

# Riesgos *psicosociales*

*Un entorno laboral seguro y saludable  
ha de ser la prioridad*

Por una organización del  
trabajo más *saludable*,  
más ***justa y democrática***  
¡Participa!



Subvencionado por:



ACCIONES DE ASISTENCIA TÉCNICA E INFORMACIÓN EN MATERIA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES  
Y FOMENTO DE LA CULTURA PREVENTIVA.  
ESTÁ SUBVENCIONADA POR EL INSTITUTO ANDALUZ DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES.



# Índice

|  |       |
|--|-------|
| 1. Introducción  | P. 4  |
| 2. ¿Qué son los riesgos Psicosociales?   | P. 5  |
| 3. Referencias legislativas y técnicas   | P. 6  |
| 4. ¿Qué son los factores psicosociales?  | P. 7  |
| 5. ¿Qué daños a la salud producen?   | P. 8  |
| 6. Consecuencias y efectos   | P. 9  |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Estrés laboral</b></li><li>• <b>Ansiedad</b></li><li>• <b>Síndrome de Burnout o Síndrome de la persona trabajadora quemada</b></li><li>• <b>Violencia Laboral</b></li><li>• <b>Acoso laboral o Mobbing</b></li></ul>  |       |
| 7. Sensibilización   | P. 11 |
| 8. No se está interviniendo, ¿Por qué?   | P. 11 |
| 9. Hay que intervenir en riesgos psicosociales, es un derecho para proteger nuestra salud  | P. 12 |
| 10. La participación, más allá del seguimiento y control   | P. 13 |
| 11. Abordar la evaluación de riesgos psicosociales en la empresa   | P. 15 |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>COPSOQ-ISTAS21</b></li><li>• <b>Escenario de desacuerdo</b></li><li>• <b>Escenario de acuerdo</b></li><li>• <b>Adaptación del cuestionario</b></li><li>• <b>Comunicación, información y sensibilización de la plantilla</b></li><li>• <b>Diseño de la distribución, la respuesta y la recogida del cuestionario</b></li><li>• <b>Grabación informática de los cuestionarios</b></li></ul> |       |
| 12. Acordar e implementar las medidas preventivas  | P.23  |
| 13. Vigilancia Salud   | P.28  |
| - Cuestionario de autoevaluación   | P.30  |
| - Anexos   | P. 34 |

## 1. Introducción

**La Ley de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL)**, supuso un avance y un faro de protección de las personas trabajadoras de nuestro país; sin embargo una de sus grandes deficiencias desde su aprobación, ha recaído en su aplicación, y más concretamente en lo referente a la intervención de los riesgos psicosociales. De esta manera, al repasar la LPRL, observamos cómo, al menos, en tres ocasiones se nombra de manera explícita a la organización del trabajo como uno de los aspectos de la prevención en los que hay que intervenir para preservar la salud de las personas trabajadoras, siendo el único factor de riesgo en el que se da esta circunstancia, tal vez condicionado desde la negociación de esta Ley, temiéndose que uno de los inconvenientes previstos era la no intervención en materia de riesgos psicosociales.

De esta manera tal y como expresó la Unión Europea (UE), mediante comunicación en 2017, **los riesgos psicosociales y el estrés laboral son algunos de los desafíos de salud y seguridad en el trabajo que están en crecimiento y que resultan más difíciles de ser manejados.**

Más de la mitad de las personas trabajadoras de la UE indican que el estrés es una constante en su entorno laboral y cuatro de cada diez creen que no se está abordando adecuadamente. Esto tiene graves efectos sobre la productividad: se estima que cerca de la mitad de los días laborales se deben a causas relacionadas directa o indirectamente con el estrés, ya que las ausencias por estrés son relativamente largas; conduce a una reducción del rendimiento y puede dar lugar a cinco veces más accidentes; aproximadamente una quinta parte de la rotación del personal guarda relación con el estrés en el trabajo.

Según el sistema estadístico de la Unión Europea, Eurostat, **“El estrés es el segundo problema de salud más frecuente entre las personas trabajadoras tras los trastornos musculoesqueléticos”**. A su vez el Foro Económico mundial dice que “Es imperativo abordar el tema de la salud mental de las personas trabajadoras, que afecta a casi 2000 millones de personas en todo el mundo. Esto brinda a las empresas una oportunidad excepcional de mejorar la salud de sus empleados y empleadas, con los consiguientes beneficios para la sociedad y sustanciales rendimientos de la inversión”.

Es difícil entender los inconvenientes que empresas y algún personal técnico presentan para llevar a cabo las intervenciones en riesgos psicosociales después de ver estos datos.

La preocupación que muestran la UE y el Fondo Económico Internacional, sumada a la reciente publicación de legislación sobre igualdad y la consiguiente puesta en funcionamiento de los planes de igualdad y la publicación del Criterio

Técnico de la Inspección de Trabajo 104/2021 sobre Riesgos Psicosociales pueden ser la explicación por la que en los últimos años observamos un aumento en referencia a las evaluaciones de riesgos psicosociales en las empresas.

Por este motivo, entendemos que resulta urgente la formación en todos los aspectos relacionados con las evaluaciones de riesgo, siendo objeto de esta guía facilitar a la representación legal de las personas trabajadoras su participación activa en todo este proceso.

**La salud mental está cobrando cada vez más importancia, produciendo daños graves a las trabajadoras y los trabajadores.** Es un tema que está directamente relacionado con los factores de riesgo psicosocial; de ahí la importancia de incidir en ellos, como medida preventiva, para promocionar y proteger la salud mental en el trabajo.

A continuación podemos ver los distintos pasos que conllevan el proceso de evaluación y cuál debe ser nuestro papel en los mismos, siempre recordando que: **HAY QUE ACORDAR LA REALIZACIÓN DE LA EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES.**



## 2. ¿Qué son los riesgos psicosociales?

Son condiciones laborales derivadas de la organización del trabajo, para las que se puede demostrar que perjudican la salud de los trabajadores y trabajadoras.

Podemos decir que estamos expuestos a los riesgos psicosociales, por ejemplo, cuando tenemos más trabajo del que podemos realizar en el tiempo asignado (carga de trabajo), cuando el trabajo no da posibilidades de aplicar nuestras habilidades y conocimientos (falta de desarrollo laboral), cuando hay que

trabajar sin apoyo de cargos intermedios, superiores u otros compañeros o compañeras (falta de apoyo social), cuando no se reconoce ni respeta nuestro trabajo (falta de reconocimiento), cuando se dan cambios de servicio o de puesto contra nuestra voluntad o no quedan bien definidas nuestras funciones (conflicto de rol)...

**Estas situaciones laborales van a condicionar la exposición a los factores psicosociales.**

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

- **Desde el punto de vista cuantitativo**, las exigencias psicológicas se refieren al volumen de trabajo con relación al tiempo disponible para hacerlo (presión de tiempo) y las interrupciones que obligan a dejar momentáneamente las tareas y volver a ellas más tarde.

- **Desde el punto de vista cualitativo**, las exigencias psicológicas se refieren a algunos aspectos de la naturaleza de éstas: el trabajo emocional (trabajo que expone a las personas a procesos de transferencia de emociones y sentimientos, como todos aquellos que requieren contacto con usuarios, público y clientes), trabajo cognitivo (que requiere gran esfuerzo intelectual) o el trabajo sensorial (esfuerzo de los sentidos).



### 3. Referencias legislativas y técnicas

- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.
- Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención.
- Real Decreto 487/1997, de 14 de abril, sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud relativas a la manipulación manual de cargas que entrañe riesgos, en particular

dorso lumbares, para los trabajadores.

- Real Decreto 488/1997, de 14 de abril, sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud relativas al trabajo con equipos que incluyen pantallas de visualización.
- Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Ley 10/2021, de 9 de julio, de trabajo a distancia.
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.
- Ley Orgánica 10/2022, de 6 de septiembre, de garantía integral de la libertad sexual.
- Real Decreto Legislativo 5/2000, de 4 de agosto, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre Infracciones y Sanciones en el Orden Social.
- Notas Técnicas de Prevención.
  - 0318-0349-0438. El estrés y su prevención sobre el individuo y la organización.
  - 0443-0450-0702-0926. Factores psicosociales: metodología, fases y proceso de evaluación.
  - 0704-0705-0732. Síndrome de estar quemado por el trabajo o burnout.
  - 0703. El método COPSQ (ISTAS21, PSQCAT21) de evaluación de riesgos psicosociales.
- Plan de Acción de Salud Mental fruto de la Estrategia de Salud Mental del Sistema Nacional de Salud (SNS).
- Estrategia Española de Seguridad y Salud en el Trabajo, 2023-2027.
- Estrategia Andaluza de Seguridad y Salud en el Trabajo 2024-2028.

