada de referencia.

Desde el punto de vista de la evaluación de intervenciones preventivas, puede ser muy interesante comparar las medidas de estas dimensiones obtenidas en el momento de la evaluación de riesgos con otras obtenidas un tiempo después de las intervenciones preventivas (por ejemplo, seis meses después).

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 II⁷²

Salud general

Es la valoración personal de la salud, e incluye la salud actual, las perspectivas de salud en el futuro y la resistencia a enfermar.

La percepción de la salud es un indicador muy fiable de mortalidad y morbilidad, utilización de servicios de salud, y un largo etc. Así, la percepción del estado de salud es un excelente indicador, fácil de obtener y de interpretar.

CoPsoQ-istas21 utiliza la escala de salud general del cuestionario SF-36⁷³, instrumento de validez contrastada y para el que existe versión castellana y valores de referencia.

Salud mental

También en este punto se utiliza la escala de salud mental general del SF36⁷³ 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.

Vitalidad

Se refiere al sentimiento de energía y vitalidad, frente al sentimiento de cansancio y agotamiento. CoPsoQ-istas21 emplea la escala de vitalidad del SF36⁷³.

Síntomas de 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”*⁷⁴.

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. En contra, 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 las escalas de sintomatología de estrés desarrolladas por Sven Setterlind y empleadas en una larga serie de investigaciones⁷⁵.

Originalmente consta de cuatro escalas de estrés, pero se ha excluido la escala de síntomas emocionales de estrés, ya que dicha escala se encuentra relativamente cerca de las escalas de salud mental y vitalidad. Las tres escalas usadas son:

Síntomas conductuales de estrés. Esta escala se centra en distintas formas de conducta que se relacionan con el estrés.

Síntomas somáticos de estrés. Se basa en distintas consecuencias físicas (somáticas) que puede observar una persona sometida a estrés.

Síntomas cognitivos de estrés. Se refiere a las consecuencias del estrés para una serie de procesos cognitivos.

2.5. Evaluar para intervenir

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^{2 3 5} y en las prácticas concretas de gestión de la mano de obra que se encuentran en su origen. Algunas de estas prácticas merecen especial atención⁷⁶: las relativas al diseño de procesos de trabajo incluyendo la participación directa^{77 78 35}, a la ordenación, cantidad y variabilidad de la jornada laboral^{79 80 81} o a los tipos de relación laboral^{80 82}, por citar aquellas para las que el número de estudios disponible de su relación con los riesgos psicosociales es mayor. Así, un estudio español⁷⁶ relaciona el buen ambiente psicosocial de trabajo con la existencia de métodos de trabajo participativos, con las formulas 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 sistemas de remuneración según las horas trabajadoras y las tareas desarrolladas, y con jornada semanal entre 31 y 40 horas y en horario de mañana.

La democracia en el lugar de trabajo y la aplicación de fórmulas de participación directa de los trabajadores en la realización cotidiana de sus tareas podrían conducir a un mejor entorno psicosocial de trabajo^{35 77 78 2 83 84 85}, mejorando especialmente el control (influencia, posibilidades de desarrollo y sentido del trabajo), el apoyo social (de compañeros y supervisores) y la estima⁷⁶. 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).

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 a disposición (pau-
sas, descansos, permisos, vacaciones...)
- 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 tra-
bajo, 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 el trato justo;
- garanticen la seguridad y la estabilidad en el empleo y en las condiciones de tra-
bajo (jornada, sueldo, etc.);
- eliminen la discriminación por sexo, edad, etnia o de cualquier otra índole;
- 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

PARTE 2.

Proceso de Intervención

Resumen del proceso de intervención

En el cuadro siguiente se presenta un resumen del proceso de intervención del método CoPsoQ-istas21, y que se desarrolla en los capítulos siguientes de este manual. 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, como para el seguimiento.

FASE DEL PROCESO	¿QUIEN LA REALIZA?
EVALUACIÓN DE RIESGOS	
Acordar la utilización del método – Presenta el método CoPsoQ istas21 – Firmar el acuerdo para la implementación del método	Comité de seguridad y salud
Preparar y realizar el trabajo de campo – 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
Interpretar los resultados y acordar medidas preventivas – Informatizar los datos y generar el informe preliminar – Concretar la exposición, su origen y las medidas preventivas – Informar a la plantilla	Grupo de trabajo 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
PLANIFICACIÓN DE LA ACTIVIDAD PREVENTIVA	
Implementar las medidas preventivas – Ordenar, concretar y planificar las medidas preventivas – Informar a la plantilla – Implementar y evaluar las medidas preventivas	Grupo de trabajo 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

Capítulo 3. Acuerdo de evaluación de riesgos y planificación de la actividad preventiva

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 realizar un acuerdo explícito para su utilización.

3.1. Presentar el método CoPsoQ-istas 21

El CoPsoQ-istas21 contiene un cuestionario para la identificación, localización y valoración de los riesgos psicosociales, pero además es un proceso de intervención para conseguir evaluar y prevenir. Las características y proceso del método deben ser conocidos por el conjunto de los miembros que forman el Comité de Seguridad y Salud, y es imprescindible realizar una acción informativa para llegar a un acuerdo sobre su implementación en la empresa.

La presentación del método puede realizarla cualquier técnico o técnica que lo conozca y con experiencia en su implementación. En el apartado “recursos” de www.copsq.istas21.net se puede descargar una presentación en power-point “características CoPsoQ-istas21” que puede ser útil para realizar esta tarea.

3.2. Firmar el acuerdo para la implementación del método

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 (ver licencia de uso al comienzo de esta guía). En la web www.copsq.istas21.net se encuentra el documento “Acuerdo tipo para la utilización del método CoPsoQ-istas21 en el que se incorporan cláusulas tipo para incluir cada uno de las particularidades de la licencia de uso: finalidad preventiva, participación, anonimato, confidencialidad y no modificación (ver en el apartado “recursos” en www.copsq.istas21.net).

Además de las cláusulas tipo referidas a la licencia de uso en el Comité de Seguridad y Salud se deben acordar los siguientes aspectos:

3.2.1. Establecer el alcance

En relación con el alcance debe acordarse cuál será el ámbito de la empresa en el que se realizará la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales.

El objetivo debe ser realizar en un único proceso la evaluación de riesgos en el conjunto

de la empresa, pero 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...). Se trata de empezar, más tarde o más temprano se deberá realizar la intervención preventiva en toda la empresa.

El cuestionario se pasará al conjunto de la plantilla en el que se ha decidido el alcance de evaluación 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.

Otra dimensión relacionada con el alcance del proceso es la incorporación en la evaluación de las contratadas y subcontratadas y los y las trabajadoras autónomas dependientes.

3.2.2. 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 y la designación de las personas que formarán parte de dicho grupo se realizará en el comité de seguridad y salud, 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, determinación de las unidades de análisis, forma de distribución, respuesta y recogida del cuestionario, cómo preservar el anonimato y la confidencialidad.
- Conocer y debatir los resultados del análisis del cuestionario con el fin de acordar el origen de los riesgos y las medidas preventivas necesarias para disminuirlos o eliminarlos.
- Priorizar y acordar los términos de ejecución de las medidas preventivas acordadas.
- Realizar el seguimiento y evaluación de la implementación de medidas preventivas.
- 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.
- 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.

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 las partes.

3.3. 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.

Capítulo 4. 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 120 preguntas estructuradas en 4 partes: datos sociodemográficos y exposición a doble presencia (6 preguntas); datos sobre salud y bienestar (26 preguntas); condiciones de empleo y trabajo (19 preguntas) y exposiciones psicosociales (69 preguntas).

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. Ello requiere la organización y planificación de la sensibilización y de la adaptación, distribución, respuesta y recogida del cuestionario.

4.1. Adaptar el cuestionario

El cuestionario consta de nueve preguntas que requieren adaptación a la realidad de la empresa en la que se va usar. Son las preguntas relativas al sexo, edad, puesto de trabajo, departamento, antigüedad, relación laboral, jornada en el contrato, horario y días de la semana laborables. Estas preguntas son las unidades de análisis que tiene en cuenta el método, es decir, aquellas condiciones sociodemográficas y de trabajo para las que el método permite obtener información de la exposición a los riesgos psicosociales.

Cada una de estas nueve preguntas permite unos cambios distintos que se han resumido en las tres tablas siguientes y que son las tareas que el grupo de trabajo debe realizar para la configuración del cuestionario específico de la empresa.



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 nueve preguntas-unidades de análisis. Los 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.

4.1.1. Criterios generales para la adaptación del cuestionario

En la adaptación de las nueve 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 unas opciones de respuesta por defecto a estas 9 preguntas que representan la situación de la mayoría de la población asalariada. Por ello no va a ser habitual modificarlas, con todo, el grupo de trabajo puede decidir hacerlo. Las nuevas opciones de respuesta que se planteen han de ser excluyentes, exhaustivas y precisas, ya que se trata de preguntas que sólo admiten una respuesta.

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 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 opciones 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 (ver el epígrafe principales características del método). La comparación de una sola observación (la puntuación de un solo cuestionario) con un parámetro de referencia obtenido mediante encuesta a una muestra representativa de la población (en este caso de la población asalariada) es una comparación estadísticamente correcta. Si en la empresa hay dos trabajadores en una categoría de respuesta (por ejemplo 2 trabajadores en el puesto de Psicólogo o psicóloga) el único problema que el grupo de trabajo ha de plantearse es el del anonimato.

4.1.2. Preguntas que pueden suprimirse

La Tabla 1 nos muestra las únicas dos preguntas del cuestionario CoPsoQ-istas21 que pueden suprimirse, con qué objetivo y qué implicaciones tiene la supresión. Así mismo plantea qué otras modificaciones de estas preguntas son posibles.

TABLA 1: PREGUNTAS QUE PUEDEN SUPRIMIRSE

PREGUNTA Y OPCIONES DE RESPUESTA POR DEFECTO	CAMBIO(S) POSIBLE(S)	OBJETIVO	IMPLICACIONES DE LOS CAMBIOS
<p>1. Sexo</p> <p>Eres:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Mujer <input type="checkbox"/> Hombre 	<p>Eliminar la pregunta.</p>	<p>Garantizar el anonimato en empresas pequeñas o 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</p> <p>¿Qué edad tienes?</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Menos de 26 años <input type="checkbox"/> Entre 26 y 35 años <input type="checkbox"/> Entre 36 y 45 años <input type="checkbox"/> Entre 46 y 55 años <input type="checkbox"/> Más de 55 años 	<p>a) Eliminar la pregunta.</p> <p>b) Modificar los intervalos de edad que se obtienen por defecto</p> <p>c) Añadir hasta 5 opciones de respuesta más.</p>	<p>Garantizar el anonimato en empresas pequeñas o 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>

4.1.3. Preguntas cuyas opciones de respuesta pueden ser modificadas

Las opciones de respuesta de algunas preguntas relativas a las condiciones de trabajo pueden modificarse para adaptarse 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 2.

