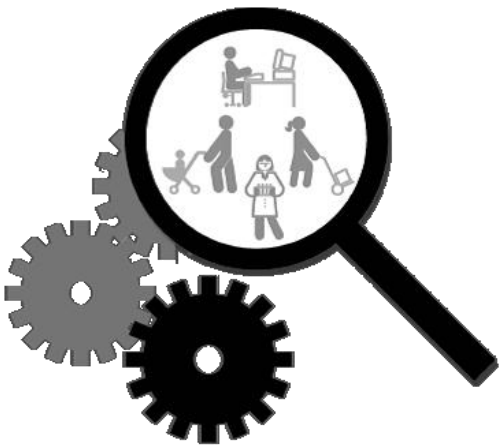
CoPsoQ istas21 versión 1.5

Manual del método CoPsoQ-istas21 (versión 1.5) para la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales

para empresas con 25 o más trabajadores y trabajadoras

1ª EDICIÓN



istas
Instituto Sindical de Trabajo Ambiente y Salud

Autoría: Centro de Referencia de Organización del Trabajo y Salud. Instituto Sindical de Ambiente, Trabajo y Salud (ISTAS)

Barecelona

1ª edición: Julio 2010. Sólo en formato electrónico. Todas las actualizaciones de este documento se realizarán a través de la web www.copsoq.istas21.net

Edita: Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS)

ISBN: *en trámite*

DL: *en trámite*

Este documento se ha maquetado en formato DIN A4, en negro y escalas de grises, sin utilizar fondos y para imprimir a doble cara para facilitar una impresión sencilla y respetuosa con el medio ambiente.

Si desea citar este documento, por favor, hágalo de la siguiente forma:

Centro de Referencia de Organización del Trabajo y Salud. Instituto Sindical de Ambiente, Trabajo y Salud. Manual del método CoPsoQ-istas21 (versión 1.5) para la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales para empresas con 25 o más trabajadores y trabajadoras. Barcelona: Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud; 2010.

ÍNDICE

Presentación.....1

Licencia de uso.....3

Parte 1. Características y bases metodológicas

Capítulo 1. Principales características del método.....9

Capítulo 2. Marco conceptual del método.....17

Parte 2. Proceso de intervención

Resumen del proceso de intervención..... 37

Capítulo 3. Acordar la utilización del método.....39

3.1. Presentar el método CoPsoQ-istas21.....40

3.2. Firmar el acuerdo para la implementación del método.....40

3.3. Constituir el grupo de trabajo.....44

Capítulo 4. Preparar y realizar el trabajo de campo.....45

4. 1. Adaptar el cuestionario.....46

4.2 Diseñar la distribución, respuesta y recogida del cuestionario y la sensibilización de la plantilla.....59

4.3. Poner en marcha el trabajo de campo.....62

Capítulo 5. Interpretar los resultados y acordar medidas preventivas.....65

5.1. Informatizar los datos y generar el informe preliminar.....66

5.2. Concretar la exposición, su origen y las medidas preventivas.....70

5.3. Informar a la plantilla.....81

Capítulo 6. Implementar las medidas preventivas.....83

6.1. Ordenar, concretar y planificar las medidas preventivas.....84

6.2. Informar a la plantilla.....91

6.3. Implementar y evaluar las medidas preventivas.....92

Bibliografía.....93

Anexos

Anexo I. Cuestionario tipo para la evaluación de riesgos……101
Anexo II. Cuadro resumen de exposición, definición, preguntes y origen……115
Anexo III. Cuadro resumen de dimensiones de salud y preguntes……123
Anexo IV. Acuerdo tipo para la utilización del método……125
Anexo V. Información previa necesaria para adaptar el cuestionario……129
Anexo VI. Ejemplos de informar a la plantilla en la fase de trabajo de campo……131
Anexo VII. Resumen de la información que se debe introducir en la aplicación informática……143
Anexo VIII. Círculos de prevención……147
Anexo IX. Ejemplos de matriz de exposición, origen y medidas preventivas……171
Anexo X. Intervención preventiva ante los riesgos psicosociales……183
Anexo XI. Ejemplos de informar a la plantilla en la fase de análisis de resultados y medidas preventivas……205
Anexo XII. Ejemplos de matriz de planificación de la actividad preventiva……211

Los anexos en los que se incorporan ejemplos de empresa están basados en casos reales, pero los datos han sido modificados para garantizar que ninguna información confidencial pueda ser identificada. En el apartado recursos de la web www.copsoq.istas21.net se incorporarán más ejemplos.

Presentación

En la última década, la metodología COPSOQ 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. COPSOQ, 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. COPSOQ es hoy una red de cooperación internacional de la que forman parte equipos investigadores europeos, americanos y asiáticos.

En España, la primera versión del COPSOQ 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 siete 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 comprensible 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 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 este manual 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 este manual, existe una página web de CoPsoQ-istas21 **www.copsoq-istas21.net** desde la que se accede a la zona de descarga de la aplicación informática del método, así como a otras zonas de interés (recursos adicionales, foro de contacto e intercambio entre usuarios, preguntas frecuentes,…).

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 este 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-istas21deben 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 substituible 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 representación 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 10
1.2. Incorpora conocimiento y metodología científica 10
1.2.1. Incorpora un cuestionario estandarizado válido y fiable 11
1.2.2. Utiliza el método epidemiológico 12
1.2.3. Incorpora valores de referencia 12
1.2.4. Triangula los resultados a través de la participación 13
1.3. Facilita la acción sobre el origen de los riesgos 13
1.4. Aplicable a todas las empresas 13
1.5. Incorpora los requisitos legales 14

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 sustentar las medidas preventivas. El conocimiento científico y técnico y el fundamentado en la experiencia son complementarios y necesarios en el proceso de intervención preventiva. 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 aceptadas[4], constituyendo un elemento de indiscutible importancia para la eficacia y la factibilidad de propuestas preventivas[5].

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) que, con el asesoramiento de los técnicos de prevención, es el verdadero motor de todo el proceso de evaluación, desde la preparación del trabajo de campo y la interpretación de sus resultados hasta la propuesta e implementación de las medidas preventivas. 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[6].

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 porqué sobre ellas existe evidencia científica suficiente de que afectan la salud.

1.2.1. Incorpora un cuestionario estandarizado válido y fiable

El uso de cuestionarios estandarizados es imprescindible para la evaluación de riesgos psicosociales. Las entrevistas individuales realizadas en las empresas, que pueden ser de gran utilidad en proyectos de investigación, no son apropiadas para evaluación de riesgos. Las entrevistas no permiten comprobar su validez ni fiabilidad, producen resultados difíciles de contrastar e interpretar, con lo que no generan la confianza suficiente entre los agentes sociales, además de requerir el uso intensivo de recursos muy especializados, escasos y caros, inasumibles en la práctica para una gran mayoría de empresas, por lo que no representan una opción válida ni realista para la evaluación de riesgos. Es por ello que las instituciones líderes internacionalmente en salud laboral se han centrado en el desarrollo de cuestionarios estandarizados como la única estrategia válida y operativa para que la evaluación de riesgos psicosociales pueda ser una realidad en todas las empresas.

COPSOQ fue desarrollado por el Centro Nacional de Investigación del Ambiente de Trabajo del Gobierno de Dinamarca, ha sido adaptado a España y a otros numerosos países de Europa, Asia y América, constituyendo un ejemplo de investigación internacional[7]. El proceso de adaptación de CoPsoQ-istas21 ha seguido la metodología usual e internacionalmente aceptada, y sus indicadores de validez y fiabilidad [8] así como sus valores de referencia para la población asalariada en España[9] han sido publicados.

El cuestionario CoPsoQ-istas21 consta de 120 preguntas estructuradas en 4 partes: contexto social y trabajo doméstico familiar (6 preguntas); salud y bienestar personal (26 preguntas); condiciones de empleo y trabajo (19 preguntas) y las dimensiones de las exposiciones psicosociales (69 preguntas). En el anexo I se adjunta una encuesta tipo y en el anexo II una tabla en la que se recogen las preguntas asociadas a cada una de las dimensiones de exposición psicosocial e indicadores de salud.

1.2.2. Utiliza el método epidemiológico

Otro de los aspectos clave de la utilidad de los cuestionarios estandarizados para la evaluación de riesgos es el empleo del método epidemiológico como estrategia de análisis, definiendo unidades de análisis con sentido preventivo y comparando las medidas obtenidas con sus equivalentes poblacionales para hacer posible el paso de la medida a la valoración. CoPsoQ-istas21 permite definir hasta nueve unidades de análisis (lo que supone que los resultados pueden presentarse para cada una de ellas) que incluyen todos los ejes centrales de la interacción entre la organización y las condiciones de trabajo, las personas y la salud (como la edad, el sexo y el puesto de trabajo ocupado) y suministra indicadores de comparación directa entre estas medidas y sus correspondientes valores de referencia poblacionales.

1.2.3. Incorpora valores de referencia

El establecimiento de valores de referencia es la base más racional y factible para la determinación de niveles de acción en las empresas dada la imposibilidad de establecer *niveles límite* para las exposiciones psicosociales como los que se utilizan para exposiciones a contaminantes (como los TLV)[10].

Los valores de referencia de una determinada dimensión (por ejemplo, *influencia*) son las puntuaciones de esta dimensión que distribuyen la población de referencia en tres partes de igual número de individuos ("terciles"), y han sido obtenidos a partir de una encuesta representativa de la población asalariada en España (N=7.612) realizada por ISTAS en 2005[8]. Esta muestra representativa de la población asalariada en España es la *población de referencia*.

Los terciles han sido etiquetados como *verde* (que incluye las puntuaciones más favorables a la salud), *amarillo* (incluye las puntuaciones intermedias) y *rojo* (que incluye las puntuaciones más desfavorable a la salud). Entre la población asalariada en España, estas puntuaciones no se distribuyen de forma homogénea, y en algún caso la concentración de individuos en una misma puntuación dibuja distribuciones poco conformes a una distribución teórica en terciles. Por ese motivo, CoPsoQ-istas21 trabaja con distribuciones, y no valores puntuales, de referencia[9].

1.2.4. Triangula los resultados a través de la participación

La triangulación es una poderosa técnica que facilita la validación de datos a través de la verificación cruzada de más de dos fuentes[11]. En el caso de CoPsoQ-istas21, la combinación de las visiones de representantes de la dirección, de las y los trabajadores y de técnicos de prevención facilita la comprensión de la información que se analiza teniendo en cuenta la forma y las circunstancias específicas del cómo y el cuándo se obtuvo, constituyendo una alternativa complementaria a los criterios de fiabilidad y validez, y aumentando la credibilidad y la confianza en los resultados.

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[12] o, lo que es lo mismo, en la organización del trabajo[13] [14] [15] y sus aspectos más concretos en las empresas como las prácticas de gestión de la mano de obra. En consecuencia, el proceso de evaluación de riesgos debe facilitar la identificación del origen de las exposiciones de riesgo más allá de la identificación, localización y medida de éstas.

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 y facilita instrumentos para ello: manuales, criterios de valoración, aplicación informática, sitio web, etc.; que contienen materiales prácticos muy diversos.

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 [16] y en el Manual para la identificación y Evaluación de Riesgos Laborales de la Generalitat de Catalunya [17].

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)
- Identifica[1] 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)

[1] En psicosociología en general y en la metodología CoPsoQ-isats21 en particular, la *identificación de riesgos* a la que se refiere la Ley de Prevención de Riesgos Laborales está claramente incluida en la evaluación de riesgos, que conjuntamente con la planificación de la actividad preventiva constituyen los dos momentos clave del proceso de prevención.

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 18
2.2. Las dimensiones psicosociales 20
2.2.1. Exigencias psicológicas del trabajo 20
2.2.2. Doble presencia 22
2.2.3. Control sobre el trabajo 23
2.2.4. Apoyo social y calidad de liderazgo 25
2.2.5. Compensaciones del trabajo 27
2.3. Desigualdades sociales en la exposición a factores de riesgo psicosociales 28
2.4. Dimensiones de salud, estrés y satisfacción 29
2.5. Evaluar para intervenir 32

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 duración[18].

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 bienestar[19].

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[20 21 22 23] y se ha relacionado muy especialmente con problemas de salud altamente prevalentes como las enfermedades cardiovasculares[24 25 26], los trastornos de la salud mental[27 28 29 30] y músculo-esqueléticos[31 32]. 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 cardiovascular[26], 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 1999[33]. 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 turnos[34].

También se han relacionado con otros muchos trastornos de salud (como diversas alteraciones de base inmunitaria, gastrointestinales, dermatológicas y endocrinológicas[35] [36]) y con algunas conductas relacionadas con la salud como el hábito de fumar, el consumo de alcohol y drogas y el sedentarismo[37] [38] [39].

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[40] [41] entre los que destacan los conocidos como *Demanda – Control – Apoyo Social*[42] [43] [44] [45] y *Desequilibrio Esfuerzo – Compensaciones*[46] [47], aunque también han sido notables las aportaciones del *Modelo Sociotécnico*[48] [49], y el *Modelo Vitamínico*[50] [51]. 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*[40]: Estas características se agruparían en:

- las exigencias psicológicas del trabajo (en sus diversas vertientes cuantitativas, cognitivas y emocionales) [21] [42] [43] [52] [53] [54]

- los conflictos originados en la necesidad de compaginar tareas y tiempos laborales, familiares y sociales[55] [56] [57].

- 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[42] [43] [58] [59]

- el apoyo social (de los compañeros y de los superiores)[44] [45] [60], la calidad de liderazgo[61] y algunos otros aspectos de las relaciones entre personas que implica el trabajo (previsibilidad[62], roles[63]…)

- las compensaciones derivadas del trabajo[46] [47]

- la inseguridad sobre el empleo y condiciones de trabajo fundamentales[64] [65] [66]

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 COPSOQ[67] y del CoPsoQ-istas21 [8] [9].

2.2. Las dimensiones psicosociales

A continuación se desarrollan las distintas dimensiones de riesgo psicosocial incluidas en el método CoPsoQ-istas21. Aunque todas y cada una de ellas constituye una entidad conceptualmente diferenciada y operativamente medible, en su conjunto forman parte del mismo constructo psicosocial y son interdependientes en distinta medida y en función de las muy diversas realidades de la organización y las condiciones de trabajo, por lo que las veinte dimensiones se presentan una por una pero integradas en los grandes grupos 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[42] [43]. 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 [21] [52] [53]

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 ara su manejo y la disminución del tiempo de exposición representan vías de prevención importantes.

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

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 sigan un tratamiento médico, adquieran una habilidad…), y que pueden comportar la transferencia de sentimientos y emociones con éstas.

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

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 promocionan 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 domestico-familiar puede afectar negativamente a la salud. La realización del trabajo asalariado y del trabajado-doméstico familiar puede aumentar las demandas y horas

de trabajo (doble exposición o doble trabajo)[55 56 57 68]. 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 [69 70].

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 [42 43 45]. 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 [20 58 59 71] y el control sobre los tiempos[72] 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)[43 60 61 73 74], 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[63 75], en un contexto de cambios que precisamos poder prever[62], 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 (ruido muy elevado, 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), 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 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, tecnologías nuevas, nuevas tareas, nuevos métodos y asuntos parecidos).

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, expulsar mendigos de un local…), o cuando tiene que "elegir" entre órdenes contradictorias (por ejemplo, en el caso de un conductor al que se le impone un tiempo máximo de viaje cuando hay, además, normas de tráfico y otras circunstancias que lo limitan).

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 salud[76]. Por compensaciones del trabajo, Siegrist entiende el control de estatus, la estima y el salario[47 77]. 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[64 65 66].

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[78 79 80 81]. 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 -enfermería); o la relación laboral (las mujeres son contratadas menos frecuentemente a través de contratos fijos que los hombres); o el tipo de contrato 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 *efecto*s 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 II[82]

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-36[83], 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 SF36[83] 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-isats21 emplea la escala de vitalidad del SF36[83].

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*" [84].

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-isats21 emplea las escalas de sintomatología de estrés desarrolladas por Sven Setterlind y empleadas en una larga serie de investigaciones[85].

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[12 13 15] y en las prácticas concretas de gestión de la mano de obra que se encuentran en su origen. Algunas de estas prácticas merecen especial atención[86]: las relativas al diseño de procesos de trabajo incluyendo la participación directa[87 88 45], a la ordenación, cantidad y variabilidad de la jornada laboral[89 90 91] o a los tipos de relación laboral[90 92], por citar aquellas para las que el número de estudios disponible de su relación con los riesgos psicosociales es mayor. Así, un estudio español[86] 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 [45 87 88 12 93 94 95], mejorando especialmente el control (influencia, posibilidades de desarrollo y sentido del trabajo), el apoyo social (de compañeros y supervisores) y la estima[86]. 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 (pausas, 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 trabajo, tareas asignadas y margen de autonomía;
- proporcionen formación y habilidades directivas no autoritarias
- eliminen la competitividad entre compañeros y/o departamentos
- eliminen el trabajo aislado
- garanticen el respeto y el trato justo;
- garanticen la seguridad y la estabilidad en el empleo y en las condiciones de trabajo (jornada, sueldo, etc.…);
- eliminen la discriminación por sexo, edad, etnia o de cualquier otra índole;
- faciliten la compatibilización entre la vida laboral y familiar;
- garanticen una jornada y horarios laborales pactados, eliminando o miniminizando 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?	¿CUÁNDO?
EVALUACIÓN DE RIESGOS		
Acordar la utilización del método - Presentar 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

3.1. Presentar el método CoPsoQ-istas 21 40
3.2. Firmar el acuerdo para la implementación del método 40
3.2.1. Establecer el alcance 41
3.2.2. Decidir si se incorpora la información adicional para los planes y medidas de igualdad 41
3.2.3. Acordar el Grupo de trabajo: funciones y composición 42
3.3. Constituir el grupo de trabajo 44

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.copsoq.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[2] 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 (mirar capítulo 1 de este manual). En el anexo IV de este manual 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 (este documento también está en soporte informático en el apartado recursos en www.copsoq.istas21.net).

[2] El Comité se Seguridad y Salud se crea en las empresas con plantillas con 50 o más trabajadores/as y es el organismos con competencias y facultades para llegar a acuerdos en materia de seguridad y salud en el trabajo (art 38 y 39 LPRL). En las empresas con plantillas inferiores a 50 trabajadores las facultades y competencias del Comité de Seguridad y Salud serán asumidas por los y las delegadas de prevención (art 36.1. LPRL) en interlocución con la dirección de la empresa.

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

3.2.2. Decidir si se incorpora la información adicional para los planes y medidas de igualdad

Tras la aprobación de la Ley 3/2007, para la igualdad efectiva de hombres y mujeres, las empresas españolas deben realizar planes y medidas de igualdad.

El método contiene un cuestionario que contesta el conjunto de la plantilla. En dicho cuestionario se contempla, además de la exposición a riesgos psicosociales, datos referentes a las condiciones sociodemográficas, contratación, unidades de gestión y

tarea, jornada, diseño de la tarea, salario y promoción. El conjunto de los resultados se presentan segmentados por sexos. Estos datos son una buena fuente de información, aunque no la única, para la fase de diagnóstico o de análisis de la realidad de la empresa, previa a la elaboración de los planes o medidas de igualdad, Así mismo pueden utilizarse en la fase de seguimiento o evaluación. La aplicación informática del método permite recoger en un documento específico las características sociolaborales de hombres y mujeres.

El Comité de Seguridad y Salud debe decidir si se generará dicho documento y de ser así quedará explicitado en el acuerdo sobre utilización del CoPsoQ-istas21 en la empresa. El documento que se genere se remitirá al ámbito de la empresa responsable de la negociación del plan o medidas de igualdad (dirección de la empresa y comité de empresa, comisión de igualdad…). En el apartado de recursos de www.copsoq.istas21.net se consultar el documento "Ejemplo de información adicional para los planes y medidas de igualdad". Como se ha señalado anteriormente los resultados del conjunto de las exposiciones a riesgos psicosociales se presentan por sexo, de manera que esta información también puede ser útil para los fines anteriormente planteados.

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

3.2.3. 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.

Algunas orientaciones a tener en cuenta son:

- Es conveniente que en el grupo de trabajo, además de personas que pertenecen al comité de seguridad y salud, también participen personas del comité de empresa y de la dirección de la empresa que no estén implicadas en el ámbito específico de salud laboral. Cuando se actúa ante los factores de riesgo psicosocial se interviene en la organización del trabajo y de la producción/servicio por lo que la transversalidad que requiere la acción en salud laboral se hace especialmente importante en este campo de la prevención. En la fase de diseño de medidas preventivas su presencia va a ser imprescindible y la experiencia demuestra que es más fácil si están desde el principio, pues compartirán en primera persona la definición del problema y será más fácil que se impliquen en su solución.
- El grupo de trabajo podrá decidir si participan otras personas de la plantilla con conocimiento y experiencia sobre un tema específico y concreto que se esté tratando en su seno.

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.

Todas las personas que pertenecen al grupo de trabajo deben tener una copia del manual del método y de todos los anexos. Es imprescindible para construir y compartir un marco común y para la preparación de las reuniones de trabajo. En las convocatorias del grupo de trabajo se debe hacer referencia expresa a los apartados del manual del método y anexos relacionados con lo que se trate en la reunión y se usaran como material de trabajo.

Capítulo 4. Preparar y realizar el trabajo de campo

4.1. Adaptar el cuestionario 46
4.1.1. Criterios generales para la adaptación del cuestionario 47
4.1.2. Preguntas que pueden suprimirse 49
4.1.3. Preguntas cuyas opciones de respuesta pueden ser modificadas 50
4.1.4. Preguntas cuyas opciones de respuesta han de crearse. Puestos y departamentos. 54
4.1.5. Decisión de las unidades de análisis para el informe preliminar 57
4.2. Diseñar la distribución, respuesta y recogida del cuestionario y la sensibilización de la plantilla 59
4.2.1. Diseño de mecanismos de distribución, respuesta y recogida del cuestionario ... 59
4.2.2. Diseño del proceso de información a la plantilla 60
4.3. Puesta en marcha 62
4.3.1. Generar el cuestionario 62
4.3.2. Informar a la plantilla 62
4.3.3. Distribuir, responder y recoger el cuestionario 63

Para obtener la información en base a la cual se evaluaran 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 el anexo I se puede consultar un cuestionario tipo y en el anexo II se adjunta una tabla en la que se recogen las preguntas asociadas a cada una de las dimensiones de exposición a riesgos psicosociales y de los indicadores de salud.

En esta fase del proceso de intervención, el objetivo del grupo de trabajo es conseguir que la plantilla responda al cuestionario, condición indispensable para tener datos válidos para realizar la evaluación. 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. Para ello la dirección seguirá las orientaciones descritas en el anexo V.

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.

Por ejemplo, si se decide modificar los tramos de antigüedad que plantea el cuestionario por defecto (ver tabla 2) y una opción de respuesta es más de 6 meses y hasta 1 año la siguiente opción de respuesta no puede ser de 1 a 2 años ya que aquellos trabajadores que lleven un año trabajando no sabrán qué opción de respuesta señalar pues su situación está incluida en las dos opciones de respuesta.

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.

Siguiendo con el mismo ejemplo de los tramos de antigüedad, si el primer tramo es más de 1 año y en la empresa hay un trabajador que hace 6 meses que ha entrado a trabajar, no podrá contestar la pregunta porque no hay una opción de respuesta que recoja su situación.

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 comercial) 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 <u>SUPRIMIRSE</u>

PREGUNTA Y OPCIONES DE RESPUESTA POR DEFECTO	CAMBIO(S) POSIBLE(S)	OBJETIVO	IMPLICACIONES DE LOS CAMBIOS
1. Sexo **Eres:** ❑ Mujer ❑ Hombre	Eliminar la pregunta.	Garantizar el anonimato en empresas pequeñas o en las que hay muy pocos hombres o muy pocas mujeres.	Si se suprime esta pregunta no podrán analizarse las diferencias de exposición por sexo ni elaborar el documento de indicadores de igualdad.
2. Edad **¿Qué edad tienes?** ❑ Menos de 26 años ❑ Entre 26 y 35 años ❑ Entre 36 y 45 años ❑ Entre 46 y 55 años ❑ Más de 55 años	a) Eliminar la pregunta. b) Modificar los intervalos de edad que se obtienen por defecto c) Añadir hasta 5 opciones de respuesta más.	Garantizar el anonimato en empresas pequeñas o en las que hay muy pocas personas de un determinado grupo de edad.	Si se suprime esta pregunta no se podrá presentar ningún resultado por edad.

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?** □ Menos de 30 días □ Entre 1 mes y hasta 6 meses □ Más de 6 meses y hasta 2 años □ Más de 2 años y hasta 5 años □ Más de 5 años y hasta de 10 años □ Más de 10 años	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.

17. Relación laboral ¿Qué tipo de relación laboral tienes con XXX? □ Soy fijo (tengo un contrato indefinido,...) □ Soy fijo discontinuo □ Soy temporal con contrato formativo (contrato temporal para la formación, en prácticas…) □ Soy temporal (contrato por obra y servicio, circunstancias de la producción, interinidad, etc.) □ Soy funcionario □ Soy interino □ Soy un/a trade (aún siendo autónomo, en realidad trabajo para alguien del que dependo, trabajo para uno o dos clientes) □ Soy becario/a □ Trabajo sin contrato	a) Eliminar alguna(s) opción(es) de respuesta. b) Modificar el redactado de las opciones de respuesta que se obtienen por defecto. c) Añadir un máximo de 3 opciones de respuesta más.	Localizar las exposiciones. Eliminar la(s) opción(es) de respuesta que no se adecuen a la realidad de la empresa. Poder representar la realidad de las condiciones de trabajo de toda la plantilla en las opciones de respuesta. Garantizar el anonimato.	Imprescindible para producir resultados específicos por tipo de contrato.

18. Jornada en contrato **Tu contrato es:** □ A tiempo completo con reducción de jornada (maternidad, paternidad, estudios, discapacidad….) □ A tiempo completo □ A tiempo parcial con reducción de jornada (maternidad, paternidad, estudios, discapacidad….) □ A tiempo parcial	a) Eliminar alguna(s) opción(es) de respuesta NO se puede modificar el redactado, ni añadir opciones de respuesta.	Localizar las exposiciones. Eliminar la(s) opción(es) de respuesta que no se adecuen a la realidad de la empresa. Garantizar el anonimato.	Imprescindible para producir resultados específicos por tipo de jornada en contrato.
19. Horario **¿Cuál es tu horario de trabajo?** □ Jornada partida (mañana y tarde) □ Turno fijo de mañana □ Turno fijo de tarde □ Turno fijo de noche □ Turnos rotatorios excepto el de noche □ Turnos rotatorios con el de noche	a) Eliminar alguna(s) opción(es) de respuesta. b) Modificar el redactado de las opciones de respuesta que se obtienen por defecto. c) Añadir un máximo de 4 opciones de respuesta más.	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.	Imprescindible para producir resultados por tipo de horario.