## 4. ¿Qué son los factores psicosociales?

Es lo primero que hay que aclarar, y podemos decir que son las condiciones de trabajo derivadas de la organización del trabajo

Para especificar un poco podemos utilizar la clasificación propuesta por la Psychosocial Risk Management-Excellent FrameWork (PRIMA-EF):

| Factores Psicosociales                  | Factores de riesgo Psicosocial  |
|---|---|
| Contenido y características del trabajo | Monotonía, tareas sin sentido, fragmentación, falta de variedad, tareas desagradables por las que se siente rechazo |
| Carga y ritmo de trabajo                | Carga de trabajo excesiva o insuficiente, presión de tiempo, plazos estrictos.                                      |
| Tiempo de trabajo                       | Horarios muy largos o impredecibles, conexión continua al trabajo, trabajo a turnos, trabajo nocturno               |

|                                     |   |
|-------------------------------------|---|
| Participación y control             | Falta de participación en la toma de decisiones, falta de autonomía o control sobre el trabajo (por ejemplo sobre el método o ritmo de trabajo, los horarios o el entorno)                          |
| Cultura de organización             | Comunicaciones deficientes, apoyo insuficiente ante los problemas o el desarrollo personal, falta de definición de objetivos.   |
| Ambiente y equipos de trabajo       | Puesta a disposición de equipos inadecuados, o ausencia de mantenimiento, malas condiciones ambientales tales como falta de espacio, iluminación deficiente o ruido excesivo.                       |
| Relaciones personales en el trabajo | Aislamiento, relaciones insuficientes, malas relaciones con compañeros de trabajo, conflictos, conductas inapropiadas, (hostigamiento, acoso), relaciones adversas con usuarios o clientes, atraco. |
| Rol en la organización              | Ambigüedad o conflicto de rol, responsabilidad sobre personas.  |
| Desarrollo profesional              | Escasa valoración social del trabajo, inseguridad en el trabajo, falta de promoción personal.   |
| Interacción vida personal - trabajo | Conflicto de demandas o exigencias entre ambas esferas, problemas de conflicto y/o sobrecarga de rol (laboral, personal y familiar)   |

***Por ello hay que centrarse en las que se puede demostrar que perjudican la salud de los trabajadores y trabajadoras, ya que esos son los factores que hay que evaluar y en su caso intervenir para eliminar o al menos disminuir.***

## 5. ¿Qué daños producen a la salud?

Respecto al perjuicio para la salud de estos factores no hay ninguna duda al respecto, son muchos los efectos sobre la salud física de estos. Como casi todos hemos sentido en algún momento, los factores psicosociales además de afectar a la mente, afectan físicamente.

***Cuando los factores organizacionales y psicosociales de la empresa son disfuncionales y provocan respuestas de incomodidad, inadaptación y tensión, trayendo consigo respuestas psicofisiológicas de estrés.***

Por ello, el estrés, la ansiedad, la depresión, los trastornos cardiovasculares, la úlcera de estómago, los trastornos inmunitarios, alérgicos o las contracturas y el dolor de

espalda, etc, pueden ser debidos a la exposición a riesgos psicosociales en el trabajo. La exposición continuada a los riesgos de naturaleza psicosocial puede derivar a un mayor riesgo de enfermedades relativas al:

|   |
|---|
| - <b>Aparato cardiovascular.</b>  |
| - <b>Aparato respiratorio.</b>  |
| - <b>Sistema inmunitario.</b>   |
| - <b>Aparato digestivo.</b>   |
| - <b>Dermatológico.</b>   |
| - <b>Sistema Endocrino.</b>   |
| - <b>Sistema musculoesquelético.</b>  |
| - <b>Trastornos mentales (ansiedad, depresión, pensamientos autolíticos como el suicido), etc</b> |

## 6. Consecuencias - efectos

### *Estrés laboral*

El estrés en el trabajo es un conjunto de reacciones emocionales (sentimientos de ansiedad, depresión, apatía,...), cognitivas (tener dificultades para acordarse de las cosas, para pensar de forma clara, no poder concentrarse, ni tomar decisiones...), fisiológicas (problemas de estómago, dolor en el pecho, tensión en los músculos, dolor de cabeza, falta de aire,...) y del comportamiento (no



tener ganas de hablar con nadie, de estar con gente, sentirse agobiado, infeliz, no poder dormir bien,...) 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.

### ***Ansiedad***

La ansiedad en el trabajo es una respuesta común y natural del cuerpo ante situaciones de estrés, incertidumbre o amenaza.

### ***Síndrome de Burnout o Síndrome de la persona trabajadora quemada***

El síndrome de Burnout o síndrome de la persona trabajadora quemada es uno de los más frecuentes y más estudiados, aparece encuadrado en el concepto de estrés laboral como una manifestación cualificada del mismo y se define como un estado de agotamiento emocional, físico y mental grave en el que la persona se derrumba a causa del cansancio psíquico o del estrés que surge de la interacción social y ante una rutina laboral. Normalmente las personas trabajadoras que lo sufren sienten no poder dar más de sí, se sienten desbordadas y sus recursos emocionales están agotados.

La importancia de este riesgo ha sido reconocida por la Organización Mundial de la Salud (OMS) desde 2019, y, en España lo define el INSST como “una patología derivada de la interacción del individuo con unas determinadas condiciones psicosociales nocivas de trabajo”.

Este síndrome aparece con más frecuencia en los puestos de trabajo con alta transferencia emocional, donde las personas trabajadoras interiorizan las emociones de los demás. Por ejemplo, los profesionales que trabajan en campos como la atención sociosanitaria, educativa o el servicio al cliente, etc; suelen ser personas altamente empáticas que tienden a absorber las emociones y el estrés de aquellos a quienes atienden. Esto puede llevarles a un agotamiento emocional profundo (sensación constante de cansancio y falta de energía), despersonalización (distanciamiento emocional de las personas a las que atienden, viéndolas como números más que como individuos) y reducción de la realización personal (sentimientos de ineficacia y falta de logro en el trabajo).

### ***Violencia Laboral***

La violencia en el lugar de trabajo es uno de los riesgos a los que están sometidas las personas en el desempeño de su trabajo, derivado de la interrelación con otras personas. El concepto incluye agresiones físicas, conductas verbales o físicas amenazantes, intimidatorias, abusivas y acosantes.

### ***Acoso Laboral o Mobbing***

El acoso laboral se traduce en la exposición a conductas de violencia psicológica

dirigidas, de forma reiterada y prolongada en el tiempo, hacia una o más personas por parte de otra/s que actúan frente aquella/s desde una posición de poder (no necesariamente jerárquica).

## 7. Sensibilización

El primer paso que tendríamos que dar para empezar a impulsar la evaluación de riesgos en la empresa sería el de analizar el activo sindical con el que nos



encontramos y la sensibilidad que tiene el mismo, tanto los trabajadores y las trabajadoras como los distintos agentes sindicales. Una vez que tengamos analizada la realidad con la que nos encontramos, tendríamos que desplegar un plan de trabajo para agitar y hacer reflexionar al resto de sindicalistas y personas trabajadoras sobre la importancia de intervenir en estos riesgos. Uno de los principales objetivos es hacer ver a todos y todas que no es un problema individual, para conseguir esto hay que lograr que se hable sobre los factores psicosociales y nos iremos dando cuenta de que hay muchos aspectos en los que sentimos lo mismo.

## 8. No se está interviniendo. ¿Por qué?

***Sí, lo primero que hay que analizar es por qué no se está interviniendo, esta es la realidad que nos encontramos y cuando nos reunimos con los directivos de las empresas o algunos técnicos o técnicas de los servicios de prevención nos encontramos con algunas excusas que carecen de todo rigor con las que pretenden auto justificarse, sirviendo de ejemplos:***

***“LA INTERVENCIÓN EN RIESGOS PSICOSOCIALES ES DIFERENTE A OTROS RIESGOS”:***

**Es falso.** La intervención se debe a la misma estrategia que marca el art. 15 de la LPRL para todos los riesgos: **Evitar los riesgos, evaluar los que no se pueden evitar, combatir los riesgos en su origen y adaptar el trabajo a**

### **la persona.**

En lo referido al método para evaluar si hay una clara diferencia, no existen instrumentos electrónicos de medidas para poder evaluar, el método de evaluación se tiene que basar en la participación de las personas trabajadoras y eso es un poco más complicado, sobre todo si no se cuenta con la participación de las personas en otros aspectos de la empresa. Pero quizás la gran diferencia y la que más influye en los impedimentos para intervenir es que estos factores son los relacionados con la organización del trabajo aspecto en que los técnicos no suelen estar muy formados y los directivos no quieren que las personas trabajadoras y sus representantes intervengan.