TABLA 2: PREGUNTAS CUYAS OPCIONES DE RESPUESTA SE PUEDEN MODIFICAR (¡LAS PREGUNTAS NO SE PUEDEN SUPRIMIR!)			
PREGUNTA Y OPCIONES DE RESPUESTA POR DEFECTO	CAMBIO(S) POSIBLE(S)	OBJETIVO(S)	IMPLICACIONES DE LA ADAPTACIÓN
16. Antigüedad ¿Cuánto tiempo llevas trabajando en XXX? <input type="checkbox"/> Menos de 30 días <input type="checkbox"/> Entre 1 mes y hasta 6 meses <input type="checkbox"/> Más de 6 meses y hasta 2 años <input type="checkbox"/> Más de 2 años y hasta 5 años <input type="checkbox"/> Más de 5 años y hasta de 10 años <input type="checkbox"/> Más de 10 años	a) Eliminar alguna(s) opción(es) de respuesta. b) Modificar el intervalo 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 representar la realidad de las condiciones de trabajo de toda la plantilla en los intervalos de respuesta garantizando el anonimato.	Imprescindible para producir resultados específicos por antigüedad.

<p>17. 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, interinidad, etc.)</p> <p><input type="checkbox"/> Soy funcionario</p> <p><input type="checkbox"/> Soy interino</p> <p><input type="checkbox"/> Soy un/a trade (aún siendo autónomo, en realidad trabajo para alguien del que dependo, trabajo para uno o dos clientes)</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>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 en las opciones de respuesta.</p> <p>Garantizar el anonimato.</p>	<p>Imprescindible para producir resultados específicos por tipo de contrato.</p>
---	---	---	--

<p>18. Jornada en contrato Tu contrato es: <input type="checkbox"/> A tiempo completo con reducción de jornada (maternidad, paternidad, estudios, discapacidad....) <input type="checkbox"/> A tiempo completo <input type="checkbox"/> A tiempo parcial con reducción de jornada (maternidad, paternidad, estudios, discapacidad....) <input type="checkbox"/> A tiempo parcial</p>	<p>a) Eliminar alguna(s) opción(es) de respuesta NO se puede modificar el redactado, ni añadir opciones de respuesta.</p>	<p>Localizar las exposiciones. Eliminar la(s) opción(es) de respuesta que no se adecuen a la realidad de la empresa. Garantizar el anonimato.</p>	<p>Imprescindible para producir resultados específicos por tipo de jornada en contrato.</p>
<p>19. Horario ¿Cuál es tu horario de trabajo? <input type="checkbox"/> Jornada partida (mañana y tarde) <input type="checkbox"/> Turno fijo de mañana <input type="checkbox"/> Turno fijo de tarde <input type="checkbox"/> Turno fijo de noche <input type="checkbox"/> Turnos rotatorios excepto el de noche <input type="checkbox"/> Turnos rotatorios con el de noche</p>	<p>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 4 opciones de respuesta más.</p>	<p>Localizar las exposiciones. Eliminar la(s) opción(es) de respuesta que no se adecuen a la realidad de la empresa. Representar la realidad de las condiciones de trabajo de toda la plantilla en las opciones de respuesta. Garantizar el anonimato.</p>	<p>Imprescindible para producir resultados por tipo de horario.</p>

<p>20. Días de la semana laborables</p> <p>¿Qué días de la semana trabajas?</p> <p><input type="checkbox"/> De lunes a viernes</p> <p><input type="checkbox"/> De lunes a sábado</p> <p><input type="checkbox"/> Sólo fines de semana o festivos</p> <p><input type="checkbox"/> De lunes a viernes y, excepcionalmente, sábados, domingos y festivos</p> <p><input type="checkbox"/> Tanto entre semana como fines de semana y festivos</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>c) Añadir un máximo de 4 opciones de respuesta más.</p>	<p>Localizar las exposiciones.</p> <p>Eliminar la(s) opción(es) de respuesta que no se adecuan a la realidad de la empresa.</p> <p>Representar la realidad de las condiciones de trabajo de toda la plantilla en las opciones de respuesta.</p> <p>Garantizar el anonimato.</p>	<p>Imprescindible para producir resultados por tipo de distribución semanal de la jornada</p>
--	---	---	---

4.1.4. 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.

TABLA 3: PREGUNTAS PARA LAS QUE HAY QUE CREAR OPCIONES DE RESPUESTA (¡NO PUEDEN SUPRIMIRSE!)			
PREGUNTA	ELABORACIÓN	OBJETIVO(S)	IMPLICACIONES DE LA ADAPTACIÓN
<p>9. Departamentos, áreas, secciones, zonas.</p> <p>Indica en qué departamento(s) o sección(es) trabajas en la actualidad/ has trabajado durante los últimos XX meses.</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.</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 anonimato.</p>	<p>Imprescindible para producir resultados específicos por unidades de gestión de la empresa.</p>

<p>10. Puestos de trabajo Señala el (o los) puesto(s) o que ocupas en la actualidad/ has ocupado en los últimos XX meses.</p> <p><input type="checkbox"/> _____ <input type="checkbox"/> _____</p>	<p>Exige incluir los puestos de trabajo/ocupaciones o agrupaciones de estos, específicos de la empresa.</p> <p>Si existen rotaciones entre puestos de trabajo, hay que establecer un periodo en meses para su consideración.</p>	<p>Localizar exposiciones. Garantizar anonimato.</p>	<p>Imprescindible para producir resultados específicos por puesto de trabajo / ocupación.</p>
--	--	---	---

Criterios para definir los puestos de trabajo y los departamentos, áreas, zonas.

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 educador no se les dice cómo hacer una intervención pero en el puesto de auxiliar educativo no deciden como apoyar en la intervención; el personal de seguridad central no deciden cuándo intervienen, en cambio pueden decidir con qué técnica realizan la intervención. El tercero, es la naturaleza de la tarea: por ejemplo, no se puede unir el puesto de trabajo de educador con el de administrativo, sus tareas no tienen nada que ver; en cambio sí podemos juntar el puesto de auxiliar limpieza con el puesto de lavandería, 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).

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. Para ello, el grupo de trabajo tendrá en cuenta que lo que se quiere ver son las diferencias entre áreas, 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 en la 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...).

Si existe rotación de trabajadores y trabajadoras entre puestos o entre departamentos, zonas, secciones (independientemente de que legalmente se considere movilidad o no y que salarialmente sea reconocida o no), se ha de concretar el tiempo mínimo a considerar para observar tales rotaciones (en meses: último mes, últimos 4 meses, etc). Con esta información, la aplicación informática configura el cuestionario con la pregunta y la base de datos necesarias para realizar los cálculos que permiten analizar las rotaciones.



No puede modificarse ni suprimirse preguntas u opciones de respuesta de forma distinta a la que se ha planteado en las tablas. Asimismo no pueden añadirse otras preguntas. La introducción de cualquier tipo de modificación no prevista tendría graves consecuencias en el proceso de informatización y análisis de los datos y supondría un incumplimiento de la licencia de uso y del acuerdo en el comité de seguridad y salud.

4.1.5. Decisión de las unidades de análisis para el informe preliminar

Las nueve preguntas que aparecen en las tablas anteriores, además de poderse adaptar a la realidad de la empresa, son las unidades de análisis que tiene en cuenta el método CoPsoQ-istas21.

Se entiende como unidad de análisis una condición (puesto, turno, tipo de contrato, etc.) para la que podemos obtener información de la situación de exposición. Así, por ejemplo, se puede decidir obtener el porcentaje de plantilla expuesta a la situación más desfavorable para la salud respecto a *inseguridad* entre los distintos tipos de contrato u horarios y saber si esta exposición es más frecuente entre la plantilla temporal o fija, entre la plantilla de turno de mañana o la de turno de noche, etc. La información de la exposición por unidades de análisis permite localizar las exposiciones y diseñar medidas preventivas más adecuadas a cada situación de exposición.

En otras palabras, el método además de analizar la información de la exposición para el conjunto de la empresa, la analiza por esas 9 unidades presentando tablas y gráficos de las 20 dimensiones de riesgos psicosociales para cada una de ellas.

El método genera un informe de resultados, que denominamos informe preliminar de evaluación de riesgos, de forma automática, tras pulsar una tecla. En dicho informe aparecen los gráficos y tablas de las 20 dimensiones de riesgos psicosociales para el



La decisión sobre las unidades de análisis que se escogen para el informe preliminar de riesgos psicosociales, no es en perjuicio de que en el momento de analizar los resultados, el grupo de trabajo decida tomar en consideración otras unidades de análisis no acordadas en este momento.

Si los datos que aparecen en el informe se mostraran insuficientes para entender y localizar la exposición, la aplicación informática permite que el técnico de prevención aporte la información de las demás unidades de análisis.

Para que la aplicación informática pueda calcular la tasa de respuesta, una vez tomada la decisión de las unidades de análisis, es necesario que el o la representante(s) de la dirección vuelva a aportar los datos de la situación en la empresa de las unidades de análisis cuyas opciones de respuesta hayan sido modificadas, tal y como hayan quedado configuradas después de la adaptación del cuestionario. Ello va a ser imprescindible para los

puestos de trabajo y para departamentos (si se ha escogido como unidad de análisis). Para el resto aportar nuevos datos será necesario si es que se han escogido como unidades de análisis y si las opciones de respuesta que plantea el método han sido modificadas.

Esta información se hará llegar a todos los miembros del grupo de trabajo antes de la generación del cuestionario.

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

Para garantizar la eficacia de la evaluación se necesita una alta participación de la plantilla. Es imprescindible una tasa de respuesta alta que garantice que los datos son válidos y las tareas del grupo de trabajo en esta fase como en la anterior, son imprescindibles para favorecerla. Una tasa de respuesta aceptable es a partir del 60% de la plantilla que protagoniza la situación que se evalúa, mejor cuanto más cercana al 100%.

4.2.1. Diseño de mecanismos de distribución, respuesta y recogida del cuestionario

El objetivo 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 y departamentos o zonas.
- 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: Administración...)

La respuesta al cuestionario es voluntaria, individual y confidencial, por lo que debe ser contestado con las suficientes condiciones materiales de tiempo e intimidad.

La respuesta del cuestionario requiere entre 20 y 45 minutos.

Algunas medidas concretas para el momento de la respuesta son:

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

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.).



Deben analizarse todas las circunstancias que puedan interferir el trabajo de campo (personal trabajando fuera del centro de trabajo, puntas de servicio,...), preverlas y actuar al respecto para que la información, distribución, respuesta y recogida del cuestionario no sean deficientes.

