



Manuales de Seguridad y Salud Laboral. Riesgo Psicosocial.

Manual del método CoPsoQ PSQCAT (versión 2)

Para la evaluación y prevención
de los riesgos psicosociales
en las empresas de menos
de 25 trabajadores y trabajadoras
(versión corta)

Este manual, así como todos los recursos a los que hace referencia y otros materiales y documentos de apoyo están disponibles en la web del método www.treball.gencat.cat/copsoq

Coordinació

Emilia Molinero Ruiz
Àrea d'Investigació
Subdirecció General de Seguretat i Salut Laboral

Grupo de Trabajo

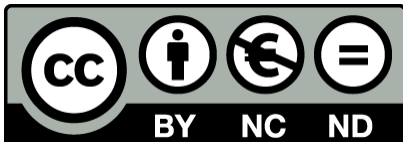
Andreu Foz Altarriba. Subdirecció General de Seguretat i Salut Laboral
Emilia Molinero Ruiz. Subdirecció General de Seguretat i Salut Laboral
Laura Pujol Franco. Subdirecció General de Seguretat i Salut Laboral
Neus Moreno Saenz. Centro de Referencia en Organización del Trabajo y Salud-ISTAS
Clara Llorens Serrano. Centro de Referencia en Organización del Trabajo y Salud-ISTAS
Salvador Moncada Lluís Centro de Referencia en Organización del Trabajo y Salud-ISTAS

Edició

Generalitat de Catalunya. Gobierno de Cataluña
Departamento de Empresa y Empleo
Secretaría de Empleo y Relaciones Laborales
Dirección General de Relaciones Laborales y Calidad en el Trabajo

Depósito Legal: B 7287-2015

Barcelona, marzo de 2015



Aviso legal

Esta obra está sujeta a una licencia Reconocimiento-No Comercial-Sin Obras Derivadas 4.0 Internacional de Creative Commons. Se permite la reproducción, la distribución y la comunicación pública siempre que se cite al autor y no se haga un uso comercial de la obra original ni la generación de obras derivadas. La licencia completa se puede consultar en <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/deed.ca>

Introducció	4
Licència de ús del mètode	5
Capítol 1. Principals característiques i marc conceptual del mètode	7
1.1. Principals característiques	7
1.2. Marc conceptual	8
Capítol 2. Esquema del procés d'intervenció	15
2.1. ¿Què se fa i qui ho fa?	15
2.2. ¿Qui impulsa el procés?	17
Capítol 3. Acordar la aplicació del mètode	18
3.1. Acord per a l'aplicació del mètode	18
3.2. Informar a la plantilla	18
Capítol 4. Obtindre les dades de l'exposició	19
4.1. Dissenyar la distribució, la resposta i la recollida del qüestionari	19
4.2. Informar a la plantilla	19
4.3. Responder el qüestionari	20
4.4. Sintetitzar les dades del qüestionari	20
Capítol 5. Acordar i implementar les mesures preventives	22
5.1. Concretar l'origen de les exposicions i les mesures preventives	22
5.2. Acordar, planificar i implementar les mesures preventives	25
5.3 Informar a la plantilla	27
5.4. Elaborar document de avaluació de riscos i planificació de mesures preventives	27
Capítol 6. Adaptació del procés a les empreses de fins a 5 persones	28

Introducción

La Estrategia Catalana de Seguridad y Salud Laboral 2009-2012, prorrogada tácitamente hasta el 2014 y el Marco Estratégico Catalán de Seguridad y Salud Laboral 2015-2020 han venido estableciendo, como un objetivo relevante, la búsqueda de la mejora de las condiciones de trabajo y la calidad de las acciones preventivas en nuestro país. Por eso, el Departament de Treball Afers Socials i Famílies (DTASF) quiere, entre sus líneas de acción prioritaria, dotar a los diferentes agentes implicados de instrumentos que les permitan hacer efectiva esta mejora.

En este marco se pone a disposición pública CoPsoQ PSQCAT, basado en la metodología internacional COP-SOQ, desarrollada originariamente por el National Research Centre for the Working Environment de Dinamarca, para la evaluación de los riesgos psicosociales y se adapta de forma dinámica al progreso del conocimiento científico que avala su contenido.

CoPsoQ PSQCAT v2 dispone de dos versiones: la versión media para empresas con plantillas de 25 personas o más y la versión corta para empresas con una plantilla de menos de 25 personas. La versión media, gestionada por el DTASF, ha sido adaptada a la realidad de nuestro entorno por un equipo de investigadores liderado por el Instituto Sindical, Trabajo, Ambiente y Salud con la participación de profesionales de la SubDirección general de Seguridad y Salud Laboral.

Es evidente que este tipo de instrumentos tienen que prever, de forma diferenciada y específica, las necesidades de las micro y pequeñas empresas que son las que tienen una presencia fundamental en nuestro tejido empresarial, con el 94,6% de las empresas con 25 o menos personas trabajadoras y el 36,8% del conjunto de personas asalariadas según datos de 2013.

Los principios de prevención y de participación son de aplicación a cualquier empresa, independientemente de su tamaño. En las empresas pequeñas, la identificación, la valoración, la localización de las exposiciones, la determinación de los orígenes y la identificación y propuesta de medidas preventivas y su implementación requieren procesos más simplificados que en la media y gran empresa, pero los principios de rigor metodológico, la participación de los agentes y el cumplimiento de la legislación se tienen que garantizar igualmente.

Todas estas consideraciones toman una especial relevancia cuando se trata del abordaje de los riesgos psicosociales, ya que estas empresas no cuentan con recursos preventivos propios y la falta de representación de los trabajadores y trabajadoras, determina la necesidad de una participación directa durante del proceso.

Es por eso que el DTASF tiene un interés especial en facilitar a las micro y pequeñas empresas las herramientas necesarias, como esta versión corta del CoPsoQ PSQCAT, para permitirles también la mejora efectiva de la acción preventiva y la protección de la salud de los trabajadores y las trabajadoras. *Este manual incorpora un apartado específico para facilitar el abordaje de los riesgos psicosociales en empresas de 5 o menos personas trabajadoras.*

Además de este manual, en la web www.treball.gencat.cat/copsoq se pueden encontrar otros documentos de apoyo para la implementación del método, así como el cuestionario en catalán.

Licencia de uso del método

El CoPsoQ PSQCAT v2, en su versión corta, es una metodología para la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales en el trabajo en empresas con plantillas de menos de 25 personas trabajadoras. Es la adaptación para el Estado español, editado en catalán y castellano, del Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ). Los autores/as y los propietarios/as del copyright autorizan su uso, de forma gratuita, en las condiciones establecidas en este manual, y especialmente en las cláusulas de la licencia de uso que se describen en este apartado.

Las cláusulas de la licencia de uso no son modificables. La aceptación expresa de estas cláusulas por parte de la Dirección de la empresa, de la representación de las personas trabajadoras (en el caso de que exista) y de la persona técnica de prevención cumple la función del acuerdo para la implementación del método CoPsoQ PSQCAT. Su incumplimiento supondría vulnerar la licencia de uso del método.

Finalidad preventiva

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

Los resultados de la aplicación del cuestionario CoPsoQ PSQCAT han de ser considerados como oportunidades para la identificación de aspectos para la mejora de la organización del trabajo. La evaluación de riesgos es un paso previo para llegar a una prevención racional y efectiva.

El método CoPsoQ PSQCAT se ha de utilizar para prevenir en origen, eliminando o controlando los riesgos psicosociales y avanzando en una organización del trabajo más saludable.