20. Días de la semana laborables **¿Qué días de la semana trabajas?** □ De lunes a viernes □ De lunes a sábado □ Sólo fines de semana o festivos □ De lunes a viernes y, excepcionalmente, sábados, domingos y festivos □ Tanto entre semana como fines de semana y festivos	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.	Localizar las exposiciones. Eliminar la(s) opción(es) de respuesta que no se adecuan 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.	Imprescindible para producir resultados por tipo de distribución semanal de la jornada

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
9. Departamentos, áreas, secciones, zonas. **Indica en qué departamento(s) o sección(es) trabajas en la actualidad/ has trabajado durante los últimos XX meses.** □ _____ □ _____ □ _____ □ _____ □ _____ □ _____ □ _____ □ _____	Exige incluir los departamentos, secciones, zonas u otras unidades de gestión o agrupaciones de estas específicas de la empresa. Si existen rotaciones entre unidades de gestión hay que establecer un periodo en meses para su consideración.	Localizar las exposiciones. Garantizar anonimato.	Imprescindible para producir resultados específicos por unidades de gestión de la empresa.

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

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 mecánico nadie les dice cómo deben arreglar las máquinas, en cambio los trabajadores en el puesto de operario no deciden ni cómo realizan el movimiento que hacen para aparear la pieza que le toca con la que le llega; las trabajadoras en el puesto de caja no deciden ni cómo se dirigen al cliente, en cambio las trabajadoras en el puesto de técnica informática programan con el sistema que ellas escogen. El tercero, es la naturaleza de la tarea: por ejemplo, no se puede unir el puesto de trabajo de mecánico con el de administrativo, sus tareas no tienen nada que ver; en cambio sí podemos juntar el puesto de administrativo/a de recursos humanos con el puesto de administrativo/a de almacén, que realizan tareas parecidas.

La división básica de ocupaciones puede ser útil para guiar la agrupación de puestos: directivos/as, encargados/as, técnicos/as, administrativos/as, trabajadores/as con oficio, trabajadores/as sin oficio (pero atención, no debe usarse nunca esta nomenclatura, hay que usar los nombres de los puestos de trabajo existentes en la empresa, de forma que todo el mundo pueda identificar su puesto).

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 unidades de gestión, por lo que la agrupación se realizará siguiendo el criterio de tener el mismo superior jerárquico. El organigrama actualizado puede ser muy útil para esta tarea.

Para ver las diferencias de exposición entre plantilla de ETTs, subcontratas y contratas 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 conjunto de la empresa y para un máximo de 5 de las 9 unidades de análisis.

Por defecto, es decir, automáticamente, en el informe se presentan los resultados de las exposiciones por puesto de trabajo y sexo, por ser las dos unidades de análisis para las que tenemos más evidencia científica de desigualdades de exposición. El grupo de trabajo ha de escoger hasta un máximo de tres unidades de análisis más entre las 7 restantes: edad, departamento, antigüedad, relación laboral, jornada en contrato, horario y días de la semana laborables.

Para decidir qué 3 unidades de análisis escoger es necesario preguntarse cómo se quieren ver los resultados. Por ejemplo, ¿se quiere saber si la exposición a los riesgos psicosociales es distinta según se trabaje con un tipo de contrato u otro…? ¿Tiene sentido en esta empresa ver las diferencias de exposición entre trabajadoras con contrato a tiempo parcial y con contrato a tiempo completo? Puede que no sea relevante porque no hay trabajadores a tiempo parcial. Y ¿entre la plantilla con más y menos antigüedad? Seguro que sí en el caso de que tengan condiciones de trabajo distintas.

En definitiva, la decisión sobre las unidades de análisis determina la presentación de resultados en el informe preliminar de evaluación de riesgos.

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.

Si el CSS decidió que se generarían los indicadores de igualdad, la dirección tendrá que aportar los datos respecto a la agrupación de puestos de trabajo por sexo.

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 trabajadores 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: centralita....)

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, en función de la complejidad del puesto de trabajo de la persona que contesta. Personas con bajos niveles de instrucción o con dificultades de lenguaje pueden necesitar más de tiempo.

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 agentes sociales 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.

Los aspectos sobre los que necesariamente habrá que informar a todos los trabajadores y trabajadoras son:

- ✓ Los factores de riesgo psicosocial: es importante explicar lo qué son y detenerse en desmitificar que el origen de los riesgos psicosociales es la personalidad.
- ✓ Los efectos en la salud de la exposición a estos riesgos.
- ✓ Que se va a iniciar un proceso de intervención sobre los riesgos psicosociales en la empresa y por tanto informar sobre:
    - o El objetivo. Hay que aclarar que se trata de evaluar los factores psicosociales (es decir condiciones de trabajo que pueden ser nocivas para la salud) y no de evaluar a personas a pesar de que el cuestionario sea individual. Plantear que es anónimo y de respuesta voluntaria. Detenerse en explicar los mecanismos para conseguir el anonimato.
    - o Las fases. Es necesario que todo el mundo conozca la dinámica del proceso de intervención.
    - o Los plazos. Es muy importante que la gente conozca los plazos de ejecución, si se producen retrasos se informará sobre ellos.
    - o La finalidad. Debe quedar claro que es actuar sobre las condiciones de trabajo y aplicar medidas preventivas para conseguir una organización del trabajo más saludable.
    - o Las personas integrantes del grupo de trabajo. La plantilla debe tener referentes a quién dirigirse en caso de dudas.

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,…- ver ejemplo de escritos en el anexo VI de este manual).

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.

Para generar el cuestionario es indispensable introducir toda la información requerida en las pestañas “Configurar empresa”, “Proceso de intervención” y “Configurar cuestionario y base de datos” de la aplicación informática. Aunque la aplicación informática es de uso fácil, es muy útil ir siguiendo las instrucciones que se detallan en su manual específico (se descarga de la web del método).

Al mismo tiempo que se genera el cuestionario, se genera automáticamente la base de datos específica de la empresa en la que posteriormente se introducirán los datos de los cuestionarios cumplimentados.

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/as y mandos intermedios, la dirección de la empresa y representantes de los trabajadores/as 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 los agentes sociales 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

5.1. Informatizar los datos y generar el informe preliminar 66
5.1.1. Informatizar los datos 66
5.1.2. Generar el informe preliminar 67
5.1.3. Descripción del contenido del informe preliminar 67
5.2. Concretar la exposición, su origen y las medidas preventivas 70
5.2.1. ¿Cómo se hace? 70
5.2.2. ¿Qué se hace? 71
5.2.3. Prevenir en origen: mejorar la organización del trabajo 77
5.3. Informar a la plantilla 81

Este capítulo del manual 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.

Antes de generar el informe preliminar, el técnico/a responsable de la evaluación debe asegurarse que se han informatizado todos los datos que la aplicación necesita para ello (no sólo los datos de los cuestionarios, sino también la información del proceso de intervención realizado hasta este momento o los datos para calcular las tasas de respuesta). En el Anexo VII se presenta una tabla resumen de la información imprescindible para obtener el Informe preliminar. Si esta información no es introducida el informe preliminar presentará deficiencias y errores.

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. En el anexo VIII del presente manual se recoge toda la información necesaria para llevar a cabo los círculos de prevención (qué son, composición, dinámica, ejemplos de guiones, de circulares de convocatoria, información y sensibilización a los trabajadores, resúmenes…).

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 (en el anexo IX de este manual se pueden consultar algunos ejemplos). 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**
……	……	…….	……..
¿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).*	***¿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).*	***¿QUÉ?:*** *Debatir y acordar qué prácticas de la organización del trabajo son el origen de las exposiciones.*	***¿QUÉ?:*** *Debatir y acordar qué medidas preventivas son necesarias para eliminar o disminuir las exposiciones psicosociales.*
¿CÓMO?: *Se basa en analizar y resumir los datos del informe preliminar, incorporando el conocimiento y experiencia del grupo de trabajo*		***¿CÓMO?:*** *Se basa en incorporar el conocimiento y experiencia del grupo de trabajo.*	

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 -ver capítulo 4 de este manual-). 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 (ver ejemplos en el anexo IX).

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 (ver ejemplos en el anexo IX).

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 y su correspondiente anexo, así como de los ejemplos de los resultados de esta discusión en las matrices que aparecen en el anexo IX de este manual.

c) Concretar el origen

Como se ha señalado en los capítulos 1 y 2 de este manual, 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 (ver ejemplos en el anexo IX).

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 (ver ejemplos en el anexo IX).

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 este manual, 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. En el anexo X se puede consultar un documento que desarrolla más extensamente estas ideas y en el anexo IX ejemplos de matrices de exposición, origen y medidas preventivas de empresas reales que tienen en cuenta estas orientaciones.

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 intervenirse 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 substituto 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 la 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. En el anexo XI se presenta un ejemplo de dos circulares informativas del Grupo de Trabajo, y, si procede, del Comité de Seguridad y Salud. La primera cuando se comunica a la plantilla los primeros resultados del informe preliminar; la segunda cuando se comunica un acuerdo de medidas preventivas y su implementación.

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

Capitulo 6. Implementar las medidas preventivas

6.1. Ordenar, concretar y planificar las medidas preventivas 84
6.1.1. Objetivo(s) 85
6.1.2. Medidas preventivas 86
6.1.3. Ámbito de aplicación 87
6.1.4. Priorizar las medidas de prevención: criterios 87
6.1.5. Concretar los recursos necesarios 89
6.1.6. Identificar los indicadores y mecanismos para el seguimiento de las medidas preventivas 90
6.1.7. Concretar el calendario anual de las medidas preventivas 90
6.2. Informar a la plantilla 91
6.3. Implementar y evaluar las medidas preventivas 92

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.copsoq.istas21.net.

MATRIZ PARA LA PLANIFICACIÓN DE LA ACTIVIDAD PREVENTIVA				
OBJETIVO(S): ……				
AMBITO DE : ☐ Empresa APLICACIÓN: ☐ 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 diminución 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 especifica 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 este manual 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.

En el anexo VIII de este manual se recoge información necesaria para llevar a cabo los círculos de prevención (qué son, composición, dinámica, ejemplos de guiones, de circulares de convocatoria, información y sensibilización a los trabajadores, resúmenes…). Un ejemplo de funcionamiento y concreción de los círculos de prevención se puede observar en los anexos IX y XII, en relación a las medidas preventivas para aumentar la influencia y las posibilidades de desarrollo.

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. Se puede consultar un ejemplo en el anexo IX: la situación desfavorable para la salud de las exigencias cuantitativas no es muy prevalerte tomando la empresa como unidad de análisis, pero sí que lo es para el puesto de trabajo de camareras.

  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. En el anexo XII se pueden consultar algunos ejemplos.

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.

En el anexo VIII del presente manual se recoge toda la información necesaria para llevar a cabo los círculos de prevención (qué son, composición, dinámica, ejemplos de guiones, de circulares de convocatoria, información y sensibilización a los trabajadores, resúmenes…).

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 anexo XI (ejemplo referido a las exigencias cualitativas), así como 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.

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] Aust B, Ducki A. Comprehensive health promotion interventions at the workplace: experiences with health circles in Germany. J Occup Health Psychol. 2004;9(3):258-70.

[7] Kristensen TS. A questionnaire is more than a questionnaire. Scandinavian Journal of Public Health, 2010; 38(Suppl 3): 149–155.

[8] Moncada S, Llorens C, Navarro A, Kristensen TS. ISTAS21 COPSOQ: versión en lengua castellana del cuestionario psicosocial de Copenhague. Arch Preven Riesgos Laboral 2005; 8(1):18-29.

[9] Moncada S, Llorens C, Font A, Galtés A, Navarro A. Exposición laboral a riesgos psicosociales en población asalariada en España (2004-05): valores de referencia del cuestionario COPSOQ ISTAS21. Rev Esp Salud Pública 2008; 82 (6):667-675.

[10] Benavides FG, Benach J, Muntaner C. Psychosocial risk factors at the workplace: is there enough evidence to establish reference values?. J Epidemiol Community Health 2002; 56:244-45.

[11] Denzin, N. Sociological Methods: A Sourcebook. Chicago: Aldine Pub 2006.

[12] Lamontagne, A.D., Keegel, T., Louis, A.M., Ostra, A., Landsbergis, P.A., 2007. A systematic review of the job stress intervention evaluation literature: 1990-2005. Int J Occup Environ Health 13(3), 268-280.

[13] MacDonald LA, Härenstam A, Warren ND, Punnett L. Incorporating work organisation into occupational health research: an invitation for dialogue. Occup Environ Med 2008; 65 (1): 1-3.

[14] Scientific summaries paper. Forum on “The way we work and its impact on our health”. Los Angeles: Grey Literature 2004.

[15] Collins S, Landsbergis P, Warren N, LaMontagne AD. Stopping stress at its origins: addressing working conditions. Hypertension. 2007; 49:1-2.

[16] 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.

[17] Generalitat de Catalunya. Manual per a la identificació i avaluació de riscos laborals. Barcelona: Generalitat de Catalunya ;2006.

[18] 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.

[19] Siegrist J, Marmot M. Health inequalities and the psychosocial environment –two sceintific challenges. Soc Sci Med 2004; 58:1463-73.

[20] 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.
[21] 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.
[22] Undén AL. Social support at work and its relationship to absenteeism. Work Stress 1996;10(1):46-61.
[23] 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 Envirion Med 1998;55:735-741.
[24] 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.
[25] Belkic KL, Landsbergis PA, Schnall PL, Baker D. Is job strain a major source of cardiovascular disease risk? Scan J Work Enviorn Health 2004;30(2):85-128.
[26] 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.
[27] Stansfeld S, Candy B. Psychosocial work environment and mental health –a meta-analytic review. Scand J Work Environ Health 2006; 32(6):443-62.
[28] Bonde JP. Psychosocial factors at work and risk of depression: a systematic review of epidemiological evidence. Occup Environ Med 2008; 65(7):438-45.
[29] Wieclaw J, Agerbo E, Mortensen PB, Burr H, Tuchsen 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.
[30] 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.
[31] 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
[32] 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.
[33] García AM, Gadea R. Estimación de la mortalidad y morbilidad por enfermedades laborales en España. Arch Prev Riesgos Labor 2004;7(1):3-8.
[34] Schnall P. The relationship between job strain and coronay heart disease. En: Forum on “The way we work and its impact on our health”. Scientific Summaries Paper. Los Angeles: Grey Literature 2004
[35] 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.
[36] 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.
[37] Head J, Stansfeld SA, Siegrist J. The psychosocial work environment and alcohol dependence: a prospective study. Occup Environ Med. 2004;61(3):219-24.
[38] 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. .
[39] Siegrist J, Rödel A. Work stress and health risk behavior. Scand J Work Environ Health. 2006;32(6):473-81.
[40] Kompier M. Job design and well-being. En: Schabracq M, Winnubst J, Cooper C (Ed) Handbook of work and health psychology. Chichester: Wiley 2003.
[41] 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.
[42] Karasek R. Job demands, job decission latitude and mental strain: implications for job re-design. Admins Sci Q 1979;24:285-308.
[43] Karasek, R, Theorell T. Healthy work: Stress, productivity and the reconstruction of working life. New York: Basic Books, 1990.
[44] 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.
[45] Johnson JV, Johansson G, editors. The psychosocial work environment: work organization, democratization, and health. Amityville (NY): Baywood Publishing Company; 1991.
[46] 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.
[47] Siegrist J. Adverse health effects of high-effort/low reward conditions. J Occup Psychol 1996; 1: 27-41.
[48] 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.
[49] Cherns A. Principles of Socio-technical design revisted. Human Relations 1987; 40 (3):153-161.
[50] Warr P. Work, unemployment, and mental health. Oxford: Clarendon Press, 1987.
[51] Warr P. Decision latitude, job demands, and employee well-being. Work & Stress 1990, 4 (4):285–294.
[52] Dormann C, Zapf D. Customer-related social stressors and burnout. J Occup Health Psychol. 2004 ;9(1):61-82.
[53] 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.
[54] Wieclaw J, Agerbo E, Mortensen PB, Burr H, Tuchsen 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.
[55] 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.
[56] 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.
[57] Chandola T, Martikainen P, Bartley M, Lahelma E, Marmot M, Michikazu S, Nasermoaddell 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.
[58] Chalofsky N. An emerging construct for meaningful work. Human Resource Dev Int 2003;6:69-83.

[59] 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.
[60] 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.
[61] 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.
[62] 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.
[63] Eriksen W, Tambs K, Knardahl S. Work factors and psychological distress in nurses' aides: a prospective cohort study. BMC Public Health 2006; 6:290.
[64] 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.
[65] 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.
[66] 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.
[67] 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.
[68] Krantz G, Ostergren PO, Double exposure, The combined impact of domestic responsabilities and job strain on common symptoms in employed Swedish women., European Journal of Public Health 2001;11: 413-419.
[69] Carraquer P, Torns T, Tejero E, Romero E. El trabajo reproductivo. Papers 1998;55:95-114.
[70] 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.
[71] 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.
[72] 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.
[73] 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.
[74] 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.
[75] Eriksen W, Tambs K, Knardahl S. Work factors and psychological distress in nurses'aides: a prospective cohort study. BMC Public Health 2006;6:290.
[76] 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.

[77] 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.
[78] Jonhson J, Hall E. Class, work and health. In: Amick BC, Levine S, Tarlor AR, Chapman D. Society and Health. New York: Oxford Univertsity Press 1995.
[79] 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.
[80] 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.
[81] 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.
[82] 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.
[83] 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 Clinica* 1995; 104(20):771-776.
[84] 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.
[85] 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.
[86] Llorens C, Alós R, Cano E, Font A, Jódar P, López V, Navarro A, Sánchez A, Utzet M, Moncada S. Pyschosocial risks exposures and labour management practices. An exploratory approach. Scan J Public Health 2010; 38(Suppl 3):125-136.
[87] Hvid H, Lund H, Pejtersen J. Control, flexibility and rhythms. SJWEH Suppl. 2008;(6):83–90.
[88] 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.
[89] 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.
[90] Ferrie JE, Westerlund H, Virtanen M, Vahtera J, Kivimäki M. Flexible labor markets and employee health. SJWEH Suppl. 2008;(6):98–110.
[91] 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.
[92] 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.
[93] 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.
[94] Kompier M, Geurts S, Gründenmann R, Vink P, Smulders P. Cases in stress prevention: the success of a participative and stepwise approach. Stress Medicine 1998;14(3):137 - 204.
[95] 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):446-456.

ANEXOS

CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO

Versión media para empresas de 25 y más trabajadores/as

Adaptación para el estado español del Cuestionario Psicosocial de Copenhagen, CoPsoQ (Versión 1.5, 2010)

Empresa: **CRACO**	Fecha de respuesta: **febrero 2010**

PARA CONSULTA

Versión española del CoPsoQ © ISTAS 2002, 2010. CoPsoQ original danés © NRCWE 2005. **INSTRUMENTO DE DOMINIO PÚBLICO EN LOS TÉRMINOS ESPECIFICADOS EN LA LICENCIA DE USO. PROHIBIDO SU USO COMERCIAL Y CUALQUIER MODIFICACIÓN NO AUTORIZADA.**

INSTRUCCIONES

La respuesta al cuestionario que tienes en tus manos servirá para realizar la Evaluación de Riesgos Psicosociales. Su objetivo es identificar y medir todas aquellas condiciones de trabajo relacionadas con la organización del trabajo que pueden representar un riesgo para la salud. Los resultados colectivos del cuestionario nos servirán para mejorarlas.

Se trata de un cuestionario **CONFIDENCIAL y ANÓNIMO**.Toda la información será analizada por personal técnico sujeto al mantenimiento del secreto profesional y utilizada exclusivamente para los fines descritos. En el informe de resultados no podrán ser identificadas las respuestas de ninguna persona de forma individualizada.

Su contestación es **INDIVIDUAL**. Por ello, te pedimos que respondas sinceramente a cada una de las preguntas sin previa consulta ni debate con nadie y que sigas las instrucciones de cada pregunta para contestar.

La mayoría de preguntas tienen **varias opciones de respuesta y debes señalar con una "X" la respuesta que consideres que describe mejor tu situación** (por ejemplo, escogiendo una sola opción entre las posibles respuestas: "*siempre / muchas veces/ algunas veces / sólo alguna vez / nunca*"). En otras preguntas no se trata de marcar una opción, sino de responder con un número. En la última página tienes un espacio para aportar cualquier comentario que quieras realizar respecto a este cuestionario y tus condiciones de trabajo. **Si tienes más de un empleo**, te pedimos que refieras todas tus respuestas solamente al que haces en **CRACO**.

Forma de recogida del cuestionario: **Una vez contestado, introduce el cuestionario en la urna ubicada en tu sección dentro de un sobre cerrado. El día de recogida será el lunes, 08 de febrero de 2010**.

Para llevar a cabo el proceso de evaluación de los riesgos psicosociales, se ha creado un **Grupo de Trabajo** formado por representantes de la dirección de la empresa, Federico Gómez, representantes de los trabajadores/as, Antonio Lozares, Kiko Huertas, Lola Manzano, y personal técnico del Servicio de Prevención, Servicio de Prevención de la empresa (Ana González, Juan Palomo). Si necesitas realizar alguna consulta te puedes dirigir a cualquiera de sus miembros.

Esta introducción al cuestionario supone una garantía legal de que todo el personal que va a trabajar para esta evaluación de riesgos, asumen y cumplen rigurosamente con todos y cada uno de los preceptos legales y éticos de protección de la intimidad y de los datos e informaciones personales. Una vez analizados, todos los cuestionarios serán destruidos.

MUCHAS GRACIAS POR TU COLABORACIÓN

PARA CONSULTA

Versión española del CoPsoQ © ISTAS 2002, 2010. CoPsoQ original danés © NRCWE 2005. **INSTRUMENTO DE DOMINIO PÚBLICO EN LOS TÉRMINOS ESPECIFICADOS EN LA LICENCIA DE USO. PROHIBIDO SU USO COMERCIAL Y CUALQUIER MODIFICACIÓN NO AUTORIZADA.**

I. En primer lugar, nos interesan algunos datos sobre ti y el trabajo doméstico-familiar

1. Eres:

[ ]1 Mujer

[ ]2 Hombre

2. ¿Qué edad tienes?:

[ ]1 Menos de 26 años

[ ]2 Entre 26 y 35 años

[ ]3 Entre 36 y 45 años

[ ]4 Entre 46 y 55 años

[ ]5 Más de 55 años

3. ¿Qué parte del trabajo familiar y doméstico haces tú?:

[ ]4 Soy la/el principal responsable y hago la mayor parte de tareas familiares y domésticas

[ ]3 Hago aproximadamente la mitad de las tareas familiares y domésticas

[ ]2 Hago más o menos una cuarta parte de las tareas familiares y domésticas

[ ]1 Sólo hago tareas muy puntuales

[ ]0 No hago ninguna o casi ninguna de estas tareas

4. Contesta a las siguientes preguntas sobre los problemas para compaginar las tareas doméstico-familiares y el empleo. *Elige **UNA SOLA RESPUESTA** para cada una de las preguntas.*

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

II. Las siguientes preguntas tratan de tu salud y bienestar personal.

5. En general, dirías que tu salud es:

[ ]4 Excelente

[ ]3 Muy buena

[ ]2 Buena

[ ]1 Regular

[ ]0 Mala

PARA CONSULTA

Versión española del CoPsoQ © ISTAS 2002, 2010. CoPsoQ original danés © NRCWE 2005. **INSTRUMENTO DE DOMINIO PÚBLICO EN LOS TÉRMINOS ESPECIFICADOS EN LA LICENCIA DE USO. PROHIBIDO SU USO COMERCIAL Y CUALQUIER MODIFICACIÓN NO AUTORIZADA.**

6. Por favor, di si te parece CIERTA O FALSA cada una de las siguientes frases. *Responde a todas las preguntas y elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.*

	Totalmente cierta	Bastante cierta	No lo sé	Bastante falsa	Totalmente falsa
a) Me pongo enfermo/a más fácilmente que otras personas	[ ]0	[ ]1	[ ]2	[ ]3	[ ]4
b) Estoy tan sana/o como cualquiera	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
c) Creo que mi salud va a empeorar	[ ]0	[ ]1	[ ]2	[ ]3	[ ]4
d) Mi salud es excelente	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0

7. Las preguntas que siguen se refieren a cómo te has sentido DURANTE LAS ÚLTIMAS CUATRO SEMANAS. *Por favor, responde a todas las preguntas y elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas*

Durante las últimas cuatro semanas,	Siempre	Casi siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) ¿Has estado muy nervioso/a?	[ ]0	[ ]1	[ ]2	[ ]3	[ ]4	[ ]5
b) ¿Te has sentido tan bajo/a de moral que nada podía animarte?	[ ]0	[ ]1	[ ]2	[ ]3	[ ]4	[ ]5
c) ¿Te has sentido calmada/o y tranquila/o?	[ ]5	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
d) ¿Te has sentido desanimado/a y triste?	[ ]0	[ ]1	[ ]2	[ ]3	[ ]4	[ ]5
e) ¿Te has sentido feliz?	[ ]5	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
f) ¿Te has sentido llena/o de vitalidad?	[ ]5	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
g) ¿Has tenido mucha energía?	[ ]5	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
h) ¿Te has sentido agotado/a?	[ ]0	[ ]1	[ ]2	[ ]3	[ ]4	[ ]5
i) ¿Te has sentido cansada/o?	[ ]0	[ ]1	[ ]2	[ ]3	[ ]4	[ ]5

8. ¿DURANTE LAS ÚLTIMAS CUATRO SEMANAS con qué frecuencia has tenido los siguientes problemas? *Por favor, responde a todas las preguntas y elige **UNA SOLA RESPUESTA** para cada una de ellas.*

Durante las últimas cuatro semanas	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) No he tenido ánimos para estar con gente	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
b) No he podido dormir bien	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
c) He estado irritable	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
d) Me he sentido agobiado/a	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
e) ¿Has sentido opresión o dolor en el pecho?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
f) ¿Te ha faltado el aire?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
g) ¿Has sentido tensión en los músculos?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
h) ¿Has tenido dolor de cabeza?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
i) ¿Has tenido problemas para concentrarte?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
j) ¿Te ha costado tomar decisiones?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
k) ¿Has tenido dificultades para acordarte de las cosas?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
l) ¿Has tenido dificultades para pensar de forma clara?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0

III. Las siguientes preguntas tratan de tu empleo actual y tus condiciones de trabajo.

Versión española del CoPsoQ © ISTAS 2002, 2010. CoPsoQ original danés © NRCWE 2005. **INSTRUMENTO DE DOMINIO PÚBLICO EN LOS TÉRMINOS ESPECIFICADOS EN LA LICENCIA DE USO. PROHIBIDO SU USO COMERCIAL Y CUALQUIER MODIFICACIÓN NO AUTORIZADA.**

PARA CONSULTA

9. Indica en qué departamento o sección trabajas en la actualidad. *Señala únicamente una opción.*

[ ]1 A
[ ]2 B
[ ]3 C
[ ]4 D

10. Señala el o los puestos de trabajo que has ocupado en los últimos 2 meses. *Si has ocupado dos o más puestos señálalos.*

[ ]1 Responsable de establecimiento, gerente, jefe/a
[ ]2 Puesto 1
[ ]3 Puesto 2
[ ]4 Puesto 3
[ ]5 Puesto 4
[ ]6 Puesto 5
[ ]7 Puesto 6
[ ]8 Puesto 7
[ ]9 Administrativo/a, telefonista, secretario/a, contabilidad
[ ]10 Comercial, técnico/a (informático, prevencionistas...)

11. ¿Realizas tareas de distintos puestos de trabajo?

[ ]1 No
[ ]2 Generalmente de nivel superior
[ ]3 Generalmente de nivel inferior
[ ]4 Generalmente del mismo nivel
[ ]5 Tanto de nivel superior, como de nivel inferior, como del mismo nivel
[ ]6 No lo sé

12. En el último año, ¿la dirección o tus superiores te han consultado sobre cómo mejorar la forma de producir o realizar el servicio?

[ ]0 Siempre
[ ]1 Muchas veces
[ ]2 Algunas veces
[ ]3 Sólo alguna vez
[ ]4 Nunca

PARA CONSULTA

Versión española del CoPsoQ © ISTAS 2002, 2010. CoPsoQ original danés © NRCWE 2005. **INSTRUMENTO DE DOMINIO PÚBLICO EN LOS TÉRMINOS ESPECIFICADOS EN LA LICENCIA DE USO. PROHIBIDO SU USO COMERCIAL Y CUALQUIER MODIFICACIÓN NO AUTORIZADA.**

13. En tu día a día, ¿tus superiores te permiten decidir cómo realizas tu trabajo (métodos, orden de las tareas…etc)?

[ ]0 Siempre

[ ]1 Muchas veces

[ ]2 Algunas veces

[ ]3 Sólo alguna vez

[ ]4 Nunca

14. ¿El trabajo que realizas se corresponde con la categoría o grupo profesional que tienes reconocido salarialmente?

[ ]1 Sí

[ ]2 No, el trabajo que hago es de una categoría o grupo superior al que tengo asignado salarialmente (POR EJEMPLO, trabajo de comercial pero me pagan como administrativa)

[ ]3 No, el trabajo que hago es de una categoría o grupo inferior al que tengo asignado salarialmente (POR EJEMPLO, trabajo de administrativa pero me pagan como comercial)

[ ]4 No lo sé

15. Desde que entraste en CRACO, ¿has ascendido de categoría o grupo profesional?

[ ]1 Sí

[ ]2 No

16. ¿Cuánto tiempo llevas trabajando en CRACO?

[ ]1 Menos de 30 días

[ ]2 Entre 1 mes y hasta 6 meses

[ ]3 Más de 6 meses y hasta 2 años

[ ]4 Más de 2 años y hasta 5 años

[ ]5 Más de 5 años y hasta 10 años

[ ]6 Más de 10 años

PARA CONSULTA

Versión española del CoPsoQ © ISTAS 2002, 2010. CoPsoQ original danés © NRCWE 2005. **INSTRUMENTO DE DOMINIO PÚBLICO EN LOS TÉRMINOS ESPECIFICADOS EN LA LICENCIA DE USO. PROHIBIDO SU USO COMERCIAL Y CUALQUIER MODIFICACIÓN NO AUTORIZADA.**

17. ¿Qué tipo de relación laboral tienes con CRACO?

[ ]1 Soy fijo (tengo un contrato indefinido,...)
[ ]2 Soy fijo discontinuo
[ ]3 Soy temporal con contrato formativo (contrato temporal para la formación, en prácticas)
[ ]4 Soy temporal (contrato por obra y servicio, circunstancias de la producción, etc.)
[ ]5 Soy funcionario
[ ]6 Soy interino
[ ]7 Soy un/a trade (aún siendo autónomo, en realidad trabajo para alguien del que dependo, trabajo para uno o dos clientes)
[ ]8 Soy becario/a
[ ]9 Trabajo sin contrato

18. Tu contrato es:

[ ]1 A tiempo completo con reducción de jornada (maternidad, paternidad, estudios, discapacidad.)
[ ]2 A tiempo completo
[ ]3 A tiempo parcial con reducción de jornada (maternidad, paternidad, estudios, discapacidad.)
[ ]4 A tiempo parcial

19. ¿Cuál es tu horario de trabajo?

[ ]1 Jornada partida (mañana y tarde)
[ ]2 Turno fijo de mañana
[ ]3 Turno fijo de tarde
[ ]4 Turno fijo de noche
[ ]5 Turnos rotatorios excepto el de noche
[ ]6 Turnos rotatorios con el de noche

20. ¿Qué días de la semana trabajas?

[ ]1 De lunes a viernes
[ ]2 De lunes a sábado
[ ]3 Sólo fines de semana o festivos
[ ]4 De lunes a viernes y, excepcionalmente, sábados, domingos y festivos
[ ]5 Tanto entre semana como fines de semana y festivos

PARA CONSULTA

Versión española del CoPsoQ © ISTAS 2002, 2010. CoPsoQ original danés © NRCWE 2005. **INSTRUMENTO DE DOMINIO PÚBLICO EN LOS TÉRMINOS ESPECIFICADOS EN LA LICENCIA DE USO. PROHIBIDO SU USO COMERCIAL Y CUALQUIER MODIFICACIÓN NO AUTORIZADA.**

21. ¿Qué margen de adaptación tienes en la hora de entrada y salida?

[ ]1 No tengo ningún margen de adaptación en relación a la hora de entrada y salida
[ ]2 Puedo elegir entre varios horarios fijos ya establecidos
[ ]3 Tengo hasta 30 minutos de margen
[ ]4 Tengo más de media hora y hasta una hora de margen
[ ]5 Tengo más de una hora de margen

22. ¿Con qué frecuencia te cambian la hora que tienes establecida de entrada y salida?

[ ]0 Siempre
[ ]1 Muchas veces
[ ]2 Algunas veces
[ ]3 Sólo alguna vez
[ ]4 Nunca

23. ¿Con qué frecuencia te cambian los días de la semana que tienes establecido trabajar?

[ ]0 Siempre
[ ]1 Muchas veces
[ ]2 Algunas veces
[ ]3 Sólo alguna vez
[ ]4 Nunca

24. Indica cuántas horas trabajaste la semana pasada para CRACO

[ ]1 30 horas o menos
[ ]2 De 31 a 35 horas
[ ]3 De 36 a 40 horas
[ ]4 De 41 a 45 horas
[ ]5 Más de 45 horas

PARA CONSULTA

Versión española del CoPsoQ © ISTAS 2002, 2010. CoPsoQ original danés © NRCWE 2005. **INSTRUMENTO DE DOMINIO PÚBLICO EN LOS TÉRMINOS ESPECIFICADOS EN LA LICENCIA DE USO. PROHIBIDO SU USO COMERCIAL Y CUALQUIER MODIFICACIÓN NO AUTORIZADA.**

25. Aproximadamente, ¿cuánto cobras neto al mes?

[ ]1 300 euros o menos
[ ]2 Entre 301 y 450 euros
[ ]3 Entre 451 y 600 euros
[ ]4 Entre 601 y 750 euros
[ ]5 Entre 751 y 900 euros
[ ]6 Entre 901 y 1.200 euros
[ ]7 Entre 1.201 y 1.500 euros
[ ]8 Entre 1.501 y 1.800 euros
[ ]9 Entre 1.801 y 2.100 euros
[ ]10 Entre 2.101 y 2.400 euros
[ ]11 Entre 2.401 y 2.700 euros
[ ]12 Entre 2.701 y 3.000 euros
[ ]13 Más de 3.000 euros

26. Tu salario es

[ ]1 Fijo
[ ]2 Una parte fija y otra variable
[ ]3 Todo variable (a destajo, a comisión)

27. ¿Tu trabajo está bien pagado?

[ ]1 Sí
[ ]2 No

IV. Las preguntas a continuación tratan de los contenidos y exigencias de tu trabajo actual.

28. Estas preguntas tratan sobre la cantidad de trabajo que tienes con relación al tiempo del que dispones. *Por favor, elige **UNA SOLA RESPUESTA** para cada una de ellas.*

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) ¿Tienes que trabajar muy rápido?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
b) ¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
c) ¿Tienes tiempo de llevar al día tu trabajo?	[ ]0	[ ]1	[ ]2	[ ]3	[ ]4
d) ¿Tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo?	[ ]0	[ ]1	[ ]2	[ ]3	[ ]4

PARA CONSULTA

Versión española del CoPsoQ © ISTAS 2002, 2010. CoPsoQ original danés © NRCWE 2005. **INSTRUMENTO DE DOMINIO PÚBLICO EN LOS TÉRMINOS ESPECIFICADOS EN LA LICENCIA DE USO. PROHIBIDO SU USO COMERCIAL Y CUALQUIER MODIFICACIÓN NO AUTORIZADA.**

29. Estas preguntas tratan sobre las exigencias cualitativas de tu trabajo actual. *Por favor, elige **UNA SOLA RESPUESTA** para cada una de ellas.*

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) ¿Tu trabajo requiere memorizar muchas cosas?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
b) ¿Tu trabajo requiere que tomes decisiones de forma rápida?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
c) ¿Tu trabajo requiere que tomes decisiones difíciles?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
d) ¿Tu trabajo requiere que te calles tu opinión?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
e) ¿Tu trabajo requiere que escondas tus emociones?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
f) ¿Te cuesta olvidar los problemas del trabajo?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
g) ¿Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
h) ¿Se producen en tu trabajo momentos o situaciones desgastadoras emocionalmente?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0

30. Estas preguntas tratan sobre el margen de autonomía que tienes en el trabajo actual. *Por favor, elige **UNA SOLA RESPUESTA** para cada una de ellas.*

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) ¿Tienes mucha influencia sobre las decisiones que afectan a tu trabajo?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
b) ¿Tienes influencia sobre la cantidad de trabajo que se te asigna?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
c) ¿Puedes decidir cuándo haces un descanso?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
d) ¿Puedes coger las vacaciones más o menos cuando tu quieres?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
e) ¿Puedes dejar tu trabajo para charlar con un compañero o compañera?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
f) Si tienes algún asunto personal o familiar ¿puedes dejar tu puesto de trabajo al menos una hora sin tener que pedir un permiso especial?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
g) ¿Se tiene en cuenta tu opinión cuando se te asignan tareas?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
h) ¿Tienes influencia sobre el orden en el que realizas las tareas?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0

PARA CONSULTA

Versión española del CoPsoQ © ISTAS 2002, 2010. CoPsoQ original danés © NRCWE 2005. **INSTRUMENTO DE DOMINIO PÚBLICO EN LOS TÉRMINOS ESPECIFICADOS EN LA LICENCIA DE USO. PROHIBIDO SU USO COMERCIAL Y CUALQUIER MODIFICACIÓN NO AUTORIZADA.**

31. Estas preguntas tratan sobre el contenido de tu trabajo, las posibilidades de desarrollo profesional y la integración en la empresa actual. *Por favor, elige **UNA SOLA RESPUESTA** para cada una de ellas.*

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) ¿Tu trabajo requiere que tengas iniciativa?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
b) ¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
c) ¿La realización de tu trabajo permite que apliques tus habilidades y conocimientos?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
d) ¿Las tareas que haces te parecen importantes?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
e) ¿Te sientes comprometido con tu profesión?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
f) ¿Tienen sentido tus tareas?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
g) ¿Tu trabajo es variado?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
h) ¿Tu trabajo requiere manejar muchos conocimientos?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
i) ¿Hablas con entusiasmo de tu empresa a otras personas?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
j) ¿Te gustaría quedarte en la empresa en la que estás para el resto de tu vida laboral?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
k) ¿Sientes que los problemas de tu empresa son también tuyos?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
l) ¿Sientes que tu empresa tiene una gran importancia para ti?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0

32. Queremos saber hasta qué punto te preocupan posibles cambios en tus condiciones de trabajo actual. *Por favor, elige **UNA SOLA RESPUESTA** para cada una de ellas.*

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

PARA CONSULTA

Versión española del CoPsoQ © ISTAS 2002, 2010. CoPsoQ original danés © NRCWE 2005. **INSTRUMENTO DE DOMINIO PÚBLICO EN LOS TÉRMINOS ESPECIFICADOS EN LA LICENCIA DE USO. PROHIBIDO SU USO COMERCIAL Y CUALQUIER MODIFICACIÓN NO AUTORIZADA.**

33. Estas preguntas tratan del grado de definición de tus tareas y de los conflictos que puede suponer la realización de tu trabajo actual. *Por favor, elige **UNA SOLA RESPUESTA** para cada una de ellas.*

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) ¿Sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en tu trabajo?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
b) ¿Haces cosas en el trabajo que son aceptadas por algunas personas y no por otras?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
c) ¿Tu trabajo tiene objetivos claros?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
d) ¿Sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
e) ¿Se te exigen cosas contradictorias en el trabajo?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
f) ¿Sabes exactamente qué se espera de ti en el trabajo?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
g) ¿Tienes que hacer tareas que tú crees que deberían hacerse de otra manera?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
h) ¿En tu empresa se te informa con suficiente antelación de los cambios que pueden afectar a tu futuro?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
i) ¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
j) ¿Tienes que realizar tareas que te parecen innecesarias?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0

34. Las siguientes preguntas tratan de situaciones en las que necesitas ayuda o apoyo en el trabajo actual. *Por favor, elige **UNA SOLA RESPUESTA** para cada una de ellas.*

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) ¿Recibes ayuda y apoyo de tus compañeras o compañeros?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
b) Tus compañeros o compañeras ¿están dispuestos a escuchar tus problemas en el trabajo?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
c) ¿Hablas con tus compañeros o compañeras sobre cómo llevas a cabo tu trabajo?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
d) ¿Recibes ayuda y apoyo de tu inmediato o inmediata superior?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
e) ¿Tu inmediata/o superior está dispuesto a escuchar tus problemas en el trabajo?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
f) ¿Hablas con tu superior sobre cómo llevas a cabo tu trabajo?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0

PARA CONSULTA

Versión española del CoPsoQ © ISTAS 2002, 2010. CoPsoQ original danés © NRCWE 2005. **INSTRUMENTO DE DOMINIO PÚBLICO EN LOS TÉRMINOS ESPECIFICADOS EN LA LICENCIA DE USO. PROHIBIDO SU USO COMERCIAL Y CUALQUIER MODIFICACIÓN NO AUTORIZADA.**

35. Las siguientes preguntas tratan de la relación con los compañeros y/o compañeras de trabajo actualmente. *Por favor, elige **UNA SOLA RESPUESTA** para cada una de ellas.*

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) ¿Tu puesto de trabajo se encuentra aislado del de tus compañeros/as ?	[ ]0	[ ]1	[ ]2	[ ]3	[ ]4
b) ¿Puedes hablar con tus compañeros o compañeras mientras estás trabajando?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
c) ¿Hay un buen ambiente entre tú y tus compañeros/as de trabajo?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
d) Entre compañeras/os ¿os ayudáis en el trabajo?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
e) En el trabajo, ¿sientes que formas parte de un grupo?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0

36. Las siguientes preguntas tratan de la relación con tus jefes inmediatos en el trabajo actual. *Por favor, elige **UNA SOLA RESPUESTA** para cada una de ellas.*

¿Tus actuales jefes inmediatos...	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) se aseguran de que cada uno de los trabajadores/as tiene buenas oportunidades de desarrollo profesional?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
b) planifican bien el trabajo?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
c) resuelven bien los conflictos?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
d) se comunican bien con los trabajadores y trabajadoras?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0

37. En relación con tu trabajo actual, ¿estás satisfecho/a con ...

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) tus perspectivas laborales?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
b) las condiciones ambientales de trabajo (ruido, espacio, ventilación, temperatura, iluminación…)?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
c) el grado en el que se emplean tus capacidades?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
d) tu trabajo, tomándolo todo en consideración?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0

PARA CONSULTA

Versión española del CoPsoQ © ISTAS 2002, 2010. CoPsoQ original danés © NRCWE 2005. **INSTRUMENTO DE DOMINIO PÚBLICO EN LOS TÉRMINOS ESPECIFICADOS EN LA LICENCIA DE USO. PROHIBIDO SU USO COMERCIAL Y CUALQUIER MODIFICACIÓN NO AUTORIZADA.**

38. Por favor, di si te parece CIERTA O FALSA cada una de las siguientes frases. *Por favor, responde a todas las preguntas y elige **UNA SOLA RESPUESTA** para cada una de ellas.*

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

Usa este espacio para hacer los comentarios que creas convenientes.

PARA CONSULTA

¡MUCHAS GRACIAS POR TU TIEMPO Y COLABORACIÓN!

Anexo II. Cuadro resumen de exposición, definición, preguntas y origen

En el siguiente cuadro se recoge, para cada una de las 20 dimensiones de exposición a los riesgos psicosociales que contempla el método CoPsoQ-istas21, información respecto a la definición, las preguntas del cuestionario asociadas y las características de la organización del trabajo que pueden estar relacionadas en su origen.

EXPOSICIÓN: EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS CUANTITATIVAS		
Definición	**Preguntas del cuestionario CoPsoQ – istas21**	**Origen**
Es 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.	**P28a** ¿Tienes que trabajar muy rápido? **P28b** ¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo? **P28c** ¿Tienes tiempo de llevar al día tu trabajo? **P28d** ¿Tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo?	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.

EXPOSICIÓN: EXIGENCIA DE ESCONDER EMOCIONES		
Definición	**Preguntas del cuestionario CoPsoQ – istas21**	**Origen**
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	**P29d** ¿Tu trabajo requiere que te calles tu opinión? **P29e** ¿Tu trabajo requiere que escondas tus emociones?	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

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

EXPOSICIÓN: EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS EMOCIONALES		
Definición	**Preguntas del cuestionario CoPsoQ –istas21**	**Origen**
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 sigan un tratamiento médico, adquieran una habilidad…), y que pueden comportar la transferencia de sentimientos y emociones con éstas.	**P29h** ¿Se producen en tu trabajo momentos o situaciones desgastadoras emocionalmente? **P29g** ¿Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente? **P29f** ¿Te cuesta olvidar los problemas del trabajo?	En ocupaciones de servicio a las personas, la exposición a exigencias emocionales tiene que ver con la naturaleza de las tareas y es imposible de eliminar (no podemos “eliminar” pacientes, alumnos...), por lo que requieren habilidades específicas que pueden y deben adquirirse. Además, puede reducirse el tiempo de exposición (horas, número de pacientes, etc.), puesto que las jornadas excesivas implican una exposición mayor y producen una mayor fatiga emocional que requerirá tiempos de reposo más largos.

EXPOSICIÓN: EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS COGNITIVAS		
Definición	**Preguntas del cuestionario CoPsoQ –istas21**	**Origen**
Se refieren al manejo de conocimientos, y no son ni negativas ni positivas por sí mismas sino que deben valorarse en función de las	**P29a** ¿Tu trabajo requiere memorizar muchas cosas? **P29b** ¿Tu trabajo requiere que tomes decisiones de forma rápida?	Tienen que ver con el diseño y el contenido de las tareas, su nivel de complejidad y variabilidad y el tiempo establecido para realizarlas.

posibilidades de desarrollo.	**P29c** ¿Tu trabajo requiere que tomes decisiones difíciles? **P31h** ¿Tu trabajo requiere manejar muchos conocimientos?	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.

EXPOSICIÓN: INFLUENCIA		
Definición	**Preguntas del cuestionario CoPsoQ –istas21**	**Origen**
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.	**P30a** ¿Tienes mucha influencia sobre las decisiones que afectan a tu trabajo? **P30b** ¿Tienes influencia sobre la cantidad de trabajo que se te asigna? **P30g** ¿Se tiene en cuenta tu opinión cuando se te asignan tus tareas? **P30h** ¿Tienes influencia sobre el orden en el que realizas las tareas?	Tiene que ver con la participación que cada trabajador/a 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.

EXPOSICIÓN: POSIBILIDADES DE DESARROLLO EN EL TRABAJO		
Definición	**Preguntas del cuestionario CoPsoQ –istas21**	**Origen**
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.	**P31a** ¿Tu trabajo requiere que tengas iniciativa? **P31b** ¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas? **P31c** ¿La realización de tu trabajo permite que apliques tus habilidades y conocimientos? **P31g** ¿Tu trabajo es variado?	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.

EXPOSICIÓN: CONTROL SOBRE LOS TIEMPO DE TRABAJO		
Definición	**Preguntas del cuestionario CoPsoQ –istas21**	**Origen**
Esta dimensión identifica el margen de autonomía de los trabajadores/as sobre algunos aspectos del tiempo	**P30c** ¿Puedes decidir cuándo haces un descanso? **P30d** ¿Puedes coger las	Tiene que ver, por ejemplo, con la organización temporal de la carga de trabajo y su regulación, con la cantidad de

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.	vacaciones más o menos cuando tú quieres? **P30e** ¿Puedes dejar tu trabajo para charlar con un compañero o compañera? **P30f** Si tienes algún asunto personal o familiar, ¿puedes dejar tu puesto de trabajo al menos una hora, sin tener que pedir un permiso especial?	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.

EXPOSICIÓN: SENTIDO DEL TRABAJO		
Definición	**Preguntas del cuestionario CoPsoQ –istas21**	**Origen**
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.	**P31f** ¿Tienen sentido tus tareas? **P31d** ¿Las tareas que haces te parecen importantes? **P31e** ¿Te sientes comprometido con tu profesión?	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.

EXPOSICIÓN: INTEGRACIÓN EN LA EMPRESA		
Definición	**Preguntas del cuestionario CoPsoQ –istas21**	**Origen**
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.	**P31j** ¿Te gustaría quedarte en la empresa en la que estás para el resto de tu vida laboral? **P31i** ¿Hablas con entusiasmo de tu empresa a otras personas? **P31k** ¿Sientes que los problemas en tu empresa son también tuyos? **P31l** ¿Sientes que tu empresa tiene una gran importancia para ti?	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.

EXPOSICIÓN: PREVISIBILIDAD		
Definición	**Preguntas del cuestionario CoPsoQ – istas21**	**Origen**
Disponer de la información adecuada, suficiente y a tiempo para poder realizar de forma correcta el trabajo y para adaptarse a los cambios (futuras reestructuraciones, tecnologías nuevas, nuevas tareas, nuevos métodos y	**P33h** ¿En tu empresa se te informa con suficiente antelación de los cambios que pueden afectar tu futuro? **P33i** ¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu	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

asuntos parecidos).	trabajo?	lo que no aumentan la transparencia. También tiene que ver con la falta de formación como acompañamiento y apoyo a los cambios.

EXPOSICIÓN: CLARIDAD DE ROL		
Definición	**Preguntas del cuestionario CoPsoQ –istas21**	**Origen**
Es el conocimiento concreto sobre la definición de las tareas a realizar, objetivos, recursos a emplear y margen de autonomía en el trabajo.	**P33a** ¿Sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en tu trabajo? **P33c** ¿Tu trabajo tiene objetivos claros? **P33d** ¿Sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad? **P33f** ¿Sabes exactamente qué se espera de ti 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).

EXPOSICIÓN: CONFLICTO DE ROL		
Definición	**Preguntas del cuestionario CoPsoQ –istas21**	**Origen**
Son las exigencias contradictorias que se presentan en el trabajo y las que puedan suponer conflictos de carácter profesional o ético.	**P33b** ¿Haces cosas en el trabajo que son aceptadas por algunas personas y no por otras? **P33e** ¿Se te exigen cosas contradictorias en el trabajo? **P33g** ¿Tienes que hacer tareas que tú crees que deberían hacerse de otra manera? **P33j** ¿Tienes que realizar tareas que te parecen innecesarias?	Es frecuente cuando el trabajador debe afrontar la realización de tareas con las que pueda estar en desacuerdo o le supongan conflictos éticos (por ejemplo, expulsar mendigos de un local…), o cuando tiene que "elegir" entre órdenes contradictorias (por ejemplo, en el caso de un conductor al que se le impone un tiempo máximo de viaje cuando hay, además, normas de tráfico y otras circunstancias que lo limitan).

EXPOSICIÓN: CALIDAD DE LIDERAZGO		
Definición	**Preguntas del cuestionario CoPsoQ –istas21**	**Origen**
Se refiere a la calidad de la gestión de equipos humanos que realizan los mandos inmediatos. Esta dimensión está muy relacionada con la	Tus jefes inmediatos: **P36a** ¿Se aseguran de que cada uno de los trabajadores/as tiene buenas oportunidades de desarrollo profesional?	Tiene que ver con los principios y procedimientos de gestión de personal y la capacitación de los mandos para aplicarlos.

dimensión de apoyo social de superiores.	**P36b** ¿Planifican bien el trabajo? **P36c** ¿Resuelven bien los conflictos? **P36d** ¿Se comunican bien con los trabajadores y trabajadoras?	

EXPOSICIÓN: APOYO SOCIAL SUPERIORES		
Definición	**Preguntas del cuestionario CoPsoQ –istas21**	**Origen**
Es recibir la ayuda necesaria y cuando se necesita por parte de los superiores para realizar bien el trabajo.	**P34d** ¿Recibes ayuda y apoyo de tu inmediato o inmediata superior? **P34e** ¿Tu inmediato o inmediata superior está dispuesto a escuchar tus problemas en el trabajo? **P34f** ¿Hablas con tu superior sobre cómo llevas a cabo tu trabajo?	La falta de apoyo de los superiores tiene que ver con la falta de principios y procedimientos concretos de gestión de personal que fomenten el papel del superior como elemento de apoyo al trabajo del equipo, departamento, sección o área que gestiona. También se relaciona con la falta de directrices claras en relación al cumplimiento de esta función y de formación y tiempo para ello.

EXPOSICIÓN: APOYO SOCIAL COMPAÑEROS		
Definición	**Preguntas del cuestionario CoPsoQ –istas21**	**Origen**
Es recibir la ayuda necesaria y cuando se necesita por parte de compañeros y compañeras para realizar bien el trabajo.	**P34a** ¿Recibes ayuda y apoyo de tus compañeras o compañeros? **P34b** ¿Tus compañeros o compañeras están dispuestos a escuchar tus problemas en el trabajo? **P34c** ¿Hablas con tus compañeros o compañeras sobre cómo llevas a cabo tu trabajo?	La falta de apoyo entre compañeros puede tener que ver con las prácticas de gestión de personal que dificultan la cooperación y la formación de verdaderos equipos de trabajo, fomentando la competitividad individual (por ejemplo, con salarios variables en base a objetivos individuales), o asignando las tareas, cambios de horarios, de centro, etc., de forma arbitraria o no transparente.

EXPOSICIÓN: POSIBILIDADES DE RELACIÓN SOCIAL		
Definición	**Preguntas del cuestionario CoPsoQ –istas21**	**Origen**
Son las posibilidades reales que tenemos en el trabajo de relacionarnos con los y las compañeras de trabajo. Es la condición	**P35a** ¿Tu puesto de trabajo se encuentra aislado del de tus compañeros o compañeras? **P35b** ¿Puedes hablar con	La falta de posibilidades de relación social tiene que ver con el aislamiento físico, con la existencia de normas disciplinarias que impiden

necesaria para que pueda existir el apoyo en el trabajo.	tus compañeros o compañeras mientras estás trabajando?	la comunicación o con la excesiva carga de trabajo u otras circunstancias físicas (ruido muy elevado, por ejemplo) que dificultan la interacción humana necesaria.

EXPOSICIÓN: SENTIMIENTO DE GRUPO		
Definición	**Preguntas del cuestionario CoPsoQ –istas21**	**Origen**
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.	**P35c** ¿Hay un buen ambiente entre tú y tus compañeros/as de trabajo? **P35d** Entre compañeros y compañeras ¿os ayudáis en el trabajo? **P35e** En el trabajo ¿sientes que formas parte de un grupo?	Es el componente emocional del apoyo social y está relacionado con las posibilidades de relación social.

EXPOSICIÓN: INSEGURIDAD DEL FUTURO		
Definición	**Preguntas del cuestionario CoPsoQ – istas21**	**Origen**
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…)	En estos momentos, ¿estás preocupado/a… **P32a** …por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedaras en paro? **P32b** …por si te cambian de tareas contra tu voluntad? **P32c** …por si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra tu voluntad? **P32d** …por si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especies, etc.)?	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 porqué la arbitrariedad es lo que caracteriza la asignación de la jornada, las tareas, los pluses o la renovación de contrato; o bien porqué en el contexto externo a la empresa existen peores condiciones de trabajo y sea posible una re-estructuración, externalización, etc.

EXPOSICIÓN: ESTIMA		
Definición	**Preguntas del cuestionario CoPsoQ – istas21**	**Origen**
Se refiere al respeto, al reconocimiento , y al trato justo	**P38a** Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco. **P38b** En las situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario.	Tiene que ver con múltiples aspectos de la gestión de personal, por ejemplo, con los métodos de trabajo si

que obtenemos a cambio del esfuerzo invertido en el trabajo.	**P38c** En mi trabajo me tratan injustamente. **P38d** Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizo, el reconocimiento que recibo en mi trabajo me parece adecuado.	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.

EXPOSICIÓN: DOBLE PRESENCIA		
Definición	**Preguntas del cuestionario CoPsoQ –istas21**	**Origen**
Son las exigencias sincrónicas, simultáneas, del ámbito laboral y del ámbito doméstico - familiar. Son altas cuando las exigencias laborales interfieren con las familiares.	**P03** ¿Qué parte del trabajo familiar y doméstico haces tú? **P04a**Si faltas algún día de casa ¿las tareas domésticas que realizas se quedan sin hacer? Cuando estás en la empresa, **P04b** ¿piensas en las tareas domésticas y familiares? **P04c** ¿Hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?	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.

Anexo III. Cuadro resumen de dimensiones de salud y preguntas

En el siguiente cuadro se recoge, para las dimensiones de salud, información respecto a la definición y las preguntas del cuestionario asociadas.

SATISFACCIÓN CON EL TRABAJO	En relación con tu trabajo, ¿estás satisfecho/a con… **P37a** …tus perspectivas laborales? **P37b** …las condiciones ambientales de trabajo, (ruido, espacio, ventilación, temperatura, iluminación…)? **P37c** …el grado en que se emplean tus capacidades? **P37d** …tu trabajo, tomándolo todo en consideración?
SALUD GENERAL	**P05** En general dirías que tu salud es: Excelente/muy buena/buena/regular/mala. Por favor, di si te parece CIERTA o FALSA cada una de las siguientes frases: **P06a** Me pongo enfermo/a más fácilmente que otras personas. **P06b** Estoy tan sana/o como cualquiera. **P06c** Creo que mi salud va a empeorar. **P06d** Mi salud es excelente.
SALUD MENTAL	Durante las últimas cuatro semanas, **P07a** ¿has estado muy nervioso/a? **P07b** ¿te has sentido tan bajo/a de moral que nada podía animarte? **P07c** ¿te has sentido calmada/o tranquila/o? **P07d** ¿te has sentido desanimado/a y triste? **P07e** ¿te has sentido feliz?
VITALIDAD	Durante las últimas cuatro semanas, **P07f** ¿te has sentido llena/o de vitalidad? **P07g** ¿has tenido mucha energía? **P07h** ¿te has sentido agotado/a? **P07i** ¿te has sentido cansada/o?
SÍNTOMAS CONDUCTUALES DE ESTRÉS	Durante las últimas cuatro semanas, **P08a** No he tenido ánimos para estar con gente. **P08b** No he podido dormir bien **P08c** He estado irritable. **P08d** Me he sentido agobiado/a.
SÍNTOMAS SOMÁTICOS DE ESTRÉS	Durante las últimas cuatro semanas, **P08e** ¿Has sentido opresión o dolor en el pecho? **P08f** ¿Te ha faltado el aire? **P08g** ¿Has sentido tensión en los músculos? **P08h** ¿Has sentido dolor de cabeza?

Anexo IV. Acuerdo tipo para la utilización del métodoCoPsoQ-istas21

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 CoPsoQ-istas21 para la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales, aceptando las condiciones de la licencia de uso de dicho método y en las condiciones siguientes:

1. El CoPsoQ-istas21 se utilizará para la evaluación de riesgos psicosociales y su prevención en origen (eliminarlos o disminuirlos).
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 CoPsoQ-istas21. Para acordar e impulsar 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. Las condiciones del trabajo de campo: adaptación del cuestionario determinación de las unidades de análisis, forma de distribución, respuesta y recogida del cuestionario, cómo preservar el anonimato y la confidencialidad.
    b. El origen de los riesgos y las medidas preventivas necesarias para disminuirlos o eliminarlos.
    c. La priorización y las fechas de ejecución de las medidas preventivas acordadas.
    d. El seguimiento y evaluación de la implementación de medidas preventivas.
    e. Las acciones encaminadas a informar a la plantilla, así como garantizar su participación.
    f. Presentar en el Comité se Seguridad y Salud los acuerdos que estime oportunos para su ratificación.
    g. *…. 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.
5. Todas las personas del grupo de trabajo dispondrán de una copia del manual del método, así como de los anexos. El grupo de trabajo elaborará un calendario de reuniones y funcionará mediante convocatorias y orden del día, reflejándose en un acta los acuerdos alcanzados en cada reunión y las personas que participan. Las personas que no puedan acudir a la reunión lo comunicarán previamente.
6. El cuestionario no se modificará salvo en las preguntas y formas que describe y autoriza el método.
7. *Cláusula que es necesario introducir si el Comité de Seguridad y Salud ha acordado que se elabore el documento de indicadores de igualdad:* En el informe de resultados de los cuestionarios se generará el documento indicadores de igualdad que se remitirá al ámbito de la empresa que está negociando planes o medidas. Si por razones de confidencialidad el grupo de trabajo acuerda la eliminación de la pregunta sexo del cuestionario está cláusula no podrá hacerse efectiva.
8. La respuesta al cuestionario es personal, voluntaria, confidencial y anónima.
9. El objetivo de tasa de respuesta del cuestionario se fija en el 100 % de la plantilla ocupada en el ámbito que se define en la clausula 2. Se distribuirá el cuestionario a la totalidad de personas que trabajan en dicho ámbito, independientemente de cualquier condición social (sexo, edad, nivel de estudios…), de empleo (tipo de contrato…) y de trabajo (jornada, turno…).
10. 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. Se exigirá que el personal técnico se comprometa expresamente a mantener el anonimato en el informe de resultados de forma tal que no puedan ser identificadas las respuestas de ninguna persona.
11. La totalidad de la plantilla implicada en el proceso de evaluación y prevención

tiene derecho a:

a. Conocer los objetivos del mismo y los plazos de ejecución, así como los nombres de las personas que forman el grupo de trabajo.
b. Participar libremente en la respuesta y entrega del cuestionario
c. Estar informado del estado del proceso
d. Participar en el proceso de identificación del origen de los riesgos, así como de las medidas preventivas y su implementación, en los términos que acuerde el grupo de trabajo.
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 a la empresa general, como en lo referido a las unidades de análisis en las que participa.

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

Localidad y fecha

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

xxxxxxxxxxxxxxxxxxx , en calidad de personal técnico de prevención, se compromete/n a asumir y apoyar las clausulas del presente acuerdo   *Nombre y firma*

Anexo V. Información previa para adaptar el cuestionario

Es necesario conocer la situación en la empresa respecto a las cuestiones tratadas en las 9 preguntas del cuestionario que se pueden adaptar a la realidad de la empresa. El objetivo es conseguir que el cuestionario no identifique a ningún trabajador o trabajadora a la vez que sea operativo para la localización de las exposiciones.

La dirección de la empresa hará llegar dicha información a todos los miembros del grupo de trabajo, bien a través de una base de datos que contenga la información sobre el sexo, la edad, la antigüedad, la relación laboral, el horario, los días de la semana laborables, el puesto y el departamento ocupado por cada trabajador/a de la plantilla, sin revelar su identidad (ver ejemplo):

	sexo	edad	antigüedad	relación laboral	jornada en contrato	horario	días laborables	departamento	puesto de trabajo
Trabajador 1									
Trabajador 2									
Trabajador 3									
Trabajador 4									

bien, a través de rellenar la tabla que aparece a continuación:

DATOS A RELLENAR POR LA DIRECCIÓN DE LA EMPRESA		
En esta empresa, ¿cuanta plantilla…		Números absolutos
SEXO	**Es**: hombre	
	mujer	
EDAD	**Tiene**: Menos de 26 años	
	Entre 26 y 35 años	
	Entre 26 y 35 años	
	Entre 36 y 45 años	
	Entre 46 y 55 años	
	……...Más de 55 años	
ANTIGÜEDAD	**Lleva trabajando en la empresa**:	
	Menos de 30 días	
	Entre 1 mes y hasta 6 meses	
	Más de 6 meses y hasta 2 años	
	Más de 2 años y hasta 5 años	
	Más de 5 años y hasta de 10 años	
	Más de 10 años	
RELACIÓN CONTRACTUAL	**Es** fijo (contrato indefinido,...)	

	fijo discontinuo	
	temporal con contrato formativo (contrato temporal para la formación, en prácticas…)	
	temporal (contrato por obra y servicio, circunstancias de la producción, etc.)	
	funcionario	
	interino	
	trade (aún siendo autónomo, trabaja para alguien del que depende, para uno o dos clientes)	
	becario/a	
	sin contrato	
JORNADA EN CONTRATO	**Tiene contrato**:	
	a tiempo completo con reducción de jornada (maternidad, paternidad, estudios, discapacidad….)	
	a tiempo completo	
	a tiempo parcial con reducción de jornada (maternidad, paternidad, estudios, discapacidad….)	
	A tiempo parcial	
HORARIO	**Trabaja en**:	
	jornada partida (mañana y tarde)	
	turno fijo de mañana	
	turno fijo de tarde	
	turno fijo de noche	
	turnos rotatorios excepto el de noche	
	turnos rotatorios con el de noche	
DÍAS LABORABLES	**Trabaja de**: lunes a viernes	
	lunes a sábado	
	sólo fines de semana o festivos	
	de lunes a viernes y, excepcionalmente, sábados, domingos y festivos	
	tanto entre semana como fines de semana y festivos	
DEPARTAMENTOS, ÁREAS, SECCIONES, ZONAS	**Trabaja en**: Departamento xxxx	
	Departamento xxxx	
	Departamento xxxx	
	Departamento xxxx	
	Departamento xxxx	
	…..	
	Rotan entre departamentos	
	ETT z	
	ETT x …	
	Contrata xxxx	
	Contrata xxxx	
	….	
	Subcontrata xxxx	
	Subcontrata xxxx	
	…..	
PUESTOS DE TRABAJO	**Trabaja en:** Puesto xxxx	
	Puesto xxxx	
	Puesto xxxx	
	Puesto xxxx	
	Puesto xxxx	
	……	
	Rotan entre puestos	

bien, a través de una combinación de las dos opciones.

Anexo VI. Ejemplos de circulares informativas

Ejemplos de circulares informativas 131
Informar sobre qué son los riesgos psicosociales y sus efectos en la salud 132
Ejemplo 1: 132
Ejemplo 2 134
Informar sobre las características de la evaluación y el proceso preventivo 137
Ejemplo 3: 137
Ejemplo 4: 139

En este anexo se encuentran ejemplos de circulares informativas para la fase de preparación del trabajo de campo sobre:

- qué son los riesgos psicosociales y su relación con la salud
- características de la evaluación de riesgos psicosociales y el proceso preventivo

Informar sobre qué son los riesgos psicosociales y sus efectos en la salud

Ejemplo 1:

Riesgos psicosociales, organización del trabajo y salud

Desde los años 60 se realiza investigación sobre los riesgos psicosociales, y a través de ella se ha demostrado que **algunas condiciones de trabajo derivadas de la organización del trabajo pueden ser nocivas para la salud, independientemente de las características individuales de las personas**.

¿Qué son los riesgos psicosociales?

Se han identificado cuatro grandes grupos de riesgos psicosociales:

1) **el exceso de exigencias psicológicas del trabajo:** por ejemplo, hay que trabajar rápido o de forma irregular, el trabajo requiere que escondamos los sentimientos, requiere callarse la opinión, tomar decisiones difíciles y de forma rápida;

2) **la falta de influencia y de desarrollo en el trabajo:** por ejemplo, no tenemos autonomía en la forma de realizar nuestro trabajo, el trabajo no da posibilidades para aplicar nuestras habilidades y conocimientos o carece de sentido, no podemos adaptar el horario a las necesidades familiares, no se puede decidir cuando se hace un descanso;

3) **la falta de apoyo social y liderazgo deficiente:** hay que trabajar aislado/a, sin apoyo de los superiores o compañeros y compañeras, con las tareas mal definidas o sin la información adecuada y a tiempo; y

4) **las escasas compensaciones** del trabajo: por ejemplo, falta de respeto, inseguridad contractual, cambio de puesto o servicio contra nuestra voluntad, trato injusto, falta de reconocimiento, bajo salario.

Además existe otro factor la **doble presencia** que tiene que ver con la organización del tiempo de trabajo en la empresa y la división del trabajo en casa. Se refiere a las exigencias simultáneas del ámbito laboral y del ámbito doméstico familiar. Por ejemplo cuando la exigencia de alargar la jornada no permite realizar las tareas domésticas y familiares.

¿Qué efectos tienen sobre nuestra salud?

A corto plazo, la exposición nociva a los riesgos psicosociales se manifiestan a través de procesos conocidos como "**estrés**" (por ejemplo, sentimientos de ansiedad, apatía, tener dificultades para acordarse de las cosas, para pensar de forma clara, no tener ganas de hablar con nadie, no poder dormir bien, comer compulsivamente, abusar del alcohol, tabaco, problemas de estómago, dolor en el pecho, tensión en los músculos, dolor de cabeza, sudar más, marearse, falta del aire, etc.).

La exposición laboral a factores psicosociales se ha relacionado muy especialmente con las enfermedades cardiovasculares (infartos…), los trastornos de la salud mental (ansiedad, depresión…) y los músculo-esqueléticos (contracturas, dolores de espalda…). Contamos con un importante cúmulo de evidencia científica al respecto. La combinación de unas altas exigencias con un bajo nivel de control sobre el trabajo o con pocas compensaciones dobla el riesgo de muerte por enfermedad cardiovascular. También hay muchos estudios que muestran la asociación con diversas alteraciones de base inmunitaria, gastrointestinales, dermatológicas y endocrinológicas.

.

Ejemplo 2

Circular nº 1: Enero

INFORMACION
A TODOS LOS TRABAJADORES Y LAS TRABAJADORAS DE LAS TIENDAS DE BARCELONA DE MMM,SA

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

1. - Tanto el Comité de Seguridad y Salud (CSS), compuesto por representantes de los trabajadores y trabajadoras y representantes de la Empresa de forma paritaria, como el Servicio de Prevención (XXXX) tienen la función de VELAR POR LA SALUD DE LOS TRABAJADORES Y TRABAJADORAS de MMM, promoviendo cuantas iniciativas sean posibles para mejorar sus condiciones de trabajo.

2.- Entre estas iniciativas está ***EVALUAR LOS RIESGOS PSICOSOCIALES*** a los que pueden estar expuestos los/as trabajadores/as de la empresa MMM en el desarrollo de su trabajo diario.

3- Para ello, se ha creado un GRUPO DE TRABAJO formado:

➲ Por parte de la EMPRESA:
Sr. XXXXy Sr. XXXX. Teléfonos:

➲ Por parte de los representantes de los trabajadores, las delegadas de Prevención:
Sra. XXXX (Delegada de Prevención de CC.OO) Teléfono:
Sra.XXXX. (Delegada de Prevención de UGT)Teléfono:

➲ Por parte del Servicio de Prevención:
Sra. XXXXXX; Teléfono:

..PERO ¿QUÉ SON LOS RIESGOS PSICOSOCIALES?

Los riesgos psicosociales son CARACTERÍSTICAS DE LAS CONDICIONES EN EL TRABAJO y, concretamente, de la organización del trabajo PERJUDICIALES PARA LA SALUD.

Son aquellos aspectos del trabajo relacionados con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar como a la salud (física, psíquica o social) del trabajador/a, como al desarrollo del trabajo.

Los estudios identifican como RIESGOS PSICOSOCIALES:

1. El exceso de **exigencias psicológicas** del trabajo:

Por ejemplo: hay que trabajar rápido o de forma irregular, el trabajo requiere que escondamos los sentimientos, mantengamos la atención constante o tomemos decisiones difíciles y de forma rápida.

2. La falta de **control sobre los contenidos y las condiciones** de trabajo:

Por ejemplo: no podemos decidir la forma de realizar nuestro trabajo, en el trabajo no podemos aplicar nuestras habilidades y conocimientos, no podemos adaptar el horario a las necesidades familiares, etc.

3. La falta de **apoyo social** en el trabajo:

Por ejemplo: cuando hay que trabajar aislado y solo, sin apoyo de los superiores, en una situación de competitividad entre compañeros, sin la ayuda de los otros.

4. Las escasas **compensaciones** del trabajo:

Por ejemplo: bajo salario, falta de respeto, inseguridad contractual, cambio de puesto o servicio contra nuestra voluntad o el trato injusto, entre otras.

5. La **alta doble** presencia que tiene que ver con la organización del tiempo de trabajo en la empresa y la división del trabajo de casa. Se refiere a las exigencias simultáneas del ámbito laboral y del ámbito doméstico familiar.

Por ejemplo: cuando la exigencia de alargar la jornada no permite llegar a buscar a las niñas al colegio o al abuelo al centro de día.

Considerando que en la plantilla MMM,S.A hay un número muy importante de trabajadoras, no podíamos escoger una metodología de evaluación que no tuviera en cuenta este factor de riesgo tan extendido.

…Y LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO ¿CÓMO PERJUDICAN EN NUESTRA SALUD?

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

Y ENTONCES… ¿CÓMO VAMOS A ACTUAR EN MMM, SA?

En la siguiente circular te lo explicamos.

Informar sobre las características de la evaluación y el proceso preventivo

Ejemplo 3:

Manos a la obra: hay que evaluar las condiciones psicosociales de trabajo

Para prevenir los riesgos psicosociales hay que evaluar la situación en la empresa, identificar si existen exposiciones nocivas y controlarlas para evitar que la salud empeore.

Para realizar la evaluación de riesgos psicosociales y la consiguiente planificación de la acción preventiva vamos a utilizar el **método CoPsoQ-istas21** que tiene validez científica contrastada y experiencias reales muy positivas e identifica y valora los riesgos con la participación activa de los trabajadores y trabajadoras, a partir de un cuestionario que ha de contestar la totalidad de la plantilla.

Se trata de un cuestionario **anónimo**. La información que contiene es **confidencial.** Toda la información **será analizada por personal técnico sujeto al mantenimiento del secreto profesional** y utilizada exclusivamente para los fines descritos. En el informe de resultados no podrán ser identificadas las respuestas de ninguna persona de forma individualizada.

La respuesta del cuestionario es **individual**, es un cuestionario que contesta cada trabajador pero no evalúa al individuo sino a la organización del trabajo. Te pedimos que respondas sinceramente a cada una de las preguntas sin previa consulta ni debate con nadie y que sigas las instrucciones de cada pregunta para contestar.

La utilización de este método para evaluar riesgos psicosociales y planificar la acción preventiva se realiza de **común acuerdo** entre la dirección de la empresa y los representantes de los y las trabajadoras en el seno del **comité de seguridad y salud**.

Siguiendo las indicaciones del método se ha creado un **grupo de trabajo** específico para la prevención de riesgos psicosociales. Para cualquier consulta o información sobre este tema puedes dirigirte a:
los delegados de prevención (**XXX** nombres y teléfono de contacto),
la dirección de la empresa (**XXX** nombres y teléfono de contacto) o
los técnicos de prevención (**XXX**, nombres y teléfono de contacto).

El día XXX, tendrá lugar una charla informativa por parte del grupo de trabajo con el fin de explicar en detalle en qué consiste la evaluación de riesgos psicosociales. En la misma sesión se hará entrega a cada trabajador/a de un ejemplar de dicho cuestionario, y se explicará la forma y los plazos en que deberá ser contestado; los cuestionarios se depositarán posteriormente en una caja precintada, ubicada en cada sección, y dentro de un sobre cerrado, manteniendo así el anonimato.

Una vez que todas y todos hayáis contestado el cuestionario, se analizarán los datos y se presentará un **informe** de resultados en el que se verá la situación de la empresa y de los distintos puestos de trabajo y/o secciones. De esta forma, **dispondremos de una base técnica objetiva para identificar aquellas condiciones de trabajo que puedan suponer un riesgo para nuestra salud**, información **imprescindible para** proponer, negociar, decidir y realizar las intervenciones preventivas que sean necesarias y así **avanzar en la mejora de la salud** laboral en la empresa. Si se identifican exposiciones nocivas **se introducirán cambios en las condiciones de trabajo** para reducirlas o evitarlas. Para desarrollar las medidas preventivas será necesaria vuestra participación de nuevo: quien mejor conoce su trabajo y cómo cambiarlo es sin duda quien lo realiza.

POR UNA ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO MÁS SALUDABLE, PARTICIPA.

Ejemplo 4:

Circular nº 2: Febrero

INFORMACION
A TODOS LOS TRABAJADORES Y LAS TRABAJADORAS DE LAS TIENDAS DE BARCELONA DE MMM,SA

Y ANTE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES… ¿CÓMO VAMOS A ACTUAR EN MMM?

Se trata de identificar los riesgos psicosociales en el trabajo (evaluar) y controlarlos (prevenir), así podremos evitar que la salud empeore.

La evaluación de riesgos psicosociales requiere, además de voluntad de realización, disponer de un método válido.

En MMM, SA, conjuntamente y en el seno del CSS, se ha acordado la utilización del **método CoPsoQ-istas21** por varias razones:

- 1. es un método con **validez científica** contrastada y con **experiencias reales** muy positivas;
- 2. la identificación y valoración de los riesgos se hace a partir de la **participación activa y directa de los trabajadores y trabajadoras**, que son quienes mejor conocen su trabajo y las condiciones de éste, contestando un **cuestionario anónimo**;
- 3. es un método que **identifica qué aspectos del cómo se trabaja y cómo se organiza la actividad en la empresa pueden ser perjudiciales para la salud**, facilitando una información muy útil para poder intervenir con propuestas de mejora de las condiciones de trabajo.

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

El GRUPO DE TRABAJO obtendrá un **informe de resultados** con la situación de exposición a los riesgos psicosociales en la empresa, por puestos de trabajo, XXXX añadir unidades de análisis decididas XXXX y **discutiremos qué condiciones de trabajo están en su origen y haremos propuestas de medidas correctoras** para su efectiva solución, cambiando las condiciones de trabajo. Para ello también requeriremos vuestra participación.

….Y A PARTIR DE AHORA ¿QUÉ VAMOS A HACER?

Durante las siguientes semanas **se realizarán sesiones informativas** de esta iniciativa en las que además **se entregará y responderá el cuestionario**, que se depositará en una caja precintada. **Es necesario que confirmes tu asistencia a la sesión.** Todos los trabajadores/as tienen la oportunidad de participar en un proyecto de prevención muy útil para todos y todas.

Para que los resultados sean útiles y se puedan aplicar soluciones a los problemas detectados, es imprescindible una alta participación por vuestra parte contestando el cuestionario. **Cuantos más cuestionarios sean contestados, más fidedigna y útil será la evaluación de riesgos**.

¿Qué debes hacer para confirmar tu asistencia?

Rellenado la hoja de inscripción, anexada a esta circular, en la cual se especifica el lugar donde se celebraran las reuniones informativas y las opciones de día y hora de reunión.

Debes saber que estas sesiones se realizarán en horario laboral, y si la asistencia está fuera de tu horario habitual, este tiempo será compensado (en el documento anexo se explica de qué forma)

Una vez rellenada esta hoja, la debes mandar por fax (o valija) desde tu centro al teléfono_____., a la atención del Sr. XXX

Es muy importante que lo hagas durante la semana que recibas este comunicado. En caso de duda, llama a alguno de los componentes del grupo de trabajo.

Y en la reunión informativa. ¿Qué me encontraré? En esta reunión informativa estarán presentes los componentes del GRUPO DE TRABAJO, que son las

DELEGADAS DE PREVENCIÓN, los REPRESENTANTE DE LA EMPRESA, y la TÉCNICA DEL SERVICIO DE PREVENCIÓN, para poder explicarte el proceso en detalle y resolver cuantas dudas tengas al respecto. También será allí donde se entregue un ejemplar del cuestionario que podrás rellenar en ese mismo momento y entregarlo en sobre cerrado, para garantizar el anonimato, en una urna que se dispondrá al efecto.

Como ves, el proceso es sencillo. **Ahora lo importante es tu participación….**

¡¡¡GRACIAS DE ANTEMANO POR COLABORAR!!!

HOJA DE INSCRIPCIÓN PARTICIPACIÓN
REUNIÓN INFORMATIVA ISTAS 21

A LA ATENCIÓN DEL GRUPO DE TRABAJO ISTAS21

YO,……
(Nombre y apellidos)

Asistiré a la **reunión informativa** (*) que se celebrará el próximo día: (marca con una **X** el día elegido)

- ☐ 23 FEBRERO de 10:30 – 11:30h.
- ☐ 23 FEBRERO de 15:30 – 16:30h.
- ☐ 27 FEBRERO de 10:30 – 11:30h.
- ☐ 27 FEBRERO de 15:30 – 16:30h
- ☐ 7 MARZO de 10:30 – 11:30h.
- ☐ 7 MARZO de 15:30 – 16:30h

en el **Aula XXXXX.**

(Dirección del centro)

Atentamente,

✂----------

(*) **RECUERDA:**

1.- Confirmar tu asistencia antes del día _____. (acordar día en GT)

2.- La forma de confirmación debe ser por valija o al número de fax _____

3.- El horario de asistencia a la reunión, de no estar dentro de tu jornada habitual, será compensado con 1h ½ por cada hora empleada, incluido el tiempo de desplazamiento.

4.- El disfrute de la compensación de estas horas podrá ser, cuando tú consideres conveniente, durante este año, de mutuo acuerdo con la empresa.

5.- Para ello deberás avisar a tu responsable de tienda, con un margen de dos días, en que momento has elegido compensarte estas horas.