4.2.2. 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 capital 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 para abordar la evaluación de riesgos psicosociales y planificación de la actividad preventiva. 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 por parte de los responsables de la entidad 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 debe abrirse un proceso de información-sensibilización específico sobre los riesgos psicosociales y sobre las características del instrumento que se emplea.

Actividades concretas:

- Es crucial realizar reuniones informativas presenciales en las que se explicarán los aspectos que se acaban de plantear (ver la presentación "Información a los trabajadores" en la web del método).
- Se puede complementar con información por escrito dirigida a la totalidad de la plantilla usando los canales consensuados y habituales (circulares, carta individual, tablón de anuncios, boletín electrónico, nómina...

4.3. Puesta en marcha

4.3.1. 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 la información de la introducción en relación a su distribución, respuesta y recogida y a las preguntas cuyas opciones de respuesta hayan sido adaptadas.

4.3.2. Informar a la plantilla

El grupo de trabajo ha de publicitar los materiales preparados y celebrar las reuniones informativas previamente diseñadas para trabajadores y trabajadoras y mandos intermedios, la dirección de la empresa y representantes de los trabajadores y trabajadoras no implicados en el grupo de trabajo.

Este paso se ha revelado crucial para obtener una tasa de respuesta suficiente. Se han manifestado decisivas 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 asesor. 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, en el apartado "4) Información, distribución y recogida" de la pestaña "Proceso de Intervención". Concretamente, ha de indicarse Cómo y Quién realiza la Información a la plantilla.

4.3.3. 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 la entidad y los trabajadores además del personal técnico asesor.

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, en el apartado "4) Información, distribución y recogida" de la pestaña "Proceso de Intervención". 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.

Capítulo 5. Interpretar resultados y acordar medidas preventivas

Este capítulo de la guía se centra en el Informe preliminar para la evaluación de riesgos psicosociales y en su utilización para concretar las medidas preventivas. Para ello será imprescindible incorporar el conocimiento y experiencia de los miembros del grupo de trabajo con el objetivo de interpretar los datos y a partir de la caracterización de cada una de las exposiciones, determinar su origen y definir las medidas preventivas.

5.1. Informatizar los datos y generar el informe preliminar

El método CoPsoQ-istas21 dispone de una aplicación informática muy desarrollada, indispensable tanto para la generación del cuestionario como para la generación del Informe preliminar para la evaluación de riesgos psicosociales. Como se ha planteado con anterioridad, se utiliza desde las primeras fases del proceso de intervención y exige generar el cuestionario y la base de datos adaptados a la empresa (ver capítulo 4). Una vez informatizados los datos de los cuestionarios, la aplicación permite generar automáticamente un documento que contiene toda la información para realizar la evaluación. Este documento (disponible en formato pdf) es el que denominamos “Informe Preliminar para la Evaluación de Riesgos Psicosociales”.

5.1.1. Informatizar los datos

Una vez contestados los cuestionarios, el grupo de trabajo decidirá quién será el personal responsable de gestionar e informatizar los datos. Dependiendo del tipo de empresa, la introducción de datos la puede realizar el servicio de prevención propio o ajeno, o se puede externalizar contratando una empresa de grabación de datos. Las personas responsables estarán sujetas a secreto profesional.

Para introducir las respuestas de los cuestionarios se puede realizar desde la aplicación informática del método u otro programa. Es una decisión que debe tomar la persona que gestiona los datos. En cualquiera de los dos casos es importante seguir las instrucciones del “manual de uso del programa informático”, disponible en www.copsoq.istas21.net. Se estima que para la informatización de las respuestas de un cuestionario en la aplicación del método se tardan, aproximadamente, unos 7 minutos.

En esta fase también se requiere garantizar la confidencialidad y 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.

5.1.2. Generar el informe preliminar

El Informe preliminar se genera a partir de la aplicación informática. Con tan sólo un “click” obtenemos un documento con toda la información necesaria para ser analizada por el Grupo de Trabajo. Definiciones de las exposiciones, gráficos y tablas, en definitiva, toda la información de los datos ordenada para poder caracterizar las exposiciones, orientar la discusión de su origen y acordar las medidas preventivas necesarias.

El personal técnico acreditado es el responsable de generar el Informe Preliminar sin deficiencias ni errores y entregarlo al Grupo de trabajo. Todos sus miembros deberán disponer de una copia del documento ya que es el objeto de discusión: permitirá conocer las características de la exposición a los riesgos psicosociales, analizar cualitativamente los resultados y debatir sobre el origen de estos riesgos, así como sobre las medidas que se deben implementar.

5.1.3. Descripción del contenido del informe preliminar

El Informe Preliminar 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*: La tasa de respuesta refleja el porcentaje de trabajadores y trabajadoras que han respondido el cuestionario. Se incluye el porcentaje global, por sexo (si no se ha eliminado) y por puesto de trabajo, y para las demás unidades de análisis que el Grupo de Trabajo ha escogido.
 - 4.2. *Condiciones de trabajo*: En este apartado se detallan las condiciones de trabajo y empleo de la plantilla.

Se presenta una tabla con la distribución (absoluta y en porcentaje) de la plantilla para cada una de las siguientes variables:

- *Características sociodemográficas*: Sexo y edad (si no se han eliminado).
- *Unidad de gestión y puesto de trabajo*: Departamentos y Puestos de trabajo, agrupados según los criterios que ha establecido el grupo de trabajo.
- *Contratación*: Tipo de relación laboral y antigüedad en la empresa.
- *Jornada*: Número de horas que trabajadas por semana, tipo de contrato según jornada, días de la semana laborables, cambios en los días laborables o en los horarios y margen de adaptabilidad de la plantilla para modificar la jornada diaria.
- *Diseño de la tarea*: Movilidad funcional, participación directa consultiva y participación directa delegativa.
- *Salario*: cuantía, correspondencia entre trabajo-salario, composición del salario y satisfacción con el salario.

- *Trayectoria profesional*: Promoción en la empresa.
- 4.3. *Prevalencia de la exposición*: Es la proporción (expresada en porcentaje) de trabajadoras y trabajadores que se encuentran en las distintas categorías de exposición: más favorable, intermedia y más desfavorable para la salud. Esta información se presenta para las 20 dimensiones en dos formatos:
1. *Tabla*: en la cual se presentan las dimensiones ordenadas en función del nivel de exposición más desfavorable para la salud y su prevalencia entre la plantilla, para la unidad básica mayor (casi siempre el conjunto de la empresa).
 2. *Gráfico de barras apiladas*: en el que se presentan los datos de la empresa (columna ancha) y los datos de la población de referencia (columna estrecha). Permite hacer una comparación entre ambas.
- 4.4. *Exposición dimensión a dimensión*: En este apartado se analizan los datos de cada una de las 20 dimensiones psicosociales. Éstas aparecen ordenadas en función de la prevalencia de la exposición, concretamente de la situación más desfavorable para la salud. De esta manera, la primera dimensión que aparece es la que presenta mayor proporción de trabajadoras y trabajadores en la situación de exposición más desfavorable para salud y la última la que presenta una proporción menor, teniendo en cuenta la unidad de análisis mayor, casi siempre el conjunto de la empresa.

Para cada dimensión se presenta la siguiente información:

- definición,
- la prevalencia de la exposición en la unidad de análisis mayor
- la distribución de frecuencias de las respuestas de los trabajadores y trabajadoras de la empresa a las preguntas que conforman cada dimensión. Se presentan en una tabla en la que hay tres columnas de respuesta: por un lado se agrupan las categorías de respuesta “siempre y muchas veces”, por otro las frecuencias de “sólo alguna vez y nunca”, y “algunas veces” se mantiene. De esta manera se visualiza claramente dónde se sitúa la mayor parte de la plantilla.
- los resultados cruzados se presentan en forma de gráfico y son el porcentaje de trabajadores en cada situación de exposición para cada categoría de las unidades de análisis escogidas por el grupo de trabajo (por ejemplo, en el caso de la relación laboral, sería la situación de exposición en cada tipo de contrato existente en la empresa) y para las unidades que aparecen por defecto: puesto de trabajo y sexo (si no se ha eliminado). Para garantizar el anonimato, sólo es posible obtener los resultados cruzados entre una dimensión psicosocial y una unidad de análisis (por ejemplo, cruzamos doble presencia con tipo de contrato, pero no Doble presencia en función del tipo de contrato y la antigüedad).

En este apartado también se incluye una guía (¿Cómo continuamos?) para el Grupo de trabajo sobre cómo interpretar los resultados, identificar los orígenes de las exposiciones y las medidas preventivas para eliminar o disminuir los riesgos.

5. Anexos

El Informe preliminar contiene 6 anexos:

- Anexo I: Cuestionario adaptado a la empresa para realizar la evaluación de riesgos psicosociales.
- Anexo II: Puntuaciones.
En este apartado se muestran las puntuaciones medianas de cada dimensión psicosocial y su relación respecto a los valores de referencia. Esta información es de gran utilidad para comparar la situación de la empresa en relación con la población de referencia.
- Anexo III: Matriz para la planificación de la actividad preventiva.
El objetivo de esta matriz es ofrecer una herramienta para ordenar, concretar y planificar las medidas preventivas, incorporando la información relacionada con su implementación (fechas, responsables, medios humanos y materiales).
- 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 (información de gran utilidad para la realización del diagnóstico de igualdad, en caso que la empresa esté realizando el Plan de Igualdad).
- Anexo V: Actas de las reuniones.
Se adjuntan las actas derivadas de las reuniones del grupo de trabajo, para tener constancia de las características del proceso de intervención.
- Anexo VI: Descripción de los puestos de trabajo.
Se describen las funciones y tareas de los puestos de trabajo evaluados.

En el apartado recursos de la web del método www.copsoq.istas21.net se puede descargar un ejemplo de informe preliminar para su consulta: "Informe Preliminar tipo".

5.2. 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 para caracterizar cada una las exposiciones y determinar su origen, es decir, el porqué se producen. A partir de la exposición y sus orígenes se podrán definir las medidas preventivas, todo ello en base al conocimiento derivado de la experiencia de los miembros del grupo de trabajo. Como se ha planteado en el capítulo 1 "Principales características del método", exposición, origen y medidas preventivas forman parte de un continuum que permite pasar de la exposición nociva a la prevención.

5.2.1. ¿Cómo se hace?

El grupo de trabajo desarrollará dos dinámicas en esta fase del proceso:

- Para localizar y concretar la exposición lo principal es interpretar los datos que ofrece el informe preliminar, incorporando el conocimiento y experiencia del grupo de trabajo.
- Para concretar el origen de las exposiciones y las medidas preventivas lo principal es incorporar el conocimiento y experiencia de los miembros del grupo de trabajo.



Si el grupo de trabajo lo considera necesario y oportuno, puede incorporar a la discusión 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 puede decidir realizar círculos de prevención, con el objetivo de ampliar el conocimiento y experiencia a partir de la participación de los trabajadores y trabajadoras.