Participación

La prevención es un proceso social y técnico. La participación de los agentes implicados en la prevención (la Dirección de la empresa, las personas trabajadoras y sus representantes, con el asesoramiento de la persona técnica de prevención) es de especial importancia en la utilización del método CoPsoQ PSQCAT. La participación es una necesidad metodológica, es un requerimiento operativo y es un imperativo legal.

La participación supone que en las empresas en las que existe representación de las personas trabajadoras, se creará un Grupo de Trabajo, compuesto por la Dirección de la empresa y la representación de las personas trabajadoras, y asesorado por la persona técnica de prevención. Este Grupo de Trabajo impulsará el conjunto del proceso de evaluación y prevención. Si en la empresa no hay representación de las personas trabajadoras, la persona técnica de prevención liderará el desarrollo del proceso, con el apoyo de la Dirección de la empresa.

La participación activa de los trabajadores y trabajadoras es una condición imprescindible en la utilización del método. Este método se basa en un cuestionario individual de respuesta voluntaria y se ha de garantizar que el conjunto de la plantilla lo puede responder libremente. Posteriormente se crearán Círculos de Prevención (para más información consultar el anexo 13 de la versión media www.treball.gencat.cat/copsoq) con la finalidad de identificar los orígenes de los riesgos y las posibles medidas preventivas para implementar. Estarán formados por trabajadores y trabajadoras de la empresa, y se garantizará que podrán participar los trabajadores y trabajadoras que libremente lo decidan.

El método CoPsoQ PSQCAT se ha de utilizar con el compromiso explícito de que el conjunto del proceso se realizará con las características de participación establecidas en esta licencia de uso y en el manual.

Anonimato y confidencialidad

El método CoPsoQ PSQCAT incluye un cuestionario de respuesta individual y el tratamiento de los datos se hace de forma colectiva, con el objetivo de valorar la exposición a factores de riesgos psicosociales. No evalúa al individuo, sino las condiciones de trabajo.

A fin de conseguir la máxima participación y que ésta sea sincera y libre, las respuestas al cuestionario son anónimas y se ha de garantizar su confidencialidad. Así mismo, el criterio de confidencialidad es de aplicación al Grupo de Trabajo y a los Círculos de Prevención. Los datos individuales cuantitativos y cualitativos derivados de la evaluación han de ser tratados por la persona técnica de prevención, que ha de garantizar el anonimato de las respuestas al cuestionario y la confidencialidad de las intervenciones en los Círculos de Prevención, y debe asumir y cumplir rigurosamente con todos y cada uno de los preceptos legales y éticos de protección de la intimidad y datos y de informaciones personales.

Es por eso que aunque la persona empresaria cumpla con los requisitos legales para hacerse cargo personalmente de la evaluación de riesgos psicosociales, ésta será realizada por otra persona técnica de prevención.

El método CoPsoQ PSQCAT se ha de utilizar garantizando el anonimato y la confidencialidad de los datos individuales.

No modificación

No se puede cambiar ni suprimir ninguna pregunta del cuestionario para la evaluación de riesgos. Tampoco se pueden añadir nuevas preguntas; el cuestionario incluye todas las necesarias para identificar y medir los riesgos psicosociales. Cualquier modificación en las preguntas alteraría el análisis y la interpretación de los resultados.

El cuestionario del método CoPsoQ PSQCAT no se puede modificar: ni variando la formulación de las preguntas, ni añadiendo o eliminando ninguna pregunta.

Capítulo 1. Principales características y marco conceptual del método

El método COPSOQ es un instrumento internacional para la investigación, la evaluación y la prevención de los riesgos psicosociales que tiene su origen en Dinamarca. La primera versión fue realizada por un grupo de investigadores del National Research Centre for the Working Environment en el año 2000. COPSOQ ha adquirido una importante dimensión internacional, siendo uno de los instrumentos de medida de riesgos psicosociales más utilizados en evaluación de riesgos e investigación.

La versión corta del método CoPsoQ PSQCAT es un instrumento para la evaluación y prevención de riesgos psicosociales en empresas en las que trabajan menos de 25 personas. No debe utilizarse para evaluar los riesgos psicosociales en centros con plantillas superiores, en este caso debe utilizarse la versión media.

La versión corta es conceptualmente compatible con la versión media de la metodología CoPsoQ PSQCAT dirigida a empresas de 25 o más trabajadores y trabajadoras (disponible en la web del método www.treball.gencat.cat/copsoq).

1.1. Principales características¹

La metodología CoPsoQ PSQCAT, incluida esta versión corta, reúne las siguientes características básicas:

Incorpora conocimiento y metodología científica. El conocimiento científico permite definir cuáles son los riesgos psicosociales y cómo se ha de proceder para poderlos identificar, medir y valorar en las empresas. Este proceso se inicia a partir de la información generada por el uso de un cuestionario anónimo y voluntario que ha sido previamente estandarizado y validado (disponible en el anexo I y en la web www.treball.gencat.cat/copsoq).

Se fundamenta en un proceso de intervención participativo pautado paso a paso, desde el acuerdo para utilizar el método, pasando por la fase de obtención de la información hasta el acuerdo de las medidas preventivas en origen. Este proceso se basa en la lógica preventiva, la investigación y la normativa de prevención de riesgos laborales y en la experiencia de acción en las empresas.

Facilita la acción sobre el origen de los riesgos. El proceso facilita la identificación de las causas o de los orígenes de los riesgos y la determinación de las medidas preventivas más adecuadas.

Garantiza la participación. Garantiza la participación de los agentes sociales en todo el proceso de prevención; los conocimientos científicos y técnicos se complementan con los derivados de la experiencia; la participación mejora la calidad de la evaluación y facilita su eficacia preventiva.

Adaptado a las pequeñas empresas. Por una parte, se ha adaptado el cuestionario para la identificación y valoración de riesgos que consta de 30 preguntas. Y por otra, se ha adaptado el proceso de intervención, tanto en la fase de obtener los datos de exposición como en la de implementar medidas preventivas, adecuando, así mismo, todo el proceso de participación de los agentes sociales.

Aplicable a todas las empresas. La metodología CoPsoQ PSQCAT está diseñada para cualquier tipo de empresa, independientemente de su actividad. Como ya se ha señalado, la única limitación de esta versión corta es el tamaño de la empresa.

Incorpora todos los requisitos legales. El uso de la versión corta del CoPsoQ PSQCAT cumple con todos los requisitos legales para la evaluación y prevención de los riesgos en las empresas. Estos requisitos se relacionan

¹ Para ampliar información se recomienda consultar el capítulo 1 "Principales características del método" del manual de la versión media del método.

en el anexo II de este manual.

1.2. Marco conceptual²

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 lo que conocemos como estrés, y que puede ser precursor de enfermedades en ciertas circunstancias de intensidad, frecuencia y duración.

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

La exposición laboral a factores psicosociales es una de las causas más relevantes de absentismo laboral por motivos de salud, y se ha relacionado muy especialmente con las enfermedades cardiovasculares, trastornos de salud mental y músculo esqueléticos. También se ha relacionado con muchos otros trastornos y con algunas conductas poco saludables como el hábito de fumar, el consumo de alcohol y drogas y el sedentarismo.