Anexo VII. Resumen de la Información que se debe introducir en la aplicación informática

APARTADO	SUBAPARTADO	TAREAS
DATOS DE LA EMPRESA: CONFIGURAR EMPRESA	Configurar empresa	- Introducir los datos específicos de la empresa. - Introducir el número de Mujeres y Hombres para poder calcular la tasa de respuesta por sexo. Es obligatorio
		- Posibilidad de introducir el logo de la empresa para personalizar las páginas del cuestionario y el Informe Preliminar.
DATOS DE LA EMPRESA: CONFIGURAR CUESTIONARIO Y BASE DE DATOS	Instrucciones y preguntas modificables: Sexo, Edad, Departamento, Puestos, Antigüedad, Relación laboral, Jornada, Horario, Días laborables.	- Para cada pregunta, introducir las opciones de respuesta diseñadas por el GT, adaptadas a la realidad de la empresa (para más información, ver el capítulo 4 de este manual). - Introducir el número de trabajadores y trabajadoras para cada categoría de la unidad de análisis puesto de trabajo para poder calcular la tasa de respuesta. Es obligatorio. - Introducir el número de trabajadores y trabajadoras para cada categoría de las unidades de análisis decididas por el grupo de trabajo, para poder calcular la tasa de respuesta. - Si el CSS ha decidido utilizar la información para los planes y medidas de igualdad se ha de introducir el número de trabajadoras y trabajadores para cada categoría de la unidad de análisis puesto de trabajo para poder calcular la tasa de respuesta. Es obligatorio. - Toda esta información configura el cuestionario y la base de datos específicos

		de la empresa.
GESTIÓN DE DATOS	Introducir datos	Introducir las respuestas de los cuestionarios utilizando la aplicación informática del método CoPsoQ-istas21.
	Exportar datos	Permite obtener la estructura de la base de datos a fin de poder usar otras aplicaciones informáticas para introducir las respuestas de los cuestionarios.
	Importar datos	Permite importar los datos introducidos en otras aplicaciones informáticas (necesario el formato csv) para que puedan ser analizados por la aplicación informática del método CoPsoQ-istas21
DATOS DE LA EMPRESA: PROCESO DE INTERVENCIÓN	-Marcar las fases del proceso de intervención que se han realizado.	
	Parte 1) Acuerdo y designación del GT.	-Introducir la fecha de la firma del Acuerdo y sus firmantes y enumerar los componentes del GT.
	Parte 2) Decisión del alcance de la evaluación.	-Señalar el alcance de la evaluación decidida por el CSS (si se incluyen las empresas externas, subcontratas, todos los departamentos o secciones de la empresa, etc.)
	Decisión de generar los indicadores de igualdad.	-Marcar la casilla referente a los indicadores de igualdad si el CSS ha decidido incluirlos en el Informe preliminar.
	Parte 3) Adaptar el cuestionario a la empresa u organización.	-Marcar las unidades de análisis (como máximo 3) decididas por el GT: necesario para que los resultados cruzados salgan automáticamente en el informe preliminar. -Introducir la fecha de inicio y final de la adaptación del cuestionario
	Parte 4) Información, distribución y recogida.	-Especificar el Cómo y el Quién ha realizado la información, la distribución y la recogida de los cuestionarios. -Introducir la fecha de inicio y final de la información, distribución y recogida del

		cuestionario
	Parte 5) Informe preliminar de Evaluación de Riesgos	Especificar fecha y responsable(s) de la generación del Informe preliminar.

Anexo VIII. Círculos de prevención

¿Qué son? 148
Objetivos 148
Composición 149
Sesiones 150
Registro 150
Informe 150
Dinámica 150
Ejemplos de circulares informativas, convocatorias, guiones, resúmenes 154
Información, convocatoria y guión de círculo para determinación del origen de las exposiciones y propuesta de medidas preventivas 154
Resumen de círculo de prevención para concretar medidas preventivas acordadas por el grupo de trabajo. 160
Resumen círculos de prevención para valorar la implementación de algunas medidas preventivas 163

Durante todo el proceso de evaluación de los riesgos psicosociales seguido hasta aquí la participación de trabajadores y trabajadoras ha sido crucial. La identificación y valoración de la exposición se ha realizado a través de la respuesta de la plantilla a un cuestionario. En las siguientes fases de discusión, propuesta e implementación de medidas preventivas la participación directa de trabajadores y trabajadoras también puede ser útil. En primer lugar, por una **razón metodológica** pues quien realiza el trabajo tiene un conocimiento de éste que es esencial, complementario al conocimiento técnico e insustituible si lo que pretendemos es mejorar las condiciones de trabajo. En segundo lugar, por una **razón de operatividad**, pues la implicación activa de los trabajadores y trabajadoras es básica, si pretendemos una prevención eficaz ya que son ellos y ellas quienes van a protagonizar los cambios, que se aceptarán y entenderán mejor si han sido co-partícipes de su diseño.

¿Qué son?

Para lograr la participación de trabajadores y trabajadoras en estas fases del proceso preventivo se propone como procedimiento los círculos de prevención. Son grupos de trabajadores, reunidos por 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 reducirlas o eliminarlas en origen. Es un procedimiento que busca abrirse a los/las protagonistas directos de las condiciones de trabajo para conseguir profundidad, detalles y matices

Objetivos

Los círculos de prevención tienen distintos objetivos según la fase del proceso preventivo en la que se encuentre el grupo de trabajo:

- Determinación del origen de las exposiciones y propuesta de medidas preventivas
- Concreción de las propuestas de medidas preventivas
- Seguimiento de la implementación de las medidas preventivas planificadas

Hay que evitar que en estos círculos se vuelva a plantear la exposición. La exposición a los riesgos psicosociales ya ha sido identificada y valorada. Este es el punto de partida.

En las experiencias ha sido muy útil el uso de unas circulares previas a la realización de los círculos de prevención para situar cual va a ser su propósito. En

ellas se explica el objetivo de los mismos y se recuerda los resultados de la evaluación hasta la fase del proceso preventivo en el que se encuentra el grupo de trabajo.

La decisión sobre la utilización de los círculos, su finalidad y los aspectos concretos sobre los que trataran se realizará en el grupo de trabajo.

Composición

Los círculos de prevención son grupos de entre 7 y 9 personas, como máximo, **formados por**:

- ✓ Trabajadores/as expuestos/as a la situación desfavorable para la salud que se quiere eliminar o reducir en origen

y por separado,

- ✓ Los correspondientes mandos intermedios

En ambos casos:

- Un moderador/a
- Una persona del grupo de trabajo según su grupo de pertinencia

La participación de los trabajadores y trabajadoras es VOLUNTARIA. En función de los recursos disponibles participaran todas las personas voluntarias o habrá que elegir entre ellas. Si este es el caso, la elección de los trabajadores/as para formar parte del círculo se efectuará entre los propios trabajadores expuestos/as.

En pro del buen funcionamiento de este procedimiento, evitaremos en el mismo círculo de prevención protagonistas que puedan coartar la opinión de otros. El círculo de prevención sólo puede cumplir sus objetivos si existe confianza entre sus componentes. Es por ello que para asegurar que las personas pueden expresarse con total sinceridad, se propone separar trabajadores y trabajadoras y sus mandos intermedios y repartir a los miembros del grupo de trabajo según su grupo de pertenencia: los representantes de los trabajadores en círculos conformados por trabajadores y los de la empresa en los círculos conformados por mandos intermedios.

Cumplidas las características de composición anteriormente establecidas, la buena marcha del círculo depende del moderador/a que debe asumir una serie de posiciones (interviene desde la perspectiva de la observación, no da su opinión) y ha de regular

una serie de situaciones que lo hacen funcionar. El moderador/a tiene que ser una persona de confianza de los componentes del círculo y con experiencia en dinámica de grupos.

Sesiones

La cantidad de sesiones no puede generalizarse y depende de muchas cuestiones (dificultad del tema, composición, duración…). Suelen necesitarse de 1 a 4 sesiones por grupo de protagonistas. Se realizan en tiempo de trabajo. La duración suele establecerse entre un mínimo de 1 hora y un máximo de 2 horas.

Registro

El desarrollo del círculo de prevención se graba para no perder la riqueza de lo explicado (se recoge en toda su extensión y sin filtro intermedio). Su contenido es confidencial y únicamente puede usarse a efectos de prevención. Las personas que lo traten (el moderador y miembro del grupo de trabajo, personas de confianza de los componentes del grupo) tienen que estar sujetas a secreto y cumplir con todos los preceptos legales y éticos de protección de la intimidad. Si por cuestiones diversas se decide no grabar el desarrollo del círculo, este se ampliará con otro miembro del grupo de trabajo y ambos tomarán notas de lo allí expuesto. Todos los componentes del círculo deben guardar secreto sobre el *quien* de lo hablado. El resultado público del círculo es el informe-resumen.

Informe

El informe debe ser un resumen de los planteamientos mantenidos por los componentes del círculo de forma anónima, ordenados por temas.
La realización del informe corre a cargo del moderador y el (o los) miembro del grupo de trabajo participante.

Este informe será puesto a disposición del grupo de trabajo con la mayor brevedad, a más tardar al cabo de una semana de la realización de los círculos.

Dinámica

Como toda técnica cualitativa se aprende como un oficio y no es susceptible de estandarización. Su buen funcionamiento no depende tanto de seguir una serie de procedimientos pre-codificados, cuanto del **moderador/a**. El grupo empieza a articularse teniendo al moderador/a como eje, pero no debe participar en la

producción de las ideas, no interesa su opinión, interviene pero lo hace desde la perspectiva de la observación.

Orientaciones para la moderación:

> <u>Cómo empezar</u>

El **tema** debe anunciarse de forma **muy general, pero debe encuadrarse**: ha de circunscribir el ámbito de la discusión, pero debe dejar abierto su contenido. Es muy importante también en la primera intervención **legitimar la palabra del grupo**, hay que enunciar una demanda que contenga el reconocimiento del valor de la palabra de los allí reunidos.

Una intervención inicial tipo sería*:*

"Buenos días. Antes de empezar quería agradecerles su asistencia. Les hemos convocado para hablar de su experiencia laboral en esta empresa/centro de trabajo. Estamos planteándonos XXXX la concreción de una serie de medidas preventivas …. y para ello hemos convocado diversas reuniones como esta, en las que se trata de que ustedes discutan, como en una mesa redonda, abordando inicialmente XXXX "

Cualquier grupo está dispuesto a aceptar la presencia (visible, por tanto) de cualquier tipo de **registro**, siempre que se advierta y enmarque en el contexto de prevención, su contenido sea confidencial y la persona que trate la información sea de la **confianza** de los protagonistas del círculo. Por lo que hay que dar una explicación al inicio.

Una explicación tipo sería: (*Después de la presentación)*

Todas las personas que aquí se encuentran no han sido escogidas por su identidad individual (por si son Manolo García o Juan Valderrama), sino por sus características sociales. Concretamente por su vinculación laboral a esta empresa, y específicamente por ser trabajadores/as de XXX, unidad de análisis que protagoniza exposición desfavorable para la salud.

Como de lo que se trata es de discutir sobre ….. a través de sus experiencias, sería imposible tomar nota manualmente de todas sus aportaciones, por lo que vamos a usar XXX para grabarles. Queremos volver a señalar que todo lo que aquí se hable es totalmente confidencial y únicamente será utilizado con una finalidad preventiva y que estamos sujetos a secreto. Para cualquier consulta pueden dirigirse a XXX.

El inicio suele ser titubeante. Estos son los dos **problemas** más comunes:

- **Al moderador/a se le pide *que dirija* la conversación, que formule preguntas concretas o que imponga un turno si nadie se atreve a tomar la palabra,** pero el moderador/a debe negarse. Este es un momento temido por las personas que son principiantes como moderador/as de un grupo. No hay nada que temer. El grupo se angustia con el silencio y lo razonable no es callar **sino insistir en que el grupo tome la palabra**. Se puede hacer explícita o implícitamente. Se recomienda realizarlo a modo de pregunta pero retomando exactamente el enunciado que se ha usado en la presentación inicial. *Pej. …¿qué opinan ustedes sobre XXX?*. Seguro que alguien se hará cargo de empezar.

- **Quien toma la palabra puede dirigirse al moderador/a en busca de *aprobación* o verificación** (¿es de esto de lo que quiere que hablemos?). El moderador/a no debe responder a la demanda: todo es pertinente si el grupo lo considera como tal. **El moderador/a debe devolver la pregunta al grupo**, para que sea este el que juzgue su pertinencia *(Pej. ¿También los demás lo ven desde esta perspectiva?*).

A partir de ese momento cada miembro del grupo tomará como centro al propio grupo, el grupo está configurado.

> <u>Intervención durante la sesión</u>

El moderador/a sostiene el **grupo** y consiente la diferencia **individual**. Debe permitir que cada cual hable para hacerse con el sentido que otro replicará afirmando, negando o matizando y abriendo otros temas.

El moderador/a no puede situarse por encima del grupo y ocupar el lugar del saber, por mucho que sepa. No puede teorizar en exceso sobre el tema, ni interpretar constantemente. **Debe colocarse del lado de la escucha, es la palabra del grupo la que es el saber y es lo que se busca**.

Con todo, el moderador/a ha de actuar como motor del grupo. Esto significa, entre otras cuestiones:

1. que ha de fomentar las relaciones simétricas, la **igualdad entre las personas** que lo conforman, en un mundo desigual. Ha de procurar que hablen todos los componentes del círculo.

Puede aparecer el reiterado problema del líder: no debe acallarse, si es *líder* es porque enuncia el sentido en el que los demás se reconocen. Hay que controlarlo para que siga habiendo grupo. Al único líder que hay que acallar es aquel que se constituye como tal contra el grupo.

2. debe intervenir para que la conversación no se desborde del tema propuesto, hacia otros temas ajenos al objeto de estudio. Debe **resituar al grupo sin dejar de valorar su palabra** (p.ej. *esto que está comentando es muy interesante, pero ...*).

3. debe **intervenir** en el proceso. Bien requiriendo **que se completen determinados argumentos** (buscamos riqueza, comprender en profundidad: *¿en qué sentido lo dice?, ponga un ejemplo de su experiencia...*), bien **señalando posturas contrarias** entre ellos que el grupo no aborde espontáneamente, o abriendo **temas conexos** (los que nos interesan sino han salido espontáneamente) o **interpretando de forma compartida**, evitando tergiversar.

Todas estas intervenciones tienen sus reglas:

- Deben hacerse mediante un enunciado que **no haga presente la posición del moderador/a** (opinión, deseo, creencias), que en el grupo no es sujeto sino una función, la de moderador/a.

- El lenguaje y las expresiones **no deben ser ideológicamente sesgadas** (hay que evitar orientar el sentido de la intervención del grupo), **ni críticas** con aquello que expone el grupo.
- Hay que adoptar una actitud de **empatía**: contactar con el mundo de los participantes en el grupo, adoptar su estilo de conversación y lenguaje.

> <u>Finalización</u>:

El grupo se acaba cuando el moderador/a decide que han sido suficientemente tratados los temas para cuya discusión el grupo había sido constituido.

Ejemplos de circulares informativas, convocatorias, guiones, resúmenes

Información, convocatoria y guión de círculo para determinación del origen de las exposiciones y propuesta de medidas preventivas

Barcelona, XXXX de mayo de 2009

EL GRUPO DE TRABAJO DE ISTAS21, INFORMA

CÍRCULOS DE PREVENCIÓN

El pasado mes de xxxx, realizamos una reunión de grupo de trabajo, para trabajar en el origen de las exposiciones y propuestas de medidas preventivas. En esa reunión se decidió crear círculos de prevención para que los trabajadores participen en la determinación del origen de algunas exposiciones y posibles medidas preventivas para eliminar o minimizar dichas exposiciones.

La participación de todos nosotros será clave, porque los trabajadores somos quienes mejor conocemos nuestras condiciones de trabajo.

¿QUÉ SON LAS CÍRCULOS DE PREVENCIÓN?
Son espacios de consulta en grupo a los trabajadores, donde a través de las preguntas que va realizando un/a moderador/a, todos los integrantes dan su opinión.
En cada ocasión, el objetivo de la sesión será discutir el origen de alguna exposición nociva y plantear medidas preventivas, es decir, cambios en las condiciones de trabajo para eliminar o reducir la exposición.

¿COMO ESTARÁN COMPUESTOS LOS CÍRCULOS DE PREVENCIÓN?
Estas sesiones serán grupos formados por:
• Un representante de los trabajadores que están en el grupo de trabajo de ISTAS21
•Trabajadores expuestos
•Una moderadora

La participación es VOLUNTARIA. La elección de los trabajadores que formarán parte de los círculos de prevención se efectuará entre los propios trabajadores de cada sección si hay más de 7 voluntarios.

La buena marcha de cada sesión depende de la moderadora, que debe asumir la función de recoger todas las opiniones y ha de conducir al grupo para que hable del objeto del círculo de prevención.

¿COMO SERÁN LOS CÍRCULOS DE PREVENCIÓN?
La duración de estas sesiones será según las necesidades de cada exposición. Estas sesiones se harán en tiempo de trabajo y en la propia empresa.
Se convocarán a los participantes con antelación.

¿COMO SE VAN A RECOGER TODAS LAS OPINIONES?
El desarrollo de las sesiones se grabará para no perder la riqueza de lo expuesto. Su contenido es confidencial y únicamente puede usarse a efectos de prevención. Las dos personas que tendrán acceso a esta grabación están sujetas a secreto. La moderadora conjuntamente con el delegado de prevención, realizarán, a partir de las grabaciones, el informe de la sesión.

¿COMO SERÁ EL INFORME?
Este informe será un resumen de las distintas posturas mantenidas por los participantes en la sesión de forma anónima.
El informe, será puesto a disposición del grupo de trabajo de ISTAS21 (empresa, delegados y técnicos) que tomarán lo dicho por los trabajadores como propuestas que estudiaran para cambiar las condiciones de trabajo y reducir las exposiciones nocivas.

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Barcelona, XXXX de mayo de 2009

EL GRUPO DE TRABAJO DE ISTAS21, CONVOCA

PRIMER CÍRCULO DE PREVENCIÓN EN XXXX

El **tema** de los primeros círculos en esta empresa son las condiciones de trabajo que están en el origen de las altas exigencias cuantitativas y cómo cambiarlas para reducirlas.

Las **exigencias cuantitativas** son un factor de riesgo psicosocial que se refiere a la relación entre la cantidad de trabajo que tenemos y el tiempo disponible para realizarlo. En XXX el 80% de la plantilla del puesto de trabajo de **operario de mantenimiento** está en una situación de exposición desfavorable para la salud.

El grupo de trabajo necesita conocer ejemplos de situaciones en las que tenéis que trabajar muy rápido, no tenéis suficiente tiempo de realizar el trabajo o de llevarlo al día y saber a qué es debido. También nos interesa saber cómo cambiarias vosotros estas situaciones, cómo se podría hacer para reducir estos problemas. Se trata de que entre los operarios de mantenimiento habléis de este tema y designéis **7 voluntarios como portavoces** de vuestras valoraciones.

Solicitamos vuestra participación y agradecemos vuestra colaboración.

Lugar: XXXXX
Día: XXX mayo
Hora: 12.30 a 14.30

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

PROPUESTA GUIÓN para comprender y actuar frente las altas exigencias cuantitativas en el puesto de operario de mantenimiento.

Se quiere saber qué elementos de sus condiciones de trabajo son pertinentes para ellos y cómo los relacionan con la exposición.

Buenos días! Para los que no me conozcáis, soy XXXX,

Como sabéis, en relación a la prevención de los riesgos psicosociales nos encontramos en la fase crucial de discutir el origen de las exposiciones problemáticas y las medidas preventivas para reducirlas.
En relación a las exigencias cuantitativas, el grupo de trabajo de istas21 no halla explicaciones suficientes del porqué de la exposición tan elevada, lo que le impide concretar su origen y por lo tanto las medidas preventivas. Os hemos pedido la participación en esta sesión para comprender mejor esta exposición y ver qué condiciones de trabajo cambiar para reducirla.

Las exigencias cuantitativas son un factor de riesgo psicosocial que se refiere a la relación entre la cantidad de trabajo que tenemos y el tiempo disponible para realizarlo. En XXX el 80% de la plantilla del puesto de trabajo de operario de mantenimiento está en una situación de exposición desfavorable para la salud.

Hoy haré el papel de moderadora de este grupo de discusión, es decir, daré palabras para ordenar un poco las intervenciones de todos vosotros y tengo que cuidar de que no nos vayamos de tema. No voy a opinar sólo escucharé y os haré preguntas, si veo que no entiendo alguna cosa o necesito que me expliquéis un poco más, ya que después junto con Pablo (delegado de prevención) seremos los encargados de resumir en un informe lo que vosotros hayáis opinado aquí, por lo que nos tiene que quedar claro, para poderlo recoger y transmitir al grupo de trabajo istas21. Ellos tomarán todo lo que aquí se diga como propuestas, que estudiarán para cambiar las condiciones de trabajo y reducir las exigencias cuantitativas.

Como ya os hemos explicado (a través de notas informativas o los miembros del grupo de trabajo en persona) se trata de que

> Profundicéis en el porqué de esta exposición a las exigencias cuantitativas y propongáis cambios en las condiciones de trabajo para reducir la exposición

Os vamos a **grabar** ya que sería imposible tomar nota manualmente de todas vuestras aportaciones o lo podríamos hacer pero perdiendo muchísima de la riqueza de lo que aquí se diga.
Vuestras valoraciones son un elemento clave para que la prevención se realice en la dirección adecuada. Vuestro conocimiento de lo que pasa en esta empresa, derivado de vuestra experiencia es imprescindible. Sois vosotros los que trabajáis aquí y los que sabéis verdaderamente qué se hace, cómo se hace y cómo se podría hacer mejor para que trabajar en este puesto sea más saludable.

Todo lo que aquí se hable de forma literal es **confidencial y únicamente se usará a efectos de prevención de riesgos**. Todos debemos guardar secreto sobre el quien de lo hablado. Una vez acabada esta fase del proceso preventivo, la grabación (que estará sólo en mi poder y en el de XXXmiembro del grupo de trabajo) será destruida, de ella quedará sólo el informe. Este informe recogerá las distintas posturas aquí mantenidas. Sabéis que no estáis aquí por vuestra identidad personal (por si sois Pepito Pérez…) sino como portavoces de los trabajadores de un puesto de trabajo y así serán recogidas vuestras aportaciones que quedarán resumidas en un informe que tendrá 2 apartados como la sesión. Por un lado, el porqué de la exposición y por otro lado, qué cambiar para reducirla. Ya sabéis que estaremos dos horas aquí, una para hablar del porqué y otro de qué cambiar.

¿Alguna pregunta?
Basta de preliminares, vamos a poner hilo a la aguja.

Vamos a empezar por el porqué de las exigencias cuantitativas en el puesto de operario de mantenimiento

La gran mayoría de trabajadores en este puesto, dijo en el cuestionario que su trabajo siempre o casi siempre:
1. requería trabajar muy rápido
2. se le acumulaba el trabajo
3. no tenía tiempo de llevar al día su trabajo
4. no tenía tiempo suficiente para hacer el trabajo.

Esto, ¿a qué es debido?
Entre todos, ¿me podéis poner ejemplos de situaciones de trabajo que impliquen trabajar muy rápido o acumulaciones de trabajo, xxx?

Empiezan intervenciones de los trabajadores

Muletillas:
Profundizar: ¿en qué sentido lo dices? pon algún ejemplo que haya pasado en tu sección…

Qué participen los demás: ¿también los demás lo ven así? ¿han vivido la mismas experiencias? ¿podríais explicarlas? ¿diríais lo mismo?
Cambiar de tema: esto que estáis comentando es muy interesante pero …

Bueno, ya hemos hablado suficiente del qué y el porqué de la exposición a exigencias cuantitativas , **vamos ahora a ver cómo cambiaríais vuestras condiciones de trabajo para reducirlas**, ¿qué creéis que hay que hacer para cambiar *XXXX usar los aspectos apuntados en la primera parte de la sesión XXXX*

Muletillas:
Profundizar: ¿en qué sentido lo dices? pon algún ejemplo que haya pasado en tu sección…
Qué participen los demás: ¿también los demás lo ven así? ¿han vivido la mismas experiencias? ¿podríais explicarlas? ¿diríais lo mismo?
Cambiar de tema: esto que estáis comentando es muy interesante pero …

Resumen de círculo de prevención para concretar medidas preventivas acordadas por el grupo de trabajo.

RESUMEN MEDIDAS PREVENTIVAS DIRIGIDAS AL ENRIQUECIMIENTO DEL TRABAJO PROPUESTAS POR EL CÍRCULO DE PREVENCIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO: OPERARIO DE PRODUCCIÓN DIRECTA EN LA SECCIÓN XXXX.

El Círculo de Prevención realizado en fecha XX de junio del 2XXX, formado por operarios de producción directa de la sección XXX ha analizado el conjunto de las tareas que se realizan en la sección y las que están relacionadas, y ha identificado varias deficiencias y realizado las siguientes propuestas que concretamos en dos grandes grupos:

- Propuestas de soluciones a problemáticas que afectan a la producción y el bienestar de los trabajadores.
- Propuestas dirigidas al enriquecimiento del trabajo en la sección, que era el objetivo principal del círculo: concretar cómo se podían establecer mecanismos de participación directa grupal y la rotación de tareas, que eran las medidas preventivas acordadas por el grupo de trabajo para reducir las exposiciones en este puesto y que decidió concretar por secciones con la participación de los protagonistas.

Propuestas de soluciones a problemáticas que afectan a la producción y el bienestar de los trabajadores.

Se trata de una serie de medidas dirigidas a afrontar problemáticas concretas o puntuales relacionadas con la producción, que afectan al bienestar de los trabajadores porque pueden resultar altamente estresantes en cuanto que dificultan que la producción pueda salir a tiempo y con el nivel de calidad exigido. La mayoría de ellas pueden ser implementadas de manera más o menos inmediata, en algún caso después de un estudio técnico.

Todas estas propuestas, que no se presentan en este documento porque no son el objetivo de éste ni el espacio para hacerlo, requieren la creación de espacios formales para que puedan ser formuladas, discutidas e implementadas, y constituyen en sí mismas ejemplos del valor añadido de la

participación directa de los trabajadores. Las reuniones de sección propuestas más adelante, pueden constituir este espacio de formulación y discusión.

Propuestas dirigidas al enriquecimiento del trabajo en el puesto de operario de producción directa en la sección XXX.

Se trata de una serie de medidas dirigidas enriquecer el trabajo, es decir, a conseguir aumentar el contenido y variedad de las tareas que realiza cada uno de los trabajadores en el puesto de operario en la sección XX. "Contenido" quiere decir, en este contexto, complejidad de las tareas y participación en la toma de aquellas decisiones que les afectan.

Reuniones de sección semanales

Objetivos:	Regularizar un espacio de participación, discusión, propuesta y acuerdo sobre la realización cotidiana de las tareas. Aumentar la autonomía y la complejidad de las tareas.
¿De qué se habla en las reuniones?	Todo lo que pueda afectar a la producción que se debe de conseguir durante la semana (p.ej.: cómo y dónde se mueven las cajas, orden, quién hace qué...), problemas detectados en la producción (p.ej.: palets que se rompen...) y propuestas de soluciones (p.ej.: rechazar palets defectuosos, apilar en dos pilas maderas y tablex...)
¿Cuándo?	Después de la reunión del encargado con la dirección de producción.
Participantes:	Todos los trabajadores de la sección.
Medidas acompañantes:	Crear el espacio de tiempo y físico para reunirse.

Participación en el mantenimiento, reparación, modificación y adquisición de maquinaria y materiales.

Objetivos:	Incluir tareas de mayor complejidad:

	Influir en las mejoras de maquinaria: los mecánicos “escuchan” a los trabajadores. Influir en las adquisiciones de maquinaria y materiales: compras “escucha a los trabajadores”
Cuándo:	Puntualmente cuando los mecánicos realicen las operaciones de reparación, mantenimiento y modificación de maquinaria e instalaciones, cuando se estudie la adquisición de nuevos materiales....
Participantes:	Todos los trabajadores de la sección.
Medidas Acompañantes	Crear el espacio de tiempo Refuerzo (*feed back* de lo que se ha hecho con las propuestas...)

Valoración del grupo de trabajo istas21:

Estas propuestas son adecuadas desde el punto de vista de la prevención de riesgos psicosociales, dado que van dirigidas a mejorar la influencia y las posibilidades de aplicación y desarrollo de habilidades y conocimientos. Además, estas propuestas presentan ventajas adicionales en cuanto que pueden contribuir, potencialmente, a la mejora de otras dimensiones psicosociales, como el apoyo de compañeros y superiores y la calidad de liderazgo y la estima.