Los círculos de prevención son grupos de trabajadores y trabajadoras que reúne el grupo de trabajo, a efectos de consulta sobre alguna cuestión relativa a las condiciones de trabajo relacionadas con las exposiciones desfavorables para la salud, con el fin de cambiarlas para reducir o eliminar dichas exposiciones. En los grupos debe tenerse en cuenta no mezclar trabajadores y trabajadoras sin y con personas a su cargo, y se deben priorizar los primeros ya que son los que generalmente no acceden a espacios y acciones de participación,

Son grupos operativos de trabajadores y trabajadoras expuestos a los riesgos cuyo origen y/o medidas preventivas son difíciles de identificar para el grupo de trabajo. Se les consultará sobre qué características de las condiciones de trabajo pueden estar en la base de alguna(s) exposición(es) nociva(s). Así mismo los trabajadores participantes harán propuestas de cambio en relación a las condiciones de trabajo que consideren que son el origen de las exposiciones. En muchas ocasiones tendrán directamente el objetivo de recoger propuestas de concreción de las medidas preventivas.

5.2.2. ¿Qué se hace?

Para conseguir los objetivos de esta fase el grupo de trabajo se guiará por las pautas que se presentan a continuación, así como las pautas que aparecen en el informe preliminar.

En primer lugar, el Grupo de Trabajo ha de valorar el alcance real de la evaluación. Para ello analizará los datos sobre tasa de respuesta que aparecen en el apartado 4.1 del informe preliminar siguiendo las pautas que se señalan en el punto “cómo continuar” en este mismo apartado.

En segundo lugar, el Grupo de trabajo analizará los datos que se presentan en el apartado 4.3. del informe preliminar “prevalencia de la exposición”. Se obtendrá una primera visión de cómo se distribuye la exposición a riesgos psicosociales en la unidad de análisis mayor (habitualmente la empresa). Son importantes las exposiciones que acumulan un mayor porcentaje en la exposición más desfavorable para la salud (en rojo). Pero también es importante fijarse en las exposiciones que presentan una distribución similar entre las exposiciones desfavorables, intermedias y favorables para la salud, ya que pueden expresar desigualdades en la exposición.

Como se plantea en el apartado 5.3. de este capítulo “informar a la plantilla” el grupo de trabajo debe plantearse utilizar estos primeros datos (alcance real de la evaluación y prevalencia de exposición en la unidad mayor de análisis) para comunicar a la plantilla una primera información sobre el resultado de los cuestionarios.

En tercer lugar, el Grupo de Trabajo utilizará la información que aparece en los apartados 4.2., 4.4. del informe preliminar, siguiendo las pautas que se señalan a continuación y en el informe preliminar.

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

Así mismo, la persona técnica responsable de la evaluación recogerá todo aquello que el grupo de trabajo vaya acordando. En la tabla siguiente se presenta un instrumento para ello, la matriz de exposición, origen y medidas preventivas. Para cada una de las columnas se describe QUÉ se debe hacer y CÓMO se debe hacer. Se rellenará una tabla para cada exposición. Estas tablas complementarán el Informe preliminar, conformando el documento final de evaluación de riesgos psicosociales. Se puede descargar en formato Word en el apartado de recursos de la web del método: www.copsoq.istas21.net, (matriz exposición, origen, medidas preventivas) y también en la aplicación informática del método.

MATRIZ EXPOSICIÓN, ORIGEN Y MEDIDAS PREVENTIVAS			
EXPOSICIÓN Y LOCALIZACIÓN	CONCRETAR LA EXPOSICIÓN	ORIGEN	MEDIDAS PREVENTIVAS
.....
<i>¿QUÉ?: Interpretar y concluir sobre las prevalencias de exposición más relevantes (empresa y resto de unidades de análisis....) a partir de los datos del Informe Preliminar (apartado 4.4).</i>	<i>¿QUÉ?: Interpretar y concluir sobre la "distribución de frecuencias" y los "resultados de condiciones de empleo y trabajo", etc. a partir de los datos del informe preliminar (apartado 4.4 y 4.2).</i>	<i>¿QUÉ?: Debatir y acordar qué prácticas de la organización del trabajo son el origen de las exposiciones.</i>	<i>¿QUÉ?: Debatir y acordar qué medidas preventivas son necesarias para eliminar o disminuir las exposiciones psicosociales.</i>
<i>¿CÓMO?: Se basa en analizar y resumir los datos del informe preliminar, incorporando el conocimiento y experiencia del grupo de trabajo</i>		<i>¿CÓMO?: Se basa en incorporar el conocimiento y experiencia del grupo de trabajo.</i>	

a) Exposición y su localización

Para comprender la situación de exposición en relación a una dimensión psicosocial el grupo de trabajo analizará y discutirá los siguientes datos e informaciones, que aparecen en el punto 4.4 del informe preliminar para cada una de las 20 dimensiones psicosociales:

- Definición: describe la dimensión psicosocial.
- Prevalencia de exposición del conjunto de la empresa: proporción de trabajadores y trabajadoras de la unidad de análisis mayor (habitualmente la empresa o centro de trabajo) en la situación de exposición más desfavorable para la salud.
- Gráficos de resultados cruzados: prevalencia de la exposición para esa dimensión psicosocial y cada categoría de las unidades de análisis (aparecen por defecto sexo y puesto de trabajo y también las unidades escogidas por el grupo de trabajo al principio del proceso). Hay un gráfico por cada unidad de análisis. Estos gráficos permiten localizar la exposición, saber dónde está el problema en la empresa, información indispensable para plantear medidas preventivas adecuadas. Se pueden dar situaciones muy distintas. Si en un gráfico todas las columnas sobrepasan el 50% de prevalencia en situación desfavorable para la salud (porcentaje en rojo) se debe considerar que la exposición es generalizada. Si sólo algunas de las categorías sobrepasan

el 50% o bien se producen importantes diferencias entre las categorías de esa unidad de análisis, los datos están indicando que la exposición se distribuye de manera desigual. Por ejemplo, puede que la exposición desfavorable para la salud en relación a la influencia se localice sólo en los puestos de producción directa y el porcentaje de trabajadores en situación desfavorable para la salud en otros puestos sea muy pequeño. Ya sabemos que los métodos de trabajo no se diseñan para todos los puestos de forma igual. En los puestos de producción directa los trabajadores difícilmente participan, son los mandos los que dicen cómo han de trabajar. En cambio en los puestos técnicos, los trabajadores y trabajadoras deciden casi todo en relación a cómo trabajan.



Ocasionalmente, los gráficos de resultados cruzados que aparecen en el informe preliminar, pueden resultar insuficientes para localizar las exposiciones. Si este es el caso, a través de la aplicación informática del método (en el apartado “resultados paso a paso”) es posible obtener más gráficos. En total se puede llegar a obtener datos sobre las 9 posibles unidades de análisis

Como se ha planteado anteriormente, las conclusiones de la discusión sobre la localización de la exposición (los datos que el grupo de trabajo considere relevantes) se recogerán en la columna “exposición y localización” de la matriz.

b) Concretar la exposición

Los datos del Informe Preliminar que se han de tener en cuenta para concretar la exposición y que orientarán el origen son los siguientes:

- Definición: re-leer la descripción de la dimensión ya que orienta sobre su posible origen (en el punto 4.4 del informe preliminar)
- La tabla “distribución de frecuencias” (en el punto 4.4 del informe preliminar). Sirve para caracterizar la exposición en la empresa. Interesa identificar las opciones de respuesta cuyo porcentaje más elevado se corresponde con las categorías que contribuyen a unas peores condiciones de trabajo. Así mismo, en todos los casos se tendrá en cuenta el porcentaje de respuesta en la categoría “algunas veces”, ya que también contribuye a la valoración de la situación de exposición.



Si la distribución de frecuencias de respuesta presentada en el informe preliminar no da suficientes pistas para caracterizar la exposición, existe la posibilidad de obtener la “distribución de frecuencias” por puestos de trabajo. Estos resultados pueden generarse a través de la aplicación informática de forma muy sencilla (en el apartado “Resultados paso a paso”). El Grupo de Trabajo decidirá si necesita estos datos adicionales.

- Los datos sobre las condiciones de trabajo que se presentan en el punto 4.2. del informe preliminar. Son datos a tener en cuenta como posibles orígenes de las exposiciones. Por ejemplo, un porcentaje alto de trabajadores expuestos a la situación más desfavorable para la salud en influencia puede estar relacionado con los datos

que aparecen en relación a la participación directa consultiva y la participación directa delegativa. Pistas para establecer este tipo de relaciones se pueden encontrar en el epígrafe “Prevenir en origen: mejorar la organización del trabajo” de este capítulo.

Las conclusiones de la discusión sobre todas estas informaciones se recogerán en la columna “orientar el origen” de la matriz.



Los apartados que vienen a continuación (concretar origen y medidas preventivas) están muy relacionados, ya que las medidas preventivas persiguen actuar sobre los orígenes. Es por ello que a la práctica se trabajan de forma conjunta o de manera continuada, siempre exposición a exposición.

Se recomienda al grupo de trabajo que antes de iniciar la tarea de discutir el origen y proponer medidas preventivas haga una lectura de las orientaciones del epígrafe 5.2.3 de este capítulo.

c) Concretar el origen

Como se ha señalado en los capítulos 1 y 2 de esta guía, atendiendo a la evidencia científica y siguiendo las directrices de la normativa española y europea, para prevenir hay que actuar sobre el origen de los riesgos. En el ámbito de los riesgos psicosociales implica introducir cambios en la organización del trabajo, por ejemplo, en los métodos de trabajo, en la contratación, en la jornada, en la estructura salarial, en los procedimientos de asignación de tareas, horarios, entre otros muchos aspectos.

A partir de los datos del Informe preliminar trabajados hasta aquí, cada uno de los agentes que participan en el grupo de trabajo aportará su conocimiento y experiencia sobre las condiciones de trabajo de la empresa y el grupo de trabajo discutirá y acordará qué aspectos habrá que cambiar para reducir o eliminar las exposiciones nocivas. Esta fase es muy importante para abordar el objetivo siguiente que es acordar las medidas preventivas que se deben poner en marcha.

En cada momento de la discusión, el grupo de trabajo decidirá si para realizar esta tarea quiere invitar a otros representantes de la empresa o de los trabajadores o realizar círculos de prevención (ver epígrafe 5.2.1 de este capítulo)

Las conclusiones de la discusión sobre los orígenes de la exposición se recogerán en la columna “concretar el origen” de la matriz.

d) Medidas preventivas

Las medidas preventivas se plantean a partir del origen de la exposición y del conocimiento y experiencia de los agentes sociales. Se formulan lo más concretas posibles y definiendo los procesos que sean necesarios, es decir, qué se va a hacer y cómo se va a hacer.