La investigación en salud laboral en las últimas décadas ha conseguido explicar una parte substancial de la relación entre los factores psicosociales, el estrés y la salud, habiéndose formulado diversos modelos conceptuales, entre los que destacan los conocidos como *demanda – control –apoyo social* y *desequilibrio esfuerzo– compensaciones*, pero también han sido notables las aportaciones de los modelos *sociotécnicos* y *vitamínicos*. Estos modelos, diferentes pero conceptualmente próximos y complementarios, permiten identificar las características de la organización del trabajo que afectan a la salud, así como definir los factores de riesgo psicosocial. La metodología COPSQ los integra. En la versión 2 del método se han incorporado la confianza y la justicia organizacional, ya que los estudios de la última década han aportado evidencia de su relación con la salud y el bienestar.

1.2.1 Los factores de riesgo psicosocial

La versión media del CoPsoQ PSQCAT evalúa 20 dimensiones de los riesgos psicosociales. La versión corta, con el objetivo de simplificar el cuestionario y la gestión del riesgo psicosocial en las pequeñas empresas, evalúa las 15 dimensiones que los estudios poblacionales que sustentan el método, muestran que son las más prevalentes.

² Se recomienda la lectura del capítulo 2 "Marco conceptual del método" de la versión media del COPSQ PSQCAT, teniendo en cuenta que las dos versiones, corta y media, comparten el mismo fundamento científico. En el anexo III se recoge una lista de la bibliografía básica del método.

Las 15 dimensiones de riesgos psicosociales que identifica y valora la versión corta del método CoPsoQ PSQCAT son:

- Exigencias psicológicas cuantitativas
- Ritmo de trabajo
- Exigencias psicológicas emocionales
- Doble presencia
- Influencia
- Posibilidad de desarrollo
- Sentido del trabajo
- Calidad de liderazgo
- Previsibilidad
- Claridad de rol
- Conflicto de rol
- Inseguridad sobre el empleo
- Inseguridad sobre las condiciones de trabajo
- Confianza vertical
- Justicia

Exigencias psicológicas cuantitativas

Son las exigencias psicológicas derivadas de la cantidad de trabajo. Son altas cuando tenemos más trabajo del que podemos realizar en el tiempo asignado. Se relacionan estrechamente con el ritmo (con el que comparten origen en muchos casos) y con el tiempo de trabajo en su doble vertiente de cantidad y distribución.

Tienen que ver principalmente con la falta de personal, la incorrecta medición de los tiempos o la mala planificación, aunque también pueden relacionarse con la estructura salarial (por ejemplo, cuando la parte variable de un salario bajo es alta y obliga a trabajar más) o con la inadecuación de 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.

Las preguntas de esta dimensión en la versión corta del CoPsoQ PSQCAT son:

- ¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?
- ¿Tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo?

Ritmo de trabajo

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

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

Las preguntas de esta dimensión en la versión corta del CoPsoQ PSQCAT son:

- ¿Tienes que trabajar muy rápido?
- ¿El ritmo de trabajo es alto durante toda la jornada?

Exigencias psicológicas emocionales

Son las exigencias para no involucrarnos o gestionar la transferencia de sentimientos en la situación emocional derivada de las relaciones interpersonales que implica el trabajo, especialmente en aquellas ocupaciones en las que se prestan servicios a las personas y se pretende inducir cambios en ellas (por ejemplo: que sigan un trata-

miento 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.

Las preguntas de esta dimensión en la versión corta del CoPsoQ PSQCAT son:

- ¿En el trabajo tienes que ocuparte de los problemas personales de otras personas?
- ¿Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?

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.

Las preguntas de esta dimensión en la versión corta del CoPsoQ PSQCAT son:

- ¿Hay momentos que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?
- ¿Sientes que el trabajo en la empresa te ocupa tanto tiempo que perjudica a tus tareas domésticas y familiares?

Influencia

Es el margen de autonomía en el día a día del trabajo en general, particularmente en relación a las tareas a realizar y su cantidad (*el qué*), en el orden de realización de las mismas y en los métodos a emplear (*el cómo*).

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

Las preguntas de esta dimensión en la versión corta del CoPsoQ PSQCAT son:

- ¿Tienes mucha influencia sobre las decisiones que afectan a tu trabajo?
- ¿Tienes influencia sobre cómo realizas tu trabajo?

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, sobretudo, 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.

Las preguntas de esta dimensión en la versión corta del CoPsoQ PSQCAT son:

- ¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?
- ¿Tu trabajo permite que apliques tus habilidades y conocimientos?

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 a sus exigencias.

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

Las preguntas de esta dimensión en la versión corta del CoPsoQ PSQCAT son:

- ¿Tus tareas tienen sentido?
- ¿Las tareas que haces te parecen importantes?

Calidad de liderazgo

La calidad de liderazgo se refiere a la gestión de equipos humanos que realizan los mandos inmediatos. Esta dimensión está muy relacionada con la el apoyo social de superiores/as.

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

Las preguntas de esta dimensión en la versión corta del CoPsoQ PSQCAT son:

- ¿Tu jefe inmediato planifica bien el trabajo?
- ¿Tu jefe inmediato resuelve bien los conflictos?

Previsibilidad

La previsibilidad implica 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 la comunicación centradas en cuestiones superfluas y no en las cuestiones relevantes 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.

Las preguntas de esta dimensión en la versión corta del CoPsoQ PSQCAT son:

- ¿En tu empresa se te informa con suficiente antelación de decisiones importantes, cambios y proyectos de futuro?
- ¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?

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).

Las preguntas de esta dimensión en la versión corta del CoPsoQ PSQCAT son:

- ¿Tu trabajo tiene objetivos claros?
- ¿Sabes exactamente qué se espera de ti en el trabajo?

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).

Las preguntas de esta dimensión en la versión corta del CoPsoQ PSQCAT son:

- ¿Se te exigen cosas contradictorias en el trabajo?
- ¿Tienes que hacer tareas que crees que deberían hacerse de otra manera?

Inseguridad sobre el empleo

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

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

Las preguntas de esta dimensión en la versión corta del CoPsoQ PSQCAT son:

- ¿Estás preocupado/a por si te despiden o no te renuevan el contrato?
- ¿Estás preocupado/a por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedases en paro?

Inseguridad sobre las condiciones de trabajo

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

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

Las preguntas de esta dimensión en la versión corta del CoPsoQ PSQCAT son:

- ¿Estás preocupado/a por si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra tu voluntad?
- ¿Estás preocupado/a por si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el

salario variable, que te paguen en especie, etc ...)?

Justicia

Se refiere a la medida en que las personas trabajadoras son tratadas con equidad en su trabajo y se distinguen distintos componentes (distributiva o de resultados, procedimental y relacional). Tiene que ver con la toma de decisiones y con el nivel de participación en éstas, la razonabilidad y la ética de sus fundamentos y las posibilidades reales de ser cuestionadas.

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

Las preguntas de esta dimensión en la versión corta del CoPsoQ PSQCAT son:

- ¿Se solucionan los conflictos de una manera justa?
- ¿Se distribuyen las tareas de una forma justa?

Confianza vertical

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

Tiene que ver con la opinión favorable de que Dirección y trabajadores actúen de manera adecuada o competente, con el nivel de fiabilidad de la información que fluye desde la Dirección a los trabajadores, y con nivel en que éstos puedan expresar su opinión.

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

Las preguntas de esta dimensión en la versión corta del CoPsoQ PSQCAT son:

- ¿Confía la Dirección en que los trabajadores hagan un buen trabajo?
- ¿Te puedes fiar de la información procedente de la Dirección?

1.2.2. 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. Aunque la investigación en evaluación de intervenciones es limitada, existe evidencia suficiente de que las intervenciones preventivas son posibles y efectivas, especialmente si éstas son diseñadas e implementadas con estrategias integradas, dirigidas a las causas organizacionales de las exposiciones psicosociales nocivas, y cuentan con la participación activa de los agentes sociales en la empresa.

Dirigirse a las causas organizacionales de las exposiciones psicosociales nocivas implica identificar las prácticas concretas de gestión laboral que se encuentran en su origen. Algunas de estas prácticas empresariales merecen

especial atención: las relativas al diseño de procesos de trabajo incluyendo la participación directa, las referentes a la ordenación, cantidad y modificación de la jornada laboral o a los tipos de relación laboral, por citar aquellas para las que el número de estudios disponible de su relación con los riesgos psicosociales es mayor.

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

Un estudio español relaciona unas buenas condiciones de trabajo a nivel psicosocial con la aplicación de métodos de trabajo participativos, con las fórmulas contractuales indefinidas, con no hacer sentir a los trabajadores que son fácilmente reemplazables o amenazarles con el despido, con la rotación a puestos de mayor complejidad, con remuneraciones acordes a las horas trabajadas y a las tareas efectivamente desarrolladas, y con una jornada semanal entre 31 y 40 horas y en horario de mañana.

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

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

Capítulo 2. Esquema del proceso de intervención

Como cualquier proceso de intervención, la evaluación y prevención de riesgos psicosociales requerirá tener estructurado lo que se tiene que hacer, quién lo hace y quién lo impulsa.

2.1. ¿Qué se hace y quién lo hace?

A continuación se presenta un cuadro que resume las diferentes fases del proceso de intervención (¿Qué se hace?) y quién participa en cada una de ellas (¿Quién lo hace?). Como se observa en el cuadro, y según la normativa, los derechos de participación se concretan de forma diferente si existe representación de las personas trabajadoras o no, de manera que la columna “Quién lo hace?” se presenta según estas dos realidades de las empresas. En los capítulos 3, 4 y 5 de este manual se desarrolla el conjunto de las fases del proceso; y en el capítulo 6 la adaptación del proceso a las empresas con plantillas de hasta 5 personas.

Que se hace?	Quien lo hace?	
	Empresas con representación de los trabajadores y de las trabajadoras	Empresas sin representación de los trabajadores y de las trabajadoras
Acordar la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales		
<p>Aceptar la licencia de uso del método: implica el acuerdo de hacer la evaluación de riesgos psicosociales con el CoPsoQ PSQCAT, versión corta, respetando las condiciones allí establecidas.</p> <p>De este acuerdo se debe informar a la plantilla.</p>	Grupo de Trabajo (formado por: representante de la Dirección y el o la representante de los trabajadores y trabajadoras, con el asesoramiento de la persona técnica de prevención).	La Dirección de la empresa y la persona técnica de prevención
Obtener los datos de exposición		
Diseñar la distribución, respuesta y recogida del cuestionario	Grupo de Trabajo	La persona técnica de prevención, con el apoyo de la Dirección de la empresa
Informar a la plantilla		
Distribuir y recoger el cuestionario		
Responder el cuestionario	Toda la plantilla	
Resumir los datos de exposición	La persona técnica de prevención	
Acordar y llevar a cabo las medidas preventivas		
Concretar el origen de la exposición y una propuesta de medidas preventivas	<p>Es necesario que toda la plantilla tenga la posibilidad de participar y sería deseable su participación a través de los Círculos de Prevención (grupos de discusión de hasta 9 trabajadores y trabajadoras).</p> <p>Si existe un Grupo de Trabajo elaborará una propuesta previa.</p>	
Acordar, planificar y realizar seguimiento de las medidas preventivas	Grupo de Trabajo	<p>Se recomienda que cada uno de los Círculos de Prevención nombre un o una representante, entre las personas que participan, con la finalidad que acuerde con la Dirección de la empresa las medidas de prevención para implementar su planificación y su seguimiento.</p> <p>En todo caso se contará con el asesoramiento del técnico o la técnica de prevención.</p>

2.2. ¿Quién impulsa el proceso?

Se pueden dar dos situaciones:

- En las empresas en las que no hay representación de los trabajadores y de las trabajadoras lo hará la persona técnica de prevención, con el apoyo de la Dirección de la empresa.
- En las empresas en las que hay representación de los trabajadores y trabajadoras se formará un **Grupo de Trabajo** que tendrá la función de impulsar el proceso y acordar las medidas preventivas. El Grupo de Trabajo estará formado por una persona de la **Dirección de la empresa** y por el o la **delegada de prevención**, y contará con el asesoramiento de la **persona técnica de prevención**.

En el proceso de evaluación y prevención de riesgos psicosociales, es necesario recordar que no puede realizar esta tarea ninguna persona que forme parte de la Dirección de la empresa, ya que entre las funciones de la persona técnica de prevención se encuentra el tratamiento de los datos cuantitativos y cualitativos derivados de la participación de los trabajadores y de las trabajadoras (respuesta del cuestionario y participación en los círculos de prevención), y estos datos están sometidos a anonimato y confidencialidad respectivamente.

¿Cuáles son las funciones del Grupo de Trabajo o de la persona técnica de prevención?

Las funciones de las personas que impulsan el proceso de intervención son:

- Asegurar la información al conjunto de la plantilla en todo el proceso.
- Asegurar la posibilidad de participación del conjunto de la plantilla en la respuesta del cuestionario.
- Asegurar el anonimato en la distribución, respuesta, recogida y tratamiento de los cuestionarios y en el informe resumen resultante de su análisis. .
- Asegurar que la totalidad de la plantilla tiene la posibilidad de participar en los Círculos de Prevención para identificar los orígenes y las medidas preventivas.
- La persona técnica de prevención moderará y recogerá las conclusiones de los Círculos de Prevención.
- En el caso que se haya constituido un Grupo de Trabajo: analizar las conclusiones de los Círculos de Prevención y acordar el origen de las exposiciones y las medidas preventivas para implementar.
- En el caso que se haya constituido un Grupo de Trabajo, éste será el que acordará las medidas preventivas que se implementaran y su planificación, así como su seguimiento. Si no hay Grupo de Trabajo, las medidas preventivas se acordaran entre la Dirección de la empresa y la persona nombrada por los Círculos de Prevención, con el asesoramiento del técnico o técnica de prevención.

Capítulo 3. Acordar la aplicación del método

3.1. Acuerdo para la aplicación del método

Tal y como se ha señalado anteriormente, el acuerdo para la aplicación del método es la aceptación expresa de las cláusulas de la licencia de uso que se describen en el apartado específico al inicio de este manual: finalidad preventiva, participación, anonimato y confidencialidad de los datos personales y no modificación del cuestionario.

Además de las cláusulas de la licencia de uso, el acuerdo debe especificar las características propias del proceso preventivo en la empresa, como por ejemplo el ámbito de aplicación. Se debe tener en cuenta que, según la normativa vigente, las personas trabajadoras de empresas de trabajo temporal se deben incorporar a los procesos de evaluación de riesgos de la empresa usuaria. Por otro lado, si existen trabajadores y trabajadoras de contratas y subcontratas y personas autónomas dependientes también se deberá acordar si se incluyen en la evaluación o no. Se recomienda su incorporación, principalmente cuando realicen tareas en el centro de trabajo y de la misma actividad que la empresa usuaria.

En las empresas con representación de las personas trabajadoras, el acuerdo se suscribe por el Grupo de Trabajo constituido según los criterios expresados en la cláusula de participación de la licencia de uso. En el caso que no exista representación, lo suscribe la Dirección de la empresa y la persona técnica de prevención.

El acuerdo se realizará por escrito y será firmado por las personas que lo han suscrito. En la web www.treball.gencat.cat/copsoq se incluye un documento en formato word para facilitar la adaptación a la empresa de la información modificable (incorporar el logo de la empresa, los nombres de las personas que firman, la fecha, ...).

Antes de la firma del acuerdo la persona técnica de prevención tiene que presentar a la Dirección de la empresa y a la representación de los trabajadores y trabajadoras, en el caso que esté escogida, las principales características del método. Con la finalidad de facilitar esta tarea en la web www.treball.gencat.cat/copsoq se puede encontrar una presentación tipo en formato powerpoint.

3.2. Informar a la plantilla

Es necesario informar a la plantilla que se realizará la evaluación de riesgos psicosociales y del acuerdo de hacerlo con el método CoPsoQ PSQCAT. Por esta razón se propone la difusión del documento de licencia de uso adaptado a la empresa y firmado por quién corresponda, mediante los canales habituales de comunicación de los que disponga la empresa (por ejemplo, tablón de anuncios, escrito con la nómina...).

Capítulo 4. Obtener los datos de la exposición

Para obtener la información para la evaluación de los riesgos psicosociales, el método CoPsoQ PSQCAT utiliza un cuestionario estandarizado. En su versión corta, consta de 30 preguntas correspondientes a 15 dimensiones de exposición a riesgos psicosociales: Exigencias psicológicas cuantitativas, Ritmo de trabajo, Exigencias psicológicas emocionales, Doble presencia, Influencia, Posibilidad de desarrollo, Sentido, Calidad de liderazgo, Previsibilidad, Claridad de rol, Conflicto de rol, Inseguridad sobre el empleo, Inseguridad sobre las condiciones de trabajo, Justicia y Confianza vertical. El cuestionario se puede consultar en el anexo I, y también se puede descargar en la web www.treball.gencat.cat/copsoq.

En esta fase del proceso de intervención, el objetivo es conseguir que la plantilla responda el cuestionario, condición indispensable para tener datos válidos para realizar la evaluación. Una tasa de respuesta (porcentaje de trabajadores y trabajadoras que han contestado el cuestionario) es aceptable a partir del 60% de la plantilla; mejor cuanto más cercana al 100%. Conseguir una tasa de respuesta alta requiere la organización y planificación de la información a la plantilla, así como de la distribución, respuesta y recogida del cuestionario.

Las tareas que se plantean serán desarrolladas por el Grupo de Trabajo o, en el caso que no exista representación de las personas trabajadoras, las realizará el técnico o la técnica de prevención con el apoyo de la Dirección de la empresa.

4.1. Diseñar la distribución, la respuesta y la recogida del cuestionario

El objetivo es diseñar mecanismos de distribución, de respuesta y de recogida adaptados a la empresa para preservar la confidencialidad y el anonimato, y asegurar la máxima participación, de forma sincera y libre.

La respuesta del cuestionario es voluntaria e individual y debe ser contestado con las suficientes condiciones materiales de tiempo e intimidad. La respuesta requiere entre 15 y 30 minutos

Algunas medidas concretas para la distribución, respuesta y recogida del cuestionario son:

- La reorganización de la producción o el servicio, de tal manera que los trabajadores y trabajadoras dispongan del tiempo necesario para contestar.
- Reunir el mayor número posible de la plantilla en un espacio adecuado: amplio, silencioso y con luz. Se evitará citar un único trabajador/a para la respuesta del cuestionario.
- Distribuir el cuestionario dentro de sobres que puedan utilizarse para su devolución. Ni el cuestionario ni el sobre contendrán ningún código de identificación (nombre, DNI, símbolos) de la persona que lo contesta.
- Se recomienda que la devolución del cuestionario se realice en una urna cerrada y sellada con las firmas de las personas responsables de esta fase y se abrirá cuando se haya acabado la fase de recogida de cuestionarios. Si no es posible se garantizará un sistema de recogida que asegure el anonimato de la respuesta al cuestionario.
- Se deben analizar todas las circunstancias que puedan interferir en el trabajo de campo (personal trabajando fuera del centro de trabajo; en jornada atípica: turno nocturno, domingo...; las puntas de servicio, etc.). Se trata de prevenirlas y actuar para que la información, la distribución, la respuesta y la recogida del cuestionario no sean deficientes, con el fin de garantizar la participación de la totalidad de la plantilla.

4.2. Informar a la plantilla

Antes de la distribución del cuestionario, se informará a la plantilla sobre los riesgos psicosociales y el proceso de intervención preventiva. Ya se habrá hecho pública la iniciativa de abordar la evaluación de riesgos psicosociales y la licencia de uso firmada del método CoPsoQ PSQCAT. Para continuar con la información a la plantilla, se propone utilizar primero mecanismos por escrito, y justo antes de la respuesta al cuestionario, insistir en algunos contenidos de esta información previa en una charla presencial.

La información escrita dirigida a la plantilla será una breve explicación de qué son los riesgos psicosociales y sus posibles efectos. Así mismo, se darán a conocer las características del proceso de intervención en cada empresa concreta (ver ejemplo en el anexo IV).

Se trata de informar sobre:

- *El objeto.* Aclarar qué son los riesgos psicosociales: condiciones de trabajo para las cuales tenemos estudios suficientes que muestran que pueden resultar nocivas para la salud.
- *El objetivo.* Aclarar que el objetivo es evaluar los riesgos psicosociales y no evaluar personas, a pesar que el instrumento de identificación y de medida de la exposición sea un cuestionario de respuesta individual. Se pretende actuar sobre las condiciones de trabajo y aplicar medidas preventivas para conseguir una organización del trabajo más saludable.
- *Las fases.* Es necesario que todo el mundo sepa que en la evaluación hay dos fases: por una parte, la obtención de datos y, por otra, la interpretación de los mismos para planificar e implementar medidas preventivas. Es muy importante que la plantilla conozca los plazos de ejecución y, si se producen retrasos, que se informe.
- *Las personas responsables de dinamizar el proceso.* La plantilla debe tener referentes a quien dirigirse en caso de dudas o consultas.
- *Las formas de participación de la plantilla.* Plantear que en la primera fase se utiliza un cuestionario para obtener los datos de la exposición, que es anónimo y de respuesta voluntaria; en la segunda fase, el Círculo de Prevención para localizar los orígenes de las exposiciones nocivas y proponer medidas preventivas para reducirlas o eliminarlas. Es muy importante detenerse a explicar los mecanismos para conseguir el anonimato y la confidencialidad de los datos e informaciones.
- Invitar a la participación y concretar cómo se facilitará ésta en términos logísticos (tiempos de trabajo, espacio, etc.).

Para hacer llegar el escrito, se usaran los canales habituales de comunicación individual: circular, carta, correo electrónico, boletín electrónico, nómina, etc.

4.3. Responder el cuestionario

Justo antes de contestar el cuestionario se realizará una reunión informativa presencial en la que se explicaran los aspectos que se acaban de plantear y cómo contestar el cuestionario. Es muy importante informar de que todas las preguntas han de ser contestadas para posibilitar la posterior valoración de la exposición a los riesgos psicosociales. En la web www.treball.gencat.cat/copsoq se encuentra una presentación tipo para informar la plantilla.

