



Identificación y evaluación de riesgos psicosociales

En este documento se presentan: el manual del método PSQ CAT21 COPSQ, la versión corta del Cuestionario PSQ CAT21 COPSQ, la versión media del Cuestionario PSQ CAT21 COPSQ.

Identificación y evaluación de riesgos psicosociales. Manual de la versión media del método PSQ CAT21 COPSQ (Cuestionario psicosocial de Copenhague) adaptado.



1. INTRODUCCIÓN

1.1 1.1 ¿Qué son y por qué debemos evaluar los riesgos psicosociales?

Los factores psicosociales son aquellas características de las normas de trabajo, y sobre todo, de su organización que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos o fisiológicos. En términos de prevención de riesgos laborales, los factores psicosociales representan la exposición. La organización del trabajo es el origen de esta exposición y el estrés es el detonante del efecto, es decir, de la enfermedad o de la alteración de la salud que se puede producir.

Los riesgos psicosociales forman parte de los denominados "riesgos emergentes", tan importantes o más que cualquiera de los riesgos más conocidos o clásicos (seguridad e higiene) y cómo éstos tienen el origen en unas condiciones de trabajo deficientes, en este caso, organizativas.

Actualmente disponemos de numerosas evidencias científicas que confirman que la exposición a los factores de riesgo psicosocial afectan a la salud. A corto plazo se manifiesta a través de lo que denominamos estrés, que incluye diversos aspectos de la salud física, mental y social. A largo plazo la exposición a los riesgos psicosociales puede provocar alteraciones cardiovasculares, respiratorias, inmunitarias, gastrointestinales, dermatológicas, endocrinas, musculoesqueléticas y de la salud mental.

La importancia de estos riesgos es hoy en día innegable y tanto es así que la misma Unión Europea los ha considerado como actuación prioritaria en sus nuevas estrategias sobre seguridad y salud laboral para el periodo 2002-2006 presentadas en Barcelona en el año 2002.

Es necesario recordar que la norma obliga a que todas las empresas tengan hecha la evaluación de riesgos psicosociales y la planificación de su prevención, pero también es preciso recordar que, más allá de la obligación legal, la intervención sobre los riesgos psicosociales, además de los efectos evidentes en la salud, también puede tener un impacto positivo en el aumento de la calidad y rendimiento de la producción o servicio. Hay muchos métodos de

estudio de estos riesgos, pero contamos solamente con dos metodologías válidas en nuestra sociedad:

- La metodología *Factores psicosociales. Metodología de evaluación*, también conocida como F-Psico¹, elaborada y publicada por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) el año 1998, que se encuentra en fase de revisión para su actualización y utilización en Cataluña y con la intención de que los agentes sociales participen.
- La metodología CoPsoQ²: metodología para la evaluación e intervención preventiva ante el riesgo psicosocial elaborada por el AMI (Instituto Nacional de Salud Laboral de Dinamarca), adaptada a nuestro entorno por un equipo de investigadores liderado por el Instituto Sindical, Trabajo, Ambiente y Salud y publicada el año 2003.

Después de valorar las características de las dos metodologías se recomienda la utilización del CoPsoQ: metodología para la evaluación e intervención preventiva ante el riesgo psicosocial por las razones siguientes:

- Tiene una base conceptual clara y explícita. Está basada en la teoría general del estrés y en el uso del método epidemiológico y los cuestionarios estandarizados, y es compatible con los modelos con mayor evidencia científica de relación entre la exposición a los riesgos psicosociales y los efectos sobre la salud: el modelo demanda, control y apoyo social (Karasek, Teorell, Johnson); esfuerzo y recompensa (Siegrist), y exigencias del trabajo reproductivo y productivo (Hall), y en el uso del método epidemiológico y los cuestionarios estandarizados.
- Los indicadores de validez y fiabilidad del método son muy altos (consultables a los anexos).
- Ante la inexistencia de valores límite de exposición, la pregunta que se

1 F-Psico se puede obtener en el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

2 CoPsoQ corresponde a las iniciales del Cuestionario Psicosocial de Copenhague, que fue desarrollado el año 2000 por un equipo de investigación del Arbejdsmiljøinstituttet (Instituto Nacional de Salud Laboral de Dinamarca).

plantea es cómo podemos recomendar de forma razonable qué exposiciones deben de ser modificadas para proteger la salud de los trabajadores. El uso de valores poblacionales de referencia que aporta la metodología del CoPsoQ permite superar este escollo y puede ser, en este sentido, un enorme avance. Estos valores han sido obtenidos mediante una encuesta representativa de la población ocupada y, por eso, representan un objetivo de exposición razonablemente asumible a corto plazo para las empresas. Además, el método identifica las áreas de mejora en organización del trabajo con relación a la salud mediante el cálculo de indicadores como la distancia a la cual se encuentra la empresa de la situación teóricamente ideal y de la situación de la población de referencia.

- La metodología danesa ha sido adaptada y validada en nuestro entorno laboral.
- Es un método reconocido en el ámbito internacional, y actualmente está adaptado o en proceso de adaptación al Reino Unido, Bélgica, Alemania, Brasil, Países Bajos y Suecia.

Otras características destacables del método son:

- La metodología prevé la evaluación de riesgos, así como el proceso de actuación basado en la participación en el conjunto de las fases de la intervención, como elemento clave para concretar las intervenciones y soluciones más adecuadas en función de las necesidades de cada empresa.
- Para la identificación de riesgos utiliza la técnica del cuestionario individual, que garantiza la voluntariedad, el anonimato, la confidencialidad, y la adaptación a la unidad objeto de evaluación.
- Es una metodología que tiene dos versiones de encuesta (cuestionario). La versión denominada corta para microempresas, empresas que tienen una plantilla inferior a 25 trabajadores y para autoevaluación; y la versión denominada media, para empresas que tienen una plantilla de 25 o más trabajadores. Las dos versiones identifican y valoran los cinco grandes grupos de factores de riesgo psicosocial para los cuales existe evidencia científica suficiente de afectación negativa a la salud. Con todo, la versión media permite la identificación de estos riesgos al nivel de menor complejidad conceptual posible, de manera que permite reconocer de forma más precisa la fuente de los riesgos, y, consecuentemente dirigir mejor la intervención. Las 21 dimensiones que identifica la versión media son más abordables desde el punto de vista de la organización del trabajo, facilitando la búsqueda de alternativas organizativas más saludables.

- Se trata de un instrumento diseñado para cualquier tipo de trabajo en el mudo laboral. El cuestionario incluye 21 dimensiones psicosociales, que cubren el mayor espectro posible de la diversidad de exposiciones psicosociales que puedan existir en el mundo actual de la ocupación. La relevancia para la salud de todas y cada una de estas dimensiones entre las diferentes ocupaciones y sectores de actividad puede ser diferente, pero en todos los casos se usan las mismas definiciones e instrumentos de medida, cosa que hace posible las comparaciones entre ocupaciones y sectores. Desde el punto de vista operativo, esto supone la mejor base de información posible para la priorización de problemas y actividades preventivas en las empresas que, de hecho, constituyen en sí mismas unidades de gestión integradas con distintas actividades y ocupaciones. Otra consideración de gran importancia es la de la equidad. El sentido y el espíritu de la prevención es garantizar que el

Tabla P1		
GRUPO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL	DIMENSIONES PSICOSOCIALES (PSQ CAT21 COPSOQ)	
	VERSIÓN MEDIA	VERSIÓN CORTA
Exigencias psicológicas	Exigencias cuantitativas Exigencias cognitivas Exigencias emocionales Exigencias de esconder emociones Exigencias sensoriales	Exigencias psicológicas
Trabajo activo y posibilidades de desarrollo	Influencia Posibilidades de desarrollo Control sobre el tiempo de trabajo Sentido de la tarea Integración en la empresa	Trabajo activo y posibilidades de desarrollo
Relaciones sociales en la empresa y liderazgo	Previsibilidad Claridad de rol Conflicto de rol Calidad de liderazgo Refuerzo Apoyo social Posibilidades de relación social Sentimiento de grupo	Apoyo social y calidad de liderazgo
Compensaciones	Inseguridad Estima	Inseguridad Estima
Doble presencia	Doble presencia	Doble presencia

trabajo no sea nocivo para la salud, independientemente de la actividad, ocupación o cualquier otra condición social.

Sólo los análisis con métodos universales pueden garantizar que otorguemos a la salud de los trabajadores y trabajadoras en peores condiciones la misma importancia que a la de los colectivos más favorecidos.

- El método ofrece un programa de tratamiento de datos y análisis estándares, de uso muy sencillo.
- Permite presentar los resultados cruzados por una serie de unidades de análisis previamente decididas y adaptadas a la realidad concreta de cada una de las empresas (departamentos/secciones, lugares de trabajo/ocupaciones, sexo, tipo de contrato...), cosa que permite una mejor localización de la exposición y por tanto un mejor diseño de la medida preventiva adecuada.
- Es un método público y gratuito, cuya aplicación informática se obtiene a partir de la página web:
www.gencat.cat/treballiindustria/relacions_laborals/seguretatisalut. Una vez descargado el material, el servidor permite la actualización de los instrumentos y dirigir cualquier duda, consulta o incidencia en el proceso de descarga a la dirección de correo electrónico a la que pertenezca el consultante en función de su ámbito geográfico:
 - Dirección de contacto en Barcelona: bustiapsqcatb@gencat.net
 - Dirección de contacto en Tarragona: bustiapsqcatt@gencat.net
 - Dirección de contacto en Lérida: bustiapsqcatl@gencat.net
 - Dirección de contacto en Gerona: bustiapsqcatg@gencat.net
 - Dirección de contacto en Tierras del Ebro: bustiapsqcatt@gencat.net

A continuación se reproduce:

- Manual del método (el manual completo con todos los anexos se encuentra en el mini CD)
- Cuestionario de la versión media.
- Cuestionario de la versión corta.

2. MANUAL DE LA VERSIÓN MEDIA DEL MÉTODO PSQ CAT21 COPSOQ

2.1. Objetivo

Este documento es el manual de referencia del método PSQ CAT21 COPSOQ, versión para Cataluña de ISTAS 21 (CoPsoQ)¹ y debe ser leído con detenimiento por todas aquellas personas que pretendan usarlo. Contiene de manera sintética pero suficientemente documentada las características y contenidos del método, la metodología que se ha utilizado para realizarlo, las principales evidencias de validez y fiabilidad, indicaciones logísticas y técnicas para llevar a cabo el proceso de evaluación e inicio de la acción preventiva (preparación y ejecución del trabajo de campo, informatización de los datos, análisis y presentación de resultados y propuesta de medidas preventivas).

2.2. Licencia de uso y condiciones de utilización

PSQ CAT21 COPSOQ es una herramienta de evaluación de riesgos laborales de naturaleza psicosocial que fundamenta una metodología para la prevención. Es la adaptación para el Estado español del Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ). Los autores y propietarios del Copyright autorizan su uso en las condiciones establecidas en este manual, especialmente las que se describen bajo el epígrafe “Condiciones de utilización”. El incumplimiento de estas condiciones supondría una violación de la licencia de uso del método.

2.2.1. Finalidad preventiva

PSQ CAT21 COPSOQ es un instrumento de evaluación orientado a la prevención. Identifica los riesgos al nivel de menor complejidad conceptual posible, facilita la localización de los problemas y el diseño de soluciones adecuadas y aporta

¹ La nueva versión del método, ahora en preparación, adoptará una nueva nomenclatura. Dicha versión sustituirá a la actual en el momento en que sea definitiva.



valores poblacionales de referencia que representan un objetivo de exposición razonablemente asumible a corto plazo por las empresas.

Los resultados de la aplicación del PSQ CAT21 COPSQ deben ser considerados como oportunidades para la identificación de áreas de mejora de la organización del trabajo. La evaluación de riesgos no es un fin en sí misma ni una mera prescripción burocrática de obligado cumplimiento. Es un paso previo para llegar a una prevención racional y efectiva. La ley obliga a seguir una secuencia lógica: primero evaluar, pero no por el mero hecho de conocer sino para prevenir. En consecuencia, **no debe usarse el método PSQ CAT21 COPSQ si se pretende no hacer nada con los resultados.**

2.2.2. Participación

La participación de los agentes implicados en la prevención (servicio de prevención, delegados de prevención, comité de seguridad y salud, representantes de la dirección y de los trabajadores) es de especial importancia en todos los procesos de prevención de riesgos y, como no podría ser de otra manera, también en la utilización del método PSQ CAT21 COPSQ. La prevención es un proceso social (y no sólo técnico): la participación de los agentes sociales es esencial. Es una necesidad metodológica (los agentes sociales tienen una parte del conocimiento derivado de la experiencia que no es sustituible y que es complementario al técnico). Es un imperativo democrático (los agentes sociales tienen derecho a intervenir en las decisiones que afectan a la salud laboral). Es un requerimiento operativo (es necesaria la implicación activa de los agentes sociales si se pretende una prevención eficaz, pues son quienes tienen capacidad última de decisión y acción en el marco de la empresa).

La implementación de este principio supone, en primer lugar, que exista acuerdo entre los representantes de la dirección de la empresa y los representantes de los trabajadores/as sobre la utilización del método PSQ CAT21 COPSQ; en segundo lugar, que junto con los técnicos de prevención, la representación de la dirección de la empresa y de los trabajadores/as participen en todo el proceso de intervención (ver el epígrafe "Proceso de intervención"): decidir unidades de análisis, adaptar el cuestionario a la realidad del centro de trabajo, velar por el anonimato y la confidencialidad, informar a los trabajadores/as, interpretar los resultados, devolver los resultados a los trabajadores/as, proponer medidas preventivas, priorizar su implementación y evaluar su eficacia. Cuanto más visible sea esta participación efectiva mayor confianza se generará entre la plantilla.

La participación directa de los trabajadores y trabajadoras es una condición imprescindible en la utilización del método PSQ CAT21 COPSQ. 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. Cuando evaluamos riesgos psicosociales, evaluamos cómo se hace el trabajo, y ello sólo puede hacerse "haciendo hablar a la gente" y escuchándola, en este caso mediante un cuestionario. Así mismo, la totalidad de la plantilla implicada debe poder discutir los resultados y participar también en la selección y puesta en marcha de medidas preventivas.

No debe usarse esta versión media del método PSQ CAT21 COPSQ 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 y trabajadoras a lo largo de todo el proceso preventivo.

2.2.3. Anonimato y confidencialidad

El método PSQ CAT21 COPSQ es un cuestionario individual, pero no evalúa al individuo sino la exposición a factores de riesgo para la salud de naturaleza psicosocial a través de las respuestas de todo el colectivo empleado en la unidad objeto de evaluación. Por ello, las respuestas al cuestionario son anónimas y debe garantizarse su confidencialidad. Los datos deben ser tratados por personas (ajenas o no a la empresa) que asuman y cumplan rigurosamente con todos y cada uno de los preceptos legales y éticos de protección de la intimidad y de los datos e informaciones personales.

No debe usarse el método PSQ CAT21 COPSQ si no se garantiza el anonimato y la confidencialidad de los datos.

2.2.4. 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 se persigan y la garantía de anonimato. Estas modificaciones deberán ser acordadas entre técnicos/as, representantes de la dirección y de los trabajadores y trabajadoras.

No puede modificarse ni suprimirse cualquier otra pregunta no incluida en la tabla de preguntas a modificar o suprimir, en el epígrafe "Adaptación del cuestionario". Asimismo no pueden añadirse preguntas, el cuestionario incluye todas las necesarias para la identificación y medida de riesgos. Por otro lado, la introducción de preguntas tendría graves consecuencias en el proceso de informatización y análisis.

No debe modificarse el cuestionario salvo en las preguntas y formas descritas en el epígrafe "Adaptación del cuestionario" de este manual.

Como garantía de cumplimiento de las condiciones de utilización del método PSQ CAT21 COPSQ hasta aquí expuestas (finalidad preventiva, participación, anonimato y confidencialidad y no modificación), se firmará por parte de los representantes de la dirección de la empresa y de los trabajadores y trabajadoras un acuerdo que contenga cláusulas relativas a cada uno de estos particulares (ver anexo P14 "Propuesta para el acuerdo de utilización del método"). Este documento en forma de acuerdo, acta de comité de seguridad y salud o cualquier otra forma por escrito que decidan las partes, recogiendo su práctica habitual, se hará público entre la plantilla.

2.3. Estructura de la versión media del cuestionario

El cuestionario de esta versión media consta de 124 preguntas (6 son suprimibles) que conforman 28 escalas, como puede observarse en la tabla P2:

○ Tabla P2: SECCIONES, NÚMERO DE ESCALAS, NÚMERO DE PREGUNTAS Y NÚMERO DE PREGUNTAS QUE PUEDEN SUPRIMIRSE DE LA VERSIÓN MEDIA DEL CUESTIONARIO PSQ CAT21 COPSQ

SECCIÓN	NÚMERO DE ESCALAS	NÚMERO DE PREGUNTAS	NÚMERO DE PREGUNTAS SUPRIMIBLES
Primera: Contexto social Doble presencia	- 1	2 4	2 -
Segunda: Condiciones de empleo y trabajo	-	15	4
Tercera: Salud, estrés y satisfacción	7	30	-
Cuarta: Dimensiones psicosociales	20	73	-
Total	28	124	6

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). Aunque todas las preguntas contenidas en ambos apartados tienen su interés para la evaluación de riesgos, algunas de ellas podrían ser suprimidas en aras a preservar el anonimato. Otras, deben ser adaptadas a la realidad de cada empresa. En el apartado 4.2.2. "Adaptación del cuestionario" se relacionan estas preguntas. Las otras dos secciones, salud, estrés y satisfacción laboral; y dimensiones psicosociales, son preguntas universales para todo tipo de ocupaciones y actividades, y no pueden ni deben ser modificadas o suprimidas.

2.3.1. Descripción de las dimensiones de exposición

Como ya se ha comentado, una orientación preventiva pragmática es facilitar la identificación de riesgos al nivel de menor complejidad conceptual posible, lo que facilita la búsqueda de alternativas organizativas. Este es el motivo de fondo por el que el instrumento que se presenta conceptualiza las 4 grandes dimensiones descritas en el marco conceptual anterior en un total de 20 dimensiones (a las que se añadió la dimensión adicional de doble presencia) más abordables desde el punto de vista de la prevención en las empresas. Estas grandes dimensiones son:

- Exigencias psicológicas del 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 ^(6,7)
- Trabajo activo y desarrollo de habilidades, que constituyen aspectos positivos del trabajo, conceptualmente compatibles con la dimensión de control del modelo *demanda-control*.

○ Tabla P3: GRUPOS DE DIMENSIONES, DIMENSIONES PSICOSOCIALES Y NÚMERO DE PREGUNTAS INCLUIDAS EN LA VERSIÓN MEDIA DEL PSQ CAT21 COPSQ

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
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

- Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo, conceptualmente compatible con la dimensión de apoyo social del modelo *demanda-control* expandido por J Johnson ^(8,9).
- 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 (5,10), y estima (reconocimiento, apoyo adecuado, trato justo), dimensión tomada, por gentileza de los autores, de la versión española del ERI ^(5,10,11).

A cada una de estas grandes dimensiones le corresponden un número variable de dimensiones psicosociales específicas, tal como se aprecia en la tabla P3 de la página anterior.

Los siguientes apartados describen la totalidad de las dimensiones que mide la versión media del PSQ CAT21 COPSQ. Las definiciones que siguen están adaptadas a esta versión media, pero sus contenidos conceptuales son los mismos que los que pueden encontrarse en el manual de la versión larga del cuestionario para usos de investigación, aunque la mayoría de las escalas de ésta última contienen, como ya se ha explicado, un número mayor de ítems.

Doble presencia

En el mundo del trabajo actual existen actividades y ocupaciones específicas de género (hombres y mujeres no hacemos lo mismo) y generalmente las mujeres ocupan puestos de trabajo con peores condiciones que los hombres (de menor contenido y responsabilidad, con menores niveles de influencia, peores perspectivas de promoción y menos pagados). Por otro lado, las mujeres trabajadoras se responsabilizan y realizan la mayor parte del trabajo familiar y doméstico, con lo que efectúan un mayor esfuerzo de trabajo total en comparación con los hombres. Estas desigualdades entre hombres y mujeres respecto a las condiciones de trabajo y a la cantidad de trabajo realizado se manifiestan en desigualdades en salud entre hombres y mujeres.

Esta "doble jornada" laboral de la mayoría de mujeres trabajadoras es en realidad una "doble presencia", pues las exigencias de ambos trabajos (el productivo y el familiar y doméstico) son asumidas cotidianamente de manera sincrónica (ambas exigencias coexisten de forma simultánea). La organización del trabajo productivo (la cantidad de tiempo a disposición y de margen de autonomía sobre la ordenación del tiempo) puede facilitar o dificultar la compatibilización de ambos. Precisamente por su carácter sincrónico, estas exigencias resultan difíciles de medir a través de las habituales medidas de tiempo o cargas de trabajo que

siguen la lógica diacrónica propia del trabajo productivo (unas tareas se suceden a las otras consecutivamente, pero no simultáneamente).

Para explicar la salud de las mujeres trabajadoras es fundamental comprender esta doble carga de trabajo. Unas y otras exigencias interaccionan e influyen sobre la salud de las mujeres. Para medir tales cargas, es necesario tener en cuenta su carácter sincrónico.

PSQ CAT21 COPSQ utiliza las siguientes preguntas para medir el trabajo familiar y doméstico y para aproximarse a la valoración de la doble presencia:

- **¿Qué parte del trabajo familiar y doméstico haces tú?**
 - *Soy la/el principal responsable y hago la mayor parte de tareas familiares y domésticas.*
 - *Hago aproximadamente la mitad de las tareas familiares y domésticas.*
 - *Hago más o menos una cuarta parte de las tareas familiares y domésticas.*
 - *Sólo hago tareas muy puntuales.*
 - *No hago ninguna o casi ninguna de estas tareas.*
- **Si faltas algún día de casa, ¿las tareas domésticas que realizas se quedan sin hacer?**
- **Cuando estás en la empresa ¿piensas en las tareas domésticas y familiares?**
- **¿Hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?**

2.3.1.1. Dimensión de exigencias psicológicas

2.3.1.1.1. Exigencias psicológicas cuantitativas

Las exigencias psicológicas cuantitativas se definen como la relación entre la cantidad o volumen de trabajo y el tiempo disponible para realizarlo. Si el tiempo es insuficiente, las altas exigencias se presentan como un ritmo de trabajo rápido, imposibilidad de llevar el trabajo al día, o acumulación de trabajo, que también puede tener relación con la distribución temporal irregular de las tareas. También puede ocurrir la situación contraria, que las exigencias sean limitadas o escasas.

Un gran número de investigaciones ha demostrado que unas altas exigencias cuantitativas pueden producir estrés y fatiga y están en la base de diversas enfermedades crónicas. Estas exigencias pueden constituir un riesgo para la salud tanto más importante como menores sean las posibilidades de influencia, las oportunidades para el desarrollo de las habilidades y el apoyo por parte de los compañeros o compañeras y superiores jerárquicos. En casos de poca exigencia se habla de subestimulación de las capacidades personales, lo que también representa una situación de riesgo para la salud. La medida de estas relaciones resulta en la práctica compleja, sobretodo por la variabilidad de las exposiciones. Personas que ocupan un mismo puesto pueden estar expuestas a niveles de exigencias cuantitativas muy distintos que, además, pueden ser irregulares o inestables (imaginemos, por ejemplo, como puede ser de diferente el volumen de trabajo para los trabajadores de la hacienda pública durante la campaña de declaración de la renta y en otra época del año).

Las preguntas que integran esta escala intentan captar los diferentes aspectos de las exigencias cuantitativas, lo que no es sencillo, ya que varía mucho la forma en que dominan estas exigencias en las diferentes ocupaciones. Estas preguntas son:

- ¿Tienes que trabajar muy rápido?
- ¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?
- ¿Tienes tiempo de llevar al día tu trabajo?
- ¿Tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo?

Desde el punto de vista de la prevención, las exigencias cuantitativas deben adecuarse al tiempo disponible para el trabajo. Una buena planificación y programación como base de la asignación de tareas, tener la plantilla necesaria para realizar la cantidad de trabajo que recae en el centro o un buen cronometraje pueden suponer elementos que faciliten la asunción de estas exigencias. El aumento de influencia sobre el trabajo, de las oportunidades para el desarrollo de habilidades y del apoyo social de compañeros y superiores jerárquicos pueden suponer elementos de ayuda importantes para manejar niveles elevados de exigencias de manera más saludable.

2.3.1.1.2. Exigencias psicológicas cognitivas

Cognición significa pensamiento, y las exigencias cognitivas en el trabajo tratan sobre la toma de decisiones, tener ideas nuevas, memorizar, manejar conocimientos

y controlar muchas cosas a la vez. Las exigencias cognitivas no se pueden considerar ni "nocivas" ni especialmente "beneficiosas" desde el punto de vista de la salud. En las investigaciones realizadas, no se ha encontrado relación entre las exigencias cognitivas consideradas aisladamente y los indicadores empleados para medir la salud, y solamente hemos observado una relación entre este tipo de exigencias y la medida de la sintomatología cognitiva de estrés y la satisfacción laboral, relaciones que muestran importantes diferencias entre hombres y mujeres. Si la organización del trabajo facilita las oportunidades y los recursos necesarios, las exigencias cognitivas pueden contribuir al desarrollo de habilidades, pues implican la necesidad de aprender, y pueden significar más un desafío que una amenaza. En caso contrario, las exigencias cognitivas pueden significar una carga a añadir a las cuantitativas y por ello deben ser consideradas de manera específica al analizar el ambiente psicosocial de trabajo. Así pues, este tipo de exigencias representan "la otra cara" de los trabajos donde deben manejarse conocimientos: ¿son éstos el fruto de las oportunidades que ofrece el empleo o simplemente constituyen un requerimiento de éste?. Este es el caso observado a menudo con la introducción de nuevas tareas, tecnologías o formas de trabajo, cuando los trabajadores no reciben la formación y entrenamiento suficientes para enfrentarse con las nuevas exigencias, lo que les supone la necesidad de un esfuerzo cognitivo excesivo. Las preguntas que integran esta dimensión son:

- ¿Tu trabajo requiere memorizar muchas cosas?
- ¿Tu trabajo requiere que tomes decisiones de forma rápida?
- ¿Tu trabajo requiere que tomes decisiones difíciles?
- ¿Tu trabajo requiere manejar muchos conocimientos?

2.3.1.1.3. Exigencias psicológicas emocionales

Las exigencias emocionales incluyen aquellas que afectan nuestros sentimientos, sobretodo cuando requieren de nuestra capacidad para entender la situación de otras personas que también tienen emociones y sentimientos que pueden transferirnos, y ante quienes podemos mostrar comprensión y compasión. Puede ser un equilibrio muy complicado, ya que el trabajador o trabajadora tiene que tratar de no involucrarse en la situación y de no confundir los sentimientos, por ejemplo de sus clientes, pacientes o alumnos, con los suyos propios. Esta situación es frecuente en las profesiones dirigidas a prestar servicios a las personas, en las que los y las trabajadoras deben usar sus habilidades profesionales, sus capacidades personales y a la vez dejar su vida privada al margen. Pero esta diferenciación puede ser difícil si las exigencias emocionales son excesivas.

Se ha investigado poco sobre la importancia de las exigencias emocionales para la salud (el PSQ CAT21 COPSOQ es el primer cuestionario que incorpora una escala específica para medir esta dimensión), pero según el conocimiento actual podemos suponer que las exigencias emocionales podrían estar en la base del *burn out* (o *estar quemado*), ser causa de ansiedad y fatiga psíquica, y propiciar la expulsión del mercado laboral de las personas largamente expuestas. En investigaciones danesas con esta escala se han encontrado claras relaciones entre las exigencias emocionales y los indicadores de estrés, salud mental y percepción del estado de salud. Sin embargo no podemos concluir que existe una relación causa - efecto. Con la información de la encuesta de Navarra hemos hallado las mismas relaciones que en Dinamarca y uno de los resultados más relevantes: esta dimensión es la más fuertemente asociada con la salud mental incluso después de considerar la edad y el sexo.

Como era de esperar, han sido las personas empleadas de maestras, trabajadoras sociales y de la salud quienes han mostrado mayores exigencias emocionales en el trabajo. Las preguntas de esta escala son:

- ¿Se producen en tu trabajo momentos o situaciones desgastadoras emocionalmente?
- * ¿Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?
- * ¿Te cuesta olvidar los problemas del trabajo?

Cuando los trabajadores experimentan las exigencias emocionales como una carga es muy importante discutir las varias posibilidades de actuación. En general estas exigencias son una "parte integrante" del trabajo en todas aquellas ocupaciones dirigidas a prestar servicio a las personas, y no se pueden modificar mucho. Por ejemplo, no se pueden "eliminar" los enfermos de cáncer, los alumnos complicados, las víctimas de agresiones, los usuarios con graves problemas económicos, etc. Lo que sí se puede hacer es reducir los tiempos de exposición y aumentar las habilidades individuales para manejar estas cargas a través de formación, supervisión y estrategias de protección psicológica (¡lo que requiere disponer de tiempo de trabajo para ello!), además de fomentar el apoyo de compañeros y compañeras y de la dirección.

2.3.1.1.4. Exigencias psicológicas de esconder emociones

La exigencia de esconder las emociones afecta tanto a los sentimientos negativos como a los positivos, pero en la práctica se trata de reacciones y opiniones negativas que el trabajador o trabajadora esconde a los clientes, los superiores, compañeros, compradores o usuarios por razones "profesionales". Esta escala

también es nueva, y la intención original era que las dos preguntas sobre "esconder los sentimientos" formaran parte de la escala anterior de exigencias emocionales. Sin embargo, el análisis de los datos poblacionales reveló un patrón independiente. Las preguntas de esta escala son solamente dos:

- ¿Tu trabajo requiere que te calles tu opinión?
- * ¿Tu trabajo requiere que escondas tus emociones?

Las exigencias emocionales y de esconder emociones pueden tener tres orígenes distintos; trabajar con "clientes" (usuarios con los que establecen una relación regular y duradera: trabajadoras sociales domiciliarias, enfermeras y maestras), con compradores o "usuarios" (usuarios puntuales con los que no establecen una relación regular y duradera: conductores, trabajadores de banca, dependientas) y hasta con los propios compañeros y superiores (encargados de tiendas, jefes, directores). En las investigaciones danesas, y también en nuestra encuesta navarra, estas dimensiones se han mostrado más fuertemente relacionadas con el estrés, la fatiga y la salud que cualquiera de las otras medidas de exigencias (exigencias cuantitativas, exigencias cognitivas, exigencias emocionales y exigencias sensoriales).

Las exigencias de esconder emociones son más frecuentes en puestos de trabajo de atención a usuarios, y puede ser importante que la empresa deje claro que "el cliente no siempre tiene la razón". Estas exigencias también están presentes en todo trabajo colectivo con superiores y compañeros y pueden estar relacionadas con la falta de apoyo de superiores y compañeros (caso en el que representarían un componente emocional de la falta de apoyo). Fomentar el apoyo en el trabajo, la calidad de liderazgo y el trato justo pueden reducir estas exigencias, y la formación puede proveer habilidades necesarias para su manejo.

2.3.1.1.5. Exigencias psicológicas sensoriales

Hemos denominado exigencias sensoriales a las exigencias laborales respecto a nuestros sentidos, que en realidad representan una parte importante de las exigencias que se nos imponen cuando estamos trabajando.