Debe tenerse en cuenta que puede haber tres tipos de medidas preventivas:

Medidas que intervienen en origen: afectan directamente a la organización del trabajo.

Medidas de acompañamiento a las anteriores (imprescindibles para que las medidas en origen funcionen, necesarias pero insuficientes por sí mismas): normalmente nos referimos a medidas de formación e información.

Por 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 y/o mecanismos de participación directa de los y las trabajadores. Éstas serían medidas que intervienen en origen. Y, para implementar estas medidas es frecuente que sea necesario realizar algún proceso de formación, por ejemplo, si se ha optado por la participación directa, formar a los trabajadores y superiores en habilidades relacionales. Esta formación sería una medida de acompañamiento.

Medidas de protección: sólo para las exigencias emocionales (ver epígrafe siguiente de este capítulo).

En cada momento de la discusión, el grupo de trabajo decidirá si para realizar esta tarea quiere invitar a otros representantes de la empresa o de los trabajadores o realizar círculos de prevención (ver epígrafe 5.2.1 de este capítulo)

Las conclusiones de la discusión sobre las medidas preventivas se recogerán en la última columna de la matriz.



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 capítulo siguiente. 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.

5.2.3. Prevenir en origen: mejorar la organización del trabajo

Evaluar los riesgos no es un fin en sí mismo sino un instrumento para la prevención: eliminar o disminuir los riesgos. Como se ha explicitado en el capítulo 1 de esta guía, la mayoría de investigadores están de acuerdo en considerar que la intervención preventiva en origen, es decir centrada en los cambios organizacionales, es la más efectiva desde el punto de vista de la salud.

A continuación se señalan, de forma resumida, algunas de las posibles intervenciones sobre la organización del trabajo, encaminadas a disminuir la exposición a los riesgos psicosociales.

Enriquecer el contenido del trabajo

Enriquecer el contenido de trabajo es una intervención preventiva que permite actuar sobre la exposición a una baja influencia en el trabajo, a pocas posibilidades de desarrollar y aprender habilidades y conocimientos y a un bajo sentido del trabajo. También hemos visto que en algunos casos mejora la exposición nociva de estima y todas las relativas al apoyo social.

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 movimiento, el trabajo está excesivamente pautado) y su concepción individual (se aborda en el apartado siguiente).

Con esta finalidad las fórmulas organizativas más útiles pueden ser por un lado, la rotación entre puestos que impliquen tareas de mayor complejidad y por otro desarrollar alguna forma de participación directa de los trabajadores y trabajadoras. 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. 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.

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.

Trabajar de forma cooperativa

Trabajar de forma cooperativa es una intervención preventiva que permite incidir sobre 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, la baja estima y las altas exigencias de esconder emociones.

Desde el punto de vista de la prevención, para combatir estos riesgos en origen se trata de 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. Demasiadas veces los problemas que tienen que ver con las relaciones en el trabajo se individualizan y se describen como problemas de personalidad (tal mando es perverso, tal trabajador es débil) sin que nadie se pregunte sobre las formas de organización del trabajo y sobre la política de personal.

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. Con ello además mejoramos la claridad de rol (que por cierto, no debe implicar la excesiva normativización del trabajo).

Una ordenación de la jornada compatible

Una ordenación de la jornada saludable es una intervención preventiva que incide sobre la doble presencia, la falta de control sobre los tiempos y la inseguridad en relación a la jornada y horario.

En las empresas coexisten la normativización del tiempo de trabajo (que suele ser ajustado) y la flexibilidad en la ordenación del mismo con un único objetivo: adaptarse a las necesidades de producción/servicio. De estas estrategias se deriva la inexistencia de margen de autonomía en relación al tiempo de trabajo y la posibilidad de cambio de jornada y horario contra la voluntad del trabajador.

Las medidas preventivas pasan por flexibilizar la ordenación de la jornada teniendo en cuenta tanto las necesidades de la producción/servicio como de los trabajadores/as. Se trata de aumentar el control sobre el tiempo de trabajo en un doble sentido. Por un lado, poder disponer de tiempos de descanso (pausas, vacaciones,...) cuando éstos son más necesarios para los trabajadores (y no solamente en función de los tiempos muertos de producción). Por otro, flexibilización de jornada y horarios de trabajo en función de las necesidades de compatibilización del trabajo familiar y doméstico y el trabajo remunerado: flexibilidad de entrada y salida, bolsas de horas, turnos a cambio de jornada continuada y/o semana comprimida, posibilidad de trabajar parte de la jornada en casa.... Esta flexibilización permite además evitar la pérdida de salario que implican los permisos no retribuidos o la jornada reducida por maternidad.

Exigencias razonables

Los ritmos y plantillas razonables permiten intervenir preventivamente sobre las exigencias cuantitativas. Estas 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 las herramientas, 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 tareas, tener la plantilla necesaria para realizar la cantidad de trabajo que recae en el centro, un buen cronometraje o la mejora de las herramientas, los materiales o los procesos productivos de

bienes o servicios pueden suponer elementos que faciliten la asunción de las exigencias cuantitativas 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 pues incrementa 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 factores de riesgo psicosocial.

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 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 y estima.

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 necesarias para adaptarse a la nueva situación.

5.3. Informar a la plantilla

A lo largo de esta fase del proceso (analizar exposiciones y determinar el origen y las medidas preventivas) el grupo de trabajo debe decidir en qué momento, qué y cómo se informa a la plantilla de la situación y resultados que se van obteniendo en el proceso de evaluación de riesgos.

Como hemos visto, esta fase del proceso se ha iniciado con el informe preliminar que contiene los datos de las respuestas de los cuestionarios y éste ha sido posible gracias a la participación de los trabajadores y trabajadoras. Es por ello que tras la primera reunión del grupo de trabajo en relación al informe preliminar, es imprescindible informar a la plantilla sobre algunos resultados. Se trata de que el grupo de trabajo elabore una circular que contenga algunos datos relevantes de la evaluación. La mínima información razonable es la tasa de respuesta general y por puestos, y la definición y prevalencia de las 5 ó 6 dimensiones que hayan presentado un porcentaje mayor de trabajadores expuestos a la situación más desfavorable para la salud. Así mismo, se comunicará a la plantilla cuales son los objetivos siguientes del grupo de trabajo y cómo va a continuar trabajando. Se recomienda que el grupo de trabajo ponga a disposición el informe preliminar para aquellos trabajadores y trabajadoras que lo quieran consultar.

Posteriormente, el grupo de trabajo aborda la discusión de los resultados, orígenes y medidas preventivas dimensión a dimensión, por lo que es importante establecer una comunicación dinámica con la plantilla. Se plantea que una vez se finalice el trabajo de una dimensión, es decir, cuando se acuerde poner en marcha una(s) medida(s) preventivas, el grupo de trabajo informe a la plantilla como mínimo del contenido de la matriz de exposición, origen y medidas preventivas.

Estas informaciones se pueden realizar sólo por escrito, de forma presencial o por ambas vías.



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.

Capítulo 6. 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 informe final de evaluación de riesgos (están definidas las exposiciones a riesgos psicosociales, su localización y origen, así como las medidas preventivas que se implementarán) el grupo de trabajo dispone de todo lo necesario para ordenar, concretar, planificar e implementar las medidas preventivas.

6.1. Ordenar, concretar y 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. El técnico responsable de la evaluación recogerá todo aquello que el grupo de trabajo vaya acordando en esta fase. En la tabla siguiente se presenta un instrumento para ello, la matriz para la planificación de la actividad preventiva. Se puede descargar en formato Word en el apartado de recursos de la web del método: www.copsq.istas21.net.

MATRIZ PARA LA PLANIFICACIÓN DE LA ACTIVIDAD PREVENTIVA				
OBJETIVO(S):				
AMBITO DE : <input type="checkbox"/> Empresa APLICACIÓN: <input type="checkbox"/> 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 la baja estima y apoyo social de compañeros/as y superiores.

Para ordenar la información contenida en la evaluación de riesgos se proponer iniciar el proceso definiendo el objetivo de las medidas que se van a implementar.

6.1.1. 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 qué 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.

6.1.2. 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 (epígrafe 6.1.7. de este apartado)
- muy definidas, sobre todo en qué se hará y cómo se hará, y no será necesario concretarlas más, sino simplemente ordenarlas.
- formuladas de forma poco concreta, de manera que necesitarán una mayor concreción en la fase de planificación.

Como se ha señalado en el capítulo anterior de esta guía, 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.

Como se ha planteado en el capítulo anterior, los círculos de prevención son grupos de trabajadores que reúne el grupo de trabajo, a efectos de consulta. Se conforma con trabajadores expuestos a los riesgos que quieren reducirse o eliminarse, con el objetivo de que concreten cambios en la organización del trabajo que puedan conducir a ello. En esta fase, también valoran las ventajas e inconvenientes de sus propuestas y las nuevas necesidades generadas, planteando medidas de acompañamiento para su implementación.

6.1.3. **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 diana. 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.

6.1.4. **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 4.4. del informe preliminar), así como los referidos a las diferentes categorías de las unidades de análisis (punto 4.4. del informe preliminar, gráficos). Si se ha utilizado la matriz de exposición, origen, medidas preventiva es probable que se hayan 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.

Para saber si existen desigualdades el grupo de trabajo debe valorar los gráficos que muestran los resultados de exposición de una dimensión psicosocial por cada categoría de las diferentes unidades de análisis. Esta información se extrae del apartado

4.4. del informe preliminar de evaluación de riesgos. Si se ha utilizado la matriz de exposición, origen, medidas preventiva es probable que se haya incluido esta información.

- 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.

La magnitud de la exposición se extrae de las distancias entre las puntuaciones de la empresa en la que realizamos la evaluación y la puntuación de la población de referencia. Estos valores se extraen del anexo II "Puntuaciones" del informe preliminar de evaluación de riesgos. En el caso de que exista disparidad entre la magnitud de exposición y la prevalencia de la exposición o las exposiciones en colectivos en situación de desigualdad, prevalecerán los dos últimos criterios sobre el de magnitud.

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 los resultados cruzados, como se ha explicado en 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.

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

También se incluye el apartado de observaciones: es un apartado abierto que permite añadir todos aquellos comentarios que el grupo de trabajo estime necesarios. Por ejemplo, si el grupo de trabajo acuerda que es necesario renegociar el calendario laboral como medida preventiva puede señalar que características debe tener el nuevo calendario para disminuir las exposiciones a riesgos psicosociales (por ejemplo, disminuir el volumen de horas de flexibilidad a disposición de la empresa, introducir la codecisión en la compensación, mecanismos para limitar las horas extras y eliminar las prolongaciones de jornada.....) y como observaciones plantear que las partes implicadas en la negociación colectiva del calendario laboral (dirección de la empresa y comité de empresa) negocien dicho

calendario contemplando las orientaciones acordadas en el grupo de trabajo de psicosociales.