#### **“LOS RIESGOS PSICOSOCIALES INFLUYEN DE FORMA DISTINTA SEGÚN LA PERSONA”:**

**Es verdadero**, tal y como ocurre con el resto de riesgos laborales. Por ejemplo, no todos las personas trabajadoras expuestas a malas posturas sufren los mismos daños, esto pasa por las diferencias que nos encontramos entre las distintas personas, por suerte somos distintas y tenemos diferencias biológicas, pero nunca hemos escuchado a nadie decir “pues entonces no intervenimos para mejorar las condiciones ergonómicas del trabajo”, de esta manera la edad es una variable que influye mucho en cuanto al daño por riesgos ergonómicos, pero si intervenimos y hacemos alguna mejora que adapte el trabajo a la persona, por ejemplo la compra asientos para trabajar, esto mejorará la situación de los trabajadores y las trabajadoras más sensibles o que llevan más tiempo expuestos a asientos no adaptados a ellos, pero también ayudará a que los menos sensibles a estos riesgos padezcan el daño, o sea una mejora en las condiciones de trabajo afecta a todas las personas que trabajan, por lo tanto hay que hacerla y no buscar excusas.

#### **“EN ESTA EMPRESA NO HAY ESTRÉS, EN TODO CASO SON LOS DIRECTIVOS DE LA MISMA LOS QUE LO TIENEN”:**

**Es falso**, en todas las empresas puede haber estrés, según las condiciones en las que se realice el trabajo; también en todos los departamentos, según cómo sean dirigidos los mismos y en todos los puestos, según el tipo y la cantidad de tareas que se realizan. Si a esto sumamos el tipo de contrato, las relaciones interpersonales, el trato justo, la posibilidad de participación y el resto de los factores psicosociales, en todos los puestos de trabajo puede haber riesgos psicosociales y todo depende de las condiciones en las que se realiza el trabajo para que sean o no saludables.

## **9. Hay que intervenir en riesgos psicosociales, es un derecho para proteger nuestra salud**

Vistos los datos que aporta la UE y el Fondo Económico Mundial, y conociendo

el sufrimiento que conlleva el trato injusto, no participativo y discriminatorio en las empresas, es urgente que solicitemos la intervención en los riesgos psicosociales. **Parece mentira que casi después de 30 años de aprobación de la LPRL, haya que justificar tanto la necesidad de intervención en riesgos psicosociales;** imaginémosnos por un momento, si fuera tan fácil incumplir el resto de leyes, por ejemplo, que los conductores y conductoras pudiéramos decidir si hay que pararse en el semáforo en rojo o no, se podría argumentar, no paro porque... “dura mucho tiempo en rojo”, “la visibilidad es grande y no viene ningún coche”, “yo creo que aquí con un ceda el paso sería suficiente”, es mejor no pensar lo que diría y haría un guardia civil si les damos estos argumentos para no parar.

## 10. La participación, más allá del seguimiento y control

Está claro que para llevar a buen término todo el proceso de intervención, la participación de las personas trabajadoras y sus representantes es una necesidad metodológica (tienen la parte del conocimiento derivado de la experiencia), además de un imperativo legal (LPRL) y un requerimiento operativo (es necesaria su implicación si pretendemos una prevención eficaz).

Pero esta participación debe ser propositiva, no sólo vamos a llevar a cabo el seguimiento de lo que nos diga el personal técnico, no sólo vamos a exigir; con nuestra experiencia y con objetivos claros debemos de ir un paso por delante, haciendo propuestas propias en todas las fases del proceso.

Para poder llevar a cabo esto, la participación tiene que ser real, desde la creación de un grupo de trabajo paritario (puede ser el Comité de Seguridad y Salud, CSS) y elección del método de evaluación, hasta la implantación de las medidas preventivas. Por supuesto, en el grupo de trabajo las decisiones deben ser consensuadas.

Uno de nuestros primeros objetivos, y si involucramos a todo el grupo de trabajo mejor, debe ser el de tener informados de todos los pasos del proceso a las personas trabajadoras. A la representación sindical nos viene bien para que la empresa vea que el interés es de toda la plantilla y como se ha comentado es



imprescindible su participación en toda la intervención.

Hay que sensibilizar a la plantilla, informando de qué son los riesgos psicosociales, y hacerles ver que es un problema colectivo, no individual y que si conseguimos una buena intervención sobre los mismos, las condiciones de trabajo pueden ser más saludables y podemos conseguir un trato justo y democrático, a fin de cuentas sólo es necesario que nos traten como personas adultas y tengan en cuenta nuestras ideas y opiniones respecto al desarrollo del trabajo.

Lo único que hay que hacer es cumplir lo que dice la LPRL, los directivos tienen que consultar y las personas trabajadoras y sus representantes tienen que hacer valer su derecho de propuesta y en el caso de esta no ser aceptada solicitar la negativa motivada (arts. 36.2 f) “Recabar del empresario la adopción de medidas de carácter preventivo y para la mejora de los niveles de protección de la seguridad y la salud de los trabajadores, pudiendo a tal fin efectuar propuestas al empresario, así como al Comité de Seguridad y Salud para su discusión en el mismo” y 36.4 LPRL “La decisión negativa del empresario a la adopción de las medidas propuestas por el Delegado de Prevención a tenor de lo dispuesto en la letra f) del apartado 2 de este artículo deberá ser motivada”).

## ***11. Abordar los riesgos psicosociales en la empresa***

Una vez que tenemos al activo sindical concienciado y movilizado y a la plantilla con nosotros, es el momento de solicitar a la dirección de la empresa la evaluación de los riesgos psicosociales. Se podría hacer una propuesta (basándonos en los artículos 36. 2 f y 36. 4 de la LPRL) en la que se debería de solicitar la evaluación de riesgos con el método COPSQ-ISTAS21, de esta forma si no lo aceptan, nos tendrían que dar una negativa motivada.

El método que suelen proponer es el método FPSICO del INSST, del Ministerio de Trabajo, frente al método COPSQ-ISTAS21, del que hablaremos más adelante. Hay que tener en cuenta que el método FPSICO no tiene en cuenta la variable de la doble presencia, que contempla un enfoque de género, ni tampoco ciertas exigencias psicológicas sensoriales, cognitivas y emocionales, entre otras cosas.

**El método COPSQ-ISTAS21, es bastante sencillo:** existen diferentes puntuaciones de referencia para la salud que se diferencian por los colores verde (situación más favorable), amarillo, (situación intermedia) y rojo (situación más desfavorable), dicha puntuación se obtiene a su vez de la suma de puntos derivadas de cada uno de los ítems a evaluar.

Para proceder a una información más concisa y clara de los diferentes métodos,

se presenta a continuación una tabla comparativa con las principales características del método FPSICO frente a COPSOQ-ISTAS21:

| CONCEPTOS ESTUDIADOS                                     | FPSICO   | COPSOQ-ISTAS21  |
|--|--|---|
| Dimensiones Psicosociales                                | 7 Factores Psicosociales<br>28 Subfactores Psicosociales           | 21 Dimensiones Psicosociales<br>7 Dimensiones de salud  |
| Diseño del método  | Subfactores sin evidencia científica probada que afecta a la salud | Modelos con evidencia científica de afectación a la salud: Karase, Johnson, Siegrist.   |
| Aceptaciones y conceptos psicológicos                    | Carga mental: Obsoleto   | Exigencias Psicológicas: Cuantitativas, sensoriales, cognitivas, emocionales, integra dimensión de doble presencia (conciliación trabajo – casa)  |
| Año de presentación                                      | 1997   | 2003  |
| Dimensiones generales y subdimensiones                   | 7 factores y 28 subfactores  | 21 dimensiones y 7 dimensiones más: salud general, salud mental, vitalidad, síntomas conductuales de estrés, síntomas cognitivos de estrés, síntomas somáticos de estrés, satisfacción. |
| Coste de utilización del método y aplicación informática | Gratuito   | Gratuito  |
| Número de unidades de análisis                           | 2  | 9   |
| Uso del método   | Sólo en España   | A nivel internacional   |

Por ello, antes de elegir uno de los métodos, proponemos lo siguiente:

1. Tiene que quedar clara la finalidad preventiva del proceso de evaluación de riesgos.
2. Asumir la participación de las personas representantes de los trabajadores y trabajadoras en todo el proceso.
3. Garantizar el anonimato y confidencialidad de las personas que contesten.
4. Pasar el cuestionario a toda la plantilla. El COPSOQ-ISTAS21 establece para la validez de la evaluación una tasa de respuesta al cuestionario igual o superior al 60%, mientras que el FPSICO lo deja en manos de la consideración del evaluador.
5. Hacer unas unidades de análisis adaptadas a la empresa y consensuadas, que tengan como prioridad la búsqueda de las desigualdades.
6. El informe de resultados del perfil valorativo debe contener el porcentaje de personas trabajadoras en los diferentes niveles de exposición. Al menos tienen que presentarse los resultados por puestos de trabajo, por departamentos y por sexo, solo en el caso de que se pierda el anonimato, se pueden eliminar alguno de estos niveles de análisis.
7. Al final del cuestionario de debería de dejar una pregunta abierta. “Usa este espacio para los comentarios que creas pertinentes sobre los riesgos psicosociales en tu empresa” esta pregunta puede hacer emerger algunos riesgos que no encajen en el cuestionario y en algunas ocasiones nos podemos encontrar con la forma en que estos se pueden prevenir. No hay



que olvidar que la experiencia de las personas que trabajan se puede sumar a las intervenciones del personal técnico y sindicalistas.

*Desde CCOO se apuesta por el método COPSOQ-ISTAS 21, recoge implícitamente la participación de las personas trabajadoras, así como el enfoque de género, a través de su ítem 21 (doble presencia), incluyendo a la mujer como persona trabajadora, algo de vital importancia, dado que de lo contrario sólo se estaría contabilizado solo a una parte de la población.*

## COPSOQ-ISTAS21

### ¿Qué es?

El método COPSOQ-ISTAS21 es la adaptación al Estado español del Copenhagen Psychosocial Questionnaire que es un instrumento de referencia en la disciplina de Psicología Laboral a nivel internacional.

Es un instrumento de evaluación de riesgos psicosociales de prestigio reconocido por la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016: Estrés en el trabajo. Un reto colectivo, ver página 25) y por la Organización Mundial de la Salud (Leka, Stavroula, Jain, A & World Health Organization. ( 2010). Health impact of psychosocial hazards at work: an overview. World Health Organization.

Es un método de evaluación orientado a la prevención: identifica los riesgos al menor nivel de complejidad posible (21 dimensiones), localiza y valora la exposición y facilita el diseño de medidas preventivas. Es una herramienta socio-técnica que combina el método científico (qué hay que medir y cómo), una visión de proceso ("paso a paso" de la prevención) y el diálogo social (acuerdo entre agentes).

### ¿Cuáles son sus principales características?

1. Está basado en la Teoría General de estrés, que integra los modelos conceptuales "demanda-control-apoyo social" de Karasek, Theorell y Johnson, y "esfuerzo-compensaciones" de Siegrist (que aportan el marco conceptual más consolidado sobre la relación entre factores psicosociales laborales y salud) y otros relevantes como, por ejemplo, los relacionados con el trabajo emocional (Zapf), la inseguridad (Ferrie) o los conflictos originados en la necesidad de compaginar tareas y tiempos laborales y familiares (Chandola).

2. Está concebido para evaluar cualquier tipo de empleo, en cualquier sector de actividad económica, y puede ser utilizado para evaluar todos los puestos de trabajo de una misma organización, ya sea empresa privada o administración pública.

3. Focaliza la identificación de las condiciones de trabajo relacionadas con la

organización del trabajo que pueden ser nocivas para la salud y no las características individuales o de personalidad, de acuerdo con la LPRL.

4. Se fundamenta, operativamente, en la participación de los diferentes agentes en la empresa: trabajadores/as y sus representantes así como directivos/as integran el Grupo de Trabajo, que organiza y acuerda todas las fases del proceso de intervención y que cuenta para ello con el asesoramiento del personal técnico. Así, se nutre de la complementariedad de los conocimientos y experiencias diversas, fomenta la implicación activa de todos los agentes para lograr una prevención eficaz y cumple con las obligaciones legales (Art. 14, 18, 33, 34, 36 LPRL).

5. Permite estimar la magnitud de los riesgos mediante el porcentaje de trabajadores/as expuestos (prevalencia de la exposición) (Art. 3.1. y 8 del RSP), utilizando un cuestionario estandarizado, el método epidemiológico y valores de referencia que han sido obtenidos a partir de una encuesta representativa de la población asalariada en España.

6. El cuestionario utilizado está validado (se ha comprobado que mide efectivamente lo que dice medir); y es fiable (se ha comprobado que todas las medidas que produce son repetibles).

7. La presentación de los resultados se expone para distintas unidades de análisis. Por defecto siempre se presentan 4: conjunto del ámbito de evaluación (empresa habitualmente), puesto de trabajo (Art. 4.1. a RSP), sexo y departamento o sección. También es posible obtener resultados de otras 4 unidades de análisis, a partir de la aplicación informática. De esta manera se localizan las exposiciones y se facilita la identificación y concreción de medidas preventivas (Art. 4 RSP).

8. “Triangula” los resultados, es decir, éstos requieren una interpretación discutida y acordada en el seno del Grupo de Trabajo, lo que constituye la mayor garantía de objetividad y facilita que las medidas preventivas propuestas sean factibles y oportunas.

9. Es de utilización pública y gratuita.

10. El proceso del método garantiza la elaboración de los documentos de evaluación de riesgos y de planificación de la acción preventiva (Art. 23 LPRL, Art. 7 RSP) y el cumplimiento riguroso de los requisitos legales aplicables.

## ÍTEMS QUE MIDE COPSOQ-ISTAS21

|   |   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Exigencias cuantitativas</li> <li>• Exigencias cognitivas</li> <li>• Exigencias emocionales</li> <li>• Exigencias de esconder emociones</li> <li>• Exigencias sensoriales</li> </ul>             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Previsibilidad</li> <li>• Claridad de rol</li> <li>• Conflicto de rol</li> <li>• Calidad de liderazgo</li> <li>• Apoyo</li> <li>• Refuerzo</li> <li>• Posibilidad de relacionarse</li> <li>• Sentimiento de grupo</li> </ul> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Influencia en el trabajo</li> <li>• Posibilidades de desarrollo</li> <li>• Control sobre el tiempo de trabajo</li> <li>• Significado del trabajo</li> <li>• Integración en la empresa</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inseguridad</li> <li>• Estima</li> </ul>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Doble presencia</li> </ul>   |   |

Además de los métodos ya mencionados, cada vez aparecen nuevos métodos para medir los riesgos psicosociales, adaptados a cada sector empresarial. Hoy por hoy no son métodos oficiales, ya que no han sido validados, ni son fiables.

***Es muy importante que la representación legal de las personas trabajadoras solo avale para su intervención en las empresas métodos validados y fiables; en el momento actual solo son COPSOQ-ISTAS21 o FPSICO.***

Respecto al planteamiento de la solicitud de la intervención en riesgos psicosociales se puede hacer en una reunión del Comité de Seguridad y Salud. Otra opción es hacerla por escrito a la dirección de la empresa, habría que analizar la realidad de la empresa para ver cuál es la mejor opción.

El ámbito de intervención, el escenario ideal para realizar la intervención en riesgos psicosociales sería en todos los puestos de trabajo de la empresa y en el mismo momento.

Una vez que nos encontramos en este momento del proceso de intervención, nos podemos encontrar con dos escenarios distintos: que tengamos un acuerdo con la empresa o lo contrario, que este haya sido imposible.

### ***Escenario de desacuerdo***

Habrá que convencer al empresario de que los riesgos psicosociales pueden ser un problema en su empresa y que tiene obligación legal de prevenirlos. Es posible que nos plantee que “son problemas individuales y no de organización

del trabajo”, y que, si tuviera algo que ver con la organización del trabajo, esta es de su exclusiva incumbencia. Sin embargo, tanto la evidencia científica como la LPRL apoyan nuestros argumentos y habrá que insistir en ellos...

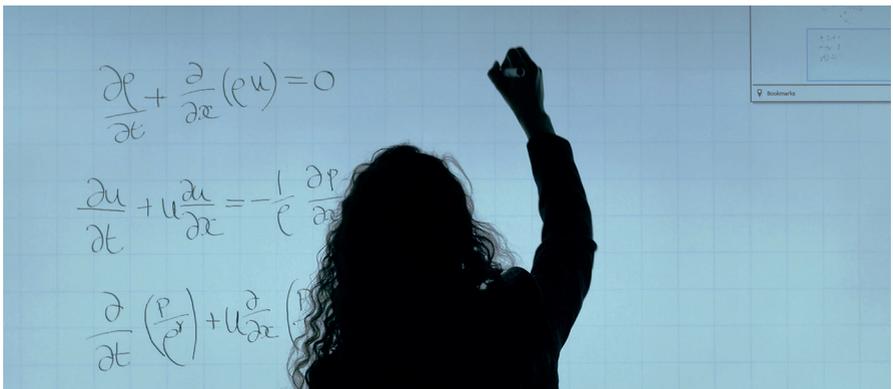
**En muchas empresas, la dirección es reacia a permitir que se analice la organización del trabajo, más aún con nuestra participación, y la reacción suele ser decir no, pese a nuestros múltiples argumentos.**

También, cada vez es más frecuente que nos digan que sí, pero nos planteen una acción que nada tiene de preventiva y mucho de cumplir simplemente el expediente: quieren usar un cuestionario que no sirve para nada, evaluar solo aquellos departamentos que le interesan a la dirección, sin participación, etc. Debemos negarnos a entrar en este juego, lo entenderemos como una negativa a evaluar los riesgos psicosociales.