Resumen círculos de prevención para valorar la implementación de algunas medidas preventivas

El objetivo de los círculos de prevención realizados el x de mayo del 2XXX es recoger la **valoración de las trabajadoras en el puesto de operaria de producción directa respecto a la implementación de las medidas preventivas frente a algunos riesgos psicosociales que ellas propusieron en febrero del 2XXX también en el seno de un círculo de prevención.** El grupo de riesgos psicosociales de la empresaXXX compuesto por representantes de la dirección y de las trabajadoras entiende que las valoraciones de las trabajadoras son un elemento clave para que la prevención se realice en la dirección adecuada. El conocimiento de las trabajadoras de lo que pasa en la empresa derivado de su experiencia es fundamental en este caso, al ser las principales protagonistas de las medidas preventivas teniendo un conocimiento de primera mano de qué se hace, cómo se hace y cómo se podría hacer mejor para que trabajar en empresaXXX sea más saludable.

Concretamente se pretende constatar la aplicación de:

- procedimientos para **mejorar el trato de los superiores hacia las trabajadoras como profesionales y como personas**,
- procedimientos de **apoyo por parte de las encargadas en la realización de la tarea,**
- **medidas de conciliación** (jornada continuada)

que son las medidas preventivas propuestas y acordadas en el seno del comité de seguridad y salud para reducir las exposiciones nocivas a cuatro de los riesgos psicosociales que afectaban a la plantilla:

2. la baja estima: falta de reconocimiento en el trabajo, trato injusto;
3. la baja calidad de liderazgo: problemas en la planificación del trabajo, en la resolución de los conflictos, en la comunicación con las trabajadoras, en el desarrollo profesional y el bienestar de las trabajadoras;
4. las altas exigencias de esconder emociones: el trabajo requiere callarse la opinión, no mostrar emociones
5. la alta doble presencia: se necesita estar en casa y en el trabajo a la vez dadas las exigencias del trabajo en la empresa y del trabajo doméstico-familiar.

El establecimiento de procedimientos de **apoyo por parte de las encargadas en la realización de la tarea,** concretamente *que entre las tareas de las encargadas estuviera el llevar el material y accesorios necesarios al puesto, que vigilaran el buen estado de las herramientas y suministraran nuevas de forma ágil, en general que ayudaran a las trabajadoras en la realización del trabajo.*

Sobre el papel de las encargadas cuando se producen acumulaciones:

En la mayor parte de secciones representadas hay un acuerdo sobre el hecho de que habitualmente se producen acumulaciones de trabajo. De manera generalizada, se considera que la faena suele ser muy desigual y que hay momentos de mucha acumulación y de tiempos perdidos. Creen que el origen de las acumulaciones no tiene que ver con las tareas de las encargadas sino con otros aspectos de fuera y dentro del centro de trabajo. Ponen como ejemplos la planificación que no es realista (por ejemplo en estos momentos hay muchas trabajadoras nuevas en las operaciones, ellas van más despacio y eso no se tiene en cuenta) o el diseño de las cadenas que son muy largas o que se tarda mucho en sacar la producción de una sección y pasarla a otra. Con todo consideran que la encargada podría apoyarlas más cuando el trabajo llega a la sección, para que ante las acumulaciones el trabajo sea más fácil y rápido. En esas circunstancias, en muchas secciones las encargadas siguen sin mover los carros, abastecer los puestos de prendas, ordenar el trabajo (por colores, por dificultad…) para facilitar el producir al ritmo que se necesita.

Otro momento crítico es el momento de cambio de faena. Aquí las encargadas no indican bien para quien es cada faena y esto provoca que la trabajadora tenga que estar levantándose y comprobando para quien es la faena cada vez.

Por otra parte y considerándolo un problema coyuntural pero que necesita de solución plantean como origen de las acumulaciones el poco tiempo que dedican las encargadas a las trabajadoras en formación, aunque sean trabajadoras con experiencia son operaciones largas que necesitan más tiempo de dedicación, son imposibles de aprender con que lo expliquen una vez. Las trabajadoras consideran que una parte de las encargadas no tienen paciencia y no saben enseñar, creen que este aspecto debería mejorarse.

Propuesta:

Consideran que una trabajadora de la sección, de manera rotativa, debería dedicarse a distribuir el trabajo equitativamente cuando hay acumulaciones o embudos y a tener en cuenta el momento crítico del cambio de faena para evitar la pérdida de tiempo de

las trabajadoras. Esta trabajadora también podría evitar los favoritismos si se encargara de repartir equilibradamente la faena.

Sobre el papel de las encargadas en relación al mix:

Del mix se informa diariamente pero creen que no es equilibrado, depende de los días y por cadenas (en forro no afecta tanto por ejemplo). Tal y como se ha planteado para las acumulaciones consideran que las encargadas no realizan el trabajo necesario para facilitar la faena: no informan de los problemas y no apoyan su trabajo pues en esa circunstancia no ordenan el trabajo (por colores, por dificultad) y reparten la faena sin mirarla lo que obstaculiza el producir al ritmo que se necesita.

Se propone la medida anterior

Sobre el papel de las encargadas en el aprovisionamiento de herramientas, accesorios y en el mantenimiento de la maquinaria:

Es unánime la queja en relación al mal estado de las herramientas y maquinaria y a la falta de agilidad del aprovisionamiento de herramientas y accesorios y del mantenimiento y adaptación de las máquinas. En este caso, hay una diferencia importante entre americana y pantalón. En pantalón el problema es tan grave que las trabajadoras traen utensilios propios para trabajar. Aprovechan para quejarse de que hay que cambiar la altura de los carros, faltan sillas, cojines, barras, caballetes…. Así mismo la mayoría considera que las encargadas no agilizan los problemas relativos a herramientas, maquinaria y accesorios, bien por dejadez, bien porque tienen tanto trabajo que no pueden, bien porque no está en sus manos.

Propuesta:
Que de manera rotativa, una trabajadora de la sección se dedique a comprobar que no falten accesorios y agilizar el aprovisionamiento de herramientas y el mantenimiento de la maquinaria.

Sobre el papel de las encargadas en la valoración del trabajo ante la dirección:

Es unánime la consideración de que las encargadas no apoyan a las trabajadoras en la valoración de la cantidad de trabajo y del puesto ante la dirección.

Además comentan que en muchas ocasiones no se atreven a plantear las sugerencias o propuestas de las trabajadoras a la dirección.

El establecimiento de procedimientos para **mejorar el trato de los superiores hacia las trabajadoras como profesionales y como personas**, concretamente *que entre las tareas de las encargadas estuviera por un lado, consultar en el día a día a las trabajadoras para evitar fallos, trabajar mejor, reaccionar ante los imprevistos etc. valorar sus opiniones y explicar el porqué se aceptan o rechazan sus propuestas; por otro lado, tratar siempre con respeto a las trabajadoras en todas las situaciones (cuando se producen errores, al plantear cambios de tarea, cuando no se llega a los objetivos, evitar comparaciones, etc.)*.

Sobre el trato como personas de las encargadas a las trabajadoras:

Las trabajadoras consideran que el trato de las encargadas a las trabajadoras como personas ha ido mejorando como regla general. De las valoraciones de las

trabajadoras podríamos concluir que las instrucciones de la dirección y los cursillos han surtido efecto en relación al trato como personas.

Con todo aún quedan secciones en las que la encargada no respeta a las trabajadoras (grita, las humilla…), se dirige a ellas con malas maneras. Las trabajadoras consideran que esta situación es inadmisible y que la dirección tiene que actuar para obstaculizarlo.

Así mismo, es unánime la apreciación de que se ha dejado de tratar a las trabajadoras con favoritismos, con dos secciones como excepción. En una el favoritismo es muy visible, en otro es más sutil: la encargada hace la vista gorda ante la situación de que unas trabajadoras cogen las mejores faenas.

Sobre el trato como profesionales de las encargadas a las trabajadoras

Valoración de la opinión de las trabajadoras por parte de las encargadas y de la dirección:

Es unánime la valoración de que las encargadas no permiten a las trabajadoras dar su opinión sobre cómo realizar el trabajo ni en la cotidianeidad ni cuando se producen imprevistos, fallos o errores. En esto casos también se remarca que ni tan sólo les informan. Esta poca valoración de su profesionalidad las lleva a considerarse meros apéndices de la máquina (*estás para hacer los movimientos no se te permite pensar*) pese a los años de experiencia (l*a medicina son 10 años, nosotros llevamos veintitantos y aún no podemos ni opinar)*. De manera general, el sentir es que “No se valora tu opinión, ni tu experiencia”.

En algunas secciones se ha producido un pequeño avance en este tema, las encargadas escuchan pero parece haber generado frustración ya que estas no explican si lo van a tener en cuenta, si lo van a trasladar a la dirección, si tiene sentido… es decir no hay una respuesta, la trabajadoras se cansan de esperar y tienen la sensación de que no ha valido la pena.

No hay una obstaculización formal a dar la opinión, pero hay un desánimo generalizado porque no se tiene en cuenta y en la mayor parte de secciones ni tan sólo se escucha. Como ejemplo de los límites a los que llega la desvalorización en algunas secciones las trabajadoras se quejan de que no pueden ayudar a las compañeras nuevas delante de la encargada.

Así mismo plantean que esta poca consideración a sus conocimientos es compartida por la dirección que cambia los métodos o la distribución de la maquinaria (por poner un ejemplo actual) sin hablar con las operarias. Concretan que en ocasiones, ante cambios de método, a la trabajadora no se le explica el motivo del cambio hasta que

ha cometido varios errores y ella pide la explicación. Tienen una percepción generalizada de que hay cambios justificados y cambios, que para ellas no tienen ningún tipo de justificación y nadie se la da.
Algunas trabajadoras van más allá y consideran que los directivos tampoco escuchan a las encargadas.

Propuesta:

- Que las encargadas y la dirección SIEMPRE explique y justifique los cambios y SOBRETODO QUE CON ANTERIORIDAD les permita ser partícipes en la decisión, hablando más y planteando el tema de manera menos imperativa: ¿Qué te parece? ¿lo intentamos a ver cómo sale?
- Que el responsable de calidad hable siempre con las trabajadoras antes de proponer un cambio.
- Que cuando las trabajadoras hagan una petición o una propuesta se dé una respuesta concreta por parte de las encargadas y si no puede ser inmediata porque no depende de ellas, que se dé un plazo de contestación.

Valoración de la cantidad frente a la profesionalidad:

Todas las trabajadoras se quejan de que no se valora la profesionalidad y lo muestran aduciendo que lo único que tiene remuneración es la cantidad de prendas elaboradas. Valoran muy positivamente los cambios de tareas ya que suponen un enriquecimiento como profesional, reducen la monotonía y son positivos desde el punto de vista ergonómico pero muestran un rechazo mayoritario a ser protagonista de estos cambios ya que suponen pérdidas económicas. Sobretodo en pantalón donde las trabajadoras no se atreven a aplicar los correctivos y donde se producen más cambios de operación (hay gente que diariamente está en 3 operaciones y que realiza mucho movimiento). Queda claro que no se justifica el tiempo de manera igual en pantalón que en la americana, lo que consideran que provoca desigualdades importantes.

Para acabar decir que hay secciones en las que las trabajadoras se muestran contentas con el trato como profesional y persona de la encargada. Las trabajadoras consideran que ello debería saberse para visualizar que el trabajo de las encargadas puede hacerse de otra manera.

Propuesta:
Que se compense el cambio de operación, puesto que SIEMPRE supone una merma económica en la prima

El establecimiento de medidas de **conciliación**, concretamente *cambiar de jornada partida a jornada continuada.*

Se ha implementado la jornada continuada y se valora muy positivamente. Con todo, para una parte de la plantilla el traslado de XXXX a XXXXX pone sobre la mesa de nuevo el problema de la doble presencia: por una parte ganan una hora (jornada continuada) pero por otra pierden dos horas (traslados).

También es unánime el planteamiento de que han perdido un tiempo y espacio de comunicación entre las trabajadoras (ya no se ven en el comedor). Lo que se agrava por el hecho de que cada vez la dirección es más estricta en relación a dejar hablar en el trabajo.

Se plantea como problema que persiste la flexibilidad, que rompe su organización familiar.

Propuesta:
- Que se respete lo firmado en el calendario con el comité durante todo el año (que se reduzca la flexibilidad)
- Consideran que el problema del desplazamiento y la pérdida horaria es la ruta del autocar, si se pudiera contar con dos micro-buses la ruta se podría partir por la mitad, reduciéndose el tiempo de traslado.

En Barcelona, a XXX de 2XXX.

Anexo IX. Ejemplos de matriz de exposición, origen y medidas preventivas

EXPOSICIÓN Y LOCALIZACIÓN	CONCRETAR LA EXPOSICIÓN	ORIGEN	MEDIDAS PREVENTIVAS
Exigencias psicológicas cuantitativas **61,59%** trabajador@s expuest@s a la situación más desfavorable para la salud. Comercial y técnico (**77,7%**); jefes (**75%**); ASL (**66,6%**); ayudante de cocina (**63,6%**); marmitón, pinche y limpieza (**63,6%**); administrativ@s (**61,9%**); cocinero y repostero (**60%**);; camarer@, ayudante camarer@ y ayud. conductor (**55,56%**); Hombres (**77,2%**) Monitores (**60%**)	Requiere trabajar muy rápido.	Plantilla ajustada (competitividad basada en reducir costes, materia prima ya es imposible y ahora sólo pivota en plantilla). La situación se agrava cuando existe absentismo.	**Liberar tiempo**: 1. **mejorar equipamientos y útiles (que las tijeras corten bien, que funcionen los lavavajillas…)**, 2.generalizar platos más sencillos de preparar , **Redimensionar** necesidad de plantilla: 3. Contratar personal y crear brigada volante experimentada (puesto rotativo) para los centros; 4. Contratar soporte administrativo para técnicos y mejorar situación administrativas.

EXPOSICIÓN Y LOCALIZACIÓN	CONCRETAR LA EXPOSICIÓN	ORIGEN	MEDIDAS PREVENTIVAS
Estima 60,8% de la plantilla en situación más desfavorable para la salud Técnico (72,7%)	Los superiores me dan el reconocimiento que merezco (30%). En mi trabajo me tratan injustamente (60%). Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que realizo, el reconocimiento que recibo en mi trabajo me parece adecuado (20%).	Los profesionales reciben el reconocimiento de su trabajo por parte de los usuarios, pero no por parte de la empresa (se contrata antes de promocionar). Existe malestar entre gran parte de los trabajadores/as respecto a la relación entre el salario y las responsabilidades.	Tener en cuenta la promoción interna de los trabajadores: realizar convocatorias de puestos de trabajo vacantes en el ámbito interno antes de convocar externamente la plaza vacante. Realizar una adecuación salarial del personal a las funciones y responsabilidades reales.

EXPOSICIÓN Y LOCALIZACIÓN	CONCRETAR LA EXPOSICIÓN	ORIGEN	MEDIDAS PREVENTIVAS
Calidad de liderazgo: 79% trabajadoras en el puesto de operaria de producción directa en situación de exposición más desfavorable para la salud	Los superiores no se comunican bien (59,5%), no planifican bien trabajo(53,3%), no resuelven bien los problemas (73%), no se aseguran de que tengan oportunidades de desarrollo profesional(71,2%)	Política empresarial de gestión de la mano de obra y habilidades superiores	**Medidas preventivas planteadas por el Grupo de Trabajo:** Definir procedimientos de gestión de personas con el objetivo de mejorar el apoyo de superiores y encargadas en la realización del trabajo y el trato como personas y profesionales. Medidas de acompañamiento: Formación a superiores y encargadas para la implementación de nuevos procedimientos. **Medidas preventivas concretadas en círculo de prevención:** **Procedimientos para mejorar el apoyo de encargadas**: Que entre las tareas de las encargadas esté: - distribuir el material -distribuir accesorios - vigilar el buen estado de las herramientas - agilizar el mantenimiento de la maquinaria - en casos de acumulación de trabajo: mover carros, clasificar el material por colores, dificultad. etc. **Procedimientos para mejorar el trato como profesionales y personas por parte de los superiores y encargadas:** - Que las encargadas informen de los cambios y consultas en el día a día para evitar fallos, para trabajar mejor ante imprevistos, etc. - Que los superiores antes de cambiar un método les consulten y cómo mínimo lo justifiquen. - Que las traten con respeto, es decir, que no les chillen, humillen y comparen con otras trabajadoras. *Se encuentra más información sobre la implementación de estas medidas en anexo de círculos de prevención Anexo VIII*

EXPOSICIÓN Y LOCALIZACIÓN	CONCRETAR LA EXPOSICIÓN	ORIGEN	MEDIDAS PREVENTIVAS
Posibilidades de desarrollo: 91,2% trabajadoras en el puesto de operaria de producción directa en situación de exposición más desfavorable para la salud	No se puede aplicar y mejorar habilidades y conocimientos(69,5%), el trabajo no es variado (88,6%) el trabajo no requiere que tengas iniciativa (90%) el trabajo no permite aprender cosas nuevas (62,1%)	- Parcelación del trabajo en movimientos de corta duración, - estandarización de la forma de realización de las tareas, - división radical entre tareas de ejecución y concepción, - control piramidal	**Medidas preventivas planteadas por RR.TT** 1. Movilidad funcional a tareas de otras secciones que suponga un enriquecimiento: aumentar el contenido –complejidad del trabajo y la variedad – cantidad. 2. Establecer mecanismos de participación efectiva en la toma de decisiones relacionadas con la propia tarea y las de la sección en la que se trabaja, acercando tanto como sea posible la ejecución a la concepción de todas las dimensiones del propio trabajo (aumentar la autogestión en el contenido y condiciones de trabajo): Medidas acompañamiento: a) Plan de formación para mandos intermedios y trabajadores/as b) Revisar estructura salarial **Medida preventiva planteada por dirección empresa** Círculos de calidad con el objetivo de mejorar la eficiencia de procesos, aumentar calidad y el rendimiento empresarial, diseño jerárquico y estandarizado; en horas de trabajo; participación voluntaria.

			Medidas preventivas consensuadas **Círculos de calidad. Características**: - Decisión consensuada entre dirección empresa y RRTT de: - Temas a tratar: 50% mejorar condiciones de trabajo; 50% mejorar eficiencia. - Identificación de secciones, operaciones y trabajadoras según tema - Implementación de propuestas previa evaluación de que no supone empeoramiento de condiciones de trabajo, atendiendo a criterios propuestos por RRTT (no intensificación, no estandarización, no inseguridad, no competitividad, no impacto empleo…) - Realización de una reunión informativa con todas las trabajadoras vinculadas para explicar el proceso para decidir voluntariamente su participación. - Todas las voluntarias participan en los círculos, que como máximo son de ocho trabajadoras. - Sesiones de los círculos de hora y media. Se proponen dos por tema pero se realizan tantas sesiones como sean necesarias para analizar todo el proceso y realizar la propuesta de mejora. - Formación previa de ocho horas sobre prevención de riesgos psicosociales, círculos de calidad y habilidades de trabajo en grupo para todas las participantes. **Promoción interna para cobertura de las vacantes en puestos de mayor cualificación en producción directa.** Diseño consensuado de procedimiento y criterios de acceso y valoración. Estas medidas preventivas sirven también para mejorar la influencia (círculos de calidad) y la estima (círculos de calidad y promoción interna).

EXPOSICIÓN Y LOCALIZACIÓN	CONCRETAR LA EXPOSICIÓN	ORIGEN	MEDIDAS PREVENTIVAS
Doble presencia: 50% plantilla en situación de exposición más desfavorable para la salud 73,4% mujeres en situación de exposición más desfavorable para la salud	Hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez (60%)	Insuficientes medidas de conciliación para colectivo de trabajadoras con altas cargas doméstico-familiares	1. Introducir progresivamente jornada intensiva de 6 a 14h, evita pérdida salarial de jornada reducida por cuidado de personas dependientes 2. Calendarización de la distribución irregular de la jornada en producción directa (flexibilidad) Se ha incorporado a la negociación del Acuerdo Calendario.

EXPOSICIÓN Y LOCALIZACIÓN	CONCRETAR LA EXPOSICIÓN	ORIGEN	MEDIDAS PREVENTIVAS
Exigencia esconder emociones 67,47% trabajador@s expuest@s a la situación más desfavorable para la salud. Camarer@, ayudante camarer@, ayud. conductor (88,8%); ASL (76,3%); cociner@ y reposter@ (73,3%); administrativ@s (68,1%); comercial y técnico (55,5%).	Requiere callar la opinión y esconder sentimientos.	Doble origen: **1. Relación con comensal/cliente** 1.1.Es un trabajo de cara público pero el comensal no es complicado, *hay que hacer un poco de actor* pero este no se considera el problema principal entre trabajadores de centros. 1.2. No puede hacerse lo que pretende el cliente al precio que pretende ya que provoca un conflicto con las condiciones de trabajo **2.Relación superiores/trabajadores** 2.1 Hay miedo a diferir (*no se quiere ser la oveja negra*) y además no es efectivo diferir (no tiene repercusión en las condiciones de trabajos). 2.2. No hay "espacio" para opinar. 2.3. No hay tiempo para escuchar	**<u>Relación cliente</u>:** 1. La dirección ha de determinar unos límites a la demanda del cliente para que no suponga empeoramiento de condiciones de trabajo. 2. Formación en técnicas de asertividad y resolución de conflictos dirigida a comercial y mandos para contestar demandas imposibles del cliente. **<u>Relación superiores/trabajadores</u>:** 3. Sumar a los criterios económicos, criterios sociales en la evaluación a mandos (rotación empleados). 4. Establecer mecanismos de participación efectiva de los trabajadores en la toma de decisiones relacionadas con la propia tarea y las del departamento en el que se trabaja, acercando tanto como sea posible la ejecución al diseño de todas las dimensiones del propio trabajo (aumentar la autogestión en relación al cómo se trabaja)

EXPOSICIÓN Y LOCALIZACIÓN	CONCRETAR LA EXPOSICIÓN	ORIGEN	MEDIDAS PREVENTIVAS
Inseguridad El 77,8% de la plantilla está en la situación más desfavorable para la salud Puesto de trabajo: Cajero-a/ reponedor-a: 92% JZ/RT/ADJRT: 57,89%	71% plantilla está preocupada por las variaciones salariales 51% está preocupada por variar el horario 42% plantilla está preocupada por cambios de tareas	**Variación del salario:** **-** Subjetividad en la asignación de tramos y mejoras. - Subjetividad por parte de los responsables de coerción. - El aumento de horas en su jornada de trabajo no es automática con el aumento de su salario **Variación de horario** - Variación de los planes de trabajo sin preaviso. - Posible subjetividad por parte de los responsables en aplicar los horarios. **Variación de tareas** - Distribución de tareas de forma subjetiva. - Realización de funciones que no correspondan a la categoría. - Indefinición de límites, donde empiezan y acaban las tareas propias de los diferentes puestos de trabajo.	1. Describir las tareas, funciones y el salario, marcando prioridades claras y objetivas del puesto de trabajo, de forma justa y conocida por los trabajadores. ▪ Para resolución de los conflictos de prioridades que se creen frente a órdenes contradictorias, se atenderá prioritariamente a la orden dada por el mando superior. Si tienen el mismo rango, se atenderá prioritariamente a la orden del mando que tenga más antigüedad en el centro. 2. Definir calendarios a principio de año, tal y como se establece en la resolución de ITSS del año 2003 (a fecha de hoy aún no cumplida) concretando la jornada diaria y semanal (horarios: ordenación diaria de la jornada: hora de entrada y salida; y ordenación semanal: concretar días de la semana y marcando festivos y vacaciones). 2.1. Consolidación de horarios habituales: Mantener horarios y jornadas en los casos de trabajadores/as que están realizado dicho horario desde hace más de 6 meses, mediante documento escrito facilitando copia al trabajador/a implicado/a. 2.2. Mediante documento escrito consolidación del procedimiento para pasar a turno fijo: cuando haya una vacante en el turno fijo, adjudicación al/la trabajador/a más antiguo/a. 3. Con criterios objetivos parar la limitar el cambio indiscriminado de centro de trabajo (tienda), se cubrirán las vacantes de cualquier tipo mediante <u>nuevos contratos</u>. ▪ Alternativa: Se creará una **plantilla flotante** para cubrir bajas y ausencias imprevistas**,** con las siguientes

EXPOSICIÓN Y LOCALIZACIÓN	CONCRETAR LA EXPOSICIÓN	ORIGEN	MEDIDAS PREVENTIVAS
		- Subjetividad en la valoración de las nuevas tareas asignadas debido al cambio o posible promoción de categoría. - Asignación de nuevas tareas ante una nueva promoción. - Posibilidad de cambio de centro de trabajo.	condiciones: ▪ Contratación de personal con condiciones de plantilla flotante formada por las diferentes categorías. ▪ El trabajador de la plantilla flotante estará asignado a la Delegación de Barcelona. ▪ Las gestiones burocráticas (nóminas, bajas médicas, etc.) se realizarán en el centro de trabajo más cercano al domicilio del trabajador/a. ▪ Los trabajadores de la plantilla flotante tendrán asignados los centros de actuación por criterios de proximidad y movilidad: El centro asignado no puede estar a más de 20 km de distancia del lugar de residencia del trabajador/a, mediante desplazamiento en transporte público, o no puede superar un tiempo de desplazamiento de 45 minutos desde su casa al centro de trabajo asignado En cualquier caso, los desplazamientos mediante kilometraje o transporte público va a cargo de la empresa. ▪ Esta plantilla flotante trabajará en un horario diario fijo. ▪ Realizaran las mismas tareas y funciones durante el periodo que permanezca en la plantilla flotante. ▪ Durante este periodo de tiempo, el trabajador recibirá un plus por este concepto. ▪ Posibilidad de incorporarse voluntariamente a plantilla fija pasado 2 años tiempo de permanecer como plantilla flotante. ▪ Para el resto de condiciones de trabajo se aplicaran las mismas condiciones que el resto de la plantilla

EXPOSICIÓN Y LOCALIZACIÓN	CONCRETAR LA EXPOSICIÓN	ORIGEN	MEDIDAS PREVENTIVAS
			4. Establecer procedimientos internos con criterios objetivos para la distribución y asignación de tareas según funciones y grupo profesional, de forma justa y conocida por los trabajadores. ▪ Que abarque a todos los trabajadores de forma rotativa (una propuesta es que el criterio objetivo sea la antigüedad de los trabajadores, para decidir por qué trabajador se empieza y cual es el orden). ▪ Permitir la permuta entre trabajadores (si tu no puedes, el trabajador sea quien lo intercambia con otro trabajador). 5. Establecer procedimientos internos con criterios objetivos para los cambios en la jornada (alargamientos y reducciones de jornadas, cambio de horario, de día de la semana de fiesta intersemanal…) de forma justa y conocida por los trabajadores. ▪ Que sea rotativo en la adjudicación (una propuesta es que el criterio objetivo sea la antigüedad de los trabajadores). ▪ Permitir la permuta entre trabajadores (si tu no puedes, el trabajador sea quien lo intercambia con otro trabajador). ▪ Compensar en tiempo a disposición del trabajador los alargamientos de jornada. 6. Definir clara y objetivamente los procedimientos internos de aplicación para la asignación de tramos salariales, de forma justa y conocida por los trabajadores.