6.1.6. Identificar los indicadores y mecanismos para el seguimiento de las medidas preventivas

Indicadores de seguimiento: el grupo de trabajo ha de acordar los indicadores y procesos para el seguimiento de la implementación de la(s) medida(s) preventivas. Se trata de plasmar los instrumentos para analizar si las medidas preventivas se están implementando y si la implementación es la adecuada.

Si el grupo de trabajo lo considera necesario y oportuno, el seguimiento de la implementación de las medidas preventivas planificadas se puede realizar a través del trabajo de los círculos de prevención.

En este caso, son grupos de trabajadores expuestos a los riesgos para los que se habían planificado medidas preventivas, con el objetivo de valorar su implementación y conocer si se están produciendo problemas de implementación para proponer cómo solucionarlos.

6.1.7. 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. Esta tabla está también disponible en formato Word en la pestaña de recursos en www.copsoq.istas21.net.

PLANIFICACIÓN DE ACTIVIDAD PREVENTIVA PLURIANUAL		
Mes/Año	Ámbito 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 Seguridad y Salud con dos objetivos: ratificación del documento e integrar las medidas acordadas en la planificación preventiva general.

6.2. 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. Por ejemplo, una camarera de piso de un hotel debe recibir información de las medidas preventivas (qué se va hacer, cómo se va hacer y cuándo está previsto implementarlas), que afectaran al conjunto de la plantilla de la empresa, y a demás, deberá recibir información de aquellas medidas preventivas que se implementarán, de forma específica, en el puesto de camareras de piso. 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.

En el apartado de recursos en www.copsoq.istas.net se pueden consultar algunos ejemplos de circulares informativas para los trabajadores y trabajadoras en esta fase del proceso.

6.3. Implementar 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 grupo de trabajo.

Se recomienda que el seguimiento y la evaluación de las medidas preventivas se realicen por el grupo de trabajo.

Capítulo 7. ¿Y si la empresa nos propone un método alternativo? Método FPSICO, VERSIÓN 3

Ante nuestra insistencia para intervenir frente a los riesgos psicosociales y para evitar utilizar el método CoPsoQ, podemos encontrarnos con la propuesta de algunos técnicos o de otros sindicatos de utilizar el método Fpsico3 del INSHT. Aun teniendo todos los argumentos técnicos-científicos, legales y sociales del lado del método CopSoQ (istas 21 1.5), en ocasiones, por una cuestión de correlación de fuerzas, no podemos conseguir que se aplique. Entonces, de entre las alternativas posibles, el FSICO del INSHT es la solución menos mala entre las que hay. De todos modos, no lo podemos aceptar si nmas, sino que tenemos que exigir unos requisitos mínimos para llegar a la utilización del mismo.

Propuesta de acuerdo para la implementación del FPSICO en las empresas

La primera actuación antes de empezar la evaluación de riesgos es acordar por escrito en el comité de seguridad y salud las condiciones básicas en las que se llevará a cabo la implementación del método. En el caso de que se realice la evaluación de riesgos con el FPSICO3, ello adquiere una importancia enorme, ya que desde la valoración sindical, el método presenta aspectos ambiguos o acciones e instrumentos con los que no estamos a favor, y debemos contrarrestarlo.

Más adelante se reproduce una propuesta de acuerdo que orienta cómo concretar los temas ambiguos y cómo contrarrestar las propuestas con las que no estamos de acuerdo. Pero antes queremos compartir los objetivos que persiguen las cláusulas del acuerdo propuesto:

- Concretar el para qué y el cómo de la participación de los agentes sociales en la empresa y muy especialmente de la representación legal de los trabajadores/as (*Cláusula 3*), así como la participación de los trabajadores/as (*Cláusula 13*).
- No separar la identificación de la evaluación, ya que en la evaluación de riesgos psicosociales estas dos fases siempre forman parte del mismo proceso (*Cláusula 1*).
- Pasar el cuestionario a toda la plantilla (y no a una muestra), ya que para conseguir una evaluación por puesto de trabajo válida, las técnicas de muestreo requieren de un conocimiento científico elevado no disponible entre los recursos técnicos a los que tienen acceso la mayoría de empresas, y por ello no vale la pena para el objetivo que persiguen las empresas, que es ahorrar costes (*Cláusulas 8 y 13.b*).

- No aceptar el uso de la técnica de observación ni de la entrevista. ¿Por qué? En el ámbito de la empresa no se da el contexto de confianza suficiente para que el o la trabajadora hable sincera y críticamente sobre condiciones de trabajo, de forma no anónima como supone la entrevista, dadas las relaciones de poder derivadas de la dependencia del trabajador/a del empresario y de lo difícil que es encontrar una persona que realice las entrevistas que sea de la confianza de trabajadores y trabajadoras y sus representantes y del empresario y sus representantes; por otro lado, esta técnica no permite comprobar su validez ni fiabilidad y produce resultados difíciles de contrastar e interpretar, con lo que no puede generar la confianza suficiente; finalmente, requiere el uso intensivo de recursos muy especializados, escasos y caros. Por lo tanto, la participación directa de la plantilla sólo a partir del cuestionario y los grupos de discusión también denominados círculos de prevención ya que son las únicas técnicas que permiten superar los obstáculos mencionados (*Cláusulas 3.g, 7 y 13.d*).
- Las “preguntas variables” que se pueden añadir al cuestionario serán exclusivamente las que también se utilizarán como “unidades de análisis” o “grupos de estudio” de las exposiciones. Sólo deben contemplar condiciones de trabajo, condiciones sociodemográficas y condiciones de empleo que nos sirvan para localizar las exposiciones y visualizar desigualdades. Siempre se utilizará las “preguntas variables” de puesto de trabajo y sexo; esta última, el grupo de trabajo podrá decidir eliminarla por un tema de anonimato. El resto de unidades de análisis se decidirán en el grupo de trabajo (*Cláusulas 3.a y 6*).
- El informe de resultados del perfil valorativo ha de contener el porcentaje de trabajadores en los diferentes niveles de exposición (rojo, naranja, amarillo y verde), para la totalidad de la empresa y para cada categoría de las “preguntas variables” acordadas en el grupo de trabajo (por ejemplo, porcentaje de trabajadores en rojo, naranja, amarillo y verde en el puesto X, en el puesto J, etc.). Asimismo ha de contener el perfil descriptivo (porcentaje de trabajadores que han elegido cada opción de respuesta de cada pregunta del cuestionario) para la totalidad de la empresa y, si el grupo de trabajo lo considera necesario, para los distintos puestos de trabajo (*Cláusula 16*).
- El informe de resultados no puede contemplar ningún dato resultado de seleccionar dos o más “grupos de estudio” a la vez (por ejemplo, puesto de trabajo y sexo a la vez), es decir de dos o más categorías de respuesta de las “preguntas variables” (por ejemplo, resultados del puesto operario de producción mujeres) a fin de poder garantizar el anonimato en los resultados (*Cláusula 12*).
- Criterios para la definición de medidas preventivas en el grupo de trabajo: empezar por las exposiciones más prevalentes (considerando la probabilidad de riesgo de “muy elevada” y “elevada”) y acordar origen y medidas preventivas exposición a exposición (por ejemplo, discutir y acordar el origen de la exposición “participación-supervisión” y seguidamente discutir las medidas preventivas a implementar). Tras el análisis de cada factor de riesgo las medidas preventivas que se acuerden se pondrán en marcha (*Cláusulas 3.c, 17 y 18*).

La propuesta de acuerdo es la siguiente

Reunidos los miembros del comité de seguridad y salud de la empresa xxxxxx, representación de la empresa y delegados y delegadas de prevención, acuerdan la utilización del método FPSICO v3 para la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales, en las condiciones siguientes:

1 El FPSICO se utilizará para la evaluación de riesgos psicosociales y su prevención en origen (eliminarlos o disminuirlos). El proceso de identificación y valoración de riesgo se iniciará con el cuestionario que propone el método, y no se utilizará ningún otro cuestionario.

2 *Cláusula que es necesario adaptar según la decisión del comité de seguridad y salud: el ámbito de aplicación 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 *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 FPSICO. Para desarrollar el proceso se creará un grupo de trabajo en el que participarán la dirección de la empresa y la representación de los y las trabajadoras con el fin de acordar los siguientes aspectos:*

- a) Definir las “preguntas variables” que complementan el cuestionario, según se especifica en una de las cláusulas posteriores.
- b) Las condiciones del trabajo de campo: forma de distribución, respuesta y recogida del cuestionario, cómo preservar el anonimato y la confidencialidad.
- c) El origen de los riesgos y las medidas preventivas necesarias para disminuirlos o eliminarlos.
- d) La priorización y las fechas de ejecución de las medidas preventivas acordadas.
- e) El seguimiento y evaluación de la implementación de medidas preventivas.
- f) Las acciones encaminadas a informar a la plantilla, así como garantizar su participación.
- g) En caso necesario, decidir y organizar la participación directa de los trabajadores y trabajadoras en los “grupos de discusión” para identificar los orígenes y medidas preventivas de los factores de riesgos psicosociales.
- h) Presentar en el comité de seguridad y salud los acuerdos que estime oportunos para su ratificación.
- i) *Añadir la función específica en el caso que el comité de seguridad y salud decida alguna otra función.*

4 *Cláusula que es necesario adaptar según la decisión del comité de seguridad y salud:* el grupo de trabajo estará formado por: (de la dirección de la empresa) y por (de la representación de los y las trabajadoras), y contará con el asesoramiento del Servicio de Prevención y el personal técnico que propongan las partes.

5 Todas las personas del grupo de trabajo dispondrán de una copia del manual del método. 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.

6 Como plantea el método, el cuestionario inicial no se modificará salvo para añadir preguntas en la parte variable del cuestionario, que se utilizarán como unidades de análisis para localizar los riesgos (puesto de trabajo, sexo, departamento...). Las categorías de respuestas de estas preguntas, que conforman los "grupos de análisis", deben garantizar el anonimato cuando se presenten los resultados. Se añadirán las preguntas de puesto de trabajo y sexo, y esta última se podrá suprimir si el grupo de trabajo considera que puede vulnerar el anonimato.

7 Para recoger la experiencia y conocimiento de los trabajadores y trabajadoras de forma directa se organizará su participación a partir de la respuesta al cuestionario, y, posteriormente, con dinámicas grupales tipo grupos de discusión, decididos y organizados desde el grupo de trabajo. No se realizarán observaciones ni entrevistas.

