

COMUNICACIÓN, DISTRIBUCIÓN Y RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN

La participación de los trabajadores es fundamental en la fase de obtención de datos, lo que requiere organización y planificación. En este apartado presentamos experiencias de sensibilización y puesta en práctica del trabajo de campo que lo consiguen, pese a las dificultades que presentan las características estructurales de la empresa, de las condiciones de trabajo o las sociodemográficas

UN EJEMPLO DE CÓMO SUPERAR LA DISPERSIÓN GEOGRÁFICA Y DE HORARIOS

Rafi Ortega

Presidenta del comité de empresa y delegada de prevención

Una empresa del sector de la limpieza de edificios y locales de ámbito de Catalunya, con algo más de 600 trabajadoras en plantilla, la mayoría mujeres, con contrato indefinido y a tiempo parcial (que suelen compaginar con otros trabajos), en algunas ocasiones con dificultades de lecto-escritura y comprensión y en los últimos años con una presencia muy importante de trabajadoras iberoamericanas y marroquíes. Además es una empresa con una cantidad de pequeños clientes muy importante (servicios de menos de 2 horas semanales), y que por razones diversas acuerdan en el seno del CSS realizar la evaluación de riesgos psicosociales en la empresa aplicando el Ista21 CoPsoQ, pero en diferentes fases, empezando la primera fase con la comarca donde se agrupa al número más importante de trabajadoras (200).

En este sector, la producción se realiza en casa del cliente, lo cual origina que las trabajadoras estén desplazadas allí y que en función del tipo de cliente que sea, pueda estar trabajando sola en ese centro o con más compañeras o unas horas o fracción de hora o toda una jornada completa de 8 horas.... Esta situación genera muchas desigualdades, ya que siendo la misma empresa, puede haberte tocado dar el servicio a un cliente grande o tener que hacer muchos clientes pequeños. En cualquier caso, el destino de cada trabajadora lo decide la empresa y nada es para siempre, la supervisora puede pedirte un cambio por necesidades del servicio.

Es una empresa con una fuerte tradición sindical, donde CCOO tiene mayoría sindical. Además, la empresa cuenta con un servicio de prevención propio, poco dotado ya que tan sólo cuenta con una persona que tiene la titulación de técnico/a superior con dos especialidades, pero que en la práctica realiza funciones de coordinación, puesto que todas las especialidades las tienen contratadas con un servicio de prevención ajeno. Además, la permanencia del técnico/a en el servicio propio es muy corta (encuentran algo mejor y se van) y continuamente está siendo cubierta por una nueva persona que no conoce la empresa, ni el sector.

ANALIZANDO LOS PRINCIPALES OBSTÁCULOS

Cuando se plantea cómo hacer la información, la sensibilización, diseñar los canales y llegar al conjunto de la población trabajadora, los componentes del grupo de trabajo tomamos conciencia de las importantes dificultades que tenemos:

1. Empresa multicentros y con gran dispersión geográfica, ya que los clientes están dispersos por toda la comarca.
2. Dispersión horaria, puesto que los servicios de limpieza se realizan cuando el cliente lo solicita y así existe el horario de madrugada, mañana, mediodía, tarde, noche...
3. Dificultades de comprensión ya que hay trabajadoras autóctonas que no leen ni escriben habitualmente, y las inmigrantes, en ocasiones, tienen grandes problemas para leer y/o escribir en español.

A la vista de estos inconvenientes, plantearnos una tasa de respuesta del 100% era utópico, por ello situamos nuestro objetivo de tasa de respuesta en el 75%, sabiendo que aún así iba a ser tarea muy difícil.

PLANTEANDO ALGUNAS SOLUCIONES

Para poder salvar los obstáculos identificados, nos planteamos que la información y la sensibilización así como la entrega del cuestionario, debería hacerse directamente a la persona, de viva voz además del uso de la infor-

mación escrita, ya que había que asegurar la comprensión de los destinatarios y era necesario feed-back.

Así nos planteamos hacer una información escrita que se haría llegar con la nómina, acompañado de información de las supervisoras y de las delegadas de prevención (vía telefónica).

Una vez recibida esta primera información, se harían sesiones informativas para aclarar dudas, entregar y recoger el cuestionario.

Llegados a este punto, la empresa plantea que hay muchísimas dificultades para hacer las sesiones informativas, porque ¿cómo agrupamos a la gente?, ¿dónde se hacen?, ¿en qué horario?