EXPOSICIÓN Y LOCALIZACIÓN	CONCRETAR LA EXPOSICIÓN	ORIGEN	MEDIDAS PREVENTIVAS
Exigencias cuantitativas % de exposición a situación más desfavorable para la salud. Conjunto de la plantilla: 72% Distribución según tarea: Camareras de pisos: 90% Oficina y mantenimiento: 65% Tareas con personas a cargo: 42% Tareas de restauración: 35% *Nota: debido a la distribución tan desigual según realización de tarea se decide iniciar el trabajo por el colectivo de las camareras de piso*	Respuesta de las "camareras de pisos" en la distribución de frecuencias y categoría "siempre+ muchas veces" ¿Tienes que trabajar muy rápido? 92% ¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?93% ¿Tienes tiempo de llevar al día tu trabajo? 12% ¿Tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo?10%	Para concretar origen y medidas preventivas, además de las reuniones del grupo de trabajo se ha realizado un circulo de prevención con la participación de 9 camareras de piso	
		- El nº de habitaciones por camarera es muy elevado, más teniendo en cuenta el tiempo dedicado a la limpieza de las dependencias comunes - No se tiene en cuenta el nº de personas que ocupan las habitaciones - Existe una descoordinación con recepción de manera que se acumula la tarea en la segunda parte de la jornada - Cuando se acumulan bajas aumentan mucho la carga de trabajo - Algunas tareas requieren mucho tiempo y esfuerzo: hacer las camas, limpiar las bañeras - Muchos carros no funcionan bien y están mal organizados	- Disminuir el nº de habitación /camarera: de 24 a 22 - Las habitaciones con más de 2 personas contaran como 1,5 habitación - Disminuir el tiempo de limpieza de espacios comunes: de 1,5 a 1 hora - Aumentar la plantilla habitual en dos personas - Se sustituirán las bajas que tengan una duración prevista superior a 7 días - Recepción programará la distribución de tareas al inicio de cada turno de trabajo - Se modificarán las bañeras, se utilizarán sabanas bajeras ajustables, y se sustituirán las camas habituales por camas elevables - Se estudiará una propuesta para la mejora ergonómica y de organización de los carros

Anexo X. Intervención preventiva ante los riesgos psicosociales

1. Posibilidades de intervención 185
2. Intervenciones existentes: tratamiento y protección, centradas en el individuo y boom comercial de escasa calidad 187
2.1. ¿Por qué las intervenciones se centran en el individuo y son reactivas? 188
3. Intervenciones necesarias: cambios organizacionales para combatir los riesgos psicosociales en origen. 191
3.1. Enriquecer el contenido del trabajo. 194
3.2. Trabajar de forma cooperativa 198
3.3. Una ordenación de la jornada compatible 200
3.4. Salarios justos, ritmos y plantillas razonables 201
3.5. Informar sobre lo cotidiano 203
3.6. Estabilidad en el empleo 203

Como se ha desarrollado en el capítulo 1 del presente manual, contamos con una fuerte, rigurosa y amplia demostración científica de que los riesgos psicosociales son condiciones de trabajo, derivadas de la organización del trabajo, que pueden perjudicar la salud de los trabajadores y trabajadoras. En el ámbito laboral, desde la perspectiva de la prevención, los riesgos psicosociales representan la *exposición* (es decir, aquello que habrá que identificar, localizar y medir y que queremos reducir o eliminar), la organización del trabajo el *origen* (es decir, aquello sobre lo que habrá que actuar para eliminar, reducir o controlar la exposición a los riesgos psicosociales), y el estrés, *el precursor* de las enfermedades o trastornos (cardiovasculares, musculo-esqueléticas o de salud mental entre muchos otros) que son los efectos en salud de esta relación nociva.

En este campo como en otros de la salud laboral, se interviene poco. Aunque hemos avanzado, en la mayoría de empresas españolas ni tan siquiera se ha realizado el paso previo (el de la evaluación de riesgos psicosociales), en la minoría de empresas en las que se han evaluado los riesgos psicosociales (con métodos de dudosa calidad) no se desarrolla una intervención posterior, obviando la finalidad preventiva de la evaluación.

Una vez identificadas las exposiciones a factores de riesgo psicosocial (condiciones de trabajo para las que hay demostración científica de su efecto nocivo para la salud) con métodos adecuados desde el punto de vista científico, operativo y legal, habría que desarrollar las medidas necesarias para su eliminación o control.

Atendiendo a la evidencia de los trabajos científicos y siguiendo las directrices de la normativa vigente nacional (Ley de Prevención de Riesgos Laborales y Reglamento de los Servicios de Prevención) y europea (Directiva marco), para prevenir habría que combatir los riesgos en su origen y adaptar el trabajo ("concepción de los puestos de trabajo, elección de equipos y métodos de trabajo y producción") a la persona, evitando el trabajo monótono y repetitivo. Es decir, la prevención de riesgos psicosociales implicaría introducir cambios en la organización del trabajo. Las transformaciones que se están introduciendo en muchas empresas de la mano de los procesos de mejora de calidad o de la organización del tiempo de trabajo son prueba de que la organización del trabajo no es intocable. Se trata de introducir cambios favorables para la salud, que ésta sea considerada un objetivo en la vida diaria de las empresas.

1. Posibilidades de intervención

Se ha utilizado diferente terminología para conceptuar los diferentes tipos de intervención ante los problemas de salud laboral y comprobamos que la misma terminología es utilizada para referirse a intervenciones bien distintas. Ante esta cierta confusión respecto a la caracterización conceptual de las intervenciones en salud laboral explicitaremos a continuación cómo lo entendemos nosotros.

Ante los problemas de salud laboral se puede intervenir bien de forma terapéutica bien de forma preventiva. Entenderemos por intervención terapéutica la que se centra en el tratamiento de la anomalía de la salud detectada, es una intervención focalizada en curar a la persona, tratándola desde el punto de vista médico. Entenderemos por intervención preventiva, aquella que se desarrolla antes de que se produzca la alteración de la salud o bien sirve para controlarla, a fin de evitar su reiteración. Intervenimos en las condiciones de trabajo eliminado el factor de riesgo o bien protegemos a los trabajadores a través de mecanismos colectivos o individuales, cuando eliminar el factor de riesgo no es posible. Así, en relación con las intervenciones preventivas, otra cuestión básica a considerar es el ámbito en el que éstas se llevan a cabo: bien en las condiciones de trabajo (prevención/protección) o en el individuo (protección). De esta forma, tratar un trastorno de salud por más que se haga de forma precoz, no se puede considerar una intervención preventiva en el ambiente de trabajo (el examen de salud periódico tampoco).

En las últimas décadas como señalan Benavides, García y Frutos[1] citando diversos estudios, las intervenciones preventivas han demostrado un mayor grado de impacto sobre la salud del conjunto de la población que las intervenciones terapéuticas. A pesar de ello, las intervenciones preventivas son escasas. El problema de su puesta en práctica se señala en una doble vertiente: por una parte, unos resultados poco visibles a corto plazo que requieren la participación de personas que nunca desarrollarán la enfermedad; y por otra, determinados intereses económicos y políticos por conservar situaciones que aunque peligrosas para la salud de la mayoría, son beneficiosas para una minoría.

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

[1] Benavides FG, García AM, Ruiz-Frutos C. “La salud y sus determinantes”. En: Benavides FG, García AM, Ruiz-Frutos C. *Salud Laboral. Conceptos y técnicas para la prevención de riesgos laborales*. Segunda Edición. Masson. Barcelona: 2000.

El tratamiento incluye a corto plazo, tratar la sintomatología del estrés negativo y a largo plazo las enfermedades derivadas. No es objeto de este trabajo la vigilancia de la salud por lo que no se van a desarrollar más explicaciones al respecto. Sin embargo queremos señalar que aunque el tratamiento va a tener efectos positivos, si el trabajador o la trabajadora vuelve a un entorno laboral en el que persisten los estresores, los efectos beneficiosos del proceso médico no van a durar[2] [3]. Más aún, diversos estudios relativos a la reducción de las enfermedades cardiovasculares han demostrado que la integración de la prevención de riesgos y la promoción de la salud es básica pero en la dirección opuesta a la que se plantea en el discurso dominante. Los trabajadores están más dispuestos a participar en actividades relativas a la promoción de la salud en la empresa (control del consumo de tabaco o de la nutrición), si el empresario ha realizado cambios en la organización para reducir la exposición a los riesgos laborales. Demasiadas veces los programas de promoción de la salud se usan como substitutos de la acción preventiva siendo entonces de una eficacia muy limitada[4].

La prevención de los riesgos psicosociales puede implicar medidas dirigidas a cambiar los factores de riesgo psicosocial o a "cambiar" a los trabajadores desarrollando sus capacidades para afrontar esos factores de riesgo (coping), pueden ser medidas tendentes a eliminar el riesgo o medidas tendentes a proteger del riesgo.

Los programas de prevención cuyo núcleo de cambio es el individuo consisten en modificar las respuestas ante los estresores a partir de enseñar y usar capacidades para afrontarlos (coping). Programas de relajación, de reinterpretación cognitiva de situaciones estresantes para hacerlas parecer menos amenazantes, para aprender a confiar en uno mismo, pueden ser ejemplo de ello. Como plantea Karasek[5] se trata de aumentar la tolerancia ante los estresores (factores de riesgo psicosocial) o la capacidad de enfrentarse con ellos. En realidad más que de prevención estaríamos hablando de protección individual.

---

[2] Fisher J, Belkic K. "A public health approach in clinical practice". En Schnall P, Belkic K, Landsbergis PA, Baker D (ed). *The workplace and cardiovascular disease*. Occupational Medicine: State of the Arts Reviews. Philadelphia: Hanley and Belfus 2000.

[3] Murphy LR. "Stress management in work settings: a critical review of the research literature". *American Journal of Health Promotion*, 1996.

[4] Sorensen G, Stoddard A, Ockene JK, Hunt MK, Youngstrom R. "Worker participation in an integrated health promotion/health protection program: Results from the WellWorks Project". *Health Education Quarterly* 1996.

[5] Karasek R. "Stress prevention through work reorganization: A summary of 19 international case studies". En 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).

Los programas de prevención cuyo núcleo de cambio son los factores de riesgo psicosocial, consisten en modificar el contenido de las tareas, las relaciones entre trabajadores y entre trabajadores y superiores en la realización de la tarea, las prácticas empresariales de gestión de la mano de obra (contratación, asignación de tareas, promoción, movilidad funcional y geográfica, ordenación de la jornada, estructura salarial…) y de la producción de bienes o servicios (tecnologías, métodos de trabajo, subcontratación, ….). Por ejemplo el enriquecimiento de los contenidos del trabajo bien a través de la movilidad funcional ascendente bien a través de la recomposición de procesos, aumentar las posibilidades de decisión de los trabajadores en la realización de su trabajo, diseñar el trabajo para realizarlo en equipo, flexibilizar la ordenación de la jornada teniendo en cuenta tanto las necesidades de la producción/servicio como de los trabajadores/as, el aumento de las habilidades y conocimientos de los mandos intermedios para la gestión participativa, el incremento de la influencia de los trabajadores antes los cambios de las condiciones de trabajo, el reconocimiento del trabajo bien hecho, cambiar herramientas y utensilios para que sean más productivos, adecuar la planificación… Unas transformaciones que implican a su vez, cambios en la política global de la empresa, del papel de los directivos, mandos intermedios y trabajadores y trabajadoras.

2. Intervenciones existentes: tratamiento y protección, centradas en el individuo y boom comercial de escasa calidad

En los pocos casos en los que se interviene, no se cambian las condiciones de trabajo sino que se pretender cambiar al trabajador[6].

Está demostrado que éstas medidas orientadas al individuo consiguen escasos resultados, las empresas gastan mucho dinero, se enriquecen las consultoras, pero los trabajadores siguen trabajando en condiciones no saludables y padeciendo las enfermedades de ello derivadas. Lamentablemente han pasado más de veinte años desde la indicación del profesor Levi[7] *"una onza de prevención es más valiosa que una libra de curación"* y sin embargo sigue sin ser vigente. Su observación de que en las empresas se apuesta por las intervenciones contra los precursores de la enfermedad o la enfermedad misma es totalmente actual, igualmente que la intervención que usa para ejemplificarlas: ante una situación de trabajo muy monótona y con exigencia de alta atención que había provocado una ulcera péptica "*el médico intervendrá con*

[6] Kompier MAJ, Kristensen TS. "Organizational work stress interventions in a theoretical, methodological and practical context". En: *Stress in the workplace: past, present and future*. Wurr Publishers Ltd. London: 2001.

[7] Levi L. *Preventing work stress*. Addison-Wesley, Reading, Massachussets, 1981

ácidos neutralizadores y con tranquilizantes que inhiben el aumento de impulsos del cerebro al estómago o duodeno". Aunque estos métodos no pueden desaparecer y sirven cuando la enfermedad se ha desarrollado, es muy importante que se apliquen medidas que vayan directamente a las causas en el trabajo, medidas cuyo objetivo sea cambiar las condiciones de trabajo origen de la exposición. En palabras de Di Martino[8] en una esclarecedora publicación de la OIT que cuenta con más de diez años de antigüedad: "*intervenciones cuyo objetivo es curar, focalizadas en los efectos en lugar de las causas, han contribuido a crear una industria del estrés que a menudo es demasiado costosa y escasamente efectiva*".

Múltiples voces concluyen lo mismo. El mercado comercial de la gestión del estrés ha sido bastante independiente del progreso científico y concentrado desproporcionadamente en reducir los efectos, caracterizado por intervenciones de naturaleza reactiva en lugar de reducir o eliminar la presencia de los factores de riesgo psicosocial. A ello se le suma que estas intervenciones no están fundamentadas en una evaluación de riesgos previa, por lo que "*difieren más según el practicante que según la empresa en la que se interviene*"[9], ni se realiza una evaluación posterior. La calidad del negocio del estrés es cuando menos dudosa. Y si bien en relación a los dos últimas décadas puede afirmarse que cada vez se interviene más frente al estrés, el *boom* comercial sin fundamentación en la evidencia científica no puede menos que calificarse de desarrollo negativo[10] ya que permanecen las características relativas a la organización del trabajo que se ha demostrado que generan efectos nocivos para la salud de los trabajadores.

2.1. ¿Por qué las intervenciones se centran en el individuo y son reactivas?

El conocimiento científico no es suficiente para promover el progreso social y crear mejores condiciones de trabajo, tampoco las leyes en el ámbito de la salud laboral[11]: conocimiento y leyes son condiciones necesarias pero no suficientes.

---

[8] Di Martino V. "Occupational stress: A preventive approach". en 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).

[9] Kahn RL, Byosiere P. "Stress in organizations". En: Dunnette MD, Hough LM (eds). *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, 2a Edición. Palo Alto: Consulting Psychologists Press, 1992.

[10] Kompier MAJ, Kristensen TS. Op. cit.

[11] Boix P, García A, Llorens C, Torada R. *Percepciones y experiencia. La prevención de riesgos laborales desde la óptica de los trabajadores*. Istas. Madrid: 2001.

Kompier y Kristensen[12] en relación a la prevención de riesgos psicosociales en origen señalan como obstáculos las aproximaciones tradicionales de la psicología y la medicina del trabajo, la naturalización del estrés laboral, las actitudes y los valores de los directivos y la poca evidencia sobre los efectos económicos de las intervenciones. Vamos a detenernos en estas razones.

Una gran dificultad para las medidas preventivas en origen es el bagaje teórico de los prevencionistas. Las aproximaciones desde la psicología diferencial, la psicología clínica, la psicoterapia y la medicina del trabajo se centran tradicionalmente en el individuo, estando ausentes las condiciones de trabajo. Desde estas aproximaciones, el análisis busca entender porqué un individuo no puede afrontar el estrés y otro sí y la intervención supone ofrecer herramientas al individuo para afrontarlo. Sin embargo, desde el punto de vista de la prevención en origen la pregunta sería porque unas condiciones de trabajo exponen a estrés y otras no y la intervención pasaría por cambiar (eliminar o reducir) aquellas condiciones de trabajo que no son saludables.

El esencialismo es otro gran impedimento. Se postula que las condiciones de trabajo llamadas factores de riesgo psicosocial (altas exigencias, baja influencia y posibilidades de desarrollo, bajo apoyo y escasas compensaciones) son inherentes a ciertos trabajos (la baja influencia es inherente a los trabajos de ejecución, la alta inseguridad es inherente al telemarketing, etc.). Bajo esta égida el trabajo por definición es estresante. Sin embargo, en la mayoría de puestos de trabajo, la mayor parte de las condiciones de trabajo que son origen de la exposición a riesgos psicosociales pueden ser cambiadas. Los trabajos no son como son por naturaleza, han sido diseñados de una manera determinada y este diseño puede cambiarse, por lo que combatir los riesgos psicosociales en origen es posible.
Esta regla general tiene una sola excepción, las exigencias emocionales en relación a ciertas ocupaciones. Podemos admitir que las altas exigencias emocionales 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, ello quiere decir que las exigencias emocionales que se derivan de la realización de estos trabajos no pueden reducirse en origen. Sin embargo, puede intervenirse reduciendo el tiempo de exposición y desarrollando medidas de protección orientadas al individuo. Con todo, estas medidas de protección no pueden ser un substituto de otras medidas de prevención orientadas a reducir o eliminar la exposición

[12] Kompier MAJ, Kristensen TS. *Op. cit.*

a los otros factores de riesgo psicosocial. Es más, la posibilidad de usar adecuadamente esas habilidades para afrontar esos aspectos incambiables del trabajo, probablemente solo van a ser efectivas si por ejemplo el trabajador tiene margen de autonomía en su trabajo.

Otro obstáculo es que los directivos tienen una tendencia a explicar los éxitos y fracasos organizacionales a través de las características individuales de las personas involucradas. Pese a la evidencia científica contraria, los que mandan en las empresas se inclinan a atribuir los problemas de salud en la empresa a los factores de personalidad, estilos de vida, sucesos de la vida o responsabilidades y demandas familiares de los trabajadores. Desde esta perspectiva el trabajador es visto como el culpable de sus problemas de salud y los factores de riesgo laborales (las condiciones de trabajo que se ha demostrado que afectan de forma negativa a la salud) se pasan por alto sin atender a la legislación vigente. Como Cooper, Liukkonen y Cartwrigt[13] observan, para los directivos es más fácil y genera menos desbarajustes en la empresa centrarse en cambiar al individuo que embarcarse en un programa de cambios organizativos potencialmente caro y cuyo resultado es incierto desde el punto de vista económico. Aunque se alega que las medidas preventivas que suponen cambios en la organización del trabajo y la producción pueden aumentar la productividad y reducir el absentismo, falta base empírica sólida para afirmarlo. Se hace necesario desarrollar estudios científicos de los costes y beneficios en términos de productividad de este tipo de prevención, para lo que resulta imprescindible trabajar de forma interdisciplinar con economistas. Con todo, no puede olvidarse que independientemente de sus costes económicos, la salud en el trabajo es un derecho y la prevención en origen, una obligación legal que se incumple.

Finalmente no se puede obviar que en el actual modelo de relaciones laborales, el desarrollo y la competitividad de las empresas se anteponen al bienestar y la salud integral de los trabajadores. La prevención de los factores de riesgo psicosocial en origen entra en conflicto con las principales tendencias de las estrategias de la dirección respecto a la organización del trabajo y la producción de bienes o servicios. La división entre concepción y ejecución del trabajo, los recortes de personal, el incremento del ritmo y la cantidad de trabajo, las estrategias que desarrollan la competitividad entre compañeros, el aumento de las exigencias de disponibilidad en

[13] Cooper CL, Liukkonen P, Cartwright S. *Stress prevention in the workplace: assessing the costs and benefits to organisations*. Dublin: European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, 1996.

todos los aspectos que configuran las condiciones de trabajo (tarea, horario, jornada, ubicación geográfica) y el empleo temporal, no conducen a un entorno laboral propicio para combatir los riesgos psicosociales en origen.

3. Intervenciones necesarias: cambios organizacionales para combatir los riesgos psicosociales en origen.

Las prácticas de gestión de la mano de obra determinan en gran medida los contenidos de las tareas y las condiciones en que estas se realizan y, en consecuencia, las exposiciones psicosociales. Siguiendo las teorías de la segmentación del mercado de trabajo, éstas practicas empresariales son entendidas como un conjunto de acciones estratégicas destinadas a contratar, utilizar, desarrollar, retener o despedir a los trabajadores[14], que determinarían las exposiciones psicosociales, siendo indicadores de las características de la organización del trabajo que se relacionarían con la salud laboral. Se dispone de un corpus de evidencia creciente de estas relaciones derivado de la evaluación de intervenciones y de estudios longitudinales y transversales[15] [16] [17]. Para el caso de España se ha mostrado una intensa relación entre estas prácticas y las exposiciones psicosociales[18] [19].

La mayoría de investigadores en el campo de la psicosociología están de acuerdo en considerar que la intervención preventiva centrada en los cambios organizacionales es la más efectiva desde el punto de vista de la salud en el trabajo[20]. La efectividad de

[14] Rubery J. Developing segmentation theory: a thirty years perspective. Économies et Sociétés, 2007; 6: 941-964.
[15] MacDonald LA, Härenstam A, Warren ND, Punnett L. Incorporating work organisation into occupational health research: an invitation for dialogue. Occup Environ Med 2008; 65 (1): 1-3.
[16] Lamontagne AD, Keegel T, Louie AM, Ostry A, Landsbergis PA: A systematic review of the job stress intervention evaluation literature: 1990-2005. Int J Occup Environ Health. 2007; 13 (3): 268-280.
[17] Scientific summaries paper: "The way we work and its impact on our health". Los Angeles: 2004. (Grey)
[18] Llorens C, Alós R, Cano E, Font A, Jódar P, López V, Navarro A , Sánchez D , Moncada S. Pyschosocial risks exposures and labour management practices. An exploratory approach. Scan J Public Health 2009.
[19] Llorens C, Moncada S, Alós R, Cano E, Font A, Jódar P, López V, Sánchez A. Psychosocial hazards and work process design in Spain: taylorism revisited? En: Benach J, Muntaner C, Solar O, Santana V, Quinlan M. Employment, Work, and Health Inequalities: A Global Perspective. Geneva: WHO, 2009. (en prensa).
[20] Polanyi M, Frank J, Shannon H, Sullivan T, Lavis J. "Promoting the determinants of good health in the workplace". En: Polan B, Green L, Rootman I (ed). *Settings for health promotion: Linking Theory and Practice*. Sage. Newburry Park: 2000.

estos cambios para reducir el riesgo de enfermedad cardiovascular ha sido ampliamente documentada[21].

Estos cambios se dirigen al origen de la exposición lo que implica perdurabilidad de la condición de trabajo saludable. Los objetivos de estos cambios organizacionales deben ser que las exigencias del trabajo sean razonables, que el contenido de las tareas conlleve autonomía y posibilidades de aplicar y desarrollar las habilidades y conocimientos de los trabajadores, que el trabajo permita recibir ayuda de superiores y compañeros en la realización las tareas, y que éste proporcione seguridad y compensaciones justas. Para ello es necesario implementar diferentes estrategias que implicaran principalmente cambios en la organización del trabajo y de la producción de bienes o servicios.

Las fórmulas organizativas que ahora se proponen son utilizadas ya en muchas empresas de este país, al menos en algún segmento de la plantilla. La cuestión es que la fórmula organizativa en sí no garantiza el objetivo que es eliminar o controlar la exposición a los riesgos psicosociales. Para que quede garantizado la introducción de la fórmula organizativa ha de inspirarse en un principio: la mejora de las condiciones de trabajo y la salud y el bienestar en el empleo.

Con Fernández Steinko[22] compartimos que la aplicación de las soluciones organizativas que a partir de ahora planteamos es una situación abierta, que puede resolverse bien de forma *instrumental-competitiva* y llevar a un empeoramiento de las condiciones de trabajo, bien de forma *democrática-solidaria* y *justa* y llevar a una mejora substancial. Una misma medida empresarial puede ser una herramienta al servicio de objetivos bien distintos, de forma que puede conducir a resultados muy diferentes para los trabajadores y trabajadoras. Por ejemplo, tenemos evidencia de que las intervenciones respecto a los procesos de trabajo (rotaciones, recomposiciones de procesos….) que ignoran su impacto en la salud pueden ser dañinas[23].

---

[21] Landsbergis P. "Workplace interventions to reduce risk of cardiovascular disease". En: *Scientific summaries paper. Forum on "The way we work and its impact on our health"*. Los Angeles: 2004.

[22] Fernández Steinko A. "El sabor agridulce de los grupos de trabajo". En: *Cuadernos de Relaciones Laborales*, 18. Madrid: 2001.

[23] 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.

Es por ello que las fórmulas organizativas que proponemos como medidas preventivas están agrupadas en torno al principio que debería regirlas (enriquecer el contenido del trabajo, trabajar de forma cooperativa, ordenar la jornada de forma compatible, salarios justos y ritmos y plantillas razonables o empleo y condiciones de trabajo estables), que supone una mejora de las condiciones de trabajo en tanto que permite eliminar o controlar una parte de las exposiciones a los factores de riesgo psicosocial.

Algunas cuestiones más en relación al proceso preventivo. Los estudios llevados a cabo hasta ahora han identificado algunos factores clave para que estas fórmulas organizativas tengan éxito en un cambio de las condiciones de trabajo que sea favorable para la salud[24]:

- la participación activa de todos los actores relevantes incluidos los/as trabajadores/as y en todas las fases del proceso de intervención,
- la clara determinación de objetivos, recursos, tareas, responsabilidades y planificación,
- la fundamentación de las medidas preventivas en una evaluación previa con métodos que cumplan los requisitos científicos,
- la insistencia en evitar medidas que mejoren la exposición a un factor de riesgo, empeorando la exposición a otro,
- una perspectiva a medio plazo para la implementación de las intervenciones (se necesita co-diseñar las medidas, dar habilidades necesarias para su implementación, asumir efectivamente los nuevos cambios, todo ello requiere tiempo),
- una perspectiva a largo plazo que permita la mejora de las intervenciones,
- el apoyo de la dirección al más alto nivel, así como de todos los actores relevantes en la empresa y centro de trabajo (dirección intermedia, supervisores directos, trabajadores/as, sindicatos, técnicos de prevención de riesgos, técnicos de producción y de recursos humanos…) en la mejora de las condiciones de trabajo.

Si se sigue el proceso de intervención planteado por el método CoPsoQ- istas21 estos factores están garantizados.

[24] Aust B. “Introduction. What can be done about work organization to improve employee health?” en: *Scientific summaries paper. Forum on “The way we work and its impact on our health”*. Los Angeles: 2004.

3.1. Enriquecer el contenido del trabajo.

Nos centramos ahora en cómo reducir o eliminar la exposición a una baja influencia en el trabajo, a pocas posibilidades de desarrollar y aprender habilidades y conocimientos, a un bajo sentido del trabajo y al conflicto de rol. En algunos casos mejora la exposición nociva de estima y las relativas al apoyo social.

Respecto a las prácticas empresariales relativas al diseño del proceso de trabajo, se han documentado los efectos adversos del taylorismo tanto en relación a las exposiciones psicosociales como a la salud[25] [26] y la investigación relativa a la movilidad funcional y a las fórmulas participativas grupales ha mostrado que su aplicación implica un enriquecimiento del trabajo y relaciones cooperativas y por ende la eliminación y/o control de las exposiciones psicosociales. Con todo, tenemos evidencia de que las intervenciones respecto al proceso de trabajo que ignoran su impacto en la salud pueden ser dañinas, ya que atendiendo a cómo se introducen pueden conllevar una intensificación del trabajo y la competitividad entre trabajadores[27] [28].