8 El cuestionario para la identificación y valoración del riesgo se distribuirá en soporte papel, garantizando las condiciones adecuadas para su respuesta, a la totalidad de la plantilla ocupada incluida en el ámbito de aplicación acordado; de manera que no se aplicarán técnicas de muestreo. Asimismo se distribuirá el cuestionario a la totalidad de plantilla, independientemente de cualquier condición social (sexo, edad, nivel de estudios...), de empleo (tipo de contrato...) y de trabajo (jornada, turno...).

9 La respuesta al cuestionario y la participación de los trabajadores y trabajadoras en cualquier actividad durante el proceso es voluntaria, confidencial y anónima.

10. El objetivo de tasa de respuesta del cuestionario se fija en el 100% de la plantilla ocupada en el ámbito de aplicación acordado.

11. 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.

12. 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 res-

puestas de ninguna persona. Por ello, el informe de resultados no contemplará datos cruzados de dos o más “grupos de estudio” (por ejemplo, los resultados no podrán mostrarse de forma combinada por puesto de trabajo y sexo).

13. 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 voluntariamente 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, y siempre a través de dinámicas grupales tipo grupos de discusión.
- 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 ámbito de aplicación como en lo referido a los grupos de estudio en los que es protagonista.

14. El tiempo de cualquiera de las personas de la empresa que intervenga en alguna de las fases de implementación del método será considerado, a todos los efectos, tiempo efectivo de trabajo.

15. La dirección de la empresa se compromete a aplicar las medidas preventivas acordadas en el grupo de trabajo y ratificadas en el comité de seguridad y salud.

16. El informe de resultados será elaborado por el técnico o técnica de prevención y deberá contener como elementos imprescindibles la siguiente información: la tasa de respuesta (para el conjunto del ámbito de aplicación y para cada una de las categorías de las preguntas variables acordadas), la definición de los 9 factores de riesgo psicosocial que analiza el método, los datos del perfil valorativo principalmente el porcentaje de trabajadores/as en cada nivel de exposición (para el conjunto del ámbito de aplicación y para cada una de las “preguntas variables”), y el perfil descriptivo (para el conjunto del ámbito de aplicación). Si el grupo de trabajo, o cualquiera de los agentes sociales que lo conforman, lo estima oportuno podrá solicitar el perfil descriptivo para los “grupos de estudio” por puesto de trabajo.

17. Para establecer el origen y medidas preventivas de cada uno de los 9 factores de riesgo, éstos se ordenarán de mayor a menor prevalencia de exposición (% de los trabajadores y trabajadoras expuestos) teniendo en cuenta las probabilidades de riesgo más desfavorables para la salud (muy elevada + elevada).

18. El grupo de trabajo decidirá si las medidas preventivas que acuerde tras el análisis de

cada factor de riesgo se ponen en marcha inmediatamente, incorporándolas en la planificación de la actividad preventiva de la empresa.

19. Se exigirá que todo el personal técnico (ajeno a la empresa o no) que va a trabajar en la implementación del FPSICO se comprometa expresamente a asumir cada una de las cláusulas contenidas en este acuerdo.

20. Ambas partes manifiestan expresamente el carácter obligatorio y aplicativo del presente acuerdo, así como el compromiso de su cumplimiento.

Firma de las partes del comité de seguridad y salud, según las prácticas habituales de la empresa...

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

Nombre y firma

Bibliografía

- ¹ Walters D, Frick K. Worker participation and the management of health and safety: reinforcing or conflicting strategies? In: Frick K et al (eds). Systematic occupational health and safety management – perspectives on an international development. Oxford: Pergamon, 2000.
- ² Milgate, N., Innes, E., O’Loughlin, K., 2002. Examining the effectiveness of health and safety committees and representatives: a review. *Work* 19(3), 281-290.
- ³ Menéndez, M., Benach, J., Vogel, L., the EPSARE Group, 2009. The Impact of Safety Representatives on Occupational Health: A European Perspective (The EPSARE PROJECT). European Trade Union Institute for Research, Education, Health and Safety (ETUI-REHS).
- ⁴ Popma JR. Does worker participation improve health and safety? Findings from the Netherlands. *Policy and Practice in Health and Safety* 2009; 7(1):33-51.
- ⁵ Bourbonnais R, Brisson C, Vinet A, Vézina M, Lower A. Development and implementation of a participative intervention to improve the psychosocial work environment and mental health in an acute care Hospital. *Occup. Environ. Med* 2006;63:326-334.
- ⁶ Moncada S, Llorens , Kristensen TS, Vega S. La metodología COPSOQ (ISTAS21, PSQCAT21) de evaluación de riesgos Psicosociales. Notas Técnicas de Prevención núm 703. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo; 2006.
- ⁷ Generalitat de Catalunya. Manual per a la identificació i avaluació de riscos laborals. Barcelona: Generalitat de Catalunya ;2006.
- ⁸ Comisión Europea. Guía sobre el estrés relacionado con el trabajo -¿la “sal de la vida” o “el beso de muerte”? Luxemburgo: Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas, 2000.
- ⁹ Siegrist J, Marmot M. Health inequalities and the psychosocial environment –two scientific challenges. *Soc Sci Med* 2004; 58:1463-73.
- ¹⁰ Rugulies R, Christensen KB, Borritz M, Villadsen E, Bültmann U, Kristensen TS. The contribution of psychosocial work environment to sickness absence in human service workers: Results of a 3-year follow-up study. *Work & Stress* 2007;21(4):293-311.
- ¹¹ Lund T, Labriola M, Christensen KB, Bültmann U, Villadsen E, Burr H. Psychosocial work environment exposures as risk factors for long-term sickness absence among Danish employees: results from DWECS/DREAM. *J Occup Environ Med* 2005;47(11):1141-7.
- ¹² Undén AL. Social support at work and its relationship to absenteeism. *Work Stress* 1996;10(1):46-61.
- ¹³ Niedhammer I, Bugel I, Golberg M, Leclerc A, Guéguen A. Psychosocial factors at work and sickness absence in the Gazel cohort:a prospective study. *Occup Environ Med* 1998;55:735-741.
- ¹⁴ The European Heart Network. Expert Group on Psychosocial and Occupation Factors. Social factors, stress and cardiovascular disease prevention in the European Union. Brussels: European Heart Network 1998.
- ¹⁵ Belkic KL, Landsbergis PA, Schnall PL, Baker D. Is job strain a major source of cardiovascular disease risk? *Scan J Work Environ Health* 2004;30(2):85-128.
- ¹⁶ Kivimäki M, Leino-Arjas P, Luukkonen R, Riihimäki H, Vathera J, Kirjonen J. Work stress and risk of cardiovascular mortality: prospective cohort study of industrial employees. *BMJ* 2002; 325(19):1-5.
- ¹⁷ Stansfeld S, Candy B. Psychosocial work environment and mental health –a meta-analytic review. *Scand J Work Environ Health* 2006; 32(6):443-62.

- 18 Bonde JP. Psychosocial factors at work and risk of depression: a systematic review of epidemiological evidence. *Occup Environ Med* 2008; 65(7):438-45.
- 19 Wieclaw J, Agerbo E, Mortensen PB, Burr H, Tuchsén F, Bonde JP. Psychosocial working conditions and the risk of depression and anxiety disorders in the Danish workforce. *BMC Public Health* 2008; 7;8:280.
- 20 Clays E, De Bacquer D, Leynen F, Kornitzer M, Kittel F, De Backer G. Job stress and depression symptoms in middle-aged workers -prospective results from the Belstress study. *Scand J Work Environ Health* 2007;33:252-9.
- 21 Côté P, van der Velde G, Cassidy JD, Carroll LJ, Hogg-Johnson S, Holm LW et al. The burden and determinants of neck pain in workers: results of the Bone and Joint Decade 2000-2010 Task Force on Neck Pain and its Associated Disorders. *Spine* 2008; 15;33(Suppl 4):60-74
- 22 Kopec JA, Sayre EC. Work-related psychosocial factors and chronic pain: a prospective cohort study in Canadian workers. *J Occup Environ Med* 2004;46(12):1263-71.
- 23 García AM, Gadea R. Estimación de la mortalidad y morbilidad por enfermedades laborales en España. *Arch Prev Riesgos Labor* 2004;7(1):3-8.
- 24 Schnall P. The relationship between job strain and coronary heart disease. En: Forum on "The way we work and its impact on our health" Scientific Summaries Paper. Los Angeles: Grey Literature 2004
- 25 Norberg M, Stenlund H, Lindahl B, Andersson C, Eriksson JW, Weinehall L. Work stress and low emotional support is associated with increased risk of future type 2 diabetes in women. *Diabetes Res Clin Pract.* 2007;76(3):368-77.
- 26 Heraclides A, Chandola T, Witte DR, Brunner EJ. Psychosocial stress at work doubles the risk of type 2 diabetes in middle-aged women: evidence from the Whitehall II study. *Diabetes Care* 2009;32(12):2230-5.
- 27 Head J, Stansfeld SA, Siegrist J. The psychosocial work environment and alcohol dependence: a prospective study. *Occup Environ Med.* 2004;61(3):219-24.
- 28 Lallukka T, Lahelma E, Rahkonen O, Roos E, Laaksonen E, Martikainen P, Head J, Brunner E, Mosdol A, Marmot M, Sekine M, Nasermoaddeli A, Kagamimori S. Associations of job strain and working overtime with adverse health behaviors and obesity: evidence from the Whitehall II Study, Helsinki Health Study, and the Japanese Civil Servants Study. *Soc Sci Med.* 2008;66(8):1681-98. .
- 29 Siegrist J, Rödel A. Work stress and health risk behavior. *Scand J Work Environ Health.* 2006;32(6):473-81.
- 30 Kompier M. Job design and well-being. En: Schabracq M, Winnubst J, Cooper C (Ed) *Handbook of work and health psychology.* Chichester: Wiley 2003.
- 31 Levi L, Bartley M, Marmot M, Karasek R, Theorell T, Siegrist J, Peter R, Belkic K, Savic C, Schnall P, Landsbergis P. Stressors at the workplace: theoretical models. *Occup Med.* 2000;15(1):69-106.
- 32 Karasek R. Job demands, job decision latitude and mental strain: implications for job re-design. *Admins Sci Q* 1979;24:285-308.
- 33 Karasek R, Theorell T. *Healthy work: Stress, productivity and the reconstruction of working life.* New York: Basic Books, 1990.
- 34 Johnson JV, Hall EM. Job strain, workplace social support, and cardiovascular disease: A cross sectional study of a random sample of the Swedish working population. *Am J Public Health* 1988; 78:1336-1342.