Por operatividad, se recomienda realizar la distribución, respuesta y recogida del cuestionario justo después de la sesión informativa presencial y utilizando el mismo espacio. Si no se puede realizar en un solo día, el periodo de distribución, respuesta y recogida debe ser suficiente pero no excesivo. Se concretará en cada empresa, previendo todas las situaciones posibles (turnos, vacaciones, etc.).

4.4. Sintetizar los datos del cuestionario

Esta actividad la realiza la persona técnica de prevención

4.4.1 Comprobar la tasa de respuesta

Tal y como se ha planteado en el capítulo anterior, la tasa de respuesta aceptable es a partir del 60% de la plantilla.

Si es inferior, es necesario hacerse las siguientes preguntas y actuar:

- ¿Que explicación tiene la tasa de respuesta inferior al 60%? Por ejemplo, ¿podría ser que el trabajo de campo haya sido interferido por alguna circunstancia no prevista (punta de servicio, personal trabajando fuera del centro, en otro horario o día...), o que la distribución del cuestionario, la información a la plantilla o la recogida de cuestionarios hayan sido deficientes? (por ejemplo, no se ha informado, no se ha dado tiempo suficiente para la respuesta...).

- ¿La causa, o las causas, detectadas tienen solución? ¿Podemos repetir alguna parte del proceso? Por ejemplo, distribuir de nuevo el cuestionario entre el personal que se reincorpora después de vacaciones, baja o permiso...

4.4.2. Resumir los datos de los cuestionarios

Es necesario resumir las respuestas de los cuestionarios recogidos. Como se trata de empresas con plantillas de menos de 25 personas trabajadoras, la unidad de análisis será la totalidad de la empresa.

Este resumen debe prever la siguiente información:

1. Los datos de exposición de la plantilla a cada una de las 15 dimensiones de los riesgos psicosociales, expresados en números absolutos, que se apuntarán en la tabla 1 del anexo V. Esta información se extrae directamente del apartado “Analiza tus resultados”, al final del cuestionario. Sólo es necesario sumar el número de casos en cada una de las tres situaciones de exposición: más favorable, intermedia y más desfavorable para la salud. Así, los niveles de exposición se determinan a partir de la comparación con el referente de la población trabajadora de España, dato que ofrece el propio cuestionario, en el apartado “Analiza tus resultados”.

En el caso que en un cuestionario no se haya contestado una de las dos preguntas asociadas a cada dimensión, esta no se podrá valorar.

2. Los datos referentes a cada una de las preguntas que conforman cada dimensión de exposición, expresados en números absolutos. Se deben recoger en una tabla de tres columnas: por un lado, se suman los casos de las categorías “siempre” y “muchas veces”; por otro lado, los de “sólo algunas veces” y “nunca” y, finalmente, se suman los “a veces”. De esta manera se visualiza donde se sitúa la mayor parte de la plantilla. Esta información será de mucha utilidad en la determinación de cuáles son los orígenes de las exposiciones. En el anexo V se ofrece la tabla 2 para facilitar este trabajo. Tanto la tabla 1 como la 2 están disponibles en formato word en la web www.treball.gencat.cat/copsoq.

Capítulo 5. Acordar e implementar las medidas preventivas

El objetivo de esta fase del proceso es definir cuáles son las medidas preventivas necesarias para eliminar o controlar los riesgos psicosociales, priorizarlas e implementarlas.

5.1. Concretar el origen de las exposiciones y las medidas preventivas

El objetivo de este paso del proceso es proponer medidas preventivas. Se analizan los datos resumidos de los cuestionarios para conocer las exposiciones y se debate cuáles son los distintos orígenes de estas exposiciones y las medidas de prevención que se deben implementar para eliminarlas o controlarlas.

En el siguiente cuadro se presenta la “Matriz exposición, origen y medidas preventivas”, que es un instrumento para recoger la información necesaria para alcanzar el objetivo de este paso del proceso. En cada columna se describe ¿QUE SE HACE? (información que es necesario recoger) y ¿QUIÉN Y COMO SE HACE? (descripción de a quien implicar y cómo se obtiene la información que va en esa columna):

Matriz exposición, origen y medidas preventiva			
Exposición	Resultados que orientan el origen de la exposición	Origen de la exposición	Medidas preventivas
Dimensión:..... (N=)
¿QUE SE HACE?			
Se recogen los datos relevantes sobre la exposición a las 15 dimensiones de riesgos psicosociales.	Se recogen los datos relevantes de las preguntas asociadas a cada una de las 15 dimensiones psicosociales en situación desfavorable.	Se debaten cuáles son las características de la organización del trabajo que son el origen de las exposiciones (métodos, jornada, procedimiento para asignar las tareas...)	Se debaten y se proponen qué medidas preventivas son necesarias para eliminar o disminuir las exposiciones.
¿QUIEN Y COMO SE HACE?			
Esta información la recoge y elabora la persona técnica de prevención a partir de las respuestas de los cuestionarios, según el anexo V, atendiendo a los criterios de este manual.		Se basa en incorporar el conocimiento y la experiencia del Grupo de Trabajo (en el caso que haya representación sindical) y de las personas trabajadoras a partir de los Círculos de Prevención.	

En el anexo VI se reproduce un ejemplo de “Matriz exposición, origen y medidas preventivas”. La “matriz exposición, origen y medidas preventivas” se puede descargar en formato word en la web www.treball.gencat.cat/copsoq.

5.1.1. ¿Qué se hace?

La persona responsable de rellenar la “Matriz exposición, origen y medidas preventivas” es el técnico o técnica de prevención especialista. Se deben establecer medidas preventivas para todas aquellas dimensiones en las que exista una exposición desfavorable para la salud.

Exposición

En esta columna se recoge cada una de las dimensiones en las que existe exposición desfavorable para la salud: un cuestionario en el nivel más desfavorable para la salud o que el 50% de las personas se encuentren en el nivel intermedio de exposición. También se recoge el número de cuestionarios válidos para dicha dimensión (N) y como se distribuye la frecuencia de las respuestas según los tres niveles de exposición. Para recoger estos datos se tendrán en cuenta los resultados resumidos en la primera tabla del anexo V.

Resultados que orientan el origen de la exposición

En esta columna se recogen los datos más relevantes de las preguntas asociadas a cada una de las dimensiones (resultados resumidos en la segunda tabla del anexo V). Se deben trabajar las preguntas que presentan uno o los dos criterios que se indican a continuación:

- El número de respuestas que corresponden a las categorías que contribuyen a unas peores condiciones de trabajo (categorías sombreadas) es el más alto.
- El 50% de las respuestas de aquella pregunta se sitúa en las categorías que contribuyen a unas peores condiciones de trabajo (categorías sombreadas) y las categorías intermedias (“a veces” o “más o menos preocupado”), ya que éstas últimas también contribuyen a la valoración de la situación de exposición desfavorable para la salud.

Origen de la exposición

Como se señalaba en el Capítulo 1, atendiendo a la evidencia científica y siguiendo las directrices de la normativa, para prevenir se debe 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, en los horarios... entre muchos otros aspectos.

A partir de los datos del resumen de respuestas de los cuestionarios, el Grupo de Trabajo (si se ha constituido en la empresa) y los Círculos de Prevención aportarán su conocimiento y experiencia sobre las condiciones de trabajo de la empresa que consideran que originan los riesgos psicosociales. Algunas ideas se pueden encontrar en el epígrafe 1.2.1. de este manual. Esta fase es muy importante para abordar el siguiente objetivo que es proponer las medidas de prevención que se deben poner en marcha.

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

Medidas de prevención³

Las medidas preventivas se plantean a partir del origen de la exposición y del conocimiento y la experiencia del Grupo de Trabajo (si se ha constituido en la empresa) y de los Círculos de Prevención. Deben ser formuladas de la forma más concreta posible y se deben establecer los procesos que serán necesarios para desarrollarlas, es decir, se definirá qué se hará y cómo se hará.

Pueden existir dos tipos de medidas preventivas:

- *Medidas que intervienen en el origen:* afectan directamente a la organización del trabajo (métodos de trabajo, contratación, jornada, procedimientos...).
- *Medidas acompañantes de las anteriores* (imprescindibles para que las medidas en origen funcionen; son medidas 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, normalmente se plantea la medida que conduzca a enriquecer la tarea a través de la rotación y/o de mecanismos directos de participación directa de los trabajadores y las trabajadoras. Éstas son medidas que intervienen en el origen. Para llevar a cabo estas medidas es frecuente que se necesite realizar un proceso de formación y, si se ha optado por la participación directa, formar a los trabajadores y trabajadoras y a los superiores en habilidades relacionadas con el trabajo en equipo. Esta formación sería una medida de acompañamiento.

5.1.2. ¿Quién y cómo se hace?

Tal y como se señala con anterioridad, la información de las columnas “exposición” y “Resultados que orientan el origen de la exposición” la recoge la persona técnica de prevención a partir de las respuestas del cuestionario que habrá trabajado a partir del anexo V.

La información relacionada con el origen de la exposición y las medidas preventivas se obtiene incorporando el conocimiento y la experiencia de las personas trabajadoras a partir de los Círculos de Prevención y del Grupo de Trabajo (en caso de existir representación legal de las personas trabajadoras)

³ Se pueden consultar orientaciones de medidas de prevención ante la exposición a riesgos psicosociales en el anexo XII de la versión media del método. www.treball.gencat.cat/copsoq

Círculos de Prevención⁴

¿Qué son y por qué se hacen? Son grupos de trabajadores y trabajadoras que, a partir de los resultados de los cuestionarios, ebaten y acuerdan el origen de las exposiciones desfavorables y proponen medidas de prevención en origen para controlarlas o disminuirlas, es decir, cambios de condiciones de trabajo.

Composición y número de círculos. La participación es voluntaria, todas las personas han de tener la posibilidad de participar en ellos y debe fomentarse que participen trabajadores y trabajadoras de todos los puestos de trabajo. Los Círculos de Prevención son grupos de 9 personas como máximo, de manera que el número de círculos que se debe organizar dependerá del número de personas que quieran participar. Para conformar los grupos no deben mezclarse personas con personal a cargo con otras que no lo tengan de manera que se garantice la confianza entre las personas que participan en el círculo. Siempre que sea posible se separaran personas que realizan tareas muy pautadas de las que realizan tareas con posibilidad de aplicar habilidades y conocimientos.

Ha de contar con una persona que modere, habitualmente la persona técnica de prevención, que interviene desde la perspectiva de la observación, es decir, no da su opinión, y dinamiza el grupo.

Sesiones. En general, se requiere una sesión por cada Círculo de Prevención con una duración aproximada de dos horas. Se realiza en tiempo de trabajo.

Resumen. Las propuestas de medidas preventivas que se expresan en el Círculo de Prevención deben ser resumidas sin identificar a la persona que las ha formulado. Este resumen lo realizará quien modera (habitualmente es el técnico o técnica de prevención).

Confidencialidad. La persona técnica de prevención y los trabajadores y trabajadoras que participan en los Círculos de Prevención están sometidos al deber de confidencialidad en relación con quien expresa las opiniones y hace las propuestas.

Informar a la plantilla. Se informará a la plantilla del resumen de los Círculos de Prevención a través de los canales habituales de la empresa (tablero de anuncios, nómina...).

En el Anexo VII se incluye un ejemplo de circular informativa para la convocatoria de un Círculo de Prevención.

5.2. Acordar, planificar e implementar las medidas preventivas

Las medidas preventivas propuestas en la “Matriz exposición, origen y medidas preventivas” deben ser acordadas con la Dirección de la empresa para, posteriormente, planificarlas y ponerlas en marcha.

En las empresas en las que exista un Grupo de Trabajo, éste será el que concretará esta parte del proceso. Si no hay representación de los trabajadores y trabajadoras se recomienda que la concreción se realice entre la Dirección de la empresa y uno o dos trabajadores o trabajadoras de los Círculos de Prevención. En ambos casos, la persona técnica de prevención actuará asesorando.

En la siguiente tabla se presenta la “Matriz para la planificación de la actividad preventiva” como instrumento para usar en esta parte del proceso. Está disponible en formato word en la web www.treball.gencat.cat/copsoq

⁴ Para ampliar información y obtener recursos sobre los Círculos de Prevención se puede consultar diverso material disponible en la versión media del método; se recomienda la lectura del anexo XIII www.treball.gencat.cat/copsoq

Matriz para la planificación de la actividad preventiva				
Ámbito de aplicación:				
Objetivo preventivo:				
Medidas preventivas	Fecha de inicio	Persona responsable	Recursos humanos y materiales	Seguimiento

El contenido de cada una de las columnas es el siguiente:

Ámbito de aplicación: se identifica donde se ha acordado que se aplicaran las medidas de prevención: en toda la empresa o bien en una parte de la plantilla (ej: un puesto de trabajo, una sección...)

Objetivo preventivo: Identifica la finalidad o las finalidades preventivas que se pretenden conseguir con la ejecución de las distintas medidas preventivas, qué exposiciones se van a reducir, sobre qué dimensiones de riesgos psicosociales se pretende intervenir.

Medidas preventivas: A partir de la “matriz exposición, origen, medidas preventivas” se recogen las medidas acordadas que se deben plantear de la forma más concreta posible, señalando que se hará y como se hará para mejorar las condiciones de trabajo que originan las exposiciones.

Fecha de inicio: es la fecha prevista para la puesta en marcha de la medida preventiva y responde a la prioridad de la medida. Será necesario intervenir sobre todos los riesgos detectados pero las medidas de prevención se deben priorizar y calendarizar con el objetivo de ordenar la intervención. En el siguiente párrafo se incluye una lista no exhaustiva de criterios que pueden ser tenidos en cuenta. No aparecen en orden de importancia y, generalmente, será necesario tener en cuenta más de un criterio en el momento de priorizar. La decisión se toma en el marco de la empresa.

Alguno de los criterios que se pueden utilizar para priorizar medidas preventivas son los siguientes:

- Medidas que actúen sobre los riesgos que afectan a un mayor número de trabajadores y trabajadoras.
- Medidas que actúen sobre el origen de los riesgos.
- Medidas que actúen sobre condiciones de trabajo que generan más desigualdades.
- Medidas muy factibles: que se pueden realizar muy fácilmente y/o son muy aceptadas por ambas partes.

Persona responsable: Identifica la persona o personas responsables de llevar a cabo cada una de las medidas preventivas.

Recursos humanos y materiales: Se identifica la estimación de recursos humanos y materiales necesaria para llevar a cabo cada una de las medidas.

Seguimiento: Se identifican los indicadores y procesos que serán utilizados para hacer el seguimiento de la implementación de cada una de las medidas preventivas.

En el anexo VIII se incluye un ejemplo de “matriz de planificación de la actividad preventiva”

5.3 Informar a la plantilla

Los trabajadores y trabajadoras han de tener información sobre las medidas preventivas acordadas (qué se hará, cómo se hará y cuándo se hará), tanto de aquellas que se aplicaran en el conjunto de la empresa como de las que se aplicaran en un ámbito específico que atañe al trabajador/a. Otro momento clave en la información que debe darse a la plantilla es al poner en marcha alguna medida preventiva.

En el anexo IX se muestra un ejemplo de circular informativa relacionada con la ejecución de las medidas preventivas.

5.4. Elaborar documento de evaluación de riesgos y planificación de medidas preventivas

La legislación prevé que, en las empresas con plantillas de menos de 25 personas, la información sobre la evaluación de riesgos y planificación de la actividad preventiva pueda recogerse en un único documento.

En todo caso, la información que ha de contener es la siguiente:

- Evaluación de riesgos: cuestionario, tablas resumen de las respuestas de cuestionarios, resumen de los Círculos de Prevención y matrices de exposición, origen y medidas de prevención.
- Planificación de la actividad preventiva: matrices de la planificación de la actividad.

Capítulo 6. Adaptación del proceso a las empresas de hasta 5 personas

Fruto de la experiencia de la aplicación de la versión corta del método COPSOQ PSQCAT21 en las empresas se ha creído conveniente incorporar en esta versión 2 algunas orientaciones para adaptar el proceso a las empresas de hasta 5 trabajadores y trabajadoras, contemplando las características que les son específicas. Por una parte, se trata de empresas que, atendiendo en el marco normativo del Estatuto de los Trabajadores, no cuentan con representación legal de las personas trabajadoras. Por la otra, visto el bajo número de trabajadores y trabajadoras hace falta prestar especial atención a garantizar la confidencialidad y el anonimato y generar confianza, con el fin de conseguir la participación de la plantilla y que esta pueda expresar lo que realmente piensa de forma sincera.

El hecho de ser pocas personas simplifica todo el proceso de evaluación y prevención, permitiendo obtener resultados de forma más rápida, manteniendo la validez y fiabilidad del método. De esta manera se minimiza el tiempo destinado al proceso de evaluación, que se puede realizar en 4 o 5 horas.

Para empresas de 5 personas trabajadoras o menos, es muy importante conseguir el máximo de participación, nunca por debajo del 60%, pero siempre de forma voluntaria como en el resto de versiones del método.

Con respecto al proceso es importante mantener los objetivos y acciones previstas por el método, tomando de referencia la versión corta:

1- Acordar la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales y aceptar licencia de uso del método.

Por las características de estas empresas es habitual que la propuesta de utilización del COPSOQ PSQCAT21 la realice la persona técnica de prevención y es importante que la Dirección de la empresa conozca el porqué se hace y cómo se hace. Como ya se indica en la versión corta, en ningún caso la podrá realizar la propia persona empresaria. Ambas partes (la Dirección de la empresa y la persona técnica de prevención) tienen que aceptar de forma explícita la licencia de uso del método, firmando un acuerdo que así lo indique.

2- Informar a la plantilla, responder y recoger el cuestionario, obtener los datos y proponer medidas preventivas

En las empresas con plantillas muy pequeñas es posible y se recomienda simplificar el proceso de las actuaciones mencionadas en este apartado de manera que se realicen de forma continua y en un plazo relativamente corto de tiempo (se estima entre tres y cuatro horas). Previamente se habrá preparado una circular informando del proceso que se va a seguir y cuándo.

Las características que tienen que cumplir cada una de las acciones mencionadas en este punto son las siguientes:

a) Informar en la plantilla

¿Qué?	La plantilla tiene que conocer qué son los riesgos psicosociales, posibles daños a la salud, beneficios de la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales, así como la importancia de su participación y cómo se garantizará el anonimato en la distribución, respuesta y recogida del cuestionario (se estima una duración de 30 minutos).
¿Cómo?	Primero a través de una circular y después con una sesión presencial reuniendo al conjunto de la plantilla. Se ha de garantizar que no haya ausencias.
¿Quién?	La persona técnica de prevención.

b) Responder y recoger el cuestionario

¿Qué y quién?	Las personas trabajadoras contestan el cuestionario que entregaran a la persona técnica de prevención.
¿Cómo?	<p>Las personas trabajadoras tienen que disponer del tiempo y las condiciones materiales y de espacio necesarias para contestar de forma correcta el cuestionario. Se estima una duración entre 15 y 30 minutos.</p> <p>Con el objetivo de garantizar el anonimato, se recomienda que los cuestionarios se entreguen en sobres sin ninguna identificación y se recojan todos en una misma urna por la persona técnica de prevención.</p>

c) Resumir los datos de los cuestionarios

¿Qué y cómo?	Se realizará un resumen de las respuestas de los cuestionarios, recogiendo el resultado de las 15 dimensiones a las exposiciones psicosociales. En el anexo V están las tablas para resumir las respuestas de los cuestionarios.
¿Quién?	La persona técnica de prevención.

d) Proponer medidas preventivas

¿Qué?	A partir del resumen de las respuestas de los cuestionarios se realizará una dinámica grupal de Círculo de Prevención con el fin de recoger el conocimiento y la experiencia de las personas trabajadoras en relación al origen de las exposiciones y a las propuestas de medidas preventivas. Se estima una duración de 2 horas
¿Cómo?	Círculo de Prevención. Hay una explicación detallada de que son los Círculos de Prevención en el material de la versión media del manual CoPsoQ PSQCAT, concretamente en el anexo XIII.
¿Quién?	<p>Al Círculo de Prevención se invitará a participar el conjunto de la plantilla. Cómo se explica en el manual de la versión corta, sólo podrán participar las personas trabajadoras, ya que la presencia de la Dirección de la empresa puede coartar su participación sincera.</p> <p>La persona técnica de prevención moderará y hará el resumen de su contenido, principalmente en lo que se refiere a las medidas preventivas a implementar, utilizando la "matriz exposición, origen y medidas preventivas", propuesta en el punto 5.1. de este manual.</p>

3- Acordar, planificar, implementar y hacer seguimiento las medidas preventivas

a) Acordar y planificar las medidas preventivas

¿Qué y cómo?	<p>A partir de las propuestas del Círculo de Prevención la persona técnica de prevención y la Dirección de la empresa acuerdan y planifican las medidas preventivas y se recogen en la “matriz para la planificación de la actividad preventiva” propuesta en el punto 5.3. de este manual.</p> <p>La plantilla tiene que estar informada de la planificación preventiva acordada, y según el artículo 18.2 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, tiene derecho a formular propuestas.</p>
¿Quién?	Dirección de la empresa y persona técnica de prevención. Entre 30 y 60 min. aproximadamente.

b) Implementar las medidas preventivas

¿Qué?	Llevar a cabo las medidas diseñadas, contemplando la calendarización de las mismas.
¿Cómo?	Es muy importante que todos los cambios dentro de la empresa sean bien gestionados, informando de forma suficiente y con el tiempo oportuno para que no generen malestar al personal y todo el mundo esté enterado de las novedades, sintiéndose partícipes de la mejora y no recibéndola como una imposición.
¿Quién?	Dirección de la empresa y personal involucrado en cada caso.

c) Hacer seguimiento de las medidas preventivas

¿Qué y cómo?	Comprobar si las medidas preventivas han sido aplicadas recogiendo la opinión de las personas trabajadoras con dinámicas de grupo de Círculos de Prevención.
¿Quién?	La persona técnica de prevención, consultando a la Dirección de la empresa y a las personas trabajadoras afectadas por las medidas preventivas.



Generalitat de Catalunya
**Departament d'Empresa
i Ocupació**

a la feina cap risc