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 (lo desarrollamos en el apartado siguiente). La recomposición de procesos e incrementar las posibilidades de control de los trabajadores sobre su propio trabajo son la base de los cambios en este sentido, con ello se logra diseñar tareas de un contenido más complejo, más creativas, consiguiendo un enriquecimiento del trabajo.

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

Recomponer procesos o rotar entre puestos

[25] Johnson JV, Johansson G, editors. The psychosocial work environment: work organization, democratization, and health. Amityville (NY): Baywood Publishing Company; 1991
[26] Belkic KL, Landsbergis PA, Schnall PL, Baker D. Is job strain a major source of cardiovascular disease risk? Scan J Work Enviorn Health 2004; 30(2):85-128.
[27] Bambra C, Egan M, Thomas S, Petticrew M, Whitehead M. Op. Cit
[28] Hvid H, Lund H, Pejtersen J. Control, flexibility and rhythms. SJWEH Suppl. 2008;(6):83–90.

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

No toda rotación consigue el objetivo. Por ejemplo, la movilidad funcional puede no implicar la reducción de la exposición a las bajas posibilidades de desarrollo, si es entre tareas parceladas que son movimientos estandarizados. Es más, atendiendo a cómo se implemente puede implicar un aumento de la exposición a la inseguridad (si el cambio de tareas es contra la voluntad del trabajador) o a la baja estima (si supone un trato injusto), o un aumento de las exigencias cuantitativas (si implica la intensificación del trabajo).

La recomposición de tareas o bien la rotación entre tareas es un primer paso favorable para la salud y, además, su implementación en muchas empresas desde hace décadas demuestra que los cambios organizativos son posibles además de deseables.

Un ejemplo paradigmático de recomposición de procesos y rotación es el de las empresa sueca ASEA Brown and Bovery[29]. En ABB, la implementación se realiza en un departamento de producción de uno de sus centros de trabajo en el que el absentismo es especialmente elevado (el porcentaje de bajas implica que un tercio de día laborable se pierde) y la productividad muy baja (sólo el 10% de la producción se acaba en el momento necesario). A través de la formación en el puesto (*learning by doing*) se amplían las habilidades y conocimientos de las trabajadoras para posibilitar la rotación entre diferentes puestos de ensamblaje y operaciones, a los que se ha sumado tareas de control de producto y embalaje mediante la recomposición de

[29] Kvarnström S. “Organizational approach to reduce stress and health problems in an industrial setting in Sweden”. En: Di Martino V, Karasek R (ed). *Preventing stress at work. Conditions of work digest,* Vol 11 (2). ILO. Geneva: 1992. (existe una traducción al castellano en: INSHT. La prevención del estrés en el trabajo. Condiciones de Trabajo, 8: Madrid: INSHT 1996).

procesos. En un segundo paso, se suman la planificación de materiales, la coordinación entre producción y almacén y la ordenación del tiempo de trabajo (horas extras y su compensación en tiempo), como tareas a rotar entre las trabajadoras. El resultado es una reducción espectacular del absentismo (del 14 al 2%) y un aumento espectacular de la productividad (98% de entregas en tiempo).

Formas de participación directa

Desde el punto de vista de la prevención, es importante promocionar la autonomía de los trabajadores, potenciando su participación efectiva (participación directa) en la toma de decisiones relacionadas con la realización de la propia tarea y las de la sección o departamento. Se trata de establecer mecanismos para aumentar la autogestión en el contenido y en las condiciones de trabajo. Aunque hay diversas fórmulas individuales, son más convenientes las grupales en tanto permiten un aumento de las posibilidades de relación social y posibilitan el apoyo y refuerzo en la realización del trabajo.

Atendiendo al grado de autonomía que tienen los trabajadores en la puesta en práctica de sus decisiones, podemos distinguir ente la participación directa consultiva y la participación directa delegativa.

Cuando la dirección, a través de distintas fórmulas, anima a los trabajadores a dar a conocer sus opiniones sobre procesos, productos y servicios, reservándose la decisión de implementarlas o rechazarlas, la participación directa es consultiva; la fórmula más conocida son los círculos de calidad (también llamados equipos de mejora o grupos de expresión u otros múltiples nombres). Para neutralizar posibles efectos negativos, estos grupos consultivos han de realizarse dentro de la jornada ordinaria, la participación debe ser voluntaria y autogestionada, basada en una formación previa en habilidades relacionales, la implementación de las propuestas no puede suponer un empeoramiento de las condiciones de trabajo, deben ser compensadas de forma justa (en relación con el beneficio que se obtenga de su implementación) entre toda la plantilla, y no pueden convertirse en la base de la organización de la competitividad interna.

Si la dirección otorga a los trabajadores la toma de decisiones sobre la forma de realizar el trabajo hablamos de participación directa delegativa; la fórmula más conocida son los grupos semi-autónomos. Se trata de diseñar el trabajo del grupo sobre la base de recomponer el proceso de producción/servicio, es necesario alargar y

enriquecer tareas, integrar tareas en torno a procesos lo más inteligibles posibles para reducir la parcelación y dar sentido al trabajo y descentralizar la toma de decisiones.
Estos grupos han de tener discrecionalidad en referencia a la elección de los métodos, planificación del trabajo a corto y medio plazo, calidad, formación de sus miembros, asignación de tareas, organización del tiempo o búsqueda de recursos para resolver los problemas que se plantean. Para evitar posibles efectos negativos, el grupo debe poder negociar los objetivos propuestos (el qué) y los recursos necesarios para su consecución (por ejemplo, la autogestión implica aumentar la complejidad de la tarea por lo que se necesita más tiempo). También ha de poder gestionar las tareas límite (relaciones con otras unidades) y tener la información necesaria de toda la organización para tomar decisiones y la capacitación suficiente, lo que incluye los conocimientos y habilidades derivados de la experiencia, nociones teóricas y destrezas sociales[30]. Así mismo ha de evitarse que la descentralización de la toma de decisiones y la gestión por objetivos revierta en una mayor incertidumbre derivada de la falta de claridad respecto a quien hace qué o es responsable de qué y una mayor intensificación del trabajo derivada de la falta de reglas para limitar las exigencias. (Hvid, Lund, Pejtersen, 2008)

A través de cualquiera de las fórmulas planteadas, el recomponer tareas y en general evitar la parcelación de las mismas en movimientos, además de aumentar las posibilidades de desarrollo e influencia, incrementaría el sentido del trabajo. Ello tiene que ver con la visualización de la contribución de las tareas concretas a la función del trabajo (fabricar un determinado producto, construir viviendas, educar personas, mejorar la salud de la gente, facilitar la comunicación…) y de la relación que esta función puede tener con los propios valores. Desde el punto de vista de la prevención debería evitarse que los trabajadores queden aislados en sus respectivos puestos de trabajo sin poder ver ni experimentar otros resultados de su esfuerzo cotidiano que la percepción del salario. (De todas formas, existen trabajos cuyos valores son socialmente poco aceptados, como por ejemplo: ejecutar desahucios, fabricar armas…).

Ante el conflicto de rol, normalmente no hay soluciones fáciles, pero es indudable que aumentar el nivel de influencia de los trabajadores y trabajadoras implicadas en el contenido de su trabajo tenderá a minimizar este tipo de conflictos. Una mayor

[30] Fernandez Steinko *op.cit*.

influencia en la cotidianidad laboral implica el reconocimiento del trabajador como profesional lo que puede llevar a una reducción de la exposición nociva en estima.

Un estudio sueco que compara dos grupos de trabajadores de la industria del automóvil, uno que trabajaba bajo los principios tayloristas en una cadena tradicional y otro en grupos de trabajo semiautónomos con posibilidades de influir en el ritmo y el contenido de su trabajo, concluye que la presión sistólica, la frecuencia cardiaca y la epinefrina son mucho más altas entre los primeros que entre los segundos[31].

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.

El ejemplo paradigmático de recomposición de proceso productivo atendiendo a los objetivos aquí planteados es la fábrica Volvo de Uddevalla. Todo el proceso que supone el montaje del vehículo lo realiza un equipo de dos a cuatro personas, de manera totalmente inteligible para el trabajador por ello sus mentores la llamaron *producción reflexiva*[32]. Diversas experiencias avalan la democratización del trabajo como una forma de aumentar el bienestar y la salud de los trabajadores[33].

3.2. Trabajar de forma cooperativa

Nos centramos ahora en cómo combatir el bajo apoyo y refuerzo de compañeros y superiores en el momento de realizar el trabajo, la baja calidad de liderazgo, la baja claridad de rol, 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

[31] Melin B, Lundeberg U, Soderlund J, Granqvist M. “Psychophysiological stress reactions of male and female assembly workers: a comparison between two different forms of work organization”. En *Journal of Organizational Behaviour*. 1999.
[32] Charron E, Freyssenet M. “La “producción reflexiva” en la fábrica Volvo de Uddevalla”. En: *Sociología del Trabajo*, 27. Madrid: 1996
[33] Scientific summaries paper: “The way we work and its impact on our health”. Los Angeles: 2004. (Grey)

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.

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

Analizar, definir y visualizar los principios de la política de personal de la empresa es un paso ineludible. La participación, la cooperación, el trato justo en la realización del trabajo, en la asignación del mismo, en la selección de personal, en la promoción por citar algunas ideas y aspectos clave son imprescindibles para fundamentar una organización del trabajo saludable. La dirección debe pronunciarse claramente sobre el lugar que ocupa la salud, el bienestar de los trabajadores y trabajadoras y su desarrollo profesional.

Los departamentos de recursos humanos ven sus recursos aumentados y en los últimos tiempos empiezan a hacerse públicos los principios de gestión de personal pero más hacia fuera que hacia el interior de la empresa, ya que el interés es visualizar a la sociedad que la compañía cumple criterios de responsabilidad social corporativa. Sin embargo, ello no va acompañado de un trabajo de desarrollo de procedimientos para implementar tales principios, ni de directrices claras en relación a su cumplimiento y tampoco de formación que proporcione a los mandos (y trabajadores) las habilidades necesarias (cómo apoyar, cómo resolver conflictos, cómo comunicar, cómo reconocer el trabajo bien hecho, cómo no discriminar…), ni tampoco se acompaña del tiempo preciso ni de otros recursos necesarios para hacer esos

principios efectivos. Todas estas cuestiones no pueden ser eludidas y suponen medidas preventivas necesarias. Cambiar las tareas de los mandos para que pasen a ser "responsables" más que "jefes" es un paso intermedio imprescindible.
Una vez realizados estos pasos, y solo después, puede ser importante el pronunciamiento de la dirección en relación a aquellas acciones y actitudes que serán consideradas intolerables (falta de respeto, agresiones verbales o físicas, discriminación, trato injusto…) tanto de superiores y compañeros como de clientes.

El funcionamiento en equipo no generará un aumento del apoyo y refuerzo entre compañeros y superiores si se da en una empresa en la que el salario variable se concentra en los resultados de cada individuo. Y al contrario, aumentará la baja estima por el trato injusto que supone el boicot y la exclusión de aquellos que no pueden estar siempre disponibles (mujeres con tareas doméstico-familiares) o no tienen todos los conocimientos necesarios (jóvenes) o tienen demasiados para aceptar tales reglas de juego socialdarwinistas (mayores).

3.3. Una ordenación de la jornada compatible

Nos concentramos ahora en cómo combatir la doble presencia, la falta de control sobre los tiempos y la inseguridad en relación a la jornada y horario.

Abundan los estudios relativos al tiempo de trabajo (duración, ordenación y modificación) y su relación con la salud y en comparación son menos los relativos a la exposición a riesgos psicosociales. El uso de turnos, incluyendo el nocturno, ha sido intensamente investigado y asociado con un creciente número de enfermedades[34] [35]. Trabajar más de 40 horas a la semana se ha asociado con enfermedades cardiovasculares, ansiedad y depresión apuntando hacia una relación de dosis-respuesta[36]. Al contrario, las prácticas de adaptabilidad a las necesidades de los trabajadores relativas al tiempo de trabajo (reducción de jornada por voluntad del trabajador, posibilitar cambios de horario cotidianamente o tomarse días) se han

[34] Knutsson A. Health disorders of shift workers. Occup Med (Lond). 2003 ; 53(2):103-8.
[35] Kolstad HA Nightshift work and risk of breast cancer and other cancers—a critical review of the epidemiologic evidence Scand J Work Environ Health 2008;34(1):5-22
[36] 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.

mostrado reductoras de los factores de riesgo cardiovasculares[37] y de las exposiciones relativas a la doble presencia[38].

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 a disposición de trabajadores y trabajadoras, 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/paternidad.

3.4. Exigencias razonables

Nos concentramos ahora en cómo combatir las exigencias cuantitativas.

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 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.

[37] Viitsalo K, Kuosma E, Laitinen J, Härmä M. Effects of shift rotation and the flexibility of a shift system on daytime alertness and cardiovascular risk factors. Scan J Work Environ Health 2008; 34 (3): 198-205.
[38] 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.

Un estudio paradigmático llevado a cabo entre conductores de autobús en Estocolmo demostró que la reducción de las exigencias cuantitativas (concretadas en presión de tiempo debido a horarios no realistas) a través de mejorar los procesos (cambio del diseño de las rutas y mejoras tecnológicas para evitar la congestión del trafico y las demandas de los pasajeros) hace decrecer de forma significativa la presión sistólica y la frecuencia cardiaca[39]. Estos resultados se han repetido en estudios entre el colectivo de conductores de autobús en Alemania, Holanda y Dinamarca.

Los recortes de plantilla (downsizing) son habituales como respuesta a los déficits presupuestarios, para conseguir ahorrar costes. No está claro que este objetivo se consiga en tanto que se ha demostrado que la reducción de plantilla se ha relacionado con un aumento de enfermedades musculoesqueléticas[40] y del absentismo. Pero además tiene otros costes aparejados: errores debido al aumento de trabajo dada la reducción de plantilla, que a su vez afecta el trabajo de otros departamentos y al cliente final, falta de apoyo entre compañeros dada la competitividad establecida por el miedo a ser despedido, el aumento de los gastos de formación e integración cuando hay que subcontratar plantilla en momentos punta, o errores debidos la inexperiencia de equipo con la nueva plantilla (malentendidos, etc.…).

Igualmente, es importante evitar una estructura salarial demasiado centrada en la parte variable, sobretodo 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 y establecer pausas pueden ser medidas preventivas.

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

[39] Rydstedt LW, Johansson G, Evans GW. “The human side of the road: Improving the working conditions of urban bus drivers”. *Journal of Occupational Health Psychology* 1998.
[40] Warren N. “An example of work organization issues and musculoskeletal disorders”. En: *Scientific summaries paper. Forum on “The way we work and its impact on our health”*. Los Angeles: 2004.

personal y desarrollar procedimientos justos y participativos (hay que esconder emociones cuando no se puede opinar).

3.5. Informar sobre lo cotidiano

Cada día las empresas invierten más recursos en información (más que comunicación) interna y externa. Se trata de transmitir la imagen corporativa (valores…) y de informar de cuestiones extra-laborales: ofertas que la empresa hace a los trabajadores en relación al producto o servicio, cuestiones sociales: celebraciones de nacimientos, cumpleaños, aniversarios, como va el equipo de fútbol, etc.…

Las medidas preventivas frente a la baja previsibilidad pasan por la política de información pero con un objetivo distinto: deben permitir que los trabajadores/as tengan la información necesaria para hacer bien su trabajo y respecto a los cambios que puedan afectar a su futuro. Se trata de que una parte de la llamada política de comunicación se refiera a las cuestiones cotidianas, a lo que afecta al trabajo de uno/a, y que sirva para aumentar la transparencia. Como en otros casos, se trata de establecer unos principios y diseñar procedimientos para implementarlos. Finalmente se trata de formar al respecto.

3.6. Estabilidad en el empleo

El uso de una u otras fórmulas contractuales no es inocuo respecto a la salud según estudios recientes. Los trabajadores con relaciones laborales por tiempo determinado en comparación con los trabajadores contratados a través de fórmulas indefinidas sufren mayor distrés psicológico, mayores desórdenes musculoesqueléticos y mortalidad prematura, sugiriendo que estos efectos en salud tendrían que ver con las exposiciones psicosociales de inseguridad y las relacionadas con el subempleo[41].

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

[41] Ferrie JE, Westerlund H, Virtanen M, Vahtera J, Kivimäki M. Flexible labor markets and employee health. SJWEH Suppl. 2008;(6):98–110.

cambios de las condiciones de trabajo (muy especialmente de jornada y horarios de trabajo, tareas y salario). Frente a la alta inseguridad, son orientaciones preventivas restringir la temporalidad y si es imposible eliminar los cambios de condiciones de trabajo, estos se han de negociar para limitarlos y estableciendo procedimientos conocidos por la toda la plantilla, con criterios justos, preavisos suficientes y herramientas necesarias para adaptarse a la nueva situación.

Tenemos evidencias, tenemos experiencias[42] y un importante reto por delante.

[42] Moncada S. y Llorens C. (coord.): *Organización del trabajo, factores psicosociales y salud.* ***Experiencias de prevención***. Ed. ISTAS, Madrid, 2007, en http://www.istas.net/web/abreenlace.asp?idenlace=5865

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

otros logos

CoPsoQ istas21 versión 1.5

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

El pasado mes de mayo se recogieron los cuestionarios de riesgos psicosociales. **Contestó el 79% de la plantilla.** El Comité de Seguridad y Salud y el Grupo de Trabajo de Riesgos Psicosociales os queremos agradecer vuestra alta participación, ya que es un elemento clave para continuar con la evaluación de riesgos.

Ahora tenemos un intenso trabajo para interpretar todos los resultados y determinar qué medidas preventivas o mejoras de las condiciones de trabajo podemos implementar para eliminar o disminuir estos riesgos, pero os queremos avanzar algunos datos, sobre todo aquellos que hacen referencia a las exposiciones que afectan a un mayor número de trabajadores.

Los riesgos en los que hay un mayor porcentaje de trabajadores y trabajadoras en la situación más desfavorable para la salud son:

Inseguridad sobre el futuro: el 75% de la plantilla en situación desfavorable , lo que significa que en nuestra empresa hay una alta 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…).

Doble presencia: el 72% de la plantilla en situación desfavorable, es decir, que en nuestra empresa un importante número de personas (os adelantamos que afecta más a las mujeres) necesitan responder al mismo tiempo a las demandas del trabajo asalariado y del trabajo domestico y familiar, y que las exigencias laborales interfieren con las domesticas y familiares.

Exigencias psicológicas cuantitativas: el 65% de la plantilla en situación desfavorable, que expresa que existe un desequilibrio entre la cantidad de trabajo y el tiempo disponible para realizarlo: volumen, ritmo, interrupciones e intensidad de trabajo.

Influencia: el 52% de plantilla en situación desfavorable, es decir que tienen un bajo 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.

Posibilidades de desarrollo: el 47% de la plantilla en situación desfavorable, es decir que la realización del trabajo le ofrece escasas oportunidades para poner en práctica los conocimientos, habilidades y experiencia de los trabajadores y adquirir nuevos.

¿Cómo continuaremos?

El Grupo de Trabajo de riesgos psicosociales tenemos una intensa tarea por delante. Profundizaremos e interpretaremos todos los datos de que disponemos. Para cada una de las exposiciones tenemos que saber cómo se distribuyen en el conjunto de la empresa y por *puesto, sexo, departamento y relación laboral*[1]. Y ello para acordar el porqué se producen cada una de las exposiciones y qué medidas preventivas se deben aplicar para reducirlas o eliminarlas.

Empezaremos a trabajar sobre la exposición inseguridad sobre el futuro que es la que concentra un mayor número de trabajadores y trabajadoras en la situación más desfavorable para la salud.

Es probable que en este camino necesitemos de vuestro conocimiento y experiencia y convoquemos lo que denominamos **círculos de prevención** que son grupos de trabajadores y trabajadoras que reúne el grupo de trabajo para consultaros sobre porqué se producen las exposiciones a riesgos y qué podemos hacer para mejorar las condiciones de trabajo.

¡CONTINUAREMOS INFORMANDO!

Si necesitas más información o tienes interés en conocer el conjunto de resultados de la evaluación puedes ponerte en contacto con cualquier persona del grupo de trabajo formado por:

Representando a la dirección de la empresa: ……
……

Representando a los trabajadores y trabajadoras: ……
……...

INFORMA: Grupo de Trabajo de Riesgos Psicosociales

Barcelona, 6 julio de 2010

[1] puesto, sexo, departamento y relación laboral corresponde a las unidades de análisis acordadas para esta empresa.

CoPsoQ istas21 versión 1.5

otros logos

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

En el proceso de evaluación de los riesgos psicosociales que estamos llevando a cabo en la empresa los resultados de los cuestionarios señalaron como uno de los riesgos más importantes las elevadas exigencias cuantitativas, es decir tener más trabajo del que podemos realizar en el tiempo asignado.

Esta realidad no se ha mostrado de forma igual en toda la empresa y hemos observado que **en el puesto de camarera de pisos el 90% de las trabajadoras están en una situación de exposición desfavorable para la salud en relación a las exigencias cuantitativas**, mientras que en el resto de puestos se situaba el 35 y 65%. De manera que hemos empezado por este puesto y después abordaremos el resto.

¿Cómo hemos trabajado?

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

¿Qué pasaba?

A grandes rasgos lo que hemos detectado es que:

1. El número de habitaciones que realiza cada camarera es demasiado elevado, más teniendo en cuenta que además de las habitaciones se realizan tareas de limpieza de las áreas comunes del hotel.
2. En la distribución de habitaciones no se tienen en cuenta las diferencias que supone limpiar habitaciones de 1 ó 2 ó más personas, y tampoco se tiene en cuenta si las habitaciones están situadas en plantas diferentes.
3. Existe una descoordinación entre el departamento de recepción y la planificación de la limpieza, de manera que en los 45 primeros minutos de la jornada no se puede realizar trabajo efectivo.
4. Algunos recursos materiales del trabajo hacen que las tareas sean más pesadas, por ejemplo los carros de limpieza están deteriorados, etc.…

¿Qué hemos acordado y cuando se pondrá en marcha?

Se han acordado una serie de medidas, que serán de aplicación también a las trabajadoras de trabajo temporal, que ordenadas según calendario son las siguientes:

<u>Durante los próximos meses de abril y mayo</u>

- Se incorporan sábanas bajeras adaptables para el conjunto de las camas

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

<u>En el mes de junio</u>

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

<u>Quedan pendientes de calendarización</u>

En el grupo de trabajo se ha planteado la necesidad de cambiar las bañeras por platos de ducha y que las camas sean elevables. No ha habido acuerdo sobre el término de ejecución de estas medidas y se reprenderán de nuevo en el 2011.

Y ¿cómo continuaremos?

El grupo de trabajo hemos acordado que el próximo tema que abordaremos es el tema de las exigencias cuantitativas del resto de puestos y el tema de criterios para la elaboración del calendario laboral de 2011, ya que los resultados del cuestionario nos señalan que existe una alta preocupación por los cambios en la distribución de la jornada y una alta doble presencia.

¡CONTINUAREMOS INFORMANDO!

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

Representando a la dirección de la empresa: ……
……

Representando a los trabajadores y trabajadoras: ……
……...

INFORMA: Grupo de Trabajo de Riesgos Psicosociales

Barcelona, 23 de marzo de 2010

Anexo XII. Ejemplo de matriz de planificación de la actividad preventiva

OBJETIVO(S) Enriquecer el trabajo: introducir fórmulas grupales de participación directa delegativa y consultiva para reducir las exposiciones desfavorables para la salud en influencia, posibilidades de desarrollo, calidad de liderazgo y estima. Se trata de cambiar los métodos de trabajo, pasar del ordeno y mando a gestionar de forma participativa y pasar de hacer movimientos a realizar un trabajo de contenido complejo..				
ÁMBITO DE APLICACIÓN: Puesto de operario de producción directa**.**				
Medida preventiva 1	**Fecha inicio**	**Persona(s) ó unidad responsable**	**Recursos humanos y materiales**	**Observaciones**
Medida preventiva planteada por el Grupo de Trabajo: Establecer mecanismos de participación efectiva de los trabajadores en la toma de decisiones relacionadas con la propia tarea y las de la sección en la que se trabaja, acercando tanto como sea posible la ejecución al diseño de todas las dimensiones del propio trabajo (aumentar la autogestión en relación al cómo se trabaja) ***Medida preventiva concretada en círculo de prevención:*** Reuniones semanales (los viernes, después de la reunión de los encargados con el jefe de producción) para la discusión y acuerdo de la forma de realización	15 de junio de 2005	Director de Producción y encargados de las secciones de producción	Sala de reuniones Tiempo semanal de los trabajadores y encargado de las secciones de producción	<u>Algunos ejemplos de lo que se decide en las reuniones semanales</u>: • *Se ubica y coloca la producción tal y como decidieron los trabajadores en su día, mejorando así los espacios y la maniobrabilidad: "En capacidad no hemos perdido y la mayoría trabaja mejor" explica unos de los trabajadores.* • *Se va con dos toros y un tren de 3 comboys, en lugar de 1 tren y un toro, se gana tiempo y se reduce la angustia de si las demás secciones tendrán*

de la producción semanal (asignación y orden de tareas, métodos utilizados).				*botellas para tirar todo el día, se decanta mejor.* • *No se establece una cantidad de botellas diaria, se adapta la cantidad a las condiciones del equipo, en función de cuántos trabajadores se pueden dedicar a la tarea y a la partida. Ahora se trabaja más cómodo y se han reducido las reclamaciones y se ha conseguido tener al día todos lo pedidos.*
Medida preventiva 2	**Fecha inicio**	**Persona(s) ó unidad responsable**	**Recursos humanos y materiales**	**Observaciones**
Medida preventiva planteada por el Grupo de Trabajo Rotar entre diferentes tareas que implique un enriquecimiento del trabajo (aumentar la complejidad del trabajo y la variedad) ***Medida preventiva concretada en círculo de prevención:*** - Participación puntual en la adquisición de maquinaria y materiales (compras) y modificación de maquinaria (mantenimiento)	18 de octubre de 2005	Director de Producción y encargados de las secciones de producción Director de compras Director de mantenimiento	Puntualmente tiempo de trabajo de trabajadores y encargado de secciones de producción y de responsable y trabajadores de compras y responsable y trabajadores de mantenimiento	Ejemplos de propuesta de operarios de producción aceptadas: - *compra de palets más bajos, que implica tener más espacio,* - *modificación de los decantadores para evitar problemas de seguridad con los cristales de las botellas caídas,* - *adaptación de vagones que ya no se usaban en otro centro para usarlos en una*

				sección, a fin de no tener que depender de otras secciones.

SEGUIMIENTO:

En la primera fase de implementación (6 primeros meses): delegados de prevención y técnica de prevención miembros del grupo de trabajo de istas21, asisten a reuniones semanales y a las puntuales para gestionar los problemas esperables del inicio: incredulidad, reproches y reticencias y velar por el cumplimiento de los objetivos de los espacios de participación.

En 2007: círculos de prevención con trabajadores protagonistas, encargados y responsable para valorar la efectiva implementación.

En 2009: re-evaluación de riesgos psicosociales para comprobar que se han reducido los riesgos con la implementación de las medidas preventiva