Cogimos un listado de los centros con las direcciones de los clientes, un mapa de la comarca y un listado con los nombres y horarios de cada una de las 200 trabajadoras de la comarca en cuestión. A partir de aquí, empezamos a agrupar los clientes distinguiendo dos clases:

1. Clientes grandes con trabajadoras a jornada completa. En este caso, el grupo de trabajo se desplazará al centro en horario laboral y hará la sesión informativa.

2. Clientes pequeños con jornadas cortas, en este caso buscaríamos un local (centro cívico, local de CCOO...) para poder convocarlas allí y hacer la sesión informativa.

El primer supuesto no era muy problemático, se trataba sólo de hablar con el cliente para informarle de la actividad y pedirle un espacio o sala para poder hacer la sesión. En la comarca había 5 clientes con estas características.

En el segundo supuesto era todo más complicado y nos costó mucho más, ya que había tantos horarios diferentes, ya que las trabajadoras también trabajaban para otras empresas, que era imposible poderlo hacer en horario laboral para todo el mundo. Por ello, se decidió hacer fuera del horario laboral y compensar el tiempo y los desplazamientos a cada una de las asistentes.

RESULTADOS

Conseguimos una tasa de respuesta del 63%, lo cual el grupo de trabajo ha valorado como un gran éxito.

En este momento estamos en el análisis y estamos preparando la sesión de presentación de resultados para de nuevo volver a solicitar la participación directa del conjunto de las trabajadoras, ya que sin su valioso conocimiento derivado de su gran experiencia sería imposible saber qué pasa en nuestros puestos de trabajo y, lo más importante, cómo se puede mejorar. ■

ADAPTAR LA INFORMACIÓN EN TIEMPO Y FORMA A LAS CARACTERÍSTICAS DE LA PLANTILLA Y SUS CONDICIONES DE TRABAJO

Ariadna Galtés

Técnica superior en Prevención- PSA, SGS TECNOS, S.A. Barcelona

Evaluar riesgos psicosociales implica preguntar a las personas trabajadoras. Debemos estudiar las condiciones, a priori invisibles, de la organización del trabajo que pueden afectar a nuestra salud. No se trata de estudiar casos individuales, sino de condiciones objetivas que deben estar equilibradas para conseguir que la organización sea saludable: qué control tenemos sobre el trabajo, qué nivel de exigencias psicológicas tenemos, qué apoyo y trato recibimos y, por último, qué recompensas obtenemos de nuestro trabajo. Y preguntamos con el objetivo de prevenir.

De esta manera, en el proceso de realizar una evaluación de riesgos psicosociales, hay muchos aspectos a tener en cuenta para conseguir la participación de la población a evaluar a fin de que ésta sea representativa y fiable. Uno de los aspectos más importantes es el de informar a las personas sobre este proceso, ya que el uso de un cuestionario puede dar lugar a confusiones. En función de cómo informemos, dependerá nuestro éxito de respuesta.

En el caso de la empresa "ABCD" esta parte del proceso de prevención fue decisiva. Estamos delante de una empresa multinacional, dedicada a la producción de cableado industrial para distintos sectores. Cuenta con tres centros de producción y un centro de oficinas en Cataluña, aproximadamente unos 1.300 trabajadores. El sistema preventivo está integrado conjuntamente con el Departamento de Calidad y Medio Ambiente. El equipo humano del Servicio de Prevención está formado por un técnico de prevención por centro y dos técnicos de soporte intercentros y un coordinador.

Las características sociodemográficas y condiciones de trabajo prevalentes de cada centro se detallan en la tabla siguiente:

CENTRO A	CENTRO B	CENTRO C	CENTRO D
189 personas	364 personas	569 personas	304 personas
PUESTO DE TRABAJO:	PUESTO DE TRABAJO:	PUESTO DE TRABAJO:	PUESTO DE TRABAJO:
Administrativos	Operarios	Operarios	Operarios
Directivos	Técnicos	Técnicos	Técnicos
Técnicos	Administrativos	Administrativos	Administrativos
Comerciales	Directivos	Directivos	Directivos
HORARIO:	HORARIO:	HORARIO:	HORARIO:
• Partido	• Partido	• Partido	• Partido
	- T.R. + Noche	- T.F. Mañana, Tarde,	- T.F. Mañana
	- T.R. - Noche	Noche y FdS	- T.R. + Noche
			- T.R. - Noche

CENTRO A	CENTRO B	CENTRO C	CENTRO D
189 personas	364 personas	569 personas	304 personas
SEXO:	SEXO:	SEXO:	SEXO:
64% Hombres	96% Hombres	94% Hombres	96% Hombres
EDAD:	EDAD:	EDAD:	EDAD:
<35: 28%	<35: 52%	<35: 48%	<35: 45%
36-55: 42%	36-55: 36%	36-55: 40%	36-55: 33%
>55: 30%	>55: 12%	>55: 12%	>55: 22%
ANTIGÜEDAD:	ANTIGÜEDAD:	ANTIGÜEDAD:	ANTIGÜEDAD:
<2 años: 19%	<2 años: 34%	<2 años: 23%	<2 años: 34%
2-10: 25%	2-10: 37%	2-10: 38%	2-10: 25%
+ 10: 56%	+ 10: 29%	+ 10: 39%	+ 10: 41%
COMITE SSL:	COMITE SSL:	COMITE SSL:	COMITE SSL:
3 Rep. Empresa	3 Rep. Empresa	3 Rep. Empresa	3 Rep. Empresa
3 Rep. Sindicales	3 Rep. Sindicales	3 Rep. Sindicales	3 Rep. Sindicales
(1 CCOO + 2 ind.)	(2 CCOO + 1 UGT)	(2 CCOO + 1 UGT)	(2 CCOO + 1 UGT)
T.R.: Turno rotativo. T.F.: Turno Fijo. FdS: Fin de semana			

¿POR QUÉ EVALUAR?

Se decidió realizar la evaluación de riesgos psicosociales con el propósito de certificar la empresa según el sistema de gestión OHSAS 18001 y para abrir una nueva línea de actuación en prevención.

La empresa tenía claro que las cuatro disciplinas preventivas son compatibles, no debemos esperar “terminar” con una para empezar con la otra, ya que para hacer prevención, debe hacerse en todos los sentidos.

Se creó un único GT para realizar la primera parte del proceso de intervención, es decir, adaptar el cuestionario y decidir los mecanismos de información y de distribución del cuestionario. Todas las personas empleadas en los cuatro centros serían informadas de la misma manera, con las mismas condiciones de información, distribución y recogida del cuestionario.

El GT Intercentros está formado por 2 representantes del servicio de prevención propio (dirección y coordinación), 2 representantes de la empresa (del departamento de recursos humanos), 4 delegados de prevención (CCOO y UGT) y un técnico de prevención externo (SPA).

INFORMACIÓN Y DISTRIBUCIÓN

Entre todos, se decidió redactar una carta informativa explicando qué son los riesgos psicosociales y el objetivo del cuestionario y entregarla, junto con éste, con la nómina del mes de junio.

El plazo de respuesta fue de dos semanas. El mecanismo de recogida de los cuestionarios fue mediante urnas. En cada centro se habilitaron 2, 3 o 4 urnas (en función del número de trabajadores/as) y se ubicaron en lugares estratégicos, accesibles a todo el personal.

El último día establecido para la respuesta del cuestionario, un técnico de prevención del SPA se desplazó a cada centro a las 17 h de la tarde; de esta manera, se pretendía transmitir igualdad y transparencia en el proceso de recogida de los cuestionarios. El resultado del recuento de los cuestionarios (por parte del SPA) no fue el deseado, la tasa de respuesta por centros osciló del 23 al 32%.

Con estos resultados, se organizó una reunión extraordinaria del GT donde se planteó que la empresa estaba dispuesta a aumentar los recursos económicos y humanos para que la tasa de respuesta aumentara y conseguir la representatividad necesaria para proseguir con la evaluación y el GT reflexionó sobre los motivos del bajo índice de respuesta obtenido (¿desconfianza?, ¿falta de información?) y qué se podía hacer para aumentarlo.

RECTIFICAR PARA ALCANZAR EL OBJETIVO: AUMENTAR LA TASA DE RESPUESTA

Se decidió organizar sesiones informativas presenciales para toda la plantilla donde se distribuía de nuevo el cuestionario, acabadas las cuales cada persona decidía de nuevo si cumplimentaba el cuestionario. Existía el riesgo que alguien contestara dos veces, pero durante la sesión informativa se dio la suficiente información como para que cada persona fuera coherente consigo misma y respetuosa con los compañeros/as.

De esta manera, la estructura de la sesión informativa, en todos los centros, fue la misma:

- Material: bolígrafos, cuestionario formato cuaderno, proyector, ordenador portátil.
- Personas encargadas de dar la información:

* *TPR empresa*: Explicaba el “por qué” de una segunda fase y el compromiso de seguir adelante de todos los estamentos de la empresa (si la empresa hubiera querido cumplir con la ley, bastaba un simple “nosotros lo hemos intentado pero no ha habido respuesta”).

* *TPR del SPA*: Explicación acerca de los riesgos psicosociales y del objetivo de la metodología ISTAS21-CoP-soQ: importancia de evaluar los riesgos psicosociales del puesto de trabajo, recalcar que se evalúan las condiciones de trabajo y no al individuo; principios de anonimato, confidencialidad y objetividad. Recoger los cuestionarios al final de cada sesión informativa.

* *Delegado de prevención*: Explicar el calendario de actuación y animar a la plantilla a participar.

Durante un mes, se programaron las sesiones informativas (todos los horarios, incluidos el de noche) en todos los centros, siguiendo con la equidad del proceso.

El recuento de cuestionarios, esta vez, fue muy satisfactorio:

- Centro A: del 28% pasó a un 46%.
- Centro B: del 23% pasó a un 74%.
- Centro C: del 32% pasó a un 84%.
- Centro D: del 32% pasó a un 72%.

CONCLUSIÓN

Algunas empresas suelen realizar encuestas de satisfacción laboral o encuestas de clima laboral, pero en muchos casos, estas encuestas son unidireccionales, es decir, se pregunta al trabajador/a pero pocas veces se toman medidas acerca de los resultados de las mismas. Cuando se realizan evaluaciones de riesgos psicosociales también preguntamos a los trabajadores/as, pero con la diferencia que este proceso preventivo va a tener un resultado beneficioso y es necesario disponer de todos los mecanismos para transmitirlo. En este caso, la presentación oral fue mucho más efectiva y por lo tanto entendemos que más adaptada al colectivo y a los objetivos que la transmisión escrita de la misma información. La participación de los trabajadores en la evaluación es un elemento esencial y requiere la información y los canales más adecuados en cada caso. ■

LA PARTICIPACIÓN ACTIVA DE LA DELEGADA DE PREVENCIÓN EVITA LA ACTUACIÓN BUROCRÁTICA

Aurora Mañas España, Delegada de prevención

Montse Haro Abril, Asesora técnico-sindical de Salud Laboral de la Federación de Comercio, Hostelería y Turismo de CCOO de Catalunya

Se trata de una cadena de supermercados que pertenece a una multinacional, con tiendas en todo el Estado español. La empresa tiene una plantilla de 750 trabajadores/as en la provincia de Barcelona (datos aproximados según censo electoral de 2003), mujeres mayoritariamente que ocupan puestos de cajera/reponedora. Son contratadas de forma indefinida a partir de superar los 6 meses de prueba inicial. No obstante hay una gran movilidad y escasamente el 5% de los trabajadores/as tienen una antigüedad en la empresa superior a los 10 años. Las posibles razones de esta rotación de plantilla vienen derivadas del tipo de horario de trabajo (turnos rotatorios y medias jornadas) y las pésimas condiciones salariales, entre otras.

En los centros de trabajo de la provincia de Barcelona, CCOO está en minoría en el comité de seguridad y salud (una delegada frente a tres de UGT). La empresa dispone de un Servicio de Prevención Propio el cual asume todas las especialidades, excepto la Vigilancia de la Salud, que tiene contratada los servicios con un Servicio de Prevención Ajeno.

HECHOS DESENCADENANTES DE LA PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

Tras una denuncia de acoso moral a una trabajadora, y aunque inicialmente ésta perdió el juicio, la empresa se ve obligada, a requerimiento de Inspección de Trabajo, y en el plazo de 3 meses, a realizar la evaluación de riesgos psicosociales. En un primer momento la empresa decide unilateralmente el método obviando los derechos de participación de las representantes de las trabajadoras. A consecuencia de ello la delegada de prevención de CCOO hace un escrito, que registra en Inspección de Trabajo, habla personalmente con la inspectora asignada al expediente, pidiendo que se prorrogase el tiempo establecido para cumplir con el requerimiento y la repetición de la evaluación de riesgos psicosociales con un método que garantizara confianza sobre sus resultados. Lo consigue y así las cosas, la empresa se aviene a negociar la metodología, acordándose en el seno del CSS la propuesta de utilizar el método COPSOQ (ISTAS21, PSQCAT21), con finalidad preventiva y la realización de la evaluación por fases empezando por 4 centros de trabajo (con una plantilla de 68 trabajadoras), entre los que se encuentra el centro de la trabajadora acosada.

DISEÑO DE LA SENSIBILIZACIÓN, DISTRIBUCIÓN, CONTESTACIÓN Y RECOGIDA DE CUESTIONARIO

Pese a la actitud escéptica de los representantes de la empresa en el CSS, como de las delegadas de prevención de UGT, así como de la propia técnica de prevención ante la realización de acciones de sensibilización, y dada la insistencia de CCOO, el CSS decide realizar dos tipos de circulares informativas. Una dirigida a los trabajadores y trabajadoras de los 4 centros en los que se va a realizar de manera inicial la evaluación de riesgos psicosociales, y otra dirigida al resto de centros que representan las delegadas de prevención, en la provincia de Barcelona. En estas circulares se explican qué son los riesgos psicosociales de manera muy breve y del calendario de sesiones informativas en las que se contestará y recogerá el cuestionario. La dirección de la empresa propone a los jefes de zona, junto con los jefes de tienda como encargados de distribuir las circulares, tanto las de los centros implicados en la evaluación como la circular dirigida al resto de centros. El CSS acuerda la propuesta de la empresa, pese al desacuerdo de la delegada de prevención de CCOO, dadas las dudas fundadas sobre su implicación en el proceso.

Así mismo se decide realizar una serie de sesiones informativas y que ese mismo día se conteste y recoja el cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales, el cual se depositará en sobre cerrado y en urna, precintada a tal efecto, que custodiará la técnico de prevención en todo el proceso. Es una propuesta nuestra con el interés de conseguir un proceso donde se garantice la confidencialidad y el anonimato de los/las trabajadores/as que participan en éste. Hay que decir que no hubo posiciones encontradas. Se determina que los trabajadores y trabajadoras confirmen su asistencia, de manera previa, a una de las sesiones informativas propuestas en la circular, enviando por fax la hoja de inscripción a la técnico de la empresa; y que las DDPP serán informadas de cuáles son las previsiones de participación, con este sondeo previo de asistencia, que es la inscripción. Posteriormente, este paso es obviado por la técnico que no informa a las delegadas en su momento.

PUESTA EN PRÁCTICA DEL PROCESO DE INFORMACIÓN A LAS TRABAJADORAS

Iniciado el proceso, la delegada de prevención de CCOO constata la escasa participación en las primeras sesiones. Ante ello ésta se pone en contacto telefónico con la asesora de salud laboral de la Federación explicando el problema. La asesora le aconseja que se persone en los centros de trabajo implicados para identificar en qué fase del proceso está el problema (falta de comprensión del proceso, desinterés, etc.).

Personada la delegada de prevención en los centros de trabajo, detecta irregularidades en la distribución de la circular por parte de los responsables asignados (responsables de centro), ya que las trabajadoras aseguraban no haber recibido la circular, o si la habían recibido, no haber sido convenientemente informadas de cuál era su objetivo. Es decir, no sabían para que servía la circular.

Al realizar la visita a los centros implicados, e identificar el problema en la falta de información, la delegada decide en ese mismo momento realizar de manera directa la sensibilización a los trabajadores y trabajadoras implicados que se encontraban en el centro de trabajo.

En respuesta, en las sesiones siguientes a la fecha de actuación de la DP (las dos últimas sesiones de 6 sesiones), la participación aumenta significativamente. No obstante, finalizadas las sesiones programadas, la participación de los/as trabajadores/as ha sido baja, no llega a un 40% (según control por parte de la DP, con el censo proporcionado por la empresa de los 4 centros implicados).

En reunión programada de CSS, donde se tenía determinado hacer valoración de la participación en las sesiones informativas y contestación de cuestionario, y realizar la apertura de la urna:

1. Se evidencia que el proceso de sensibilización no se ha llevado correctamente, influyendo directamente en un índice de participación bajo.
2. La parte social propone a la empresa alargar el proceso de sensibilización, y realizar dos sesiones informativas más, garantizando que esta vez se realice correctamente. Las DDPP proponen que en esta prórroga del proceso, la campaña de sensibilización se realice de manera directa a través de las DDPP, junto con un miembro del CSS representante de la empresa.
3. Se acuerda no abrir la urna hasta que se realicen estas dos nuevas sesiones.

La empresa acepta las propuestas y finalizado el nuevo proceso de sensibilización y recogida de cuestionarios se consigue un 72% de participación.

En la actualidad, se está en el inicio de la fase de análisis de resultados, a partir de la entrega de copia, por parte de la técnica de prevención, del informe preliminar a las delegadas de prevención. Cabe decir que inicialmente la técnica de prevención hizo entrega de un primer informe preliminar que una vez analizado se consideró incompleto. En esta situación, en reunión de CSS se pidió a la técnica de prevención ampliar dicho informe, para que recogiera aquellos datos que había obviado y que serán útiles para identificar el origen de las exposiciones al riesgo.

Todo el proceso de intervención está salpicado de obstáculos que van eliminándose con el trabajo cotidiano e incesante que supone la participación activa de la representación de las trabajadoras, de su sindicato, CCOO, a través de la asesora técnico-sindical de Salud Laboral de la FECOHT de Catalunya, para conseguir una prevención de calidad y eficaz. ■