Puede que la negativa de la empresa se plantee en otros momentos del proceso y no solo al principio.

En esta situación de desacuerdo es necesario que quede constancia por escrito de nuestra postura. Queremos, por un lado, que se evalúen los riesgos psicosociales y se realice la consiguiente planificación de la acción preventiva con el método COPSQ-ISTAS21 o, como mal menor, un método que cumpla los requisitos legales, científicos y operativos como éste o el FPSICO y, por otro, que se lleve a cabo con nuestra participación en todas las fases. Asimismo tenemos que argumentar por escrito por qué no aceptamos la negativa de la dirección o sus propuestas.

Es recomendable que realicemos un duplicado y nos quedemos el acuse de recibo de la empresa (si fuera necesario, podría adjuntarse a una posible denuncia a Inspección de Trabajo). Es conveniente que en el escrito propongamos un plazo de respuesta, ya que así tendremos un momento definido para saber



interpretar el paso del tiempo como una negativa o no.

Si después de plantearle a la dirección de la empresa de forma reiterada que actúe frente a los riesgos psicosociales, esta sigue sin querer abordar estos riesgos, no nos quedará más opción que exigirlo por vías externas, a la Inspección de Trabajo.

### ***Escenario de acuerdo***

En este caso tenemos un primer reto, relativo a la obtención de datos, en el que hay que adaptar el cuestionario a la realidad de la empresa, diseñar la distribución, respuesta y recogida del cuestionario y por último tendríamos que analizar cuáles serían los canales más adecuados para comunicar toda la información a la plantilla, con el objetivo de sensibilizarlos para que la contestación a los cuestionarios sea lo más amplia posible.

***Planteamos utilizar el método COPSQ- ISTAS21; si se utiliza el FPSICO hay que exigir que nuestra participación sea obligatoria.***

### ***Adaptación del cuestionario***

La realidad de cada empresa es distinta y si bien las preguntas de ISTAS-21 que se refieren a las exposiciones a riesgos psicosociales no se pueden modificar, hay otras preguntas que sí se pueden y deben modificar, son las relativas a puestos de trabajo, departamentos, antigüedad, tipo de contrato...

Los objetivos de esta adaptación son que la evaluación de riesgos haga emerger las desigualdades que existan, y cuantos más niveles de análisis incluyamos, más se van a definir dónde están los riesgos y quienes los padecen. Pero tenemos una limitación, hay que preservar el anonimato de las personas que contesten, esto aparte de una garantía para toda la plantilla, va a conllevar la eliminación del miedo a ser reconocidos y por lo tanto el aumento de la tasa de respuesta.

### ***Comunicación, información y sensibilización de la plantilla***

Si queremos una amplia participación de la plantilla tenemos que informar de todo lo que se va a hacer para intervenir en riesgos psicosociales, que se pretende conocer la realidad de la empresa para mejorar las condiciones en las que se desarrolla el trabajo. Que necesitamos su colaboración e informales de la importancia de cada una de las encuestas y los mecanismos de entrega, respuesta y recogida de los cuestionarios. También hay que informar de los mecanismos que se han seguido para asegurar el anonimato y la confidencialidad en todo el proceso. Si esto lo hacemos en horas de trabajo en reuniones por departamentos o centros de trabajo, en las que esté presente la empresa, los servicios de prevención y la representación sindical conjuntamente, le habremos dado la importancia que se merece todo el proceso. Por supuesto

sería aconsejable que la plantilla ya supiera que el proceso se comenzó con la formación de un grupo de trabajo y estuviera sensibilizada con los riesgos psicosociales.

***Diseño de la distribución, la respuesta y la recogida del cuestionario***

En este punto también hay que adaptarse a la realidad de la empresa, por lo que aquí se pueden exponer algunas ideas, pero las personas que de verdad saben cuáles serían los mecanismos idóneos para llevar a cabo estos pasos son las que conocen el funcionamiento de la empresa.

El objetivo no es otro que aumentar la tasa de respuesta, por lo que el medio para conseguir esto es el facilitar a la plantilla recoger, rellenar y entregar del cuestionario.

Es evidente que no hay un procedimiento ideal para que la plantilla recoja el cuestionario; no es lo mismo en una factoría tipo, en la que toda la plantilla entra por una única puerta, que las personas que trabajan en ayuda a domicilio; y no es lo mismo repartirlo en las sucursales bancarias, que en las obras de una empresa de la construcción. Sólo en estos cuatro tipos de empresas se nos plantean multitud de posibilidades la opción fácil es en la factoría, y mejor si sólo tienen un turno, se ponen dos personas en la puerta desde media hora antes de la entrada al trabajo, y en 45 minutos casi seguro que está toda la plantilla con su cuestionario, aunque en todos los casos habría que ver si hay alguna persona de baja (teóricamente son los que están peor) y los que estén de vacaciones. También hay que asegurarse de que les llega a las personas que trabajan fuera de la nave principal (por ejemplo comerciales), personas que están solitarias, como puede ser mantenimiento o seguridad....

El caso más complicado podría ser la ayuda a domicilio, son personas que



trabajan en casas particulares, que cambian mucho y lo hacen de forma individual o en parejas, en este caso es posible que lo más fácil sea el enviar los cuestionarios en un sobre a su domicilio particular, en dicho sobre habría que introducir junto al cuestionario un sobre franqueado, con la dirección del sitio en el que se van a recoger todos los cuestionarios, esto lo hará una persona que se haya designado por el grupo de trabajo y será la encargada de custodiar los sobres hasta el día que se abran todos.

***En algunos casos puede estar recomendado reunir a toda la plantilla, junta o por grupos, se explica todo y los cuestionarios se pueden rellenar allí mismos.***

***Todo lo anterior, teniendo en cuenta que es necesario contar con la presencia de la representación legal de las personas trabajadoras.***

### ***Grabación informática de los cuestionarios***

Una vez que se tienen todos los cuestionarios rellenos hay que grabarlos informáticamente y a partir de esto podemos tener todos los resultados. En esta etapa hay que asegurarse que los cuestionarios se graban sin errores y que se guarde la confidencialidad. Tarea que ha de realizar el servicio de prevención, propio o ajeno.

Cada vez se está utilizando más la posibilidad de rellenar telemáticamente los cuestionarios, esto tiene una gran ventaja, se ahorra tiempo y dinero, pero tiene un gran inconveniente, la sospecha por la plantilla de pérdida del anonimato: hay que conseguir asegurar el anonimato y la confidencialidad, y además que la plantilla lo sepa, es un mecanismo en el que no todas las personas tienen confianza y el control es complicado. Una forma de garantizar el anonimato puede ser que se pongan una serie de ordenadores al servicio de la plantilla, para que puedan contestar y en la misma sala existan unos sobres cerrados con las contraseñas (para que cada persona sólo pueda contestar una vez) que permitan entrar en el programa y que cada persona de la plantilla coja una y conteste.

## ***12. Acordar y ampliar las medidas preventivas***

En este punto también hay que adaptarse a la realidad de la empresa, por lo que aquí se pueden exponer algunas ideas, pero las personas que de verdad saben cuáles serían los mecanismos idóneos para llevar a cabo estos pasos son las que conocen el funcionamiento de la empresa.

Esta fase es fundamental, es la que nos puede llevar a la mejora de las condiciones de trabajo, que es nuestro objetivo en toda intervención.

A continuación, se muestran algunos ejemplos que entendemos por

organización del trabajo más saludable:

***Frente a las exposiciones relativas a la carga de trabajo en relación al tiempo disponible para realizarla:***

- Asegurar a la plantilla suficiente para cubrir la producción o servicio con los plazos y calidad requeridos.
- Disponer de la tecnología, los materiales y los procesos de trabajo adecuados a las tareas.
- Facilitar la participación de las personas trabajadoras en el diseño y la planificación de las tareas.
- Asignar el trabajo en base a una buena planificación en términos de cantidad, calidad y tiempo.
- Facilitar el apoyo necesario para la realización de las tareas.
- Garantizar que el sistema de retribución no incentive la asunción de una cantidad inabarcable de tareas o de un ritmo de trabajo excesivo con tal de mejorar un salario base bajo.

***Frente a las exposiciones relativas a las exigencias derivadas de la transferencia de emociones en los trabajos de servicios a las personas (exigencias emocionales, de esconder emociones).***

- Facilitar la adquisición y el desarrollo de habilidades y de estrategias de manejo emocional, mediante procesos de formación específica y tiempo para ello.
- Disminuir el tiempo de exposición, por ejemplo estableciendo límites de casos o consultas para atender y pausas.
- Desarrollar grupos de terapia y facilitar el tiempo para ello.
- Disponer de procedimientos de gestión de proveedores y clientes para minimizar conflictos.
- Establecer protocolos de resolución de conflictos con clientes o usuarios; clarificando las acciones a seguir por las personas trabajadoras que los tengan que atender, y los mecanismos de apoyo de superiores y compañeros/as de trabajo que pueden requerir.
- Mejorar la calidad de liderazgo de los superiores para que den el apoyo que las personas trabajadoras expuestas precisan.
- Desarrollar la participación de las personas trabajadoras en las decisiones sobre el funcionamiento cotidiano de su departamento y su día laboral.

***Frente a las exposiciones relativas a la falta de control en el trabajo (influencia y posibilidades de desarrollo/ participación, autonomía y demandas psicológicas):***

- Cambiar los métodos de trabajo para que estos sean más participativos, es decir, que permitan un mayor nivel de autogestión, posibilidades de aplicar y aprender habilidades y conocimientos, y autonomía. Se trata de

desarrollar la participación directa de los trabajadores y las trabajadoras en la toma de decisiones relacionadas con la realización de sus tareas y las de su departamento o unidad. Para ello introducir formas de participación directa delegativa o consultiva:

- Participación directa consultiva: la dirección consulta a las personas trabajadoras (en grupo mejor) sobre aspectos de su cotidianidad laboral (mejora del proceso productivo o de servicio, compras, reformas...) y se reserva la decisión de implementar sus propuestas.
- Participación directa delegativa: la dirección cede a las personas trabajadoras (de forma individual o grupal) la decisión sobre cómo realizar las tareas (los métodos a utilizar, su planificación, tecnología...).
- Reconponer los procesos de trabajo excesivamente parcializados y estandarizados para hacer que las tareas sean más complejas y su realización más creativa. Se trata de analizar las tareas que se realizan en otros puestos/departamentos que se conectan a las tareas del puesto con problemas de exposición y sumarlas (por ejemplo: tareas de planificación –de materiales necesarios–, de mantenimiento de tecnología o de herramientas, tareas de soporte administrativo, tareas de puestos de logística o almacén, etc.).
- Establecer procedimientos de rotación entre diferentes puestos de trabajo con niveles de complejidad diversos.
- Como medida de acompañamiento a todas las medidas anteriores habría que establecer un tiempo de formación-acción para que tanto los trabajadores y trabajadoras como los superiores adquieran las habilidades y conocimientos necesarios.

### ***Frente a las exposiciones relativas a la inseguridad sobre el empleo:***

- Minimización de uso del contrato temporal a supuestos y situaciones excepcionales. Cumplimiento de la ley: utilización del contrato indefinido y estable como línea esencial de concreción de la relación laboral.
- Desarrollar alternativas organizativas a los ajustes de plantillas. Por ejemplo:
- Invertir los periodos con menor producción o servicio en actividades formativas, de innovación, de mantenimiento, etc.
- Acordar un calendario de distribución irregular de jornada de acuerdo con los ciclos temporales de producción o servicio.
- Uso de la contratación fija discontinua de acuerdo con los ciclos temporales de producción o servicio.
- Facilitar formación profesional a los trabajadores y las trabajadoras para aumentar su empleabilidad (probabilidad que tiene una persona trabajadora de encontrar un trabajo o de conservar el que ya tiene).
- Facilitar cotidianamente información veraz al conjunto de la plantilla

sobre la situación financiera y comercial y perspectivas de la empresa (usar canales ya establecidos: nómina, revista de empresa, etc.)

***Frente a las exposiciones relativas a la falta de información sobre el trabajo o sobre la empresa (falta de previsibilidad/interés por la persona trabajadora):***

- Facilitar cotidianamente la información y formación necesarias para realizar adecuadamente las tareas del puesto, con especial intensidad si se producen cambios.
- Facilitar cotidianamente información veraz al conjunto de la plantilla sobre la situación financiera y comercial y perspectivas de la empresa (usar canales ya establecidos: nómina, revista de empresa, etc.)

***Ante la falta de valoración y el trato injusto (reconocimiento y justicia/compensación):***

- Asegurar que los métodos de trabajo son participativos: sin “voz” no puede haber respeto ni reconocimiento como profesional.
- Desarrollar procedimientos transparentes que aseguren la inexistencia de arbitrariedades y la equidad para la asignación y el cambio de tareas, para la asignación o el cambio de horarios, para la asignación de salarios y otras remuneraciones, para las promociones o mejoras de condiciones de trabajo, etc. Asegurar que estos procedimientos faciliten que se abarca a todos los trabajadores y trabajadoras de forma rotativa, que se permiten las permutas entre personas trabajadoras, que existen mecanismos de reversibilidad, etc.
- Prever mecanismos de verificación del buen funcionamiento de todos los procedimientos de gestión de personal (verificación de inexistencia de arbitrariedades).
- Reconocimiento salarial por las tareas realizadas realmente.
- Analizar todos los procedimientos de gestión de personal para asegurar que en la empresa no son posibles discriminaciones de ningún tipo, especialmente por razón de género, edad, etnia, creencia u orientación sexual.
- Como medida de acompañamiento: capacitar a los mandos para aplicar estos procedimientos de forma equitativa.

***Ante la inseguridad sobre las condiciones de trabajo:***

- Eliminar y, si no es posible, limitar los cambios de condiciones de trabajo contra la voluntad de la persona trabajadora (cambios de jornada, tareas, centro, salario...).
- Establecer procedimientos negociados para la realización de cualquier cambio de condiciones de trabajo (jornada, tareas, centro, salario...), que se basen en criterios justos, tengan preavisos suficientes y faciliten las herramientas necesarias a los trabajadores y trabajadoras para adaptarse a la nueva situación. Se trata de limitar al máximo la discrecionalidad de los

mandos. Han de ser conocidos por toda la plantilla.

- Hacer un seguimiento periódico de la aplicación de dichos procedimientos.
- Como medida de acompañamiento: formar a los mandos para la aplicación de estos procedimientos

***Frente a las exposiciones relativas a la gestión de equipos (calidad de liderazgo y apoyo de superiores/supervisión y relaciones y apoyo social):***

- Cambiar la definición de los puestos de mando para incluir tareas que fomenten el papel del superior como elemento de apoyo al trabajo del equipo, departamento, sección o área que gestiona; crear mecanismos de verificación y valoración.
- Desarrollar procedimientos transparentes que limiten la discrecionalidad y que aseguren la inexistencia de arbitrariedades y la equidad para la asignación y el cambio de tareas, para la asignación o el cambio de horarios, para la asignación de salarios y otras remuneraciones, etc. Asegurar que se abarca a todos los trabajadores y trabajadoras de forma rotativa, que se permiten las permutas entre trabajadores y trabajadoras, que existen mecanismos de reversibilidad y de resolución de conflictos.
- Cambiar los métodos de trabajo para que estos sean más participativos, es decir, facilitar que los trabajadores y las trabajadoras tengan influencia en la toma de decisiones relacionadas con la realización de sus tareas y las de su departamento o unidad.
- Verificar que las prácticas de gestión de personal facilitan la cooperación y la formación de verdaderos equipos de trabajo.
- Capacitar a los mandos para desarrollar una gestión de personal participativa y justa, para la realización de tareas de apoyo al equipo y para aplicar los procedimientos de gestión de personal existentes de forma equitativa y ello a través de la formación-acción.

***Frente a las exposiciones relativas a la falta de ayuda de compañeros y compañeras en la realización del trabajo (apoyo de compañeros/as y sentimiento de grupo/relaciones y apoyo social):***

- Evitar el trabajo en condiciones de aislamiento. Si no es posible rotar con tareas no aisladas, usar medios tecnológicos, etcétera.
- Desarrollar el trabajo en equipo.
- Asegurar que las prácticas de gestión de personal facilitan la cooperación en la consecución de objetivos y el trato justo, bases de la formación de verdaderos equipos de trabajo.
- Eliminar las prácticas de gestión de personal que fomentan la competitividad individual (por ejemplo, los salarios variables a partir de objetivos individuales, la asignación de peores condiciones de trabajo en base a criterios arbitrarios que generan favoritismos, etc.).

***Frente a las exposiciones relativas a la falta de definición de los puestos de trabajo y/o a las exigencias conflictivas (claridad de rol y conflicto de rol/ desempeño de rol):***

- Desarrollar una descripción adecuada de todos los puestos de trabajo, con la definición concisa de las tareas que tienen asignadas y el margen de autonomía en su realización.
- Asegurar el conocimiento de estas definiciones de puesto de trabajo al conjunto de la organización.
- Evitar las órdenes contradictorias en el día a día del trabajo. Si ocurre, solventar la contradicción entre los emisores de las órdenes.
- Facilitar la participación de los trabajadores y trabajadoras en las decisiones relativas a su trabajo con el objetivo de evitar conflictos profesionales.

***Ante las exposiciones relativas a las jornadas incompatibles con el trabajo doméstico-familiar (doble presencia/tiempo de trabajo):***

- Facilitar la disponibilidad del calendario y los horarios laborales anualmente, y evitar las modificaciones no planificadas. Las modificaciones de la jornada tienen que incluir:
  - Preavisos suficientes, concretando claramente el cambio;
  - Permitir la permuta entre personas trabajadoras;
  - Excluir a trabajadoras con jornadas limitadas por el ejercicio de algún derecho de conciliación o por contrato a tiempo parcial;
  - Delegar la decisión al trabajador o trabajadora de la compensación de los excesos de jornada (el cuándo: en qué momento y el cómo: en días enteros, en horas...).
- Establecer mecanismos de flexibilidad horaria a favor de las necesidades de la persona trabajadora: flexibilidad de entrada y salida con amplios márgenes, establecer días y horas de libre disposición o asuntos propios, permitir el teletrabajo, potenciar la jornada continuada, etc.
- Reducir las jornadas asociales (trabajo de tarde, fines de semana, festivos...) a las situaciones imprescindibles.
- Asegurar que las cargas de trabajo están en niveles razonables en relación al tiempo de trabajo.
- Ampliar los permisos, por ejemplo, para acompañar a todos los familiares de primer grado de consanguinidad.

## **13. Vigilancia salud**

**La exposición laboral a riesgos psicosociales se ha identificado como una de las causas más relevantes de enfermedades relacionadas con el trabajo.**

Sus efectos sobre la salud se manifiestan a corto plazo, a través de una serie de

procesos tanto físicos, mentales como sociales conocidos como estrés.

Se trata de diferentes mecanismos:

- **Emocionales:** sentimientos de ansiedad, depresión, apatía,...
- **Cognitivos:** tener dificultades para acordarse de las cosas, para pensar de forma clara, no poder concentrarse, ni tomar decisiones,...
- **Comportamentales:** no tener ganas de hablar con nadie, de estar con gente, sentirse agobiado, infeliz, no poder dormir bien, comer compulsivamente,...
- **Fisiológicos:** problemas de estómago, dolor en el pecho, tensión en los músculos, dolor de cabeza, sudar más, marearse, falta de aire,...

Todos estos procesos están estrechamente relacionados entre sí, y pueden ser alarmas de enfermedad bajo ciertas circunstancias de intensidad, frecuencia y duración.

La exposición a los riesgos de naturaleza psicosocial puede, a largo plazo, derivar en mayor riesgo de sufrir, entre otras, enfermedades relativas a corazón y circulación sanguínea, aparato respiratorio, dermatológico, salud mental,...

***Por todo lo anterior, es fundamental llevar a cabo una vigilancia de la salud adecuada y específica para este tipo de riesgos, con el fin de prevenir y mitigar sus efectos.***



# *Cuestionario*

## *Autoevaluación*

**EMPRESA:**

**NOMBRE PERSONA TRABAJADORA:**

**1. Según Comunicación de la Unión Europea (UE) de 2017, ¿qué factores forman parte de los problemas en aumento y más difíciles de salud y seguridad en el trabajo?**

- A Riesgos ambientales y condiciones climáticas.
- B Riesgos psicosociales y estrés laboral.
- C Accidente de trabajo y enfermedades físicas.

**2. Según el sistema estadístico de la Unión Europea, Eurostat, ¿cuál es el segundo problema de salud más frecuente entre las personas trabajadoras?**

- A Transtornos respiratorios.
- B Estrés laboral.
- C Enfermedades cardiovasculares.

**3. ¿Qué son los riesgos psicosociales?**

- A Situaciones laborales que mejoran la productividad.
- B Factores externos que no afectan al entorno laboral.
- C Condiciones laborales que perjudican la salud de las personas trabajadoras relacionadas con la organización del trabajo.

**4. ¿Por qué es importante sensibilizar a la plantilla sobre los riesgos psicosociales?**

- A Para lograr condiciones de trabajo más saludables y un trato justo y democrático.
- B Porque son problemas individuales que no afectan a la organización.
- C Para aumentar la productividad sin tener en cuenta a las personas trabajadoras.

**5. Hay que sensibilizar a la plantilla, informando de qué son los riesgos psicosociales y hacerles ver que es un problema ...?**

- A Colectivo
- B Individual
- C Ninguna de las anteriores.

**6. ¿Cuál de los siguientes problemas de la salud puede ser causado por la exposición a riesgos psicosociales en el trabajo?**

- A Úlcera de estomago
- B Fractura ósea
- C Labio leporino

**7. ¿Cuál de las siguientes consecuencias puede ser un efecto del riesgo psicosocial?**

- A Acoso laboral
- B Síndrome de burnout o síndrome del trabajador quemado
- C Ambas son correctas

**8. ¿Cuál de las siguientes opciones describe mejor la violencia en el lugar de trabajo?**

- A Incremento en la productividad laboral
- B Conductas verbales o físicas amenazantes, intimidatorias, abusivas y aconsantes.
- C Mejora de las relaciones laborales

**9. ¿Cuál de las siguientes afirmaciones es una característica del método COPSOQ-ISTAS 21?**

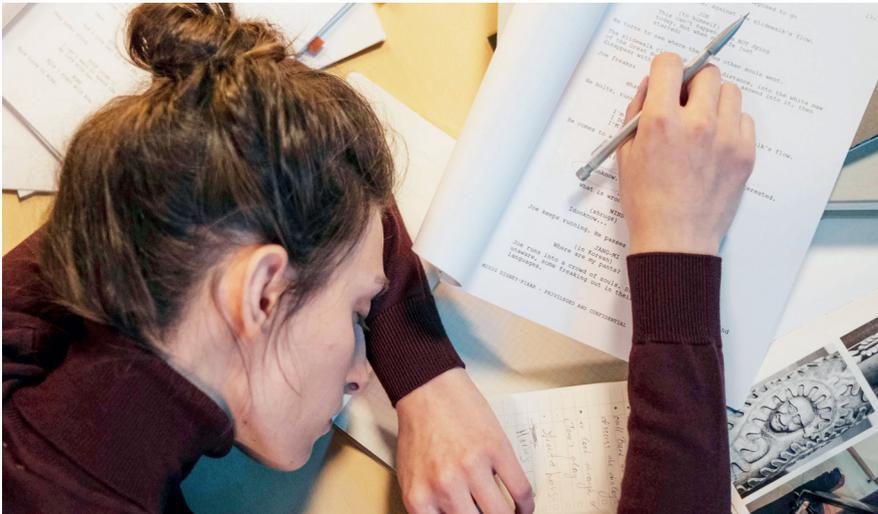
- A Es de utilización pública y gratuita.
- B Es de utilización privada, no es gratuito.
- C Ninguna de las anteriores.

**10. ¿Qué medidas preventivas se podrían llevar a cabo?**

- A Garantizar una jornada y horarios laborales pactados, eliminando o minimizando la distribución irregular y las prolongaciones de jornadas.
- B Facilitar la compatibilización entre la vida laboral y familiar.
- C Todas las anteriores son correctas.

## Respuestas

|    |   |
|----|---|
| 1  | B |
| 2  | B |
| 3  | C |
| 4  | A |
| 5  | A |
| 6  | A |
| 7  | c |
| 8  | B |
| 9  | A |
| 10 | C |



# Anexos

*Modelos de escritos de solicitud,  
denuncia y circulares informativas*

## **ANEXO I INFORMACIÓN E IMPULSO EVALUACIÓN DE RIESGOS**

A don/ doña .....  
En su calidad de.....(cargo o responsabilidad)  
De la empresa .....  
(Lugar y fecha) .....

Muy señores míos:

Considerando que:

- El artículo 16 de LPRL determina como obligación empresarial la evaluación de los riesgos para a partir de ella planificar la acción preventiva.
- El artículo 33 de esta misma Ley dispone que el empresario deberá consultar y dar participación a los trabajadores en todo lo relacionado con la acción preventiva para proteger la salud y la seguridad de los trabajadores y trabajadoras.
- El Reglamento de los Servicios de Prevención, en el artículo 3 apartado 2, dispone la obligación empresarial de consultar a los representantes de los trabajadores acerca del procedimiento de evaluación a utilizar.