- 35 Johnson JV, Johansson G, editors. *The psychosocial work environment: work organization, democratization, and health*. Amityville (NY): Baywood Publishing Company; 1991.
- 36 Siegrist J, Peter R, Junge A, Cremer P, Seidel D. Low status control, high effort at work and ischemic heart disease: prospective evidence from blue-collar men. *Soc Sci Med* 1990;31(10):1127-34.
- 37 Siegrist J. Adverse health effects of high-effort/low reward conditions. *J Occup Psychol* 1996; 1: 27-41.
- 38 De Sitter LU, Den Hertog JF, Dankbaar B. From complex organizations with simple jobs to simple organizations with complex jobs. *Human Relations* 1997, 50(5), 497-534.
- 39 Cherns A. Principles of Socio-technical design revisited. *Human Relations* 1987; 40 (3):153-161.
- 40 Warr P. *Work, unemployment, and mental health*. Oxford: Clarendon Press, 1987.
- 41 Warr P. Decision latitude, job demands, and employee well-being. *Work & Stress* 1990, 4 (4):285–294.
- 42 Dormann C, Zapf D. Customer-related social stressors and burnout. *J Occup Health Psychol*. 2004 ;9(1):61-82.
- 43 Vanroelen C, Levecque K, Moors G, Gadeyne S, Louckx F. The structuring of occupational stressors in a Post-Fordist work environment. Moving beyond traditional accounts of demand, control and support. *Soc Sci Med* 2009; 68(6):1082-1090.
- 44 Wieclaw J, Agerbo E, Mortensen PB, Burr H, Tuchsén F, Bonde JP. Psychosocial working conditions and the risk of depression and anxiety disorders in the Danish workforce. *BMC Public Health*. 2008 7;8:280.
- 45 Hall EM. The combined impact of the home and work environments on psychosomatic strain in Swedish women and men. *International Journal of Health Services* 1992; 22:239-260.
- 46 Fuß I, Nübling M, Hasselhorn HM, Schwappach D, Rieger MA. Working conditions and Work-Family Conflict in German hospital physicians: psychosocial and organisational predictors and consequences. *BMC Public Health* 2008;8:353.
- 47 Chandola T, Martikainen P, Bartley M, Lahelma E, Marmot M, Michikazu S, Naseri Moaddell A, Kagamimori S. Does conflict between home and work explain the effect of multiple roles on mental health? A comparative study of Finland, Japan, and the UK. *Int J Epidemiol* 2004;33(4):884-93.
- 48 Chalofsky N. An emerging construct for meaningful work. *Human Resource Dev Int* 2003;6:69-83.
- 49 Arnold KA, Turner N, Barling J, Kelloway EK, McKee MC. Transformational leadership and psychological well-being: the mediating role of meaningful work. *J Occup Health Psychol*. 2007;12(3):193-203.
- 50 Johnson JV, Hall EM, Theorell T. Combined effects of job strain and social isolation on cardiovascular disease morbidity and mortality in a random sample of the Swedish male working population. *Scand J Work Environ Health* 1989;15:271-279.
- 51 Nyberg A, Alfredsson L, Theorell T, Westerlund H, Batear J, Kivimäki M. Managerial leadership and ischaemic heart disease among employees: the Swedish WOLF study. *Occup Environ Med* 2009; 66(1):51-5.
- 52 Väänänen A, Koskinen A, Joensuu M, Kivimäki M, Vahtera J, Kouvonen A, Jäppinen P. Lack of predictability at work and risk of acute myocardial infarction: an 18-year prospective study of industrial employees. *Am J Public Health* 2008; 98(12):2264-71.

- 53 Eriksen W, Tambs K, Knardahl S. Work factors and psychological distress in nurses' aides: a prospective cohort study. *BMC Public Health* 2006;6:290.
- 54 Ferrie JE, Shipley MJ, Newman K, Stansfeld SA, Marmot M. Self-reported job insecurity and health in the Whitehall II study: potential explanations of the relationship. *Soc Sci Med* 2005;60(7):1593-602.
- 55 D'Souza RM, Strazdins L, Lim LL-Y, Broom DH, Rodgers B. Work and health in a contemporary society: demands, control, and insecurity. *J Epidemiol Community Health* 2003;57:849-854.
- 56 Ferrie JE, Shipley MJ, Stansfeld SA, Marmot M. Effects of chronic job insecurity and change in job security on self reported health, minor psychiatric morbidity, physiological measures, and health related behaviours in British civil servants: the Whitehall II study. *J Epidemiol Community Health* 2002;56:450-454.
- 57 Kristensen TS, Hannerz H, Høgh A, Borg V. The Copenhagen Psychosocial Questionnaire—a tool for the assessment and improvement of the psychosocial work environment. *Scand J Work Environ Health* 2005;31(6):438-449.
- 58 Krantz G, Ostergren PO, Double exposure, The combined impact of domestic responsibilities and job strain on common symptoms in employed Swedish women., *European Journal of Public Health* 2001;11: 413-419.
- 59 Carraquer P, Torns T, Tejero E, Romero E. El trabajo reproductivo. *Papers* 1998;55:95-114.
- 60 Torns T. El tiempo de trabajo de las mujeres: entre la invisibilidad y la necesidad. En: *Tiempos, Trabajos y Género*. Barcelona: Publicaciones de la Universidad de Barcelona 2001.
- 61 Nielsen ML, Rugulies R, Christensen KB, Smith-Hansen L, Kristensen TS. Psychosocial work environment predictors of short and long spells at registred sickness absence during a 2-year follow-up. *J Occup Environ Med* 2006;48(6):591-8.
- 62 Ala-Mursula L, Vahtera J, Linna A, Pentti J, Kivimäki M. Employee worktime control moderates the effect of job strain and effort-reward imbalance on sickness absence: the 10-town study. *J Epidemiol Community Health* 2005;59(10):851-7.
- 63 Ariëns GA, Bongers PM, Hoogendoorn WE, Houtman IL, van der Wal G, van Mechelen W. High quantitative job demands and low coworker support as risk factors for neck pain: results of a prospective cohort study. *Spine* 2001;26(17):1896-901.
- 64 Stoetzer U, Ahlberg G, Johansson G, Bergman P, Hallesten L, Forsell Y, Lundberg I. Problematic Interpersonal Relationships at Work and Depressive: A Swedish Prospective Cohort Study. *J Occup Health* 2009;51:144-151.
- 65 Eriksen W, Tambs K, Knardahl S. Work factors and psychological distress in nurses' aides: a prospective cohort study. *BMC Public Health* 2006;6:290.
- 66 Dragano N, He Y, Moebus S, Jöckel KH, Erbel R, Siegrist J, Heinz Nixdorf Recall Study. Two models of job stress and depressive symptoms. Results from a population-based study. *Soc Psychiatry Psychiatr Epidemiol* 2008;43(1):72-8.
- 67 Peter R, Siegrist J. Chronic work stress, sickness absence and hypertension in middle managers: general or specific sociological explanations?. *Soc Scie Med* 1997;45(7):111-20.
- 68 Jonhson J, Hall E. Class, work and health. In: Amick BC, Levine S, Tarlor AR, Chapman D. *Society and Health*. New York: Oxford Univerversity Press 1995.
- 69 Andersen I, Burr H, Kristensen TS et al. Do factors in the psychosocial work environment mediate the effect of socioeconomic position on the risk of myocardial infarction? Study from the Copenhagen Centre for Prospective Population Studies. *Occup Environ Med* 2004;61:886-92.

- 70 Head J, Chandola T. Psychosocial working conditions and social inequalities in health. En: Benach J, Muntaner C, Santana V (Chairs). Final Report to the WHO Commission on Social Determinants of Health (CSDH). Employment Conditions Knowledge Network (EMCONET) 2007.
- 71 Moncada S, Pejtersen J, Navarro A, Llorens C, Burr H, Hasle P, Bjørner JB. Psychosocial work environment and its association with socioeconomic status. A comparison of Spain and Denmark. *Scan J Public Health* 2010; 38(Suppl 3):137-148.
- 72 Marmot MG, Smith GD, Stansfeld S, Patel C, North F, Head J, White I, Brunner E, Feeney A. Health inequalities among British civil servants: the Whitehall II study. *Lancet*. 1991;338(8758):58-9.
- 73 Alonso J, Prieto L, and Antó JM. La versión Española del "SF-36 Health Survey" (Cuestionario de Salud SF-36): un instrumento para la medida de los resultados clínicos. *Medicina Clínica* 1995; 104(20):771-776.
- 74 Comisión Europea. Guía sobre el estrés relacionado con el trabajo -¿la "sal de la vida" o "el beso de muerte"? Luxemburgo: Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas, 2000.
- 75 Hallman T, Burell G, Setterlind S, Oden A, Lisspers J. Psychosocial risk factors for coronary heart disease, their importance compared with other risk factors and gender differences in sensitivity. *J Cardiovasc Risk*. 2001 Feb;8(1):39-49.
- 76 Llorens C, Alós R, Cano E, Font A, Jódar P, López V, Navarro A, Sánchez A, Utzet M, Moncada S. Psychosocial risks exposures and labour management practices. An exploratory approach. *Scan J Public Health* 2010; 38(Suppl 3):125-136.
- 77 Hvid H, Lund H, Pejtersen J. Control, flexibility and rhythms. *SJWEH Suppl*. 2008;(6):83-90.
- 78 Bambra C, Egan M, Thomas S, Petticrew M, Whitehead M. The psychosocial and health effects of workplace reorganisation.2. A systematic review of task restructuring interventions. *J. Epidemiol. Community Health* 2007; 61; 1028-1037.
- 79 Keppla E, Sanne B, Tell, G. Working overtime is associated with anxiety and depression: The Hordaland Health Study. *J Occup Environ Med*. 2008; 50: 658-666.
- 80 Ferrie JE, Westerlund H, Virtanen M, Vahtera J, Kivimäki M. Flexible labor markets and employee health. *SJWEH Suppl*. 2008;(6):98-110.
- 81 Jansen NW, Kant I, Nijhuis FJ, Swaen GM, Kristensen TS. Impact of worktime arrangements on work-home interference among Dutch employees. *Scand J Work Environ Health*. 2004;30(2):139-48.
- 82 Virtanen M, Kivimäki M, Joensuu M, Virtanen P, Elovainio M, Vahtera. Temporary employment and health: a review. *Int J Epidemiol*. 2005;34(3):610-22.
- 83 Di Martino V, Karasek R (ed). Preventing stress at work. Conditions of work digest 1992; Vol 11 (2). (existe una traducción al castellano en: INSHT. Condiciones de Trabajo número 8: La prevención del estrés en el trabajo. Madrid: INSHT 1996.
- 84 Kompier M, Geurts S, Gründemann R, Vink P, Smulders P. Cases in stress prevention: the success of a participative and stepwise approach. *Stress Medicine* 1998;14(3):137 - 204.
- 85 Karasek R. An Analysis of 19 International Case Studies of Stress Prevention Through Work Reorganization Using the Demand/Control Model. *Bulletin of Science, Technology & Society* 2004, 24 (5):4

Realiza:



Colaboran:

