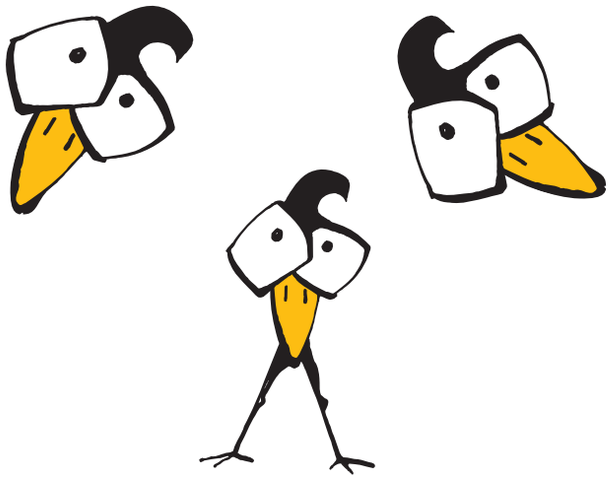
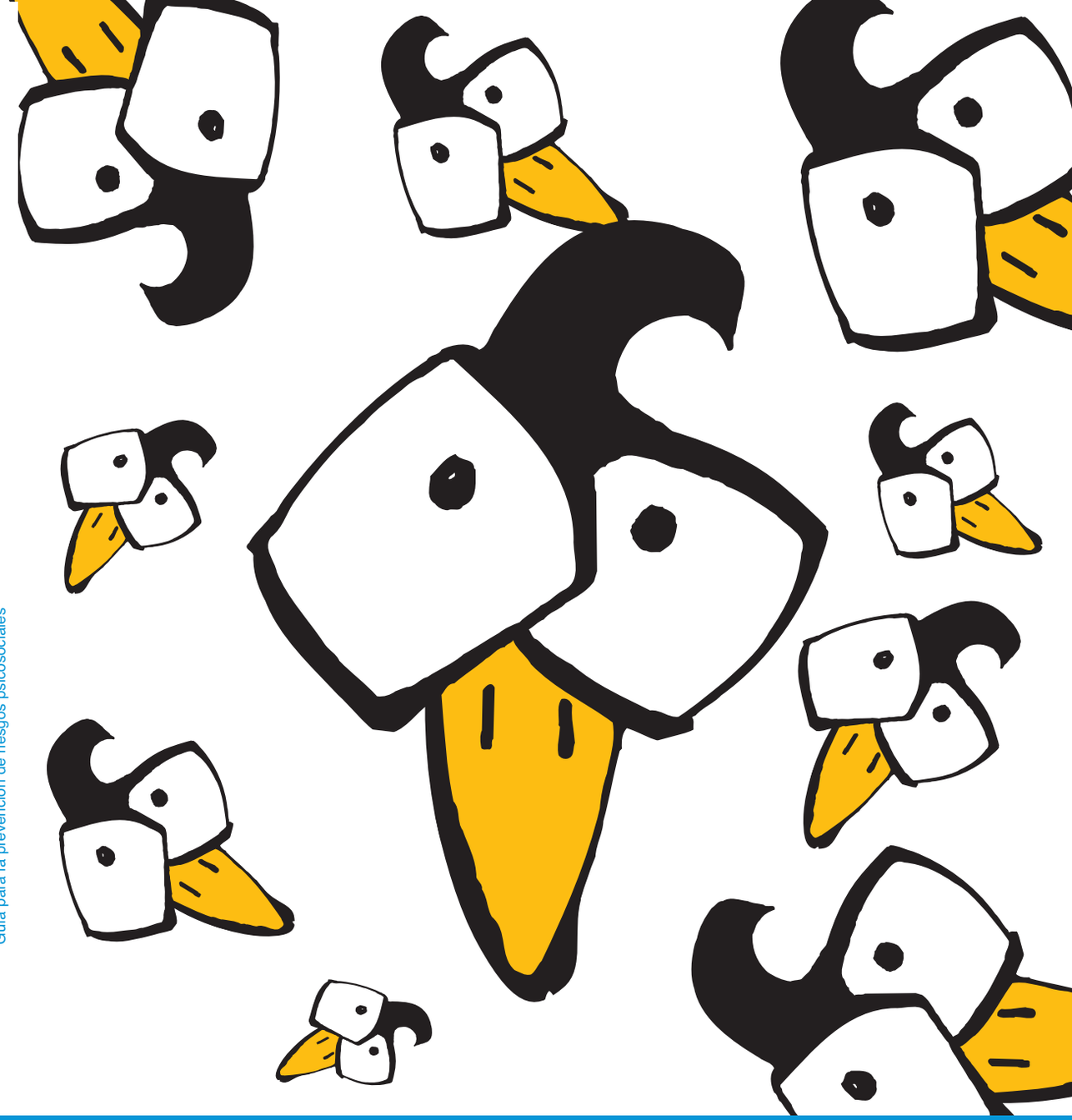


Guía para la prevención de riesgos psicosociales

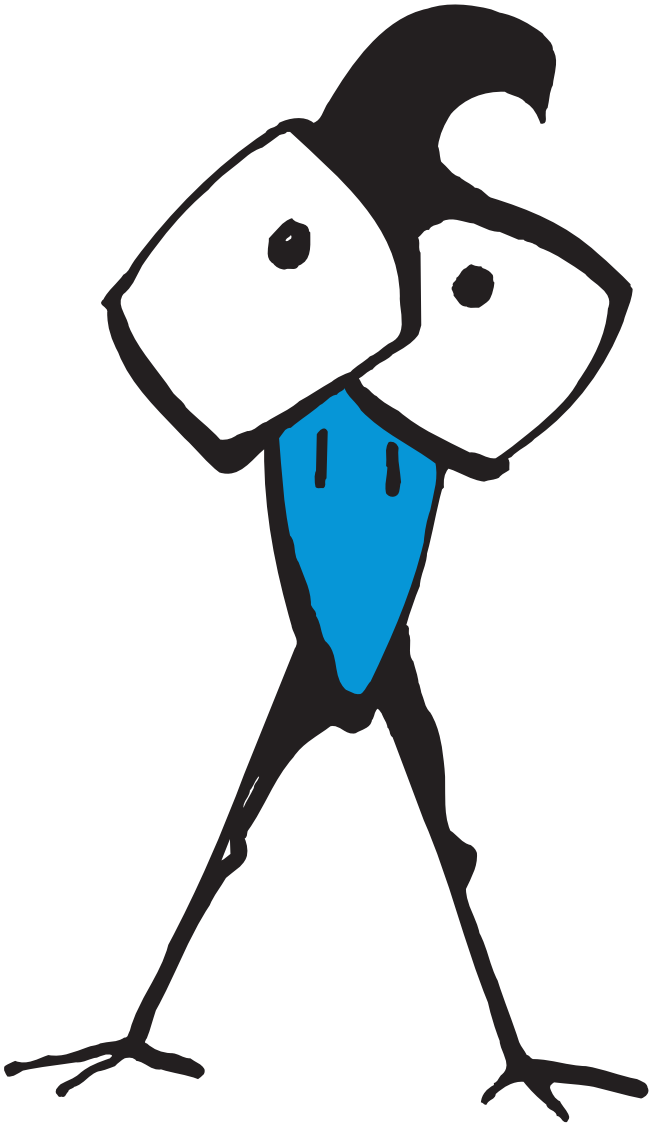
La Suma de Todos
Instituto Regional de Seguridad y Salud en el Trabajo
CONSEJERÍA DE EMPLEO Y MUJER
Comunidad de Madrid
www.madrid.org

Guía para la prevención de riesgos psicosociales

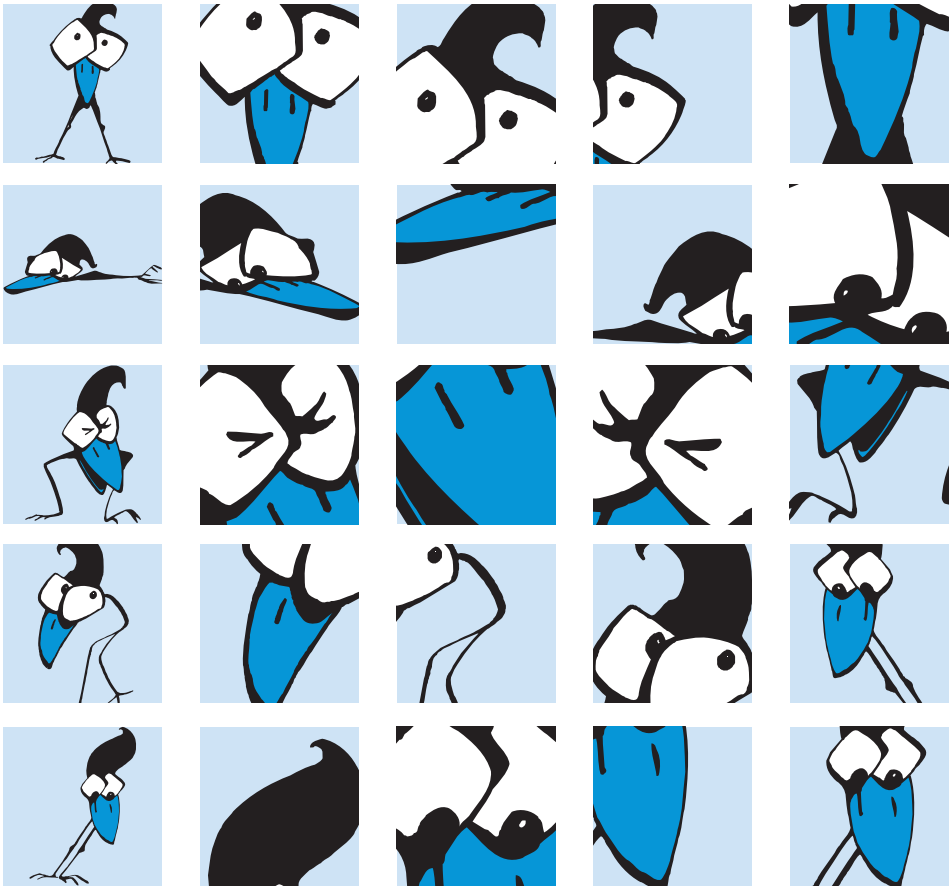


Guía para la prevención de riesgos psicosociales

CCOO



Guía para la Prevención de Riesgos Psicosociales



1ª Edición: Junio de 2004
2ª Edición ampliada: Noviembre de 2007

Promueve: Comisiones Obreras de Madrid

Dirige: Secretaría de Salud Laboral de CCOO-Madrid

Elabora: Lucía Potenciano Mingo y
Manuel Luna Lozano

Colabora: Instituto Regional de Seguridad y Salud en el Trabajo de
la Comunidad de Madrid

Realización e impresión: Unigráficas GPS, S.L.
Lope de Vega, 38. 28014- Madrid
unigraficas@unigraficas.es

D.L: M-52629-2007

Esta guía está promovida por CCOO de Madrid en el marco de las actuaciones del II Plan Director en Prevención de Riesgos Laborales de la Comunidad de Madrid (2004-2007)

Índice

Presentación 5

Introducción 7

Plan Director de Prevención de Riesgos Laborales. 9

¿Qué son los riesgos psicosociales? 13

Marco conceptual de los riesgos psicosociales 15

- **Modelo Demanda–Control** 15
- **Modelo Esfuerzo–Recompensas** 16

Estrés laboral 19

Diferencia entre factores de riesgo psicosocial y estrés laboral 21

Daños a la salud 23

Incidencia del problema 25

¿Por qué se producen con mayor frecuencia riesgos psicosociales? 29

Prevención de los riesgos psicosociales. ¿Y Ahora, qué hacemos? Acción sindical 33

Canales de actuación dentro del sindicato 45

Actuación ante las mutuas 47

Actuación ante la Seguridad Social 49

Las Administraciones Públicas y los riesgos psicosociales 53

¿Qué dice la Ley? 55

¿Qué es el método de evaluación Istas 21? 59

Dimensiones del Istas 21 63

¿Quieres saber cómo de saludable es tu trabajo?
Cuestionario Istas 21 (versión corta)..... 65

Anexo: Nota técnica de Prevención (NTP) 703: El método
COPSOQ (ISTAS 21).....

Páginas web de prevención .....

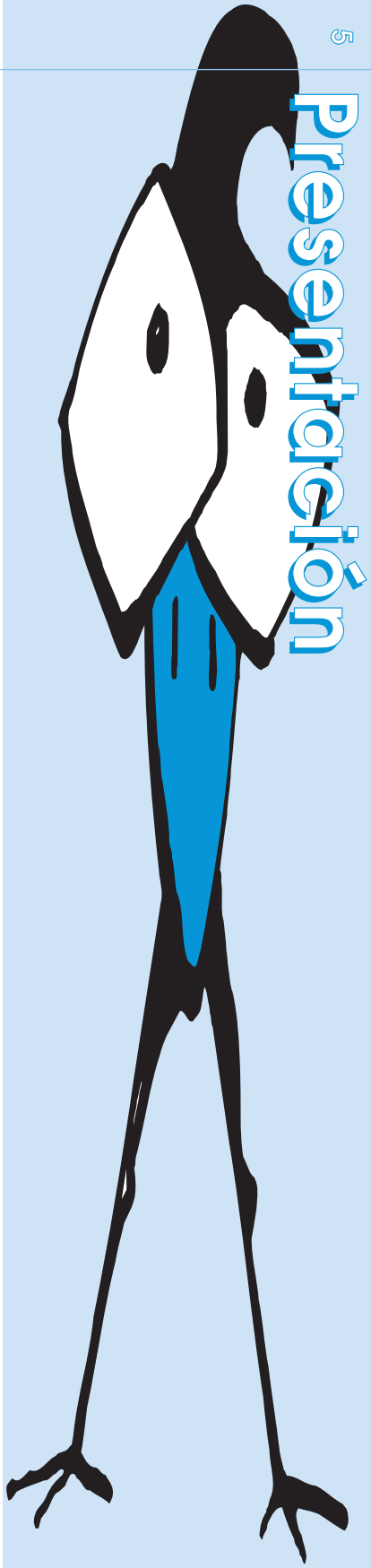
Federaciones Regionales de CC.OO.–Madrid .....

Uniones Comarcales de CC.OO.–Madrid .....

Direcciones de interés en salud laboral .....

Bibliografía .....

Presentación



El mundo del trabajo está cambiando continuamente y de manera considerable. En este sentido, el establecimiento de nuevas prácticas laborales aumenta las posibilidades de que surjan nuevos riesgos para la seguridad y salud o que algunos de los peligros existentes se vuelvan mayores.

La terciarización de la economía, y por lo tanto la disminución de trabajadores ocupados en la industria, ha supuesto que, junto a los riesgos tradicionales, hayan aparecido otros nuevos que están dando lugar a nuevas formas de enfermar. Los sectores emergentes, ligados en su inmensa mayoría al sector servicios, están sometiendo a los trabajadores a unas condiciones de trabajo tremendamente perjudiciales para la salud.

Estos modelos en continua evolución subrayan la necesidad de situar la gestión del estrés laboral en un contexto más amplio de otros problemas interrelacionados (como las desigualdades sociales, la discriminación, la violencia y el acoso en el trabajo) y en un entorno de una población trabajadora cada vez más diversa en términos de edad, minusvalía, origen étnico y sexo. Sólo si consideramos estas cuestiones de forma conjunta, de modo integral, podremos lograr una estrategia global con éxito para la gestión del estrés laboral.

Es la nuestra una Comunidad Autónoma cuyo sistema productivo se caracteriza porque los grandes núcleos de empleo y actividad se concentran dentro del sector de los servicios, así como en la construcción. Esta circunstancia debe tenerse en cuenta a la hora de considerar y tratar los problemas referentes a la salud laboral.

El estrés laboral representa, evidentemente, un importante problema, pero a veces se da la falsa impresión de que el estrés es un fenómeno subjetivo difícil de definir y tratar. Ello, a su vez, puede dejar desamparados desde el punto de vista emocional tanto a los empresarios como a los empleados, que se sienten inseguros en cuanto a lo que necesitan hacer para abordar el problema. De hecho, aunque los especialistas abordan este problema desde perspectivas ligeramente diferentes, la mayor parte de ellos comparte el mismo marco conceptual básico a la hora de definir y tratar el estrés.

Tanto los conocimientos científicos como la legislación reconocen que los factores psicosociales relacionados con la organización del trabajo pueden afectar la salud de las personas, por lo que deben ser objeto de evaluación y control con el fin de prevenir sus posibles efectos negativos.

Noviembre de 2007

Francisco Javier López Martín
Secretario General de CCOO de Madrid

Introducción

La globalización es fundamentalmente económica y de las tecnologías de la información y la comunicación, pero no se globalizan los niveles de desarrollo ni los derechos humanos. La competencia mundial, el mayor uso de las tecnologías de la información, el aumento de la productividad y el reajuste de los valores humanos y materiales son sólo algunos de los factores que están propiciando una serie de cambios transcendentales en el mundo del trabajo.

En esta nueva concepción del trabajo prevalecen los resultados económicos, sin importar la salud de los trabajadores, por lo que trabajar, en la mayoría de los casos, no está asociado al desarrollo profesional y a la autorrealización de la persona. Sencillamente se sufre como un castigo, como algo desagradable, sin lo que no se puede vivir.

Las nuevas modalidades contractuales han repercutido en la seguridad y en la salud de los trabajadores, produciendo cambios importantes en la organización del trabajo, como consecuencia del imperativo de operar con mayor flexibilidad para satisfacer demandas intensivas.

Los efectos negativos para la seguridad y la salud de los trabajadores de las nuevas formas de contratación son importantes y en muchos

casos están relacionadas con el estrés, ya que los empleados con contratos temporales tienen menos control sobre su trabajo, menos perspectivas de futuro profesional, menos acceso a la formación y al desarrollo de aptitudes y, por el contrario, padecen una mayor exposición a los riesgos visibles e invisibles.

En nuestra cultura sindical existe la creencia generalizada de que la organización del trabajo es competencia exclusiva del empresario. De la misma manera, los empresarios tienden a considerar los problemas derivados del estrés como un problema individual y externo más que como problema organizativo. Esta línea argumental está basada en que la relación entre la organización del trabajo y la salud no parece tan evidente como la que existe respecto a otros factores de riesgo.

El aumento sustancial de los trastornos y las enfermedades psicosociales ha supuesto la aparición de nuevos retos en el ámbito de la seguridad y la salud en el trabajo, ya que ha hecho que se tambaleen planteamientos aceptados y consolidados que aparentemente proponían una incuestionable mejora del bienestar en el trabajo asociada a determinados adelantos científico-técnicos, los cuales permiten controlar determinados riesgos físicos pero no los psíquicos.

Por otro lado, hay que tener en cuenta que los efectos de la organización del trabajo sobre la salud son más difíciles de detectar y se manifiestan a través de los procesos psicológicos conocidos como estrés, englobando aspectos relacionados con los ámbitos físicos, psíquicos y sociales.

La prevención se debe abordar desde un planteamiento de gestión integrada, que partirá siempre del principio de la eliminación del riesgo, con lo que sólo se evaluarían los riesgos que no han podido ser evitados. Como cualquier otro grupo de factores de riesgo (Seguridad e Higiene), los riesgos psicosociales deben ser objeto de estudio en la evaluación que el empresario está obligado por ley a realizar, y es éste el principal argumento que permite enfocar el problema desde un punto de vista preventivo.

Desde la Secretaría de Salud Laboral de CC.OO. de Madrid pretendemos que esta guía para la prevención de los riesgos psicosociales sea pionera como instrumento de ayuda para los comités de seguridad y salud y para los delegados y delegadas de prevención de cara a abordar con éxito la problemática que hoy representan estos riesgos.

noviembre de 2007
Carmelo Plaza Baonza
Secretario de Salud Laboral de CC.OO. de Madrid

Plan Director de Prevención de Riesgos Laborales

El Gobierno de la Comunidad de Madrid, en consenso con los principales interlocutores sociales, definió un marco estratégico relativo a la seguridad y salud en el trabajo para el periodo de 2004 a 2007 (el II Plan Director en Prevención de Riesgos Laborales), en el que se proponen acciones concretas a los efectos de mejorar las condiciones laborales de los trabajadores de la Comunidad de Madrid, entroncando con los principios que determinan la estrategia de la prevención en el entorno europeo, dando cumplimiento a la normativa estatal y sobre la experiencia del I Plan Director en Prevención de Riesgos Laborales 2002-2003.

Este II Plan Director es de aplicación a las relaciones laborales reguladas en el texto refundido de la ley del Estatuto de los Trabajadores y en el artículo 3 de la ley 31/1995, de Prevención de Riesgos Laborales, y de referencia en las relaciones laborales de carácter especial, sin perjuicio de la normativa específica de dichos sectores destinada a regular la protección de la seguridad y la salud de los trabajadores.

El II Plan Director establece tres grandes líneas estratégicas de actuación, para las cuales se definen una serie de objetivos específicos. En este sentido la primera línea de actuación sería la de promover un enfoque global del bienestar en el trabajo, en sus dimensiones física, moral y social, marcándose, entre otros, los siguientes objetivos específicos; prevenir los riesgos psicosociales y vigilar los riesgos emergentes.

El propio Plan Director reconoce que los proce-

sos de trabajo, cada vez más complejos, y los cambios de las condiciones de trabajo crean nuevos riesgos que requieren que la salud y la seguridad en el trabajo se integren en la gestión global de las empresas y muy especialmente en su cultura. En este escenario determina que en los últimos años, el estrés laboral ha sido identificado de forma reiterada en la Unión Europea como una de las principales preocupaciones en el lugar de trabajo, lo cual supone un desafío no sólo para la salud de los empleados, sino también para el normal desarrollo de las empresas.

Nuestra Comunidad Autónoma se caracteriza por que los grandes núcleos de empleo y actividad se concentran fundamentalmente dentro del sector servicios. En este sector las fórmulas de organización del trabajo están sometidas a continuos cambios. Estos cambios pueden generar la aparición de nuevos riesgos, a la vez que pueden agravar los existentes, circunstancias que deben tenerse en cuenta a la hora de considerar y tratar los problemas referentes a la salud de los trabajadores.

En este sentido es necesaria la realización de acciones dirigidas a formar y sensibilizar a todos los actores implicados sobre estos riesgos emergentes, así como a los delegados de prevención y a los empresarios.

Las acciones a desarrollar a que se comprometen los firmantes del Plan Director son:

Promover la realización de evaluaciones de riesgos psicosociales, teniendo en cuenta las metodologías que garanticen los resultados más fiables así como la participación de los trabajadores y sus representantes.

Potenciar actuaciones dirigidas a sensibilizar de la existencia de este tipo de riesgos, así como a eliminar o reducir su influencia en la salud de los trabajadores.

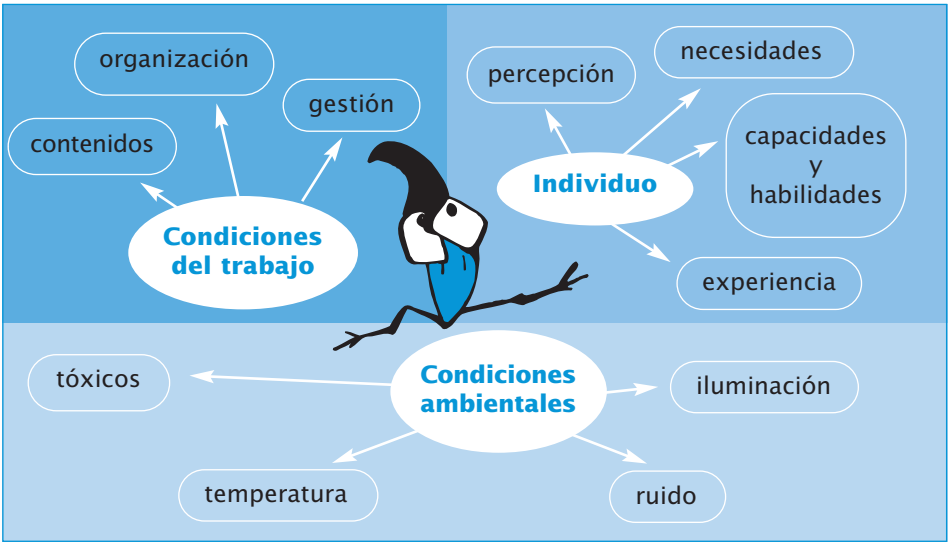
Impulsar y promover la actividad preventiva en materia psicosocial de los servicios de prevención, de forma que estos riesgos reciban, allí donde existan, el mismo tratamiento que viene recibiendo el resto de riesgos.

De la misma forma las partes firmantes se comprometen a incidir en la investigación de las enfermedades profesionales registradas en la Comunidad de Madrid, proponiendo las medidas correctoras que procedan para su eliminación o reducción, para lo cual, entre otras, deberá investigarse todos los casos de riesgos psicosociales que se declaren al Instituto Regional de Seguridad y Salud en el Trabajo.

¿Qué son los riesgos psicosociales?

Los riesgos o "factores de riesgo" psicosociales han sido definidos por la OIT (1986) como "las interacciones entre el contenido, la organización y la gestión del trabajo y las condiciones ambientales, por un lado, y las funciones y necesidades de los trabajadores, por otro. Estas interacciones podrían ejercer una influencia nociva en la salud de los trabajadores a través de sus percepciones y experiencia".

Cox & Griffiths (1995) definen los factores psicosociales como "aquellos aspectos de la concepción, organización y gestión del trabajo, así como de su contexto social y ambiental que tienen la potencialidad de causar daños físicos, sociales o psicológicos en los trabajadores".



La relación entre organización del trabajo y salud no es tan evidente como la que existe con otros factores de riesgo; además, desde instancias empresariales se tiende a considerar los daños a la salud como un problema individual (fallos de personalidad del individuo) y no como un problema de la organización del trabajo. En la mayoría de las empresas se siguen utilizando por inercia modelos organizativos obsoletos que han mostrado su ineficacia para aumentar la productividad y la buena marcha de la empresa. Siguen considerando a los trabajadores como números o instrumentos que pueden ser cambiados por otros cuando se deterioran, sin ningún poder para tomar decisiones sobre el desempeño de una tarea sino como "meros acatadores de normas" que les vienen impuestas desde fuera. Estos modelos injustos y antidemocráticos son precisamente los que provocan los daños a la salud en los trabajadores y perpetúan las situaciones de discriminación laboral y salarial, la falta de promoción profesional y situaciones de acoso psicológico o sexual. Sin embargo, la evidencia científica existente demuestra que la interacción entre las oportunidades y demandas ambientales y las necesidades, habilidades y expectativas individuales pueden provocar daños a la salud, dependiendo de la intensidad, frecuencia y duración de la exposición a los factores de riesgo.

Los dos modelos teóricos que cuentan con mayor apoyo científico para explicar los riesgos psicosociales son el Modelo Demanda-Control-Apoyo Social de Karasek y Theorell, con la modificación de Jonhson y Hall y el Modelo Esfuerzo-Recompensa de J. Siegrist, que son también los principales modelos teóricos en que se fundamenta el método de evaluación de riesgos psicosociales Istas 21 de CCOO, del que hablaremos en posteriores apartados.

Modelo Demanda-Control-Apoyo Social

(Karasek y Theorell, con la modificación de Jonhson y Hall.)

CONTROL

Este concepto engloba dos aspectos:

- **La oportunidad de desarrollar las habilidades propias:** tener la capacidad suficiente y hacer aquello que mejor se sabe hacer.
- **La autonomía:** Capacidad de decisión sobre las propias tareas y sobre las de la unidad y departamento. Es importante también el control sobre las pausas y el ritmo de trabajo.

EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS

Este concepto hace referencia a:

- **Las exigencias cuantitativas:** volumen de trabajo con relación al tiempo disponible (presión de tiempo) y las interrupciones en el trabajo, que obligan a dejar la tarea y volver más tarde.
- **Las exigencias cualitativas:** trabajo emocional (como todos aquellos que trabajan en contacto con personas), trabajo cognitivo (requerimientos de trabajo intelectual) o trabajo sensorial (esfuerzo de los sentidos).

APOYO SOCIAL

Se refiere a:

- La cantidad y calidad de la relación social.
- El grado de apoyo instrumental (ayuda de compañeros y superiores para sacar el trabajo adelante).

Según este modelo, los trabajadores quedarían clasificados en los cuatro grupos siguientes:

- **Activos:** alta demanda, alto control: conduce a un mayor aprendizaje y desarrollo de habilidades de afrontamiento. El riesgo para la salud aumentaría en situaciones de bajo apoyo social.
- **Pasivos:** baja demanda, bajo control.
- **Baja tensión:** baja demanda, alto control.
- **Alta tensión:** alta demanda, bajo control (trabajos en cadena y a ritmo de máquina). La situación más perniciosa para la salud.

Modelo Esfuerzo - Recompensas

(J. Siegrist.)

Está comprobado el efecto dañino para la salud que puede tener la falta de recompensas en el trabajo. Las recompensas pueden ser:

- **Control de estatus:** estabilidad laboral, movilidad no deseada, falta de promoción, realizar tareas que están por debajo de la propia cualificación.
- **Estima:** respeto y reconocimiento, apoyo adecuado, trato justo.
- **Salario.**

ES DECIR

- El estrés vendría determinado tanto por las exigencias de la tarea (demandas) como por la adecuación de los recursos y capacidades del trabajador para hacerles frente.

- El apoyo social actúa como agravante de la situación si es pobre o inexistente (no se puede contar con los compañeros o los mandos para que te ayuden a sacar el trabajo adelante) o puede paliar los efectos del estrés si la cantidad y calidad de las relaciones sociales y el apoyo que recibimos de los compañeros y los mandos es adecuado.

- Por otro lado, un esfuerzo elevado y un bajo nivel de recompensas a largo plazo (poco o nulo reconocimiento de los superiores por el trabajo realizado, trato injusto, pocas o nulas perspectivas de promoción, inseguridad en el empleo, salario inadecuado), representa la situación de mayor riesgo para la salud.

Por tanto, este balance depende principalmente de la organización del trabajo, aunque también hay factores individuales (cada persona reacciona de forma distinta ante las mismas condiciones dependiendo de su personalidad, estado de salud general y las interacciones con su vida familiar y social).

Recuerda...

No es tan importante para la salud de los trabajadores el trabajo que se realice sino **CÓMO** se realice dicho trabajo: es decir, si las condiciones y la organización del trabajo son las adecuadas para un buen funcionamiento de la organización y preservan la salud de los trabajadores.

Los trabajos con mayor exposición al riesgo son aquellos en los que los trabajadores/as:

Tienen una baja capacidad de decisión y autonomía en la organización de su trabajo.

Tienen unas exigencias altas, ya sean:
- de tipo emocional, es decir todos aquellos que trabajan dando servicio a otras personas (maestros, sanitarios, teleoperadores, servicios sociales...).
- de tipo cognitivo, como todos los trabajos que requieren trabajo intelectual.
- de tipo sensorial, como aquellos trabajos que requieren un alto grado de atención, de sobrecarga de la vista, oído...

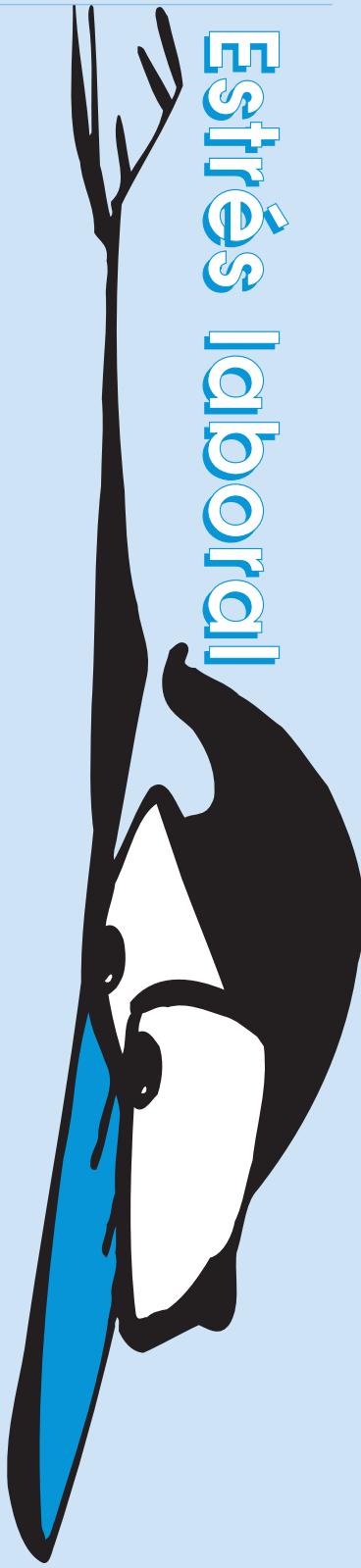
Tienen un bajo apoyo social, lo que actúa como factor agravante.

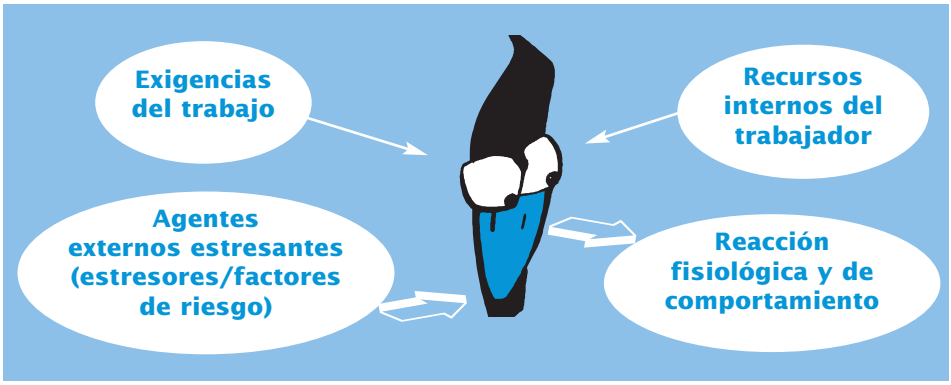
Tienen pocas compensaciones por el trabajo realizado.

Estrés laboral

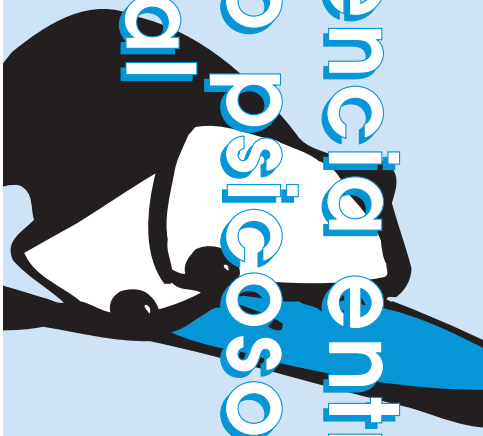
El estrés laboral se define como “el conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación”.

Según el INSHT (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo), el estrés es “la respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas”, es decir el estrés se produce cuando ocurre un desajuste entre las exigencias del puesto de trabajo y los recursos internos del trabajador. En la generación del estrés participan agentes externos estresantes (estresores/factores de riesgo) que generan una reacción fisiológica, psicológica y de comportamiento en el trabajador.




Exigencias del trabajo
Recursos internos del trabajador
Agentes externos estresantes (estresores/factores de riesgo)
Reacción fisiológica y de comportamiento

Diferencia entre factores de riesgo psicosocial y estrés laboral



Los factores de riesgo psicosociales son los antecedentes, el "origen", las "causas", que pueden provocar estrés en los trabajadores. También se les llama estresores y, como hemos comentado antes, son aspectos de la organización del trabajo (bajo control sobre el contenido de la tarea, altas exigencias, poco apoyo social, pocas recompensas...).

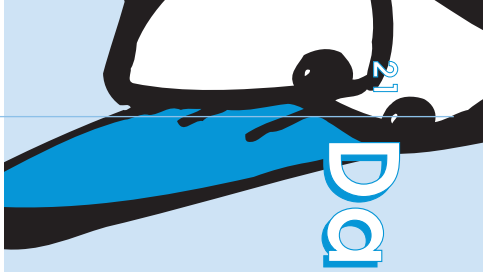
El estrés es la respuesta que da el organismo para adaptarse a la situación, a través de diferentes mecanismos cognitivos (pensamientos), mecanismos conductuales (comportamientos observables por los demás) y mecanismos psicofisiológicos (aceleración del ritmo cardiaco, respiratorio, sudoración y otras alteraciones neuroendocrinas). Cuando el trabajador no puede adaptarse a las exigencias exteriores, ocurre que estos mecanismos de adaptación (cognitivos, conductuales y psicofisiológicos) no recuperan su nivel normal y al ser mantenidos a lo largo del tiempo pueden provocar daños a la salud (trastornos de ansiedad, depresiones, abuso de alcohol y drogas, infartos de miocardio, etc.).

Recuerda...

Riesgos psicosociales: aspectos de la organización del trabajo que pueden estar en el "origen" de daños a la salud derivados del estrés laboral (las "causas").

Estrés: mecanismos cognitivos, fisiológicos y comportamentales que utiliza el organismo para enfrentarse a una situación.

Cuando el estrés es mantenido en el tiempo, porque continúa la situación problemática (la situación de riesgo psicosocial), se producen una serie de alteraciones a la salud ("*las consecuencias*").



¿Daños a la salud

Consecuencias para la salud del individuo

- Tensión y dolor cervical
- Nerviosismo
- Insomnio
- Cansancio, agotamiento
- Pérdida de atención y concentración
- Déficit de memoria
- Dolor de cabeza, cuello y espalda
- Depresión
- Contracturas musculares
- Problemas gastrointestinales
- Problemas dermatológicos
- Problemas cardiovasculares: infartos cerebrales y de miocardio
- Suicidios

Consecuencias para la empresa

- Empobrecimiento de las relaciones laborales y conflictos interpersonales
- Organización deficiente
- Bajas laborales
- Absentismo laboral
- Falta de motivación
- Incapacidad en la toma de decisiones
- Manejo inadecuado del tiempo
- Inhabilidad para manejar situaciones problemáticas como entrevistas, reuniones con clientes o directivos
- Enfoque inadecuado de los asuntos
- Alta accidentalidad

¿Todavía crees que el estrés no puede dañar tu salud?

Incidencia del problema

En los últimos diez años el estrés laboral ha sido identificado de forma reiterada en la Unión Europea como una de las principales preocupaciones en el lugar de trabajo, lo cual supone un desafío no sólo para la salud de los empleados, sino también para el "bienestar" de las empresas.

En las encuestas realizadas por la Fundación de Dublín en 1996 y 2000 sobre las condiciones de trabajo, un 28% de los trabajadores afirmó tener problemas de estrés (41,2 millones de trabajadores), una cifra superada únicamente por las afecciones musculo-esqueléticas (30% y 33% respectivamente). Además, estudios efectuados en la Unión Europea y en otros lugares sugieren que entre el 50% y el 60% del total de los días laborales perdidos está vinculado al estrés. Además, la Agencia Europea para la Salud y la Higiene en el Trabajo, estima que el estrés laboral cuesta al año más de 20.000 millones de euros.

El estrés puede afectar a cualquier persona, en todas las organizaciones y sectores y a todos los niveles. Con todo, la proporción de mujeres que dicen experimentar estrés es más elevada que la de los hombres, según los datos del estudio de salud y seguridad de los trabajadores elaborado por Eurostat en 2002.

Ello representa un enorme coste en términos tanto de daño humano como de perjuicio al rendimiento económico. Además de las graves repercusiones sobre la salud mental y física de los trabajadores, el impacto del estrés laboral es

evidente en los "síntomas organizativos" como el alto nivel de absentismo y de rotación de personal, el bajo rendimiento en materia de seguridad, el desánimo de los empleados, la falta de innovación y la baja productividad.

La Comunicación de la Comisión Europea se remite a una Encuesta de Población Activa llevada a cabo en 1999 en la que se estimaba que las enfermedades causadas por estrés, depresión o ansiedad, violencia en el trabajo, acoso o intimidación son las causantes del 18% de los problemas de salud asociados con el trabajo, una cuarta parte de los cuales implica dos semanas o más de ausencia laboral, siendo la frecuencia de estas patologías dos veces superior en los sectores de la educación, los servicios sociales y los servicios de salud.

Por su parte, la IV Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo del INSHT detecta que es en los sectores de Administración, Banca y Servicios Sociales donde hay mayores síntomas de estrés, tales como alteraciones del sueño, cansancio, cefaleas y problemas de visión.

En la Encuesta llevada a cabo por el Instituto Sindical de Trabajo Ambiente y Salud de CCOO, entre diversos técnicos y profesionales, los sectores con mayor incidencia en este tipo de riesgos serían los de "personal sanitario con atención directa a pacientes", "trabajadores de cadena" y "personal de la enseñanza en contacto directo con alumnos (primaria y secundaria)".

Recuerda...

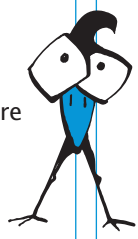
Según datos de la Agencia Europea para la Salud y la Higiene en el Trabajo:

- Lo padecen el **28%** de los trabajadores en la UE (**41,2 millones** de trabajadores).
- Está en el origen del **50-60%** de todas las bajas laborales y de la cuarta parte de las bajas laborales de más de dos semanas de duración.
- El estrés laboral cuesta al año 20.000 millones de euros.

¿Cuándo es saludable el trabajo ?

Control sobre el propio trabajo

- Cuando tenemos el control sobre el trabajo que realizamos.
- Cuando tenemos la oportunidad de desarrollar nuestras habilidades y hacer aquello que mejor se sabe hacer.
- Cuando tenemos la autonomía suficiente, con capacidad de decisión sobre el propio trabajo.
- Cuando tenemos control sobre las pausas y el ritmo de trabajo.



Demandas adecuadas a las capacidades

- Cuando el volumen de trabajo es adecuado en relación al tiempo disponible y no nos vemos expuestos a interrupciones constantes de la tarea (exigencias cuantitativas).
- Cuando las exigencias cualitativas: **trabajo emocional** (como todos aquellos que trabajan en contacto con personas), **trabajo cognitivo** (requerimientos de trabajo intelectual) o **trabajo sensorial** (esfuerzo de los sentidos) no superan nuestros recursos como trabajadores.

Apoyo social adecuado

- Cuando podemos relacionarnos con otros compañeros de trabajo con asiduidad y en la empresa se cuida la calidad de las relaciones sociales, sintiéndonos apoyados por los compañeros y los mandos
- Cuando nos sentimos apoyados por los compañeros y los mandos para sacar el trabajo adelante.
- Cuando podemos compatibilizar nuestra vida laboral con la familiar y social.

Recompensas justas por el trabajo realizado

- Cuando tenemos unas recompensas adecuadas al trabajo que realizamos:
  - Salario digno
  - Estabilidad laboral
  - Posibilidad de promocionar de forma justa y transparente
  - Realizar tareas adecuadas a la cualificación profesional (ni por debajo ni por encima de dichas capacidades).
  - Posibilidad de decidir la propia movilidad.
  - Tener el respeto, el reconocimiento y el apoyo por el trabajo realizado.
  - Recibir un trato justo.

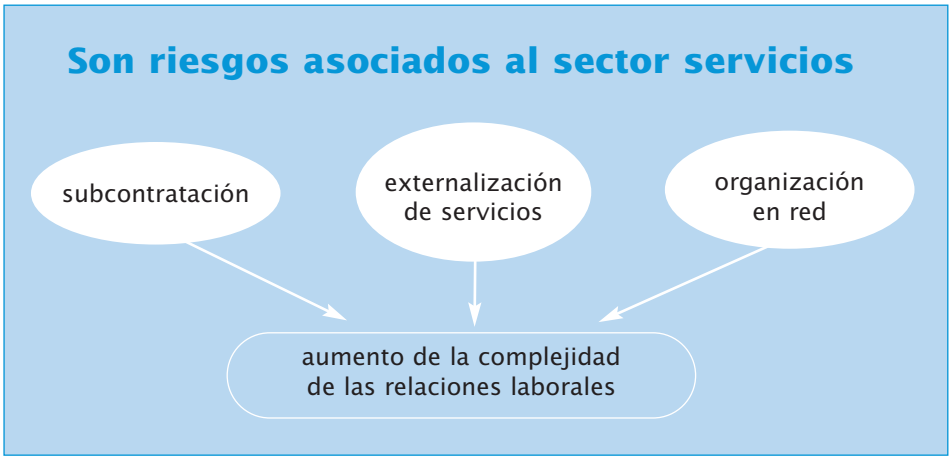
¿Por qué se producen con mayor frecuencia riesgos psicosociales?

Hay varios factores que contribuyen a explicar la emergencia de estos nuevos riesgos a uno de los primeros planos de análisis dentro de la prevención de riesgos laborales:

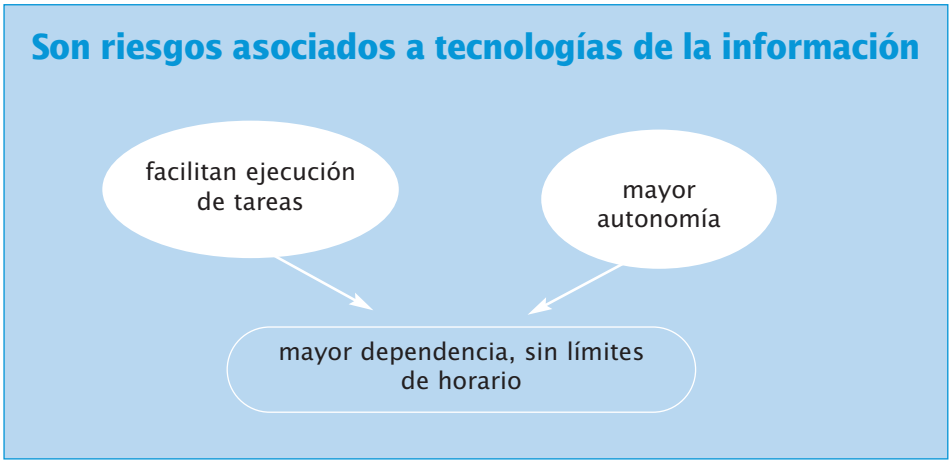
1. Nos encontramos ante una economía cada vez más globalizada y competitiva que obliga a un aumento de la productividad y, por tanto, de los ritmos de trabajo, para mantenerse competitivos dentro del mercado. Esto supone aumentar el esfuerzo dedicado al trabajo y disfrutar de un menor tiempo de descanso y ocio, propiciando la fatiga.

Debido a una economía cada vez más globalizada y competitiva

2. Son riesgos asociados al sector servicios, en mayor medida. La economía de la Comunidad de Madrid se centra fundamentalmente en la producción de servicios, aunque el sector industrial y la construcción también tienen importancia; por el contrario, la agricultura es el sector menos representativo.



3. Se trata de riesgos bastante ligados al uso de tecnologías de la información. La utilización generalizada de aparatos electrónicos, que en principio facilitan al trabajador la ejecución de tareas y su realización con mayor autonomía organizativa, ha significado también una mayor disponibilidad temporal y dependencia personal del trabajador a su empresario sin límites de horario o de jornada demasiado claros.



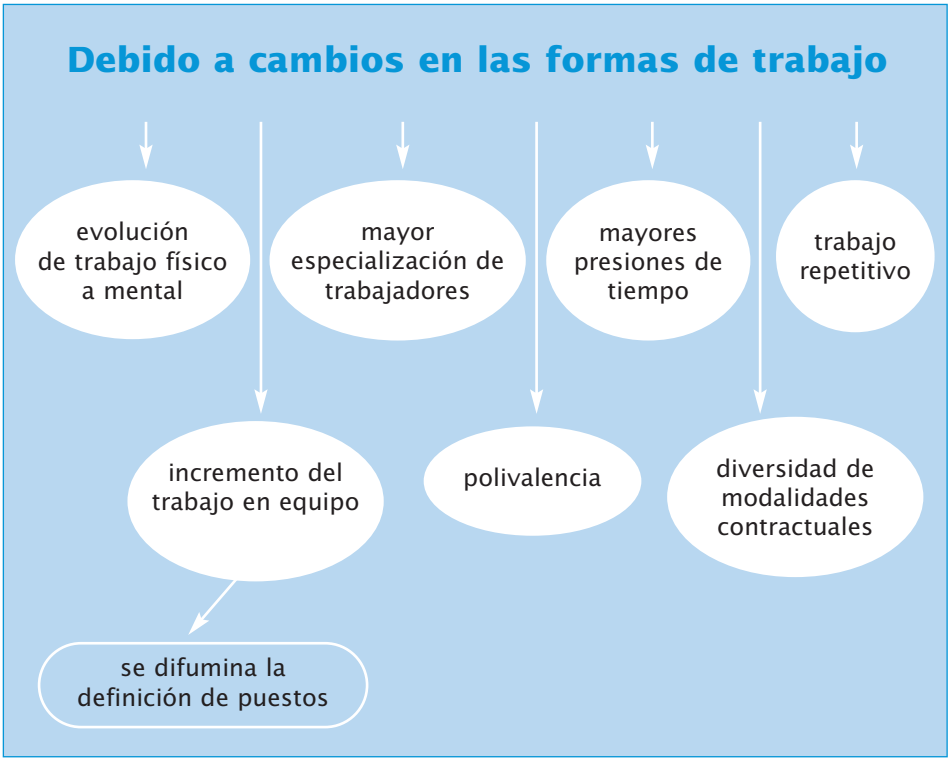
4. Son riesgos con una importante incidencia oculta. Por regla general los daños a la salud derivados del estrés laboral no se contemplan como patologías relacionadas con el trabajo, por lo que no aparecen en las estadísticas de siniestralidad laboral de la empresa y, por tanto, tampoco aparecen en las estadísticas oficiales. Sin embargo, las estimaciones que se hacen a nivel europeo, basándose en el absentismo laboral, dan la preocupante cifra de un 28% de trabajadores afectados.

5. Los cambios en las formas de trabajo. En la empresa actual, gracias al avance de las tecnologías, el trabajo físico se ha reducido considerablemente y se ha incrementado el trabajo intelectual. Esto requiere una mayor especialización de los trabajadores, sujetos a mayores presiones de tiempo para finalizar las tareas y en muchos casos, asociados a un trabajo repetitivo. Por otro lado, las nuevas formas de organización del trabajo requieren un mayor trabajo en equipo y una mayor polivalencia funcional que, unido a una gran flexibilidad y diversidad contractual, suponen un incremento del estrés que deben soportar los trabajadores.

Son riesgos con una importante incidencia oculta

al no tener trascendencia en las cifras de siniestralidad NO se les ha dado prioridad en la PREVENCIÓN

el absentismo laboral está muy vinculado a estos factores



Puede incrementar el ESTRÉS por añadir dificultad o hacerlo más SATISFACTORIO por variado e interesante

Prevención de los riesgos psicosociales ¿Y ahora, qué hacemos? Acción sindical

En las empresas se considera el estrés de los trabajadores como un problema individual, que aparece como consecuencia de causas ajenas al trabajo. Pero la realidad es muy distinta, ya que tanto la ciencia como la propia Ley de Prevención de Riesgos laborales reconocen que los factores psicosociales relacionados con la organización del trabajo pueden afectar a la salud de las personas.

Como con cualquier otro tipo de riesgo, la acción sindical en materia de riesgos psicosociales debe orientarse hacia su eliminación y control. Pero esto no puede llevarse a cabo sin la participación de los trabajadores en el proceso de acción preventiva ya que junto a las soluciones técnicas es imprescindible que los trabajadores aporten sus experiencias y conocimientos, investigando problemas, sensibilizando a los trabajadores, elaborando propuestas, negociando acuerdos, etc.

Los pasos más adecuados para llevar a cabo una buena acción sindical en la prevención de riesgos psicosociales son los siguientes:

1) Exigir la evaluación de riesgos psicosociales

Como cualquier otro factor de riesgo, los riesgos psicosociales deben ser objeto de estudio en la evaluación de riesgos que el empresario debe realizar. Los delegados de prevención deben exigir que se incluyan estos aspectos en las evaluaciones de riesgos, ya que son el instrumento fundamental que nos va a permitir hacer una buena prevención.

Evaluar los riesgos es el proceso mediante el cual se obtiene la información necesaria para que la organización esté en condiciones de tomar una decisión apropiada sobre la oportunidad de adoptar acciones preventivas y, en tal caso, sobre el tipo de acciones que deben adoptarse. Pero la evaluación de riesgos no es comienzo, debemos recordar que la prevención se debe abordar desde un planteamiento de gestión integrada que debe partir siempre del principio de eliminación del riesgo, debiendo evaluar aquellos riesgos que no hayan podido evitarse.

La evaluación de riesgos es una pieza clave para la prevención. Aquí es donde se van a identificar los problemas, se van a fijar los límites admisibles y se van a elaborar las propuestas de control. Dependiendo de los criterios con que se realice dicha evaluación, puede ser un impulso para la acción preventiva o puede convertirse en un verdadero freno o un simple procedimiento burocrático.

La definición contenida en el artículo 3 del Reglamento de los Servicios de Prevención expresa claramente tanto el concepto como su finalidad u objetivo: "la evaluación de riesgos laborales es el proceso dirigido a estimar la magnitud de aquellos riesgos que no hayan podido evitarse, obteniendo la información necesaria para que el empresario esté en condiciones de tomar una decisión apropiada sobre la necesidad de adoptar medidas preventivas y, en tal caso, sobre el tipo de medidas que deben adoptarse".

No existe un procedimiento o método único a aplicar para realizar la evaluación de riesgos, por lo que en cada caso deberá aplicarse aquel que resulte más conveniente en función de las peculiaridades de la empresa. No obstante en el artículo 5 del Reglamento de los Servicios de Prevención se establece un procedimiento o principios generales de actuación.

En todo proceso, y con independencia del método elegido para evaluar los riesgos, la participación de los trabajadores se hace imprescindible a la hora de efectuar la evaluación. Con frecuencia el método más rápido y seguro de obtener la información necesaria es dirigirse a los trabajadores que realizan la actividad que se está evaluando. En muchas ocasiones son los propios trabajadores los que indican algunos elementos que por su naturaleza son difíciles de descubrir, como ocurre con los ligados a la esfera organizacional.

Al elaborar la estrategia para reducir y controlar los riesgos, los empresarios deben tener en cuenta los principios de la acción preventiva contenidos en el artículo 15 de la LPRL. Entre estos principios y en lo que se refiere a la evaluación de riesgos psicosociales cabe destacar el apartado g) de dicho artículo, donde se establece que el empresario "deberá planificar la prevención, buscando un conjunto coherente que integre en ella la técnica, la organiza-

ción del trabajo, las condiciones de trabajo, las relaciones sociales y la influencia de los factores ambientales en el trabajo".

El artículo 4 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, en relación con el artículo 3 del Reglamento de los Servicios de Prevención, señala que deberán evaluarse las condiciones de trabajo -cualquier característica del mismo que pueda tener una influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad y la salud del trabajador, incluidas las relativas a su organización y dirección. Por tanto, cualquier factor de riesgo existente o susceptible de aparecer, independientemente de su naturaleza, debe recibir el tratamiento adecuado conforme a lo dispuesto en la Ley, es decir, el empresario tiene la obligación legal de evaluar los riesgos psicosociales.

Además, la Ley de Prevención de Riesgos Laborales recoge el principio de adaptar el trabajo a la persona y de atenuar el trabajo monótono y repetitivo para reducir los efectos del mismo sobre la salud. A lo largo de su articulado, se observa con gran claridad que la mala organización y la pobre ordenación del trabajo son potenciales factores de riesgo para la salud de los trabajadores.

En este sentido se manifiesta también el artículo 15 de la Ley, al establecer que el empresario aplicará las medidas que integran el deber general de prevención, con arreglo a una serie de principios generales entre los que se encuentra en primer lugar el de evitar los riesgos. De la misma forma se pronuncia el artículo 2.2 del Reglamento de los Servicios de Prevención al manifestar que la puesta en práctica de toda acción preventiva requiere, en primer término, el conocimiento de las condiciones de cada uno de los puestos de trabajo para identificar y evitar los riesgos, así como para evaluar los que no puedan evitarse.

En definitiva, la Ley deja meridianamente claro el hecho de que los empresarios están obligados a realizar a través de su servicio de prevención una evaluación de riesgos en la que deberá contemplarse, junto con los riesgos de seguridad y de higiene industrial, los ligados a la ergonomía y a la psicosociología, aunque en la actualidad aún sigue siendo anecdótico el número de evaluaciones en las que se abordan los factores de riesgo psicosociales, muchas menos aquellas en las que se hace con rigor, y casi no se conocen casos en los que se desarrollen programas preventivos de alcance en este terreno. Existe una evidente discordancia entre la amplia prevalencia de los riesgos laborales de carácter psicosocial y la falta de atención preventiva que los mismos suscitan.

No cabe duda de que desde instancias empresariales se muestra una gran resistencia a la realización de las evaluaciones de riesgo. Esta resistencia si

cabe es aún mayor cuando en una empresa se plantea la necesidad de completar la actividad preventiva evaluando los riesgos psicosociales. Para una inmensa mayoría de empresarios las intervenciones preventivas de carácter psicosocial suponen una intromisión en la organización del trabajo, parcela ésta que los empresarios vinculan estrechamente a aspectos económicos y de rentabilidad y que, por lo tanto, desde su punto de vista, no son susceptibles de considerarse bajo el ámbito de participación de los trabajadores y sus representantes.

Con el método de evaluación Istas 21 de CC.OO. se pretende, precisamente, dar participación a los trabajadores de la empresa evaluada, ya que son ellos los que mejor saben cuáles son los problemas y las posibles soluciones. Por otro lado, cuando una medida preventiva es consensuada, hay mayores probabilidades de que sea aceptada y se ponga en marcha que si se vive como una imposición de los órganos directivos.

El Istas 21 evalúa los factores psicosociales (los factores de la organización) que pueden afectar a un colectivo de trabajadores y no a un individuo. Se basa en evidencias empíricas y no en teorías por demostrar y sin ningún rigor científico. Tiene un alto grado de validez y fiabilidad, lo cual lo convierte en el mejor método existente en la actualidad. Además, sirve para evaluar cualquier sector de actividad (es universal) y cualquier puesto de trabajo, ya que, como se ha mencionado en párrafos anteriores, lo importante es cómo se lleva a cabo el trabajo y no qué trabajo se realiza, es decir, si éste se desempeña en condiciones saludables o no. Por último, está adaptado a la realidad de la población trabajadora española.

2) Hacer visible lo invisible y colectivo lo individual

Como:

- Cuestionarios cortos que pongan de manifiesto los efectos del estrés sobre los trabajadores, relacionándolos con las condiciones de trabajo (p.e.: cuestionarios de salud-enfermedad).
- Cuestionarios cortos que pongan de manifiesto aspectos de la organización del trabajo que pueden ser dañinos para los trabajadores (por ejemplo, Istas 21, versión corta).
- Entrevistas con “informantes clave”.
- Llevar conclusiones al Comité de Seguridad y Salud.

- Estudio de las bajas inespecíficas (aquellas bajas donde no aparece un diagnóstico médico), índice de absentismo (aunque esta definición es controvertida, podríamos definir este término como ausencias del trabajo derivadas de causas distintas a la baja por enfermedad).

3) Los servicios de prevención, propios o ajenos, deben contar con técnicos superiores en ergonomía y psicosociología

Como en el resto de los riesgos laborales, debe existir un técnico cualificado capaz de evaluar, medir, controlar y proponer medidas correctoras ante la detección de riesgos psicosociales que pueden dañar la salud de los trabajadores. (Reglamento de los Servicios de Prevención RD 39/1997). Estos profesionales son los Técnicos en Prevención de Riesgos Laborales, especialistas en ergonomía y psicosociología.

4) Exigir la elaboración de un Plan de Prevención de Riesgos Psicosociales (al igual que del resto de las especialidades), donde se especifique

QUÉ: Los factores prioritarios donde se deben intervenir (por ser muy graves, afectar a un mayor número de trabajadores...).

CUÁNDO: Los plazos previstos de intervención.

CÓMO: Cuáles son las medidas preventivas que se pueden llevar a cabo.

QUIÉN: Quienes son las personas encargadas de implantar dichas medidas.

5) Seguimiento y control de la efectividad de las medidas implantadas

CÓMO, QUIÉN Y EN QUÉ PLAZO se va a evaluar la eficacia de las medidas preventivas.

QUIÉN Y EN QUÉ PLAZO se encargará de corregir los fallos detectados.

CÓMO Y QUIÉN va a controlar el cumplimiento de las medidas preventivas.

6) Realizar una adecuada vigilancia de la salud, donde se contemplen entre otros factores los riesgos psicosociales

Su objetivo es conocer el estado de salud de los trabajadores para así poder identificar aquellas condiciones de trabajo que provocan daños a la salud. Por otro lado, podremos evaluar la eficacia de las medidas preventivas en función de la detección o no de daños a la salud de los trabajadores.

La vigilancia la salud debe ir siempre ligada a la evaluación de riesgos y al Plan de Prevención. Esta vigilancia deberá comprender:

a) Reconocimiento médico específico.

b) Análisis de los indicadores de salud.

c) Análisis de las condiciones de trabajo.

a) Reconocimiento médico específico

- Historial laboral.
- Datos sobre el puesto y tipo de tarea.
- Exploración dirigida a la detección precoz de reacciones emocionales y comportamientos frente al estrés. Algunas manifestaciones precoces del estrés son:

  – Signos y síntomas:

    Dolor de cabeza

    Malestar gástrico frecuente

    Dificultades para la conciliación o mantenimiento del sueño o sueño no reparador

    Irritabilidad

  – Fallos en la tarea:

    Quejas sin presentar soluciones

    Falta de relación personal

    Dificultad para realizar tareas

    Llegar tarde y salir temprano

    Aumento de accidentes

Aumento de fallos

Distracciones frecuentes

Se puede hacer mediante entrevistas semiestructuradas o mediante la realización de tests estandarizados dirigidos a la detección de sintomatología relacionada con el estrés (síntomas emocionales y fisiológicos, consumo abusivo de alcohol, drogas, medicamentos, café...).

b) Análisis de los indicadores de salud: absentismo laboral, enfermedades y sus causas, bajas inespecíficas...

c) Análisis de las condiciones de trabajo: rotación de puestos de trabajo, procesos disciplinarios, disminución de la productividad, solicitudes de traslado, quejas, aumento de la accidentalidad... y su relación con las condiciones de trabajo.

SIEMPRE hay que garantizar el anonimato de las personas con sintomatología relacionada con el estrés

7) Exigir una nueva evaluación de riesgos

Cuando se detecten daños para la salud de los trabajadores, se introduzcan nuevas condiciones de trabajo, creación de nuevos puestos de trabajo...

8) Exigir que en la adopción de medidas preventivas se tengan en cuenta los principios de la acción preventiva (Art. 15., LPRL)

1. Evitar los riesgos.
2. Evaluar los riesgos que no se puedan evitar.
3. Combatir los riesgos en su origen.
4. Adaptar el trabajo a la persona.

5. Tener en cuenta la evolución de la técnica.
6. Sustituir lo peligroso por lo que entrañe poco o ningún peligro.
7. Planificar la prevención.
8. Adoptar las medidas que antepongan la protección colectiva a la individual.

ES DECIR

a) Crear estrategias de intervención primarias: dirigidas a reducir o eliminar los factores de riesgo psicosocial, actuando sobre la fuente de estrés (cambiar métodos de trabajo, sistemas de mando, ritmos inadecuados...).

Evaluación de Riesgos

Plan de Prevención

b) Crear estrategias de intervención secundarias: Intervención sobre el trabajador: dar las debidas instrucciones a los trabajadores, formación para minimizar los efectos del estrés sobre la salud (relajación, manejo de conflictos, formación adecuada de su puesto de trabajo...) y vigilancia adecuada de la salud.

Información y formación a los trabajadores

Vigilancia de la salud

c) Crear estrategias de intervención terciarias: reinserción de los trabajadores afectados. Programas de asistencia a los empleados, tanto de forma grupal como individual. Como última medida, reubicación del trabajador, cuando el resto de las medidas preventivas han fracasado.

Reinserción social del trabajador

Reubicación del trabajador

9) Crear mecanismos dentro de la empresa para comunicar casos de estrés, conflictos interpersonales que están empezando a cronificarse, etc. y designar al personal encargado de asesorar e interceder entre las partes para buscar soluciones adecuadas. Es importante que estos mecanismos funcionen para que no se cronifique el problema y que garanticen el anonimato de las personas con sintomatología relacionada con el estrés, conflictos interpersonales...

Información y formación a los trabajadores sobre los cauces a seguir para comunicar casos de estrés laboral.

Recuerda...

Debe quedar constancia por escrito de:

- Evaluaciones de riesgos
- Planes de Prevención
- Peticiones al empresario
. Registro de los escritos
. Actas del Comité de Seguridad y Salud

10) Denuncia:

- ***Vía Administrativa: la Inspección de Trabajo***

En la denuncia debe aparecer:

- Datos de identificación del demandante.
- Los hechos constitutivos de posible infracción de la LPRL.
- Datos cronológicos de los hechos.
- Firma del denunciante.

Dado que en la mayoría de las ocasiones los inspectores de trabajo no están sensibilizados con la necesidad de prevenir este tipo de riesgos laborales o por la falta de conocimiento, o incluso por la dificultad de probar la existen-

cia de estos factores, es necesario aportar el máximo de documentación posible:

- Carta de comunicación a la empresa denunciando la existencia de factores de riesgos psicosociales en la empresa, departamento..., pidiendo la realización de una evaluación de riesgos psicosociales.
- Actas, informes y documentación en general del CSS/Comité de Empresa/Delegado de Prevención.
- Informes médicos y/o psicológicos, garantizando la confidencialidad de los afectados.
- Resultado de las encuestas cortas pasadas a los trabajadores (Istas 21, versión corta).
- Estadísticas de bajas, absentismo, rotación, accidentalidad y enfermedad y sus causas, procesos disciplinarios, quejas, disminución de la productividad, solicitudes de traslado, bajas inespecíficas... y su relación con las condiciones de trabajo.
- Cualquier otro informe o documentación que permita al inspector de trabajo conocer la situación en la que se encuentran los trabajadores en su centro de trabajo.

El seguimiento de la denuncia por parte de los delegados de prevención o comité de empresa deberá llevarse con diligencia.

Son necesarias la formación y la sensibilidad del inspector de trabajo en estos temas y la cooperación de los comités y delegados. Aún así, es difícil que de la denuncia se extraigan resultados satisfactorios, por eso es tan importante llevar a cabo una buena acción sindical dentro de la empresa.

- ***Tutela judicial***

En estos casos, lo mejor es ponerse en contacto con el abogado de la federación/ unión comarcal correspondiente para que nos guíe en los pasos necesarios y nos asesore sobre la viabilidad de llevarlo ante los tribunales.

Recuerda...

- Exigir la evaluación de riesgos psicosociales.
- Hacer visible lo invisible y colectivo lo individual.
- Los Servicios de Prevención, propios o ajenos, deben contar con Técnicos Superiores en ergonomía y psicosociología.
- Exigir la elaboración de un Plan de Prevención de Riesgos Psicosociales.
- Seguimiento y control de la efectividad de las medidas implantadas.
- Exigir la realización de una adecuada vigilancia de la salud.
- Crear mecanismos de detección precoz.
- Exigir una nueva evaluación de riesgos cuando cambien las condiciones laborales o se detecten daños a la salud.
- Exigir que en la adopción de medidas preventivas se tengan en cuenta los principios de la acción preventiva (Art. 15., LPRL)
- Crear mecanismos dentro de la empresa para comunicar casos de estrés, conflictos interpersonales que están empezando a cronificarse, etcétera.
- Denuncia:
  - Inspección de trabajo
  - Tutela judicial

SIEMPRE HAY QUE GARANTIZAR EL ANONIMATO DE LAS PERSONAS CON SINTOMATOLOGÍA RELACIONADA CON EL ESTRÉS

Canales de actuación dentro del sindicato

Para acceder al asesoramiento del sindicato, existen las siguientes vías:

1. Delegado de prevención (delegado de personal), comité de seguridad y salud (comité de empresa, si no existiera).

2. Departamento de Salud Laboral de la Federación del Sector o de la Comarca.

3. Departamento de Salud Laboral de la USMR-CCOO.

Actuación ante las mutuas

Todos los accidentes, lesiones y enfermedades que un trabajador sufre como consecuencia del trabajo deben atenderse a través de las mutuas.

Sin embargo, en la mayoría de las ocasiones, la mutua te deriva a la Seguridad Social porque alega que es una enfermedad común.

Es importante, que aunque finalmente sea atendido por la Seguridad Social, acuda en primer lugar a la mutua y cuando no se es atendido (o se es atendido pero no reconocido, no tratado) presente una reclamación, cuyo impreso lo deben proporcionar en el mismo momento en que se solicite en la propia mutua.

Dentro de CCOO existe una red de interlocutores con las mutuas, que se encuentran en las federaciones y en las uniones comarcales, que pueden influir para que las mutuas se hagan cargo de los trastornos psicológicos adquiridos a consecuencia del trabajo, ya sea por estrés laboral o acoso. Si esta red no da los resultados esperados, existe la posibilidad de trasladarlo a través del representante territorial, a nuestros representantes de CCOO en la Comisión de Control y Seguimiento de las distintas Mutuas, para continuar con la reivindicación.

Actuación ante la Seguridad Social

Si consideramos que la enfermedad o daño a la salud es adquirida como consecuencia del trabajo, podemos solicitar una "determinación de contingencias" en la Seguridad Social si la baja nos la ha dado el médico por enfermedad común, y pedir que nos la consideren como accidente de trabajo.

El hecho de considerarlo accidente de trabajo y no enfermedad profesional es debido a que existe un cuadro cerrado de enfermedades profesionales (RD /1299/2006 de 10 de noviembre), donde no están contempladas las enfermedades derivadas del estrés (al igual que otras muchas), por lo que debemos acudir al concepto de accidente de trabajo, donde sí podría tener cabida por su definición legal.

Según la Ley General de la Seguridad Social (RD 1/1994, de 20 de Junio), en su artículo 115 *se entiende por accidente de trabajo toda lesión corporal que el trabajador sufra con ocasión o por consecuencia del trabajo que ejecute por cuenta ajena... Tendrán la consideración de accidentes de trabajo:*

...las enfermedades ...que contraiga el trabajador con motivo de la realización de su trabajo, siempre que se pruebe que la enfermedad tuvo por causa exclusiva la ejecución del mismo...

Las enfermedades o defectos, padecidos con anterioridad por el trabajador, que se agraven como consecuencia de la lesión constitutiva del accidente.

Las consecuencias del accidente que resulten modificadas en su naturaleza, duración, gravedad o terminación, por enfermedades intercurrentes, que constituyan complicaciones derivadas del proceso patológico determinado por el accidente mismo o tengan su origen en afecciones adquiridas en el nuevo medio en que se haya situado el paciente para su curación...

Para solicitar la determinación de contingencias es necesario todos los informes del médico, psicólogo o psiquiatra que nos han atendido. Ayudaría que en dichos informes aparezca que el trastorno derivado del estrés es como consecuencia del trabajo o está relacionado con el mismo, aunque no es imprescindible.

El EVI (Equipo de Valoración de Incapacidades) estudiaría la solicitud y decidiría si es una contingencia profesional. En el caso de que fallara en contra (lo más habitual), habría que acudir al Juzgado de lo Social y poner una reclamación a la Seguridad Social. En este momento es necesaria la intervención de un abogado, que normalmente nos solicitará un informe pericial para acompañar la demanda.

La solicitud de este informe tiene la ventaja de que el juez puede tenerlo muy en cuenta ya que es la opinión de un experto independiente. Sus desventajas son el coste económico y que el perito puede hacer un informe desfavorable, por eso hay que sopesar cuidadosamente los pros y contras antes de decidir interponer una demanda.

Recuerda...

Si consideramos que la enfermedad o daño a la salud son adquiridos como consecuencia del trabajo, podemos solicitar una "determinación de contingencias" en la Seguridad Social:

- **Accidente de trabajo:** *las enfermedades ...que contraiga el trabajador con motivo de la realización de su trabajo,... Las enfermedades o defectos, padecidos con anterioridad por el trabajador, que se agraven como consecuencia de la lesión constitutiva del accidente... Las consecuencias del accidente que resulten modificadas en su naturaleza, duración, gravedad o terminación, por enfermedades intercurrentes, que constituyan complicaciones derivadas del proceso patológico determinado por el accidente mismo o tengan su origen en afecciones adquiridas en el nuevo medio en que se haya situado el paciente para su curación...*

- **Contingencia común:** se refiere a que es una enfermedad adquirida por causas ajenas al trabajo.
- **Contingencia profesional:** todas aquellas enfermedades, accidentes o lesiones sufridas como consecuencia del trabajo.

Las Administraciones públicas y los riesgos psicosociales

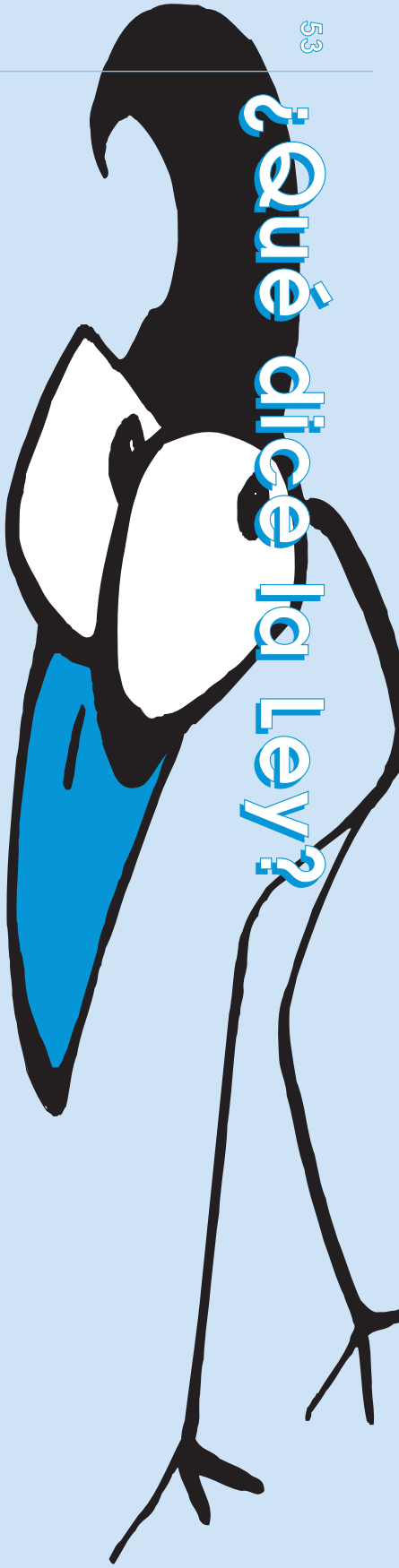
Las Administraciones Públicas tienen la obligación de:

- Establecer políticas en materia de prevención de riesgos psicosociales.
- Promover la educación en materia preventiva en general y en concreto en lo que respecta a factores psicosociales.
- Fomentar la investigación en este campo para fomentar una organización del trabajo saludable y mejorar, en última instancia, las condiciones de seguridad y salud.
- Regular el vacío legal existente en lo referente a los riesgos psicosociales.
- Velar por el cumplimiento de la normativa y sancionar su incumplimiento.
- Coordinarse entre las distintas administraciones competentes en la materia. El propio texto del Plan Director así lo refleja: *...Así pues, la prevención de riesgos laborales exige la colaboración y coordinación de todas las Administraciones implicadas en ella, desde el Gobierno autonómico, con todas sus consejerías, hasta el nacional y el local, pues todos ellos tienen competencias en esta materia. La Administración General del Estado facilitará cooperación y asistencia para el eficaz ejercicio de las respectivas competen-*

cias de cada Administración y promoverá las iniciativas para la consecución de los objetivos del presente Plan Director, a través de las correspondientes normas reglamentarias.

Además, las Administraciones Públicas deberían reconocer el estrés como enfermedad profesional.

¿Qué dice la Ley?



La tutela de la salud de los trabajadores prevista en nuestro ordenamiento jurídico se extiende a la protección contra patologías de tipo psíquico, puesto que el concepto de salud comprende el bienestar psíquico y mental, como subraya la propia Ley General de Sanidad en su artículo 21 cuando habla de protección de la "salud integral" de los trabajadores.

Tradicionalmente, la legislación de seguridad e higiene se ha mostrado bastante insensible hacia la salud psíquica de los trabajadores, pero hay signos evidentes de cambio en los últimos años.

La Ley de Prevención de Riesgos Laborales recoge el principio de adaptar el trabajo a la persona, teniendo en cuenta sus características físicas y psíquicas y de *atenuar el trabajo monótono y repetitivo y reducir los efectos del mismo sobre la salud*. Con más claridad señala a lo largo de todo su articulado que la organización y ordenación del trabajo son potenciales factores de riesgo para la salud de los trabajadores.

Su objetivo principal es la prevención, integrando en la gestión de la empresa la mejora permanente de las condiciones de trabajo. Se trata de evitar el daño provocado por el trabajo y promover la salud de los trabajadores en un sentido amplio, no sólo lo más evidente, como los accidentes laborales o el daño físico, sino haciendo una promoción integral de la salud física y mental.

En el Art. 4 Definiciones: ...2º. se entenderá como riesgo laboral la posibilidad de que un trabaja-

dor sufra un determinado daño derivado del trabajo....3º. Se considerarán como "daños derivados del trabajo" las enfermedades, patologías o lesiones sufridas con motivo u ocasión del trabajo...

En el punto 7ª define condición de trabajo como cualquier característica del mismo que pueda tener una influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad y salud del trabajador. Quedan específicamente incluidas en esta definición.....d) todas aquellas características del trabajo, incluidas las relativas a su organización y ordenación, que influyan en la magnitud de los riesgos a que está expuesto el trabajador...

Art. 14 : Derecho de protección frente a los riegos laborales. Incluidos los riesgos psicosociales.

Art. 15 Principios de la Acción Preventiva.

Art. 16 Plan de Prevención de riesgos laborales, evaluación de los riesgos y planificación de la acción preventiva. Existe la obligatoriedad de evaluar, planificar y desarrollar un plan de prevención de todos los riesgos de origen laboral y por lo tanto, también los psicosociales.

Art. 22 Vigilancia de la salud. La vigilancia debe ser específica en función de los riesgos inherentes al puesto de trabajo.

Art. 25 Protección de trabajadores especialmente sensibles a determinados riesgos.

Sigue siendo cierto que todavía hoy en día no hay ni una sola patología psíquica en el cuadro de enfermedades profesionales, pero ya son multitud las sentencias que reconocen en determinados casos el origen profesional (como accidentes de trabajo) de patologías psíquicas.

Finalmente los derechos fundamentales reconocidos por la Constitución y algunos derechos laborales básicos que los complementan, como son los derechos a la dignidad, a la no discriminación, a la promoción y formación profesional, a la intimidad y a la participación, se están revelando de extrema utilidad para defender los riesgos psicosociales, por lo menos en los casos más dramáticos. En los demás, dependemos de nuestra acción sindical, ya que la ayuda que nos aporta la normativa es insuficiente.

La Constitución española, en sus artículos 15 y 43 reconoce el derecho a la vida, a la integridad física y a la salud de sus ciudadanos/as. Es competencia de los poderes públicos organizar y tutelar la salud de los ciudadanos/as a través de medidas preventivas, de las prestaciones y servicios necesarios.

En el artículo 40.2 del capítulo tercero se establece que los poderes públicos fomentarán una política que garantice la formación y readaptación profesionales; velarán por la seguridad e higiene en el trabajo y garantizarán el descanso necesario, mediante la limitación de la jornada laboral, las vacaciones periódicas retribuidas y la promoción de centros adecuados. En el artículo 43.1 de este mismo capítulo se reconoce el derecho a la protección de la salud.

En el Estatuto de los Trabajadores, en el artículo 4 se recoge que en la relación del trabajo *los/as trabajadores/as tienen derecho, a no ser discriminados por razón de sexo, estado civil, raza, condición social, ideas religiosas o políticas, afiliación a un sindicato... a su integridad física y a una adecuada política en materia de seguridad e higiene en el trabajo, al respeto de su intimidad y a la consideración debida a su dignidad, comprendida la protección frente a ofensas verbales o físicas de naturaleza sexual...*, entre otros derechos. Y en el artículo 18 habla de la *inviolabilidad del trabajador.*

Por último, el Reglamento de los Servicios de Prevención (RD 39/1997, de 17 de enero) y el capítulo IV de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales regula el cumplimiento de la obligación del empresario de realizar la evaluación de riesgos, la organización de los recursos para la actividad preventiva y el itinerario formativo de los técnicos de prevención.

Los factores psicosociales y los daños a la salud

Según el artículo 116 de la Ley General de Seguridad Social se entiende como enfermedad profesional *la contraída a consecuencia del trabajo ejecutado por cuenta ajena en las actividades que se especifican en el cuadro que se apruebe por las disposiciones de aplicación y desarrollo de esta Ley, y que ésta proceda de elementos o sustancias que en dicho cuadro se indiquen para cada enfermedad profesional.*

Para considerar una enfermedad como profesional, ésta debe estar contemplada en la clasificación cerrada del RD 1299/2006 de 10 de noviembre en la que no sólo se describe la enfermedad, sino también el agente causante. Ni que decir tiene que hoy por hoy ninguno de los aspectos relacionados con los factores psicosociales tienen cabida en este cuadro. No obstante las enfermedades que no se encuentren contenidas en este cuadro pueden quedar incluidas bajo el concepto de accidente de trabajo, según establece el artículo 84.2 apartado e) de la Ley General de Seguridad Social, pero no tendrá la consideración de enfermedad profesional.

El artículo 115.2.e) de la misma Ley también admite que se califiquen como accidente de trabajo *las enfermedades que contraiga el trabajador (...) con motivo de la realización de su trabajo, siempre que se pruebe que la enfermedad tuvo como causa exclusiva la ejecución del mismo.*

La redacción del artículo 115 de la Ley General de Seguridad Social supone una barrera al reconocimiento de enfermedades profesionales como accidentes de trabajo, por lo que son muy escasas las sentencias de los Tribunales que reconocen el origen laboral de patologías de carácter psíquico.

Dada la aparición de nuevas formas de enfermar, lo más razonable sería que de la forma más rápida posible se reformulara el concepto de enfermedad profesional, a la vez que se amplíe el cuadro de enfermedades profesionales y se cambie el sistema de notificación y registro.

¿Qué es el método de evaluación Istas 21?

ISTAS 21 es un instrumento de evaluación de riesgos psicosociales orientado a la prevención y adaptado del instrumento (CoPsoQ) de origen danés. Ha sido adaptado a la realidad española por el Instituto Sindical de Trabajo Ambiente y Salud de CCOO ISTAS 21 identifica los riesgos psicosociales a nivel de menor complejidad conceptual posible, facilita la localización de los problemas y el diseño de soluciones adecuadas. Los resultados de la aplicación del ISTAS 21 deben ser considerados como oportunidades para la identificación de áreas de mejora de la organización del trabajo.

El ISTAS 21 está disponible en tres versiones: larga (para la investigación), media (para la evaluación de riesgos en empresas con más de 30 trabajadores) y corta para empresas de menos de 30 trabajadores y autoevaluación. También puede ser utilizada como un instrumento de "chequeo" o primer acercamiento que hagan los delegados de prevención en su empresa, para poner de manifiesto la existencia de riesgos psicosociales. Las tres versiones están basadas en el mismo marco conceptual, las versiones corta y media se han desarrollado empíricamente a partir de la versión larga, por lo que miden lo mismo. Pueden, por lo tanto, utilizarse indistintamente una u otra en función del tamaño de la empresa.

La versión media y corta, así como el programa informático para su corrección se puede descargar directamente de la página Web de Istas (http://www.istas.net).

La versión corta la reproducimos al final de esta guía.

- ***Participación***

Un requisito fundamental en la aplicación de este instrumento de evaluación es la participación de los agentes implicados en la prevención: servicio de prevención, delegados de prevención, comités de seguridad y salud, representantes de la dirección y de los trabajadores.

Este método se basa en un cuestionario individual cuya respuesta es personal y voluntaria. Lo debe contestar la totalidad de la plantilla empleada en las unidades objeto de evaluación.

NO DEBE USARSE LA VERSIÓN MEDIA DEL ISTAS 21 SI NO HAY ACUERDO ENTRE LOS REPRESENTANTES DE LA DIRECCIÓN DE LA EMPRESA Y DE LOS TRABAJADORES SOBRE LA UTILIZACIÓN DEL MISMO Y SI NO SE VA A DESARROLLAR LA PARTICIPACIÓN DE LOS AGENTES SOCIALES Y DE LOS TRABAJADORES A LO LARGO DE TODO EL PROCESO PREVENTIVO.

- ***Anonimato y confidencialidad***

ISTAS 21 es un cuestionario individual que no evalúa al individuo, sino la exposición a factores de riesgo para la salud de naturaleza psicosocial a través de las respuestas a todo el colectivo en la unidad objeto de evaluación. Las respuestas al cuestionario son anónimas y debe garantizarse su confidencialidad.

NO DEBE USARSE EL ISTAS 21 SI NO SE GARANTIZA EL ANONIMATO Y LA CONFIDENCIALIDAD DE LOS DATOS.

- ***No modificación***

Algunas preguntas del cuestionario deben ser revisadas y adaptadas a la realidad específica de la población y empresa o institución en la que va a ser usado, teniendo en cuenta los objetivos de análisis y prevención que persigan y la garantía de anonimato. Estas modificaciones deberán ser acordadas entre técnicos, representantes de la dirección y de los trabajadores.

COMO GARANTÍA DEL CUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES DE UTILIZACIÓN DEL MÉTODO ISTAS 21 DEBERÁ FIRMARSE POR PARTE DE LOS REPRESENTANTES DE LA DIRECCIÓN DE LA EMPRESA Y DE LOS TRABAJADORES UN ACUERDO QUE CONTENGA CLÁUSULAS RELATIVAS A LAS CONDICIONES ANTERIORMENTE EXPUESTAS. ESTE DOCUMENTO EN FORMA DE ACUERDO, ACTA DEL COMITÉ DE SEGURIDAD Y SALUD O CUALQUIER OTRA FÓRMULA ESCRITA QUE DECIDAN LAS PARTES, DEBERÁ HACERSE PÚBLICO ENTRE LA PLANTILLA.

Nos encontramos ante un instrumento diseñado para cualquier tipo de trabajo. El cuestionario incluye 20 dimensiones psicosociales laborales, que cubren el mayor espectro posible de la diversidad de exposiciones psicosociales que puedan existir en el empleo actual, más la dimensión doble presencia, relacionada con la doble jornada laboral y doméstica de la mayoría de las mujeres trabajadoras.

6 Dimensiones del Istas 21

El Istas 21 conceptualiza cuatro grandes dimensiones en un total de 20 dimensiones (a las que se añadió la dimensión adicional de doble presencia).

Estas grandes dimensiones son:

a) Exigencias psicológicas en el trabajo, que tienen un componente cuantitativo y otro cualitativo y que son conceptualmente compatibles con la dimensión de exigencias psicológicas del modelo demanda-control de R. Karasek.

b) Trabajo activo y desarrollo de habilidades, que constituyen aspectos positivos del trabajo, conceptualmente compatibles con la dimensión del modelo demanda-control de R. Karasek.

c) Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo, conceptualmente compatible con la dimensión de apoyo social del modelo demanda-control expandido por Johnson.

d) Inseguridad en el empleo, conceptualmente compatible, aunque de manera parcial, con la dimensión de control de estatus (estabilidad del empleo, perspectivas de promoción, cambios no deseados) del modelo esfuerzo-compensaciones de J. Siegrist, y estima (reconocimiento, apoyo adecuado, trato justo).

A cada una de estas grandes dimensiones le corresponde un número variable de dimensiones psicosociales específicas, tal como se aprecia en la siguiente tabla.

Grupos de dimensiones, dimensiones psicosociales y número de preguntas incluidas en la versión media del Istas 21(CoPsoQ)

Grupo dimensiones	Dimensiones psicosociales	Nº preguntas
Exigencias psicológicas	Exigencias cuantitativas	4
	Exigencias cognitivas	4
	Exigencias emocionales	3
	Exigencias de esconder emociones	2
	Exigencias sensoriales	4
Trabajo activo y desarrollo de habilidades	Influencia en el trabajo	4
	Posibilidades de desarrollo	4
	Control sobre el tiempo de trabajo	4
	Sentido del trabajo	3
	Integración en la empresa	4
Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo	Previsibilidad	2
	Claridad de rol	4
	Conflicto de rol	4
	Calidad de liderazgo	4
	Refuerzo	2
	Apoyo social	4
	Posibilidades de relación social	2
	Sentimiento de grupo	3
Compensaciones	Inseguridad	4
	Estima	4

¿Quieres saber cómo de saludable es tu trabajo?

Te proponemos que rellenes el siguiente cuestionario y valores tú mismo los resultados.

Cuestionario Istas 21
(versión corta)

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES
para pequeñas empresas y autoevaluación

Versión corta del método, ISTAS 21
(Versión castellana del Cuestionario Psicosocial de Copenhague)

COPSOQ
Septiembre de 2003

El **CopPsoQ** fue desarrollado en 2000 por un equipo de investigadores del *Arbejdsmiljpinstittet* (Instituto Nacional de Salud Laboral) de Dinamarca liderado por el Profesor Tage S Kristensen.

Su adaptación al castellano ha sido realizada por un grupo de trabajo constituido por el Instituto Sindical de Trabajo Ambiente y Salud de CCOO (ISTAS), y compuesto por:

Tage S Kristensen, del *Arbejdsmiljpinstittet*
S Moncada y C Llorens, del ISTAS-CC.OO.
E Castejón, C Nogareda y S Nogareda, del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo
C Barba y C Ladona del *Centre de Seguretal i Condicions de Salut en el Treball de Barcelona*
FG Benavides y J Benach, de la *Universitat Pompeu Fabra*
T Torns y A Navarro, de la *Universitat Autònoma de Barcelona*
D Villegas y MA Palomares, de la Mutua Fraternidad
Núria G y M Menéndez, del *Gabinet Higia Salut i Treball de la Comissió Obrera Nacional de Catalunya* (CONC)
Traductores: Ll Armangué, C Jorgensen y M Sclialtz.

Todas las personas integrantes *del Gabinet Higia Salut i Treball* de la CONC, además de las citadas, colaboraron activamente con el proyecto.

La Mutua Fratenidad colaboró, además, financieramente con el proyecto.

¿QUÉ TIENES EN LAS MANOS?

Lo que tienes en tus manos es la versión corta del Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo ISTAS-21, que es la adaptación al castellano del Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ). De ISTAS-21 CoPsoQ existen tres versiones: una larga, diseñada para investigación; una media, diseñada para la evaluación de riesgos en medianas (25 o más trabajadores) y grandes empresas; y otra corta, la que ahora tienes, diseñada para iniciar la evaluación de riesgos en empresas pequeñas y muy

pequeñas, con menos de 25 trabajadores o trabajadoras. También puedes usar esta versión corta para valorar, individualmente, la exposición psicosocial en tu puesto de trabajo.

Este instrumento está diseñado para identificar y medir la exposición a seis grandes grupos de factores de riesgo para la salud de naturaleza psicosocial en el trabajo. Esta versión corta no es el único instrumento que puede o deba usarse para la evaluación de riesgos en pequeñas empresas, existen otros métodos (entrevistas, grupos de discusión ...) que también son muy útiles, pero el uso de este cuestionario puede ser inmediato y para ello **no necesitas más apoyo que un lápiz o un bolígrafo. Tú mismo podrás analizar tus propias respuestas, comentarlas y compararlas, si así lo deseas, con tus compañeros y compañeras de trabajo.**

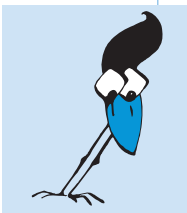
Por favor, lee detenidamente todas las preguntas y elige con sinceridad para cada una de ellas la respuesta que consideres más adecuada.

APARTADO 1

Elige **una sola respuesta** para cada una de las siguientes preguntas:

PREGUNTAS	RESPUESTAS				
	Siempre	Muchas Veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
1) ¿Tienes que trabajar muy rápido?	4	3	2	1	0
2) ¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?	4	3	2	1	0
3) ¿Tienes tiempo de llevar al día tu trabajo?	0	1	2	3	4
4) ¿Te cuesta olvidar los problemas del trabajo?	4	3	2	1	0
5) ¿Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?	4	3	2	1	0
6) ¿Tu trabajo requiere que escondas tus emociones?	4	3	2	1	0

SUMA LOS CÓDIGOS DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 1 a 6= puntos



APARTADO 2

Elige **una sola respuesta** para cada una de las siguientes preguntas:

PREGUNTAS	RESPUESTAS				
	Siempre	Muchas Veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
7) ¿Tienes influencia sobre la cantidad de trabajo que se te asigna?	4	3	2	1	0
8) ¿Se tiene en cuenta tu opinión cuando se te asignan tareas?	4	3	2	1	0
9) ¿Tienes influencia sobre el orden en el que realizas las tareas?	4	3	2	1	0
10) ¿Puedes decidir cuándo hacer un descanso?	4	3	2	1	0
11) Si tienes algún asunto personal o familiar ¿puedes dejar tu puesto de trabajo al menos una hora sin tener que pedir un permiso especial?	4	3	2	1	0
12) ¿Tu trabajo requiere que tengas iniciativa?	4	3	2	1	0
13) ¿Tu trabajo pemite que aprendas cosas nuevas?	4	3	2	1	0
14) ¿Te sientes comprometido con tu profesión?	4	3	2	1	0
15) ¿Tienen sentido tus tareas?	4	3	2	1	0
16) ¿Hablas con entusiasmo de tu empresa a otras personas?	4	3	2	1	0

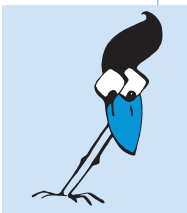
SUMA LOS CÓDIGOS DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 7 a 16= puntos

APARTADO 3

Elige **una sola respuesta** para cada una de las siguientes preguntas:

PREGUNTAS En estos momentos, ¿estás preocupado/a...	RESPUESTAS Muy preocupado	Bastante	Más o menos	Poco	Nunca preocup.
17) ¿Por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedaras en paro?	4	3	2	1	0
18) ¿Por si te cambian de tareas contra tu voluntad?	4	3	2	1	0
19) ¿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.)?	4	3	2	1	0
20) ¿Por si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra tu voluntad?	4	3	2	1	0

SUMA LOS CÓDIGOS DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 17 a 20= puntos



APARTADO 4

Elige **una sola respuesta** para cada una de las siguientes preguntas:

PREGUNTAS	RESPUESTAS				
	Siempre	Muchas Veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
21) ¿Sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en tu trabajo?	4	3	2	1	0
22) ¿Sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad?	4	3	2	1	0
23) ¿En tu empresa se te informa con suficiente antelación de los cambios que pueden afectar tu futuro?	4	3	2	1	0
24) ¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?	4	3	2	1	0
25) ¿Recibes ayuda y apoyo de tus compañeras o compañeros?	4	3	2	1	0
26) ¿Recibes ayuda y apoyo de tu inmediato o inmediata superior?	4	3	2	1	0
27) ¿Tu puesto de trabajo se encuentra aislado del de tus compañeros/as ?	0	1	2	3	4
28) En el trabajo, ¿sientes que formas parte de un grupo?	4	3	2	1	0
29) ¿Tus actuales jefes inmediatos planifican bien el trabajo?	4	3	2	1	0
30) ¿Tus actuales jefes inmediatos se comunican bien con los trabajadores y trabaiadoras?	4	3	2	1	0

SUMA LOS CÓDIGOS DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 21 a 30= puntos

APARTADO 5

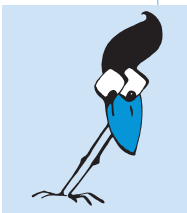
Este apartado está diseñado para personas trabajadoras que convivan con alguien (pareja, hijos, padres...). Si vives solo o sola, no es necesario que lo contestes. Pasa directamente al apartado 6.

PREGUNTAS	RESPUESTAS
31) ¿Qué parte del trabajo familiar y doméstico haces tú?	
Soy la/el principal responsable y hago la mayor parte de las tareas familiares y domésticas	4
Hago aproximadamente la mitad de las tareas familiares y domésticas	3
Hago más o menos una cuarta parte de las tareas familiares y domésticas	2
Sólo hago tareas muy puntuales	1
No hago ninguna o casi ninguna de estas tareas	0

Elige **una sola respuesta** para cada una de las siguientes preguntas:

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

SUMA LOS CÓDIGOS DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 31 a 34= puntos



APARTADO 6

Elige una sola respuesta para cada una de las siguientes preguntas:

PREGUNTAS	RESPUESTAS				
	Siempre	Muchas Veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
35) Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco	4	3	2	1	0
36) En las situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario	4	3	2	1	0
37) En mi trabajo me tratan injustamente	0	1	2	3	4
38) Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, el reconocimiento que recibo en mi trabajo me parece adecuado	4	3	2	1	0

SUMA LOS CÓDIGOS DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 35 a 38= puntos

ANALIZA TÚ MISMO TUS RESULTADOS

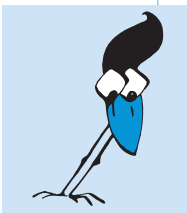
1º. Anota los puntos que has obtenido en cada apartado en la columna "Tu puntuación" de la siguiente tabla.

2º. Compara tu puntuación en cada uno de los apartados con los intervalos de puntuaciones que ves en las tres columnas de la derecha "verde" "amarillo" y "rojo", y subraya el intervalo que incluya tu puntuación.

3º. Ahora, ya puedes ver en qué situación de exposición (verde, amarillo o rojo) a las 6 dimensiones psicosociales (exigencias psicológicas, aspectos positivos del trabajo -influencia, desarrollo de habilidades, control sobre los tiempos-, inseguridad, redes sociales, apoyo social y calidad de liderazgo, doble presencia, y, estima) te encuentras en tu puesto de trabajo.

ANALIZA TÚ MISMO TUS RESULTADOS

Apart.	Dimensión psicosocial	Tu puntuación	Puntuación para la población ocupada de referencia		
			Verde	*Amarillo*	*Rojo*
1	Exigencias psicológicas		de 0 a 7	de 8 a 10	de 11 a 24
2	Aspectos positivos del trabajo (influencia, desarrollo de habilidades,control sobre los tiempos)		de 40 a 26	de 25 a 2l	de 20 a 0
3	Inseguridad		de 0 a 1	de 2 a 5	de 6 a 20
4	Redes sociales, apoyo social y calidad de liderazgo		de 40 a 29	de 28 a 24	de 23 a 0
5	Doble presencia		de 0 a 3	de 4 a 6	de 7 a 16
6	Estima		de 16 a 13	de 12 a 11	de 10 a 0



INTERPRETA TUS RESULTADOS

Los tres intervalos de puntuaciones para la población ocupada de referencia que has visto en la anterior tabla han sido establecidos mediante una encuesta a una muestra representativa de la población ocupada en la Comunidad Autónoma de Navarra, muestra que es también representativa de la población ocupada española.

Cada uno de estos tres intervalos clasifica la población ocupada de referencia en tres grupos exactamente iguales: el intervalo verde incluye la tercera parte de la población de referencia para la que su puntuación es más favorable para la salud, el intervalo rojo incluye la situación contraria (tercera parte de la población ocupada de referencia para la que su puntuación es más desfavorable para la salud) , mientras que el intervalo amarillo define el tercio de la población ocupada de referencia que se encuentra entre los dos extremos verde y rojo. Así pues, estos intervalos significan:

- Verde: nivel de exposición psicosocial más favorable para la salud
- Amarillo: nivel de exposición psicosocial intermedio
- Rojo: nivel de exposición psicosocial más desfavorable para la salud

Si, por ejemplo, tu puntuación en el apartado 1 es 12, ello quiere decir que la organización de tu trabajo te sitúa entre la población ocupada que peor está en cuanto a exigencias psicológicas del trabajo (intervalo rojo). Si, por ejemplo, tu puntuación del apartado 6 es 12, ello indica que la organización de tu trabajo te sitúa entre la población ocupada que está en situación intermedia (intervalo amarillo). Si tu puntuación en el apartado 2 es 30, ello indica que la organización de tu trabajo te sitúa entre la población ocupada que mejor está en cuanto a aspectos positivos del trabajo.

Cuando en algún apartado la puntuación obtenida te sitúe en el intervalo rojo, vuelve a leer las preguntas de este apartado, éstas te dan pistas de cuál puede ser el origen del problema y te ayudarán a interpretar los resultados.

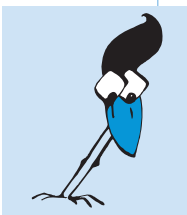
¿QUÉ SON Y POR QUÉ DEBEMOS EVALUAR LOS FACTORES PSICOSOCIALES?

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

Los riesgos psicosociales son característicos de las condiciones de trabajo y, concretamente, de la organización del trabajo, nocivas para la salud. Existen cuatro grandes grupos de riesgos psicosociales que puedes identificar en tu puesto de trabajo con este cuestionario:

- El exceso de exigencias psicológicas del trabajo: hay que trabajar rápido o de forma irregular, el trabajo requiere que escondamos los sentimientos... (APARTADO 1 del cuestionario).
- La falta de control sobre los contenidos y las condiciones de trabajo: no tenemos influencia ni margen de autonomía en la forma de realizar nuestro trabajo, el trabajo no da posibilidades para aplicar nuestras habilidades y conocimientos o no tiene sentido, no podemos adaptar el horario a las necesidades familiares... (APARTADO 2 del cuestionario).
- La falta de apoyo social, de previsibilidad o de claridad de rol en el trabajo: cuando hay que trabajar aisladamente, sin apoyo de los superiores o compañeros y compañeras, con las tareas mal definidas o sin la información adecuada y a tiempo ... (APARTADO 4 del cuestionario).
- Las escasas compensaciones del trabajo: falta de respeto, inseguridad contractual, cambio de puesto o actuar contra nuestra voluntad, trato injusto.... (APARTADOS 3 y 6 del cuestionario).

Existe otro factor que afecta a la salud: la doble presencia (APARTADO 5 del cuestionario). La mayoría de mujeres trabajadoras realizan la mayor parte del trabajo doméstico y familiar, lo que implica una doble carga de trabajo si lo comparamos con los hombres. Además, el trabajo familiar y doméstico implica exigencias que deben asumirse de forma simultánea a las del trabajo remunerado, y la organización de éste dificulta o facilita la compatibilización de ambos.



ACTÚA, DEFIENDE TU SALUD

Los resultados que tienes en tus manos te permiten conocer si tus condiciones de trabajo pueden ocasionarte exposiciones a factores de riesgo para la salud de naturaleza psicosocial que tienen su origen en la organización del trabajo. Si te encuentras en una o varias dimensiones en situación de rojo, ello podría tener consecuencias negativas en tu salud en un futuro, además de que tales situaciones ya puedan estar produciéndote, hoy por hoy, malestar físico o mental que puede ser evitado.

La defensa de tu salud en tu puesto de trabajo constituye uno de tus derechos fundamentales y está protegido por la legislación vigente. La empresa tiene la obligación de garantizar que tus condiciones de trabajo sean saludables. Comenta estos resultados con tus compañeros y compañeras de trabajo, ello te permitirá tener una visión colectiva, y no dudes en asesorarte.

Puedes obtener asesoría de los representantes de los trabajadores en tu empresa, sector o localidad, de los técnicos de prevención en tu empresa (trabajador designado, técnicos del servicio de prevención ...), y de los organismos de prevención de riesgos laborales de las Administraciones públicas y los sindicatos.

Impedir que las condiciones psicosociales de trabajo dañen la salud es posible mediante medidas que:

Reduzcan las exigencias psicológicas del trabajo.

Faciliten que la cantidad de trabajo sea adecuada al tiempo disponible para realizarlo.

Proporcionen la formación necesaria para manejar saludablemente las exigencias emocionales.

Incrementen el control sobre los contenidos y las condiciones de trabajo.

Incrementen las oportunidades de desarrollo de nuestras habilidades y conocimientos; evitando el trabajo monótono y repetitivo.

Incrementen el nivel de control sobre los tiempos de trabajo a disposición (pausas, descansos, permisos, vacaciones...).

Potencien la participación en las decisiones relacionadas con las tareas.

Potencien la decisión de los/as trabajadoreslas sobre sus condiciones de trabajo.

Incrementen el apoyo en el 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.

Cambien la cultura de mando y formando en habilidades y conocimientos.

Eliminen la competitividad entre companeros y/o departamentos.

Eliminen el trabajo aislado.

Aumenten las compensaciones del trabajo.

Garanticen el respeto y el trato justo.

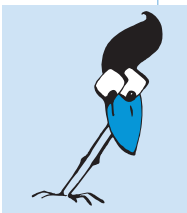
Garanticen la seguridad y la estabilidad en el empleo y en las condiciones de trabajo jomada, sueldo, etc ...

Eliminen la discriminación por sexo, edad, etnia.

Permitan la compatibilización entre la vida laboral y familiar.

La selección y puesta en marcha de las medidas preventivas necesarias debe hacerse con tu participación. Sin ella no será posible identificar los riesgos ni poner en marcha las medidas preventivas oportunas.

http://www.ccoomadrid.es
http://www.istas.ccoo.es



NTP 703: método COPSOQ (ISTAS 21, PSQCAT 21) de evaluación de riesgos psicosociales

Riesgo psicosocial, organización del trabajo, estrés y salud

Los *factores de riesgo psicosociales* son aquellas características de las condiciones de trabajo y, sobre todo, de su *organización* que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos a los que también llamamos estrés. En términos de prevención de riesgos laborales, los factores psicosociales representan la *exposición* (o los factores de riesgo), la organización del trabajo el origen de ésta, y el estrés el *precursor del efecto* (enfermedad o trastorno de salud que pueda producirse y que debemos prevenir).

La relación entre la organización del trabajo, los factores psicosociales y la salud no parece tan evidente como la que existe entre otros factores de riesgo (el ruido, por ejemplo) y la salud. Los efectos de la organización del trabajo son más intangibles e inespecíficos, y se manifiestan a través de diversos mecanismos emocionales (sentimientos de ansiedad, depresión, alienación, apatía, etc.), cognitivos (restricción de la percepción, de la habilidad para la concentración, la creatividad o la toma de decisiones, etc.), conductuales (abuso de alcohol, tabaco, drogas, violencia, asunción de riesgos innecesarios, etc.), y fisiológicos (reacciones neuroendocrinas).

"El estrés en el trabajo es un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o

nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación"

(Comisión Europea 2000)

Los trastornos asociados al estrés laboral incluyen un amplio abanico y van desde los situados en la esfera psicosocial a corto plazo (ansiedad, depresión, trastornos psicosomáticos) hasta los de la esfera biológica a más largo plazo (infartos, úlceras de estómago o dolor de espalda). Se ha sugerido que el estrés podría afectar todas las condiciones de salud física y mental, siendo los trastornos más susceptibles aquellos que afectarían los sistemas cardiovascular, respiratorio, gastrointestinal, inmunitario, endocrinológico y muscular, además de la salud mental.

Desde el punto de vista de la salud pública debemos llamar la atención acerca de la relación, confirmada consistentemente por más de una docena de estudios longitudinales (Belkic, K. et al, 2004) entre los factores psicosociales y la enfermedad cardiovascular (ECV). Así, la ,,alta tensión" en el trabajo aumenta el riesgo de padecer ECV entre un 50% y un 100% (aunque algunos estudios muestran incrementos de riesgo superiores al 100%), mientras que aumentos de riesgo similares se observan para la situación de desequilibrio entre el esfuerzo invertido en el trabajo (para manejar sus exigencias psicológicas) y las recompensas o compensaciones obtenidas a cambio. Las ECV constituyen la principal causa de muerte en el mundo occidental (países del centro o del norte), por lo que resulta evidente el enorme impacto que sobre la salud de la población en general, y ocupada en particular, tendría cualquier mejora en su prevención. Recientes estimaciones han situado en más de 4.000 las muertes por enfermedades cardiovasculares atribuibles a las condiciones de trabajo en 1999 en España (García A.M. et al, 2004). En su conjunto, se ha estimado que entre el 25 y el 40% de los casos de enfermedad cardiovascular podrían ser evitados mediante la eliminación de la exposición laboral a la alta tensión, descompensación entre esfuerzo y recompensas, trabajo sedentario, a turnos, y exposiciones físicas y químicas nocivas.

Los estresores: los factores psicosociales

La investigación ha aportado hasta hoy una amplia evidencia del efecto sobre la salud y el bienestar de los factores psicosociales. Estamos hablando básicamente *del bajo control sobre el contenido y las condiciones de trabajo, las altas exigencias psicológicas, el bajo apoyo social* (de los compañeros y de los superiores) en la realización del trabajo y de la escasez de recompensas o compensaciones obtenidas a cambio del esfuerzo invertido en el trabajo.

Las tres primeras dimensiones (control, demandas o exigencias psicológicas y apoyo social) son las que integran el **modelo "demanda - control - apoyo social"** (presentados en las NTP números ~~603~~ y ~~604~~) que es el más profusamente usado en investigaciones en ciencias de la salud y el que ha aportado mayores y más consistentes evidencias de relación entre los factores psicosociales y la salud.

En los últimos años diversos estudios muestran el efecto negativo sobre la salud de la *falta de recompensas* o compensaciones del trabajo. Por recompensas del trabajo consideramos el *control de estatus, la estima y el salario*. El *control de estatus* incluye la estabilidad laboral, los cambios no deseados en las condiciones de trabajo, la falta de perspectivas de promoción y la inconsistencia de estatus (realización de una tarea que está por debajo de la propia cualificación). La estima, incluye el respeto y el reconocimiento, el apoyo adecuado y el trato justo. Según el **modelo "esfuerzo - recompensas (ERI)"**, la interacción entre un esfuerzo elevado y un bajo nivel de recompensas a largo plazo representa la situación de mayor riesgo para la salud.

Ambos modelos deben ser contemplados como complementarios y no como excluyentes o alternativos, pues ambos explican la salud cuando se considera el ambiente psicosocial de trabajo y ambos nos ayudan a comprender las relaciones entre la estructura de las oportunidades que el trabajo puede efrecer y dos aspectos fundamentales de la psicología humana: la experimentación positiva de la autoeficacia y la autoestima.

Sin embargo, estos modelos no abarcan otras exposiciones psicosociales para las que hay un menor, aunque creciente, nivel de investigación y que representan una realidad en numerosas ocupaciones. Una de las limitaciones de ambos modelos es la consideración de las exigencias psicológicas como algo fundamentalmente cuantitativo (ritmos e intensidad de trabajo), obviando que no es lo mismo trabajar con máquinas que con, y sobretodo para, personas. En este segundo caso, las exigencias psicológicas de la actividad laboral incluyen la exposición a emociones y sentimientos humanos, algo especialmente relevante para todos aquellos empleos que conllevan el trabajo para y con usuarios y clientes, y que la investigación ha puesto de manifiesto en las últimas décadas especialmente en relación al *síndrome de estar quemado* (o *burnout*).

La autonomía y las posibilidades de desarrollo de habilidades contempladas en la dimensión de control del modelo de Karasek representan dos aspectos positivos y saludables de éste, pero no los únicos. Debemos considerar también el *control sobre los tiempos a disposición* (pausas, vacaciones, permisos...), el sentido del trabajo (o implicación con su contenido) y en general, el nivel de *influencia* sobre las condiciones de trabajo.

Por otro lado, en su relación con la salud, las relaciones sociales tienen una triple vertiente, más allá de la del apoyo social considerado por Karasek. Las *posibilidades de relacionarse* que el trabajo ofrece representa la primera y más estructural de ellas (sin relación, no hay base objetiva para la ayuda). El *apoyo social* de compañeros y superiores representa el aspecto funcional de estas relaciones (recibir la ayuda adecuada para trabajar), mientras que el *sentimiento de grupo* representa su componente emocional. También son aspectos importantes desde el punto de vista de las relaciones sociales la *claridad* (definición de puestos y tareas) y los *conflictos de rol* (hacer tareas que contradicen nuestros valores), la *previsibilidad* (disponer de la toda la información adecuada y a tiempo para adaptarnos a los cambios) y el *refuerzo* (disponer de mecanismos regulares de retorno de compañeros y superiores sobre cómo se trabaja). La simplicidad de los modelos de Karasek y Siegrist los hace atractivos para la investigación, y la experiencia ha demostrado que son útiles. Pero su potencialidad para la detección de exposiciones nocivas en el ambiente de trabajo y, sobre todo, para facilitar la puesta en marcha de medidas preventivas, puede ser más limitada.

Una orientación preventiva pragmática es facilitar la identificación de riesgos al nivel de menor complejidad conceptual posible, lo que favorece la búsqueda de alternativas organizativas. Los cuatro grandes grupos de factores de riesgo psicosocial contemplados por los dos modelos mencionados son subdivididos en unidades más pequeñas, más abordables y susceptibles de negociación entre los agentes sociales en la empresa. De ese modo, a cada una de estas grandes dimensiones le corresponde un número variable de dimensiones psicosociales específicas más pequeñas, a las que deberíamos añadir aquellas no contempladas en ninguno de los dos modelos pero sustentadas también por un nivel de evidencia científica razonable. Esta es la propuesta que plantea el método del Instituto Nacional de la Salud Ocupacional de Dinamarca, conocido como Copenhagen Psychosocial Questionnaire (COPSOQ), adaptado y validado en España con el nombre de ISTAS21 en lengua castellana, y PSQCAT21 en lengua catalana.

Principales características del método COPSOQ (ISTAS21, PSQCAT21)

Marco conceptual basado en la *Teoría General de Estrés*, el uso de cuestionarios estandarizados y el método epidemiológico. Integra las dimensiones de los modelos *demanda - control - apoyo social* de Karasek y Therorell, y *esfuerzo - recompensa (ERI)* de Siegrist, y asume también la teoría de la doble presencia.

Identifica y mide factores de riesgo psicosocial, es decir, aquellas características de la organización del trabajo para las que hay evidencia científica suficiente de que pueden perjudicar la salud.

Diseñado para cualquier tipo de trabajo. Incluye 21 dimensiones psicosociales, que cubren el mayor espectro posible de la diversidad de exposiciones psicosociales que puedan existir en el mundo del empleo actual. Supone una buena base de información para la priorización de problemas y actividades preventivas en las empresas como unidades integrales, en las que coexisten distintas actividades y ocupaciones distribuidas en departamentos y puestos de trabajo diversos, pero todos y cada uno de ellos igualmente tributarios de la prevención de riesgos.

La identificación de los riesgos se realiza al nivel de menor complejidad conceptual posible, lo que facilita la comprensión de los resultados y la búsqueda de alternativas organizativas más saludables.

Tiene dos versiones que se adecuan al tamaño de la empresa, institución o centro de trabajo: una para centros de 25 o más trabajadores, y otra para centros de menos de 25 trabajadores. (Existe una tercera versión, más exhaustiva, para su uso por personal investigador).

Ofrece garantías razonables para la protección de la confidencialidad de la información (el cuestionario es anónimo y voluntario, permite la modificación de las preguntas que pudieran identificar a trabajadores, y su licencia de uso requiere explícitamente el mantenimiento del secreto y la garantía de confidencialidad).

Combina técnicas cuantitativas (análisis epidemiológico de información obtenida mediante cuestionarios estandarizados y anónimos) y cualitativas en varias fases y de forma altamente participativa (grupo de trabajo tripartito para la organización de la evaluación y la interpretación de los datos; y círculos de prevención para la concreción de las propuestas preventivas). Esto permite *triangular* los resultados, mejorando su objetividad y el conocimiento menos sesgado de la realidad, y facilita la consecución de acuerdos entre todos los agentes (directivos, técnicos y trabajadores) para la puesta en marcha de las medidas preventivas propuestas.

El análisis de los datos está estandarizado y se realiza en dos fases. La primera, descriptiva, a través de una aplicación informática de uso sencillo. La segunda, interpretativa, a través de la presentación de los resultados descriptivos en forma gráfica y comprensible para todos los agentes en la empresa para que éstos, en el seno del Grupo de Trabajo, los interpreten.

Los indicadores de resultados se expresan en términos de *Áreas de Mejora y Prevalencia de Exposición* a cada dimensión.

Presenta los resultados para una serie de unidades de análisis previamente decididas y adaptadas a la realidad concreta de la empresa objeto de eva-

luación (centros, departamentos, ocupaciones/ puestos, sexo, tipo de relación laboral, horario y antigüedad). Ello permite la localización del problema y facilita la elección y el diseño de la solución adecuada.

Usa niveles de referencia poblacionales para la totalidad de sus dimensiones, lo que permite superar la inexistencia de valores límite de exposición y puede ser en este sentido un importante avance. Estos valores, en tanto que obtenidos mediante una encuesta representativa de la población ocupada, representan un *objetivo de exposición razonablemente asumible por las empresas*.

La metodología original danesa ha sido adaptada y validada en España, presentando buenos niveles de validez y fiabilidad.

Es un instrumento internacional: de origen danés, en estos momentos hay adaptaciones del método en España, Reino Unido, Bélgica, Alemania, Brasil, Países Bajos y Suecia. Su adaptación a España siguió rigurosamente la metodología habitual en adaptación de instrumentos, está publicada y mereció el Premio al Mejor Trabajo de Investigación en Salud Laboral concedido por la Societat Catalana de Seguretat i Medicina del Treball en 2003.

Es una metodología de utilización pública y gratuita.

Proceso de intervención para la evaluación de riesgos

El método ha sido diseñado partiendo de la base de la metodología epidemiológica y el uso de cuestionarios estandarizados, la participación de los agentes de prevención en la empresa y la triangulación de los resultados.

La metodología se basa en el funcionamiento de un grupo de trabajo tripartito compuesto por representantes de la dirección de la empresa, de los trabajadores (delegados de prevención) y de los técnicos de prevención. Se considera que el conocimiento técnico y el conocimiento fundamentado en la experiencia son complementarios ya ambos necesarios en el proceso de intervención preventiva. Este grupo se constituye como el verdadero motor del proceso de evaluación y tiene importantes funciones en la preparación y realización del trabajo de campo y de la información de la plantilla a evaluar, determinar las unidades de análisis, la adaptación del cuestionario a la empresa, las estrategias de protección de la confidencialidad, de distribución y recogida de los cuestionarios, de sensibilización y en la interpretación de los resultados y realización de las propuestas de medidas preventivas.

La organización del trabajo de campo, la redacción del informe preliminar del análisis y del informe final de todo el proceso de evaluación corren a cargo del Servicio de Prevención de la empresa, que incluirá las diferentes aportaciones que hayan sido discutidas en el seno del Grupo de Trabajo.

La metodología propone también una forma de priorizar objetivos y proponer intervenciones concretas sobre los riesgos evaluados, combinando criterios de importancia de las exposiciones y de oportunidad de las intervenciones. El **cuadro 1** muestra el proceso de intervención y puede utilizarse como una lista de control (o check list).

Cuadro 1

Fases del proceso de evaluación e intervención psicosocial

PROCESO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES
Actividades

1. Presentación del método a dirección de la empresa y representantes de los trabajadores.

2. Firma del acuerdo entre la dirección de la empresa y la representación de los trabajadores para la utilización del método COPSOQ y el alcance de la evaluación.

3. Designación del Grupo de Trabajo (GT): representantes de trabajadores, de la dirección empresa, Servicio de Prevención y/o técnicos externos.

4. Decisión de las unidades de análisis teniendo en cuenta los objetivos preventivos y la preservación de anonimato: GT

5. Adaptación del cuestionario teniendo en cuenta el alcance y las unidades de análisis y la preservación del anonimato: GT.

6 Generación del cuestionario desde la aplicación informática: técnicos sujetos a secreto.

7. Diseño de mecanismos de distribución, respuesta y recogida que preserven la confidencialidad y anonimato: GT.

8. Preparación de proceso de información-sensibilización (circulares, reuniones informativas u otros a trabajadores y mandos intermedios): GT

9 Difusión de los materiales y celebración de reuniones informativas con la dirección de la empresa, representantes de los trabajadores, trabajadores y mandos intermedios: GT.

10. Distribución, y recogida del cuestionario: GT.

11. Informatización de datos: técnicos sujetos a secreto.
12. Análisis datos: técnicos sujetos a secreto.
13. Realización informe preliminar: técnicos sujetos a secreto.
14. Interpretación de resultados: GT
15. Redacción informe de interpretación de resultados: GT.
16. Presentación y feedback informe de interpretación de resultados a dirección de la empresa, representantes de los trabajadores, trabajadores y mandos intermedios: GT.
17. Importancia de las exposiciones problemáticas: GT.
18. Propuesta de medidas preventivas: GT.
19 .Oportunidad de las intervenciones: GT.
20. Propuesta de prioridades: GT.
21. Presentación y feedback de propuestas de medidas preventivas y priorización con dirección de la empresa, representantes de los trabajadores, trabajadores y mandos intermedios: GT.
22. Aprobación de las medidas preventivas y priorización.
23. Informe final de evaluación de riesgos psicosociales y planificación de la acción preventiva: GT.
24 .Aplicación y seguimiento medidas preventivas.
25. Evaluación de la eficacia medidas preventivas.

Estructura del cuestionario

a) El cuestionario de evaluación consta de cuatro secciones:

b) Datos sociodemográficos y exigencias del trabajo doméstico y familiar.

c) Condiciones de empleo y de trabajo.

d) Daños y efectos en la salud.

e) Dimensiones psicosociales.

Las dos primeras secciones permiten la caracterización de las condiciones sociales, incluyendo las exigencias del trabajo doméstico y familiar, y de las condiciones de empleo y de trabajo (ocupación, relación laboral, contratación, horario, jornada, salario). Algunas preguntas pueden ser adaptadas a la realidad de la unidad objeto de evaluación y/o suprimidas atendiendo a la garantía de anonimato.

Las otras dos secciones, daños y efectos en la salud y dimensiones psicosociales, son preguntas universales para todo tipo de ocupaciones y actividades, y ninguna de ellas puede ni debe ser modificada o suprimida. Las dimensiones psicosociales incluidas en el cuestionario se muestran en el **cuadro 2**.

La procedencia y formulación de todas las preguntas que integran el cuestionario, así como los indicadores de validez y fiabilidad pueden consultarse en el manual del método, en el que también está desarrollado su marco conceptual, las condiciones de administración y el procedimiento de intervención en todo el proceso de evaluación.

Análisis de datos y presentación de resultados

El análisis de los datos está estandarizado y se realiza en dos fases. La primera, descriptiva, a través de una aplicación informática de uso sencillo. La segunda, interpretativa, a través de la presentación de los resultados descriptivos en forma gráfica y comprensible para todos los agentes en la empresa para que éstos, en el seno del Grupo de Trabajo, los interpreten.

Cuadro 2

Dimensiones que mide el cuestionario COPSOQ (ISTAS21,PSQCAT21)

GRUPOS DE DIMENSIONES, DIMENSIONES PSICOSOCIALES Y NÚMERO DE PREGUNTAS INCLUIDAS EN LA VERSIÓN MEDIA DEL COPSOO (ISTAS21, PSOCAT21)

Grupo dimensiones	Dimensiones psicosociales	Número de preguntas
Exigencias psicológicas	Exigencias cuantitativas	4
	Exigencias cognitivas	4
	Exigencias emocionales	3
	Exigencias de esconder emociones	2
	Exigencias sensoriales	4

Grupo dimensiones	Dimensiones psicosociales	Número de preguntas
Influencia y desarrollo de habilidades	Influencia en el trabajo	4
	Posibilidades de desarrollo	4
	Control sobre el tiempo de trabajo	4
	Sentido del trabajo	3
	Integración en la empresa	4
Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo	Previsibilidad	2
	Claridad de rol	4
	Conflicto de rol	4
	Calidad de liderazgo	4
	Refuerzo	2
	Apoyo social	4
	Posibilidades de relación social	2
	Sentimiento de grupo	3
Compensaciones	Inseguridad	4
	Estima	4
Doble presencia	Doble presencia	4

Se calculan tres tipos de resultados: las puntuaciones, la prevalencia de la exposición y la distribución de frecuencias de las respuestas. La puntuación expresa la mediana para cada una de las 21 dimensiones psicosociales (estandarizada de 0 a 100) en el centro de trabajo (o unidad menor) objeto de evaluación. Las dimensiones psicosociales se dividen en positivas (aquellas para las que la situación más favorable para la salud se da en puntuaciones altas: cuanto más cerca de 100 mejor) y negativas (aquellas para las que la situación más favorable para la salud se da en puntuaciones bajas: cuanto más cerca de 0 mejor). Se analiza tanto la distancia hasta la puntuación ideal (100 o 0 respectivamente) como la distancia hasta la puntuación obtenida por la población ocupada de referencia, lo que permite definir las *áreas de mejora*.

Así mismo, se presentan las *prevalencias* de exposición para cada factor de riesgo y unidad de análisis (ver ejemplos de presentación de resultados en **figuras 3** y **4**). A través de los resultados puede observarse el porcentaje de trabajadores expuesto a cada factor en todo el centro de trabajo, por cada sección, por cada puesto de trabajo, por tipo de contrato, por turno o por

otra unidad de análisis previamente consensuada, en cada uno de los tres niveles de exposición: *rojo* (nivel de exposición más desfavorable para la salud); *amarillo* (nivel de exposición intermedio); *verde* (nivel de exposición más favorable para la salud). Estos porcentajes se obtienen aplicando los puntos de corte de cada una de las dimensiones (los terciles poblacionales, obtenidos en la encuesta representativa de la población ocupada Navarra), a los datos obtenidos de los cuestionarios de los trabajadores de la empresa. De no existir diferencias con la población Navarra en las exposiciones, todos los porcentajes que se muestran en estas tablas deberían presentar exactamente el valor de 33,3%. Estos datos permiten la localización de las exposiciones problemáticas.

Figura 3

Exposición a riesgos psicosociales en el centro de trabajo X. Porcentaje de trabajadores/as en cada tercil de referencia (gris: situación más desfavorable para la salud; azul claro: intermedia; azul oscuro: situación más favorable)

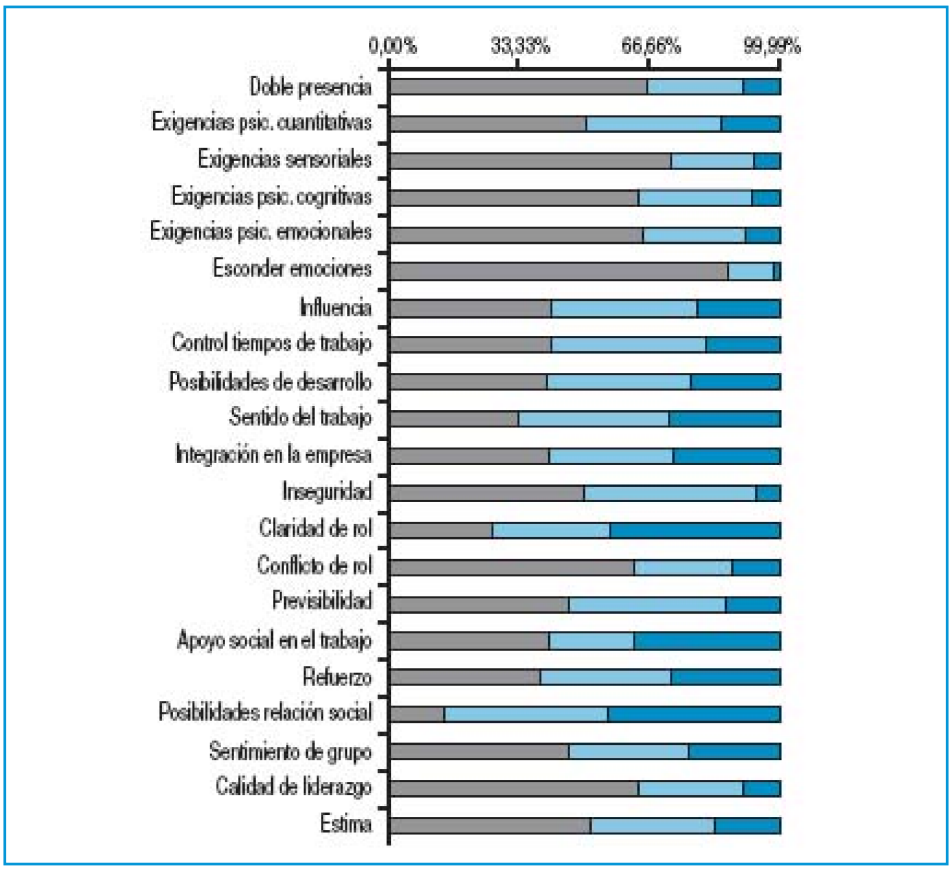
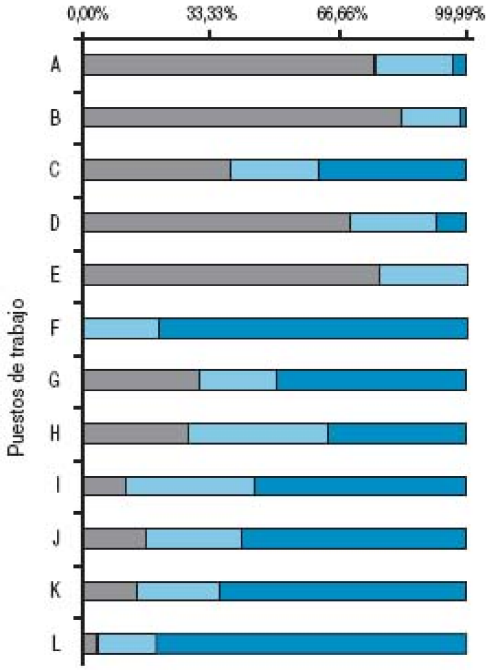


Figura 4

Dimensión Control sobre los tiempos de trabajo. Porcentaje de trabajadorasles en cada nivel de referencia por puestos de trabajo



También se presenta la *distribución de frecuencias* de las respuestas a todas las preguntas correspondientes a cada factor de riesgo, lo que permite describir las características de la situación de exposición.

El conjunto de los resultados, presentados de forma comprensible mediante tablas y gráficos de barras por dimensiones psicosociales y unidades de análisis, permite la identificación de aspectos a mejorar en materia de organización del trabajo. También suponen una base técnica objetiva para la identificación de problemas, para el establecimiento de prioridades y para la orientación de la acción preventiva (pues las 21 dimensiones están formuladas en términos operativos, con correlación establecida con acciones preventivas). Por último, fomentan las estrategias participativas y negociadoras en prevención de riesgos laborales (pues el método facilita las bases técnicas necesarias mediante un lenguaje integrador y común).

COPSOQ (ISTAS21, PSQCAT21) es un instrumento de dominio público que puede ser usado libre y gratuitamente por todos los agentes y profesionales de la prevención de riesgos laborales. La versión en castellano puede obtenerse por descarga desde la web de ISTAS (**www.istas.ccoo.es**). La versión en catalán, integrada en el Manual de Evaluación de Riesgos Laborales del Departament de Treball i Indústria de la Generalitat de Catalunya, puede obtenerse a través de la web de dicha entidad (**www.gencat.net/treballiindustria/relacions_laborals/Seguretatisalut/manual_riscos/psqcat21**). Es muy importante descargar no solamente la aplicación informática del método, sino también sus manuales y materiales de apoyo, en los que podrá encontrarse diversa y detallada información de interés.

Bibliografía

BELKIC, K., LANDSBERGIS, PA., SCHNALL, PL., BAKER, D. **Is job strain a major source of cardiovascular disease risk?** *Scand J Work Environ Health. 2004;30(2):85-128.*

COMISIÓN EUROPEA **Guía sobre el estrés relacionado con el trabajo -¿la "sal de la vida" o "el beso de muerte"?** *Luxemburgo: Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas, 2000.*

DORMANN, C., ZAPF, D. **Customer-related social stressors and burnout.** *J Occup Health Psychol, 2004 Jan;9(1):61-82.*

GARCÍA, AM., GADEA, R. **Estimación de la mortalidad y morbilidad por enfermedades laborales en España.** *Arch Prev Riesgos Labor, 2004;7(1):3-8.*

LEVI, L. **Work, worker and wellbeing. An overview.** *In: AA. VV. A healthier work environment. Basic concepts and methods of measurement. Proceedings of an international meeting. Stockholm, 1991.*

MONCADA, S., LLORENS, C., KRISTENSEN, T S. **Método ISTAS21 (CoPsoQ). Manual para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo.** *Madrid. Istas, 2004.* **http://www.istas.ccoo.es/descargas/m_metodo_istas21.pdf**

MONCADA, S., LLORENS, C., NAVARRO A., C., KRISTENSEN, T S. **ISTAS21: Versión en lengua castellana del Cuestionario Psicosocial de Copenhague (COPSOQ).** *Arch Prev Riesgos Labor 2005; 8 (1):18-29.*

RUGULIES, R. **The National Institute for Occupational Safety and Health Generic Job Stress Questionnaire and the Copenhagen**

Psychosocial Questionnaire. *In: Forum on "The way we work and its impact on our health". Scientific Summaries Paper. Los Angeles, 2004 (mimeo)*

SIEGRIST, J. **Adverse health effects of high-effort/low reward conditions.** *J Occup Psychol, 1996; 1: 27-41.*

SIEGRIST, J., MARMOT, M. **Health inequalities and the psychosocial environment-two scientific challenges.** *Soc Sci Med, 2004; 58:1463-73.*

STANSFELD, SA., FURHER, R., SHIPLEY, MJ., MARMOT. M. **Work characteristics predict psychiatric disorder: prospective results from the Whitehall II study.** *Occup Environ Medicine, 1999;56:302-307.*

THE EUROPEAN HEART NETWORK. EXPERT GROUP ON PSYCHOSOCIAL AND OCCUPATION FACTORS. **Social factors, stress and cardiovascular disease prevention in the European Union.** *Brussels: European Heart Network. 1998.*

Páginas web de Prevención

U.SM.R.-CCOO: http://www.ccoomadrid.es

Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (Istas): http://www.istas.ccoo.es

Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo: http://europe.osha.eu.int/

Organización Internacional del Trabajo (OIT): http://www.ilo.org/public/spanish/protection/safework/cis/oshworld/ilostd/

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT):
http://www.mtas.es/insht/index.htm

Instituto Regional de Seguridad y Salud en el Trabajo (IRSST):
http://www.madrid.org/ctrabajo/irsst/

Niosh:
http://www.cdc.gov/niosh/homepage.html

Red Española de Seguridad y Salud en el Trabajo: http://europe.osha.eu.int

Centros para el Control y Prevención de Enfermedades: www.cdc.gov

Instituto Navarro de Salud Laboral: www.cfnavarra.es

Instituto Vasco de Seguridad y Salud Laboral: www.osalan.es

Internacional Agency for Research on Cancer (IARC): www.iarc.fr

Ministerio de Sanidad y Consumo: www.msc.es

Organización Mundial de la Salud: www.who.int

American Conference Or Governmental Industrial Hygienists (ACGIH): www.acgih.org

Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo: www.eurofound.eu

European Environment Agency: http://www.eea.eu.int/

Boletín Oficial del Estado (BOE): http://www.boe.es/

Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid (BOCM):
http://www.madrid.org/comun/bocm/Home/0,2929,3029_3451_14145_,00.html

Prevención Integral: http://www.prevencionintegral.com/

Prevention World: http://www.prevention-world.com/

Prevención de Riesgos Laborales:
http://www.prevencion-riesgos-laborales.com/

Fundación para la Prevención de Riesgos Laborales:
http://www.funprl.es/

Unidad de Prevención de riesgos Laborales de la Universidad de León: http://www.unileon.es/servicios/prevencion/prevencion.htm

Portal de prevención: http://www.memento.es/

Fundación de la Comunidad Valenciana para la Prevención de Riesgos Laborales: http://www.riesgoslaboralescv.com/home.htm

Revista Castellana de Medicina y Seguridad en el Trabajo:
http://www.ctv.es/scmst/revista2.htm

Federaciones Regionales de CC.OO.-Madrid

CCOO de Madrid
C/ Lope de Vega, 38
28014 Madrid

CCOO de Madrid
Secretaría de Salud Laboral
C/ Pedro Unanue, 14
28045 Madrid
Tel.: 91 536 52 12

Actividades Diversas (3ª Planta)
Tel. 91 536 51 69/ 51 70
Correo: actdiv.madrid@usmr.ccoo.es

Agroalimentaria (3ª Planta)
Tel. 91 536 51 50
Correo: alimentacion.mad@usmr.ccoo.es

Comfía (Servicios Financieros y Administrativos, 3ª Planta)
Tel. 91 536 51 63/ 51 64
Correo: madrid@comfia.net

Comunicación y Transporte (4ª Planta)
Tel. 91 536 53 00
Correo: madrid.fct@fct.ccoo.es

Enseñanza (4ª Planta)
Tel. 91 536 51 00/ 51 08
Correo: frem@usmr.ccoo.es

Fecoma (Construcción, Madera y Afines, 2ª Planta)
Tel. 91 536 53 81
Correo: asesoría.fecoma@usmr.ccoo.es

Fiteqa (Textil, Químicas y Afines, 2ª Planta)
Tel. 91 536 53 88
Correo: fiteqa-madrid@usmr.ccoo.es

FSAP (Administración Pública, 1ª Planta)
Tel 91 536 53 34
Correo: lmariscal@fsap.ccoo.es

Minerometalúrgica (6ª Planta)
Tel. 91 536 52 58
Correo: vcatalan@usmr.ccoo.es

Pensionistas (1ª Planta)
Tel. 91 536 52 87
Correo: pensmad@usmr.ccoo.es

Sanidad (3ª Planta)
Tel. 91 536 51 84/85
Correo: organización.sanidad@usmr.ccoo.es

Sicoht (Comercio, Hostelería Y Turismo, 4ª Planta)
Tel. 91 536 51 42/78
Correo: asesoría-sicoht@usmr.ccoo.es

Uniones Comarcales de CCOO-Madrid

COMARCAL ARGANDA
Maestro Miguel Chicote, 4
28500 Arganda del Rey. Tel. 91 87132 11
Correo: ccooarganda@usmr.ccoo.es

COMARCAL HENARES
Vía complutense, 19
28807 Alcalá de Henares. Tel. 91 280 06 52
Correo: corredorccoo@mi.madritel.es

Coslada

Méjico 1 y 3.
28820 Coslada.
Tel. 91 231 39 62/63

Torrejón de Ardoz
Avda. de la Constitución, 72.
28850 Torrejón de Ardoz.
Tel. 91 656 44 44

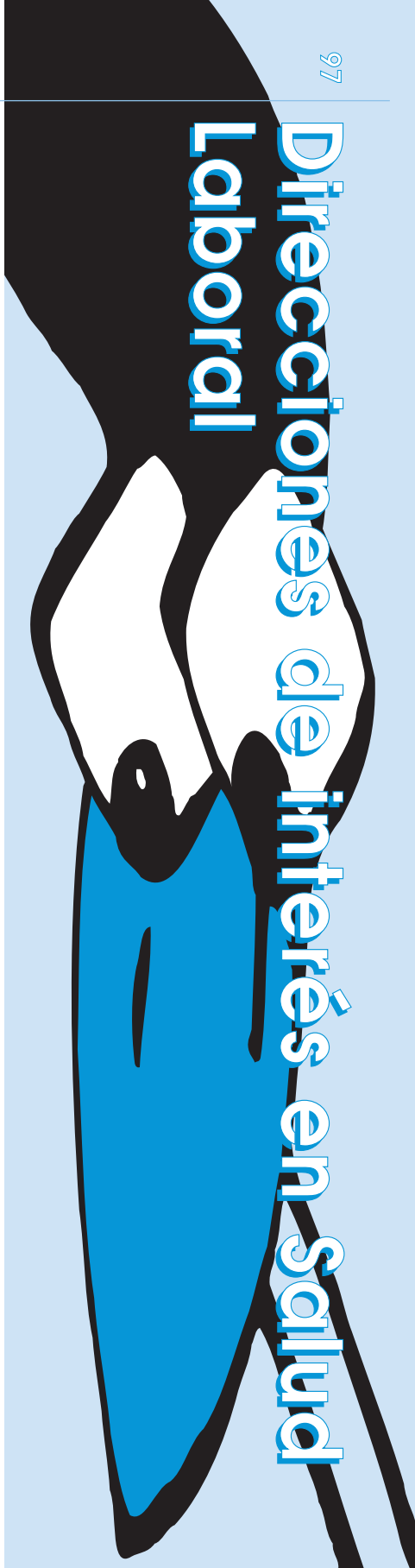
COMARCAL NOROESTE
Pardo de Santallana, 44. 28400 Villalva
Tel. 91 850 60 48
Correo: ccoovillalva@usmr.ccoo.es

Pozuelo de Alarcón
Las Flores,2 (patio)
28223 Pozuelo de Alarcón
Tel. 91 71593 14

COMARCAL NORTE
Avda. de Valdelaparra, 106. 28100. Alcobendas.
Tel. 91 662 61 08/ 22 93
Correo: ccoonorte@usmr.ccoo.es

Tres Cantos
Comercio 31 y 33

Direcciones de interés en Salud Laboral



ÁMBITO COMUNIDAD DE MADRID

Inspección Provincial de Trabajo y de la Seguridad Social
Ramírez de Arellano, 19
28043 MADRID
Tel. 91. 363 56 00

Instituto Regional de Seguridad y Salud en el Trabajo
Ventura Rodríguez, 7
Tel. 91 420 57 96

ÁMBITO ESTATAL

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT)
Servicios Centrales
C/ Torrelaguna, 73
28027 MADRID
Tel. 91 363 41 00

Centro Nacional de Condiciones de Trabajo
C/ Dulcet 2-10
08034 BARCELONA
Tel. 93 280 01 02

Centro Nacional de Nuevas Tecnologías
C/ Torrelaguna, 73
28027 MADRID
Tel. 91 363 41 00

Centro Nacional de Medios de Protección
Autopista de San Pablo s/n
41007 SEVILLA
Tel. 95 45141 11

Centro Nacional de Verificación de Maquinaria
Camino de la Dinamita s/n
Monte Basstxu-Cruces
48903 Baracaldo (Vizcaya)
Tel. 94 499 02 11 / 94 944 05 43

Ministerio de Sanidad y Consumo
Pº del Prado 18-20
28071 MADRID
Tel. 91 596 10 00

Instituto Nacional de Silicosis
(Enfermedades profesionales del sistema cardiorrespiratorio)
Tel. 98 510 50 00

Instituto Nacional de Medicina y Seguridad en el Trabajo
Escuela Nacional de Medicina del Trabajo
Pabellón nº 8
Ciudad Universitaria
28040 MADRID
Tel. 91 822 40 12

Instituto de Salud Carlos III
Ctra. Majadahonda a Pozuelo, Km 2
28220 MAJADAHONDA MADRID
Tel. 91 509 79 92

Instituto Nacional de Toxicología
Tel . 91 562 84 69

Consejo de Seguridad Nuclear
Tel. 91 346 01 00

Instituto Sindical de Trabajo Ambiente y Salud (ISTAS-CCOO)
C/ General Cabrera, 21
28020 MADRID
Tel. 91 449 10 40

CC.OO. Secretaría Confederal de Salud Laboral y Medio Ambiente
C/ Fernández de la Hoz, 12.
28012 MADRID
Tel. 91 702 80 60

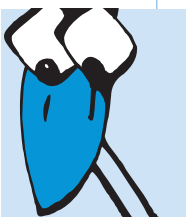
ÁMBITO INTERNACIONAL

Organización Internacional del Trabajo (OIT)
Oficina española
Alberto Aguilera, 15 dpdo. 1º. MADRID
Tel. 91 535 20 00

BTS - Oficina Técnico-Sindical Europea de la Salud y Seguridad en el Trabajo
Bd du Roi Albert II, 5 bte 5
B-1210 BRUSELAS
Tel. 32-2-224 05 60

Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo
Gran Vía 33, 48009 BILBAO
Tel. 92 243 05 01

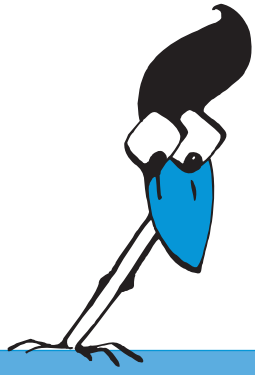
Fundación para la Mejora de las Condiciones de Trabajo
Loughlinstown, Shankill CO. Dublín. Irlanda.



Bibliografía

- II Plan Director en Prevención de Riesgos Laborales de la Comunidad de Madrid 2004-2007.
- Manual de la versión media del método Istas 21 (CoPsoQ) de Evaluación de Riesgos Psicosociales. S. Moncada, C. Llorens, TS Kristensen.
- Acoso Psicológico en el Trabajo (mobbing). Secretaría de Salud Laboral USMR–CCOO. Enero de 2003. Manuel Luna.
- La siniestralidad laboral en los jóvenes trabajadores de la Comunidad de Madrid. USMR – CCOO-IRSST. Diciembre de 2002. Alicia Antón.
- La respuesta jurídico-legal ante los riegos psicosociales en el trabajo: criterios de actuación. Manuel Vázquez Fernández. Inspector de Trabajo y Seguridad Social.
- Las mutuas de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales. Guía sindical. Fundación para la Prevención de Riesgos Laborales - CCOO.
- Prevención de riesgos psicosociales. Block de notas. Plan Director en Prevención de riesgos laborales USMR-CCOO e IRSST. 2003. Alicia Antón.
- Acoso psicológico en el trabajo (mobbing). Cuadernos Sindicales, nº1 de 2002. Manuel Luna.

- Estrés laboral. Ficha de acción sindical. Istas.
- La prevención de riesgos en los lugares de trabajo. Guía para una intervención sindical. Istas-CCOO.
- Guía del delegado y delegada de prevención. Istas-CCOO.
- Istas-21, versión corta.
- Revista Por experiencia. Istas-CCOO.
- Revista de la OIT.
- Notas Técnicas de Prevención (NTP) del INSHT.



Contra el estrés laboral exijamos la prevención de riesgos psicosociales