### **SOLICITAMOS:**

Ser informados y consultados sobre la planificación de la evaluación de riesgos, los plazos para su puesta en marcha, los técnicos encargados de la misma y el procedimiento elegido para llevarla a cabo.

Fecha y firma de los delegados de prevención:

Recibí del empresario:

## ANEXO II

### IMPULSO DEL PLAN DE PREVENCIÓN

A don/ doña .....  
En su calidad de ..... (cargo o responsabilidad)  
De la empresa .....  
(Lugar y fecha) .....

Muy señores míos:

Considerando que:

- El artículo 14 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales determina como obligación empresarial la integración de la actividad preventiva en la empresa.
- El artículo 16 de la misma ley indica que tal integración debe realizarse a través de la implantación y aplicación de un plan de prevención, en el que deben incluirse la estructura organizativa, las responsabilidades, las funciones, las prácticas, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios para realizar la acción preventiva.
- El artículo 33 dispone que el empresario deberá consultar y dar participación a los trabajadores en todo lo relacionado con la acción preventiva y, más en concreto, en su artículo 39.1.a) hace referencia a la participación del Comité de Seguridad y Salud (y en su defecto los delegados de prevención) en la elaboración, puesta en práctica y evaluación de los planes y programas de prevención.

#### **SOLICITAMOS (elegir la opción más apropiada):**

- La celebración de una reunión del Comité de Seguridad y Salud de los delegados de prevención con la dirección de la empresa para comenzar a abordar la elaboración de dicho plan de prevención.
- Ser informados y consultados sobre el plan de prevención al efecto de poder debatir sobre él y hacer llegar nuestras propuestas a la dirección de la empresa.

Fecha y firma de los delegados de prevención:

Recibí del empresario:

Fecha, firma y sello:

### ANEXO III

Fecha:

Firma y sello:

DENUNCIA INSPECCIÓN TRABAJO

A LA INSPECCIÓN PROVINCIAL DE TRABAJO

D....., mayor de edad, con DNI..... y domicilio en.....c/....., ante la Inspección Provincial de Trabajo y Seguridad Social comparezco y EXPONGO:

Que en mi calidad de Delegado/a de Prevención de la empresa..... con domicilio en .....c/..... dedicada a ..... mediante el presente escrito formulo contra la misma denuncia por posible infracción de la normativa de prevención de riesgos laborales. Se basa la presente denuncia en los siguientes.

MOTIVOS:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Por todo lo expuesto:

**SOLICITO A LA INSPECCIÓN DE TRABAJO** que teniendo por presentada esta denuncia contra la empresa....., la admita a trámite y a la vista de los hechos y razones expuestas, compruebe la veracidad de la misma practicando la oportuna visita a la empresa a la mayor brevedad y actuando como en justicia correspondiera, levante las correspondientes Actas de Infracción si procediese, teniéndome por parte a todos los efectos en mi condición de interesado y notificándome el resultado de las gestiones. Para facilitar con mayor detalle a la Inspección de Trabajo los fundamentos de la presente denuncia, interesa al firmante que se requiera su presencia al momento de proceder a la inspección, todo ello de conformidad con lo previsto en el art. 40.2 de la LPRL.

Lugar, fecha y firma

## ANEXO IV

### EJEMPLO CIRCULAR INFORMATIVA 1:

Información a todos los trabajadores y las trabajadoras de .....

Con motivo de las próximas acciones a realizar con respecto a la Prevención de Riesgos Laborales, los delegados y delegadas de prevención y la dirección de la empresa informan:

Tanto el Comité de Seguridad y Salud (CSS), compuesto por representantes de los trabajadores y las trabajadoras y representantes de la empresa de forma paritaria, como el Servicio de Prevención Ajeno (XXXX) tienen la función de velar por la salud y seguridad de los trabajadores y trabajadoras de XXXX, promoviendo cuantas iniciativas sean posibles para mejorar sus condiciones. Entre estas iniciativas está la Evaluación de riesgos psicosociales.

El concepto de factores psicosociales hace referencia a aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas 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, como al desarrollo del trabajo. Las consecuencias perjudiciales sobre la salud o el bienestar del trabajador y de la trabajadora, derivadas de una situación con unas condiciones psicosociales adversas o desfavorables son: la ansiedad, trastornos depresivos, la insatisfacción laboral, afectación de las relaciones personales, trastornos cardiovasculares, dolores musculares, etc.

Para la evaluación de los riesgos psicosociales y consiguiente propuesta de medidas preventivas se ha acordado la utilización del método CoPsoQ (istas21, psqcat21) por varias razones:

- *garantiza el anonimato y la confidencialidad de las personas que participan,*
- *es un método con validez científica contrastada y con experiencias reales muy positivas en otros países de Europa,*
- *la identificación de los riesgos se hace sólo 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,*
- *es un método que mide condiciones de trabajo, es decir, cómo se trabaja y cómo se organiza la actividad en la empresa,*
- *es un método que facilita una información muy útil para poder intervenir más adelante con propuestas de mejora de las condiciones de trabajo del conjunto de la plantilla.*

Nuestro compromiso y el propio método garantizan la participación de todas y todos con total confidencialidad y anonimato. Para ello, la recogida de los cuestionarios y el análisis de los datos se realizará por técnicos con garantías

de rigor científico e independencia profesional. A partir de ese análisis de los resultados, el CSS y el Servicio de Prevención sólo obtendrán datos estadísticos de la exposición a los riesgos psicosociales, y discutiremos las posibles causas y haremos propuestas de medidas correctoras para su efectiva solución.

Durante las siguientes semanas se seguirá informando de esta iniciativa que se pondrá en marcha en este mes de (XXX). Para cualquier duda, los delegados y las delegadas de prevención están a tu disposición.

Todos los/as trabajadores/as tienen la oportunidad de participar en un proyecto de prevención muy útil para todos y todas. Es muy importante contestar con toda sinceridad y naturalidad las preguntas del Cuestionario de evaluación psicosocial CoPsoQ (istas21, psqcat21).

**TU PARTICIPACIÓN ES IMPRESCINDIBLE. GRACIAS DE ANTEMANO.**

*Comité de Seguridad y Salud*

## ANEXO V

### EJEMPLO CIRCULAR INFORMATIVA 2:

A TODOS LOS TRABAJADORES Y TRABAJADORAS DE.....

Como bien sabes, desde la sección sindical de CC.OO. estamos trabajando activamente en todo lo relacionado con la seguridad y la salud en el trabajo.

Y con relación a este tema hemos recogido vuestras quejas. Algunos ejemplos:

- *La empresa nos cambia a un turno incompatible con nuestra vida familiar.*
- *La empresa no nos deja claro nuestro margen de actuación.*
- *La empresa no nos apoya en caso de conflictos con los clientes.*
- *Nos tenemos que callar nuestra opinión sobre cuestiones que no funcionan.*
- *No podemos escoger cuándo hacer el descanso.*
- *Nos obligan a hacer cosas que son aceptadas por unas personas y no por otras.*

Estas situaciones no son fruto de nuestra percepción individual, sino que son problemas reales que llegan a traducirse en riesgos laborales de tipo psicosocial que el empresario tiene la obligación de prevenir.

Estos riesgos, si no son abordados desde la prevención, pueden llegar a afectar a nuestra salud. De hecho ya conoceréis algún caso. Pero, ¿cómo empezar?, pues primeramente conociéndolos, y para ello existen métodos que los clasifican en:

- Exigencias psicológicas del trabajo.
- Control sobre los contenidos y las condiciones de trabajo.
- Apoyo social.
- Compensaciones del trabajo.

En este momento, es posible identificar estos factores de riesgo en los puestos de trabajo y controlarlos para evitar que nuestra salud se deteriore.

### ¿QUÉ PODEMOS HACER?

El CoPsoQ (istas21, psqcat21) es un método de evaluación de riesgos psicosociales y consiguiente planificación de la acción preventiva que identifica y mide estas condiciones de trabajo que pueden representar un riesgo para nuestra salud. Como primer paso nos proponemos que utilicen este instrumento para identificar y actuar ante los problemas derivados de la organización del trabajo en nuestra empresa.

#### **Así, el plan de trabajo que te proponemos es:**

1. *Acude a la asamblea del día 4 de mayo en CC.OO.*
2. *Rellena el cuestionario que te haremos llegar*
3. *Asiste a la presentación de los resultados*
4. *Participa en la elaboración de las propuestas de mejora de la organización del trabajo en la empresa*

**EN CASO DE CUALQUIER DUDA, DIRÍGETE A TU DELEGADO/A**