Estas exigencias han mostrado en la investigación poca relación con las diferentes mediciones de estrés, fatiga y salud. En los análisis realizados con los datos poblacionales daneses y con los españoles, estas exigencias se han relacionado con síntomas somáticos de estrés, probablemente porque guardan una estrecha relación con variables ergonómicas. Con los datos de la población navarra, también se las ha relacionado con la vitalidad a nivel multivariado, aunque los

resultados presentan limitaciones de inconsistencia, y con los síntomas cognitivos de estrés entre las mujeres. Ésta es pues una dimensión para la que disponemos de un nivel limitado de evidencias de su relación con la salud. La decisión final de incluirla en la versión media del cuestionario fue tomada sobre la base de su relación con variables ergonómicas (de gran importancia para el bienestar y la salud en el trabajo) y por constituir uno de los componentes de lo que hasta el momento se ha considerado "carga mental", concepto que consideramos una aproximación muy parcial al de exigencias psicológicas pero que está presente en el debate y en la práctica de la prevención en las empresas.

Las preguntas de esta escala son:

- ¿Tu trabajo requiere mucha concentración?
- ¿Tu trabajo requiere mirar con detalle?
- ¿Tu trabajo requiere atención constante?
- ¿Tu trabajo requiere un alto nivel de precisión?

La adaptación del puesto de trabajo a la persona, especialmente desde el punto de vista de la ergonomía, representa el camino preventivo a seguir.

2.3.1.2. Dimensión de trabajo activo y desarrollo de actividades

2.3.1.2.1. Influencia en el trabajo

La influencia en el trabajo es tener margen de decisión, de autonomía, respecto al contenido y las condiciones de trabajo (orden, métodos a utilizar, tareas a realizar, cantidad de trabajo ...). La influencia en el trabajo es una de las dimensiones centrales en relación con el medio ambiente psicosocial. Una larga serie de investigaciones han demostrado que una baja influencia en el trabajo aumenta el riesgo de diversas enfermedades (cardiovasculares, psicosomáticas, trastornos musculoesqueléticos, de salud mental...), estrés, bajas por enfermedad... La versión media del PSQ CAT21 COPSQ mide la influencia en el trabajo a través de las siguientes preguntas:

- ¿Tienes mucha influencia sobre las decisiones que afectan a tu trabajo?
- ¿Tienes influencia sobre la cantidad de trabajo que se te asigna?
- ¿Se tiene en cuenta tu opinión cuando se te asignan tus tareas?
- ¿Tienes influencia sobre el orden en el que realizas las tareas?

Es de remarcar que esta escala es la que ha sufrido una reducción mayor entre la versión larga (12 ítems) y la media (4 ítems), y aún así presenta excelentes indicadores de consistencia y concordancia. Encuestas poblacionales (Encuestas Europeas de Condiciones de Trabajo) y españolas (Encuestas de Condiciones de Trabajo) muestran que las personas trabajadoras españolas tenemos en nuestro trabajo niveles de influencia inferiores a la media de la Unión Europea.

La literatura internacional (y especialmente la relacionada con el modelo *demanda - control*) emplea las expresiones "decision latitude" o "control" que con frecuencia se traduce como "influencia en el trabajo". Aquí hay que puntualizar que "decision latitude" consiste en dos dimensiones parciales: "decision authority" y "skill discretion". La presente escala del PSQ CAT21 COPSQ "influencia" corresponde a "decision authority", mientras que la escala que sigue, "posibilidades de desarrollo" corresponde a "skill discretion".

Desde el punto de vista de la prevención, es importante acercar tanto como sea posible la ejecución de las tareas a su diseño y planificación y promocionar la autonomía de los y las trabajadoras, potenciando su participación efectiva en la toma de decisiones relacionadas con las tareas asignadas, con los métodos de trabajo, con el orden de las tareas, el control de calidad y el ritmo y los tiempos de trabajo.

2.3.1.2.2. Posibilidades de desarrollo en el trabajo

Se evalúa si el trabajo es fuente de oportunidades de desarrollo de las habilidades y conocimientos de cada persona. La realización de un trabajo debe permitir la adquisición de las habilidades suficientes -pocas o muchas- para realizar las tareas asignadas, aplicar esas habilidades y conocimientos y mejorarlos. Se puede realizar un trabajo creativo, o por el contrario, el trabajo puede ser rutinario, repetitivo y monótono y no representar ningún tipo de aprendizaje ni crecimiento. El PSQ CAT21 COPSQ mide las posibilidades de desarrollo con las siguientes preguntas:

- ¿Tu trabajo requiere que tengas iniciativa?
- ¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?
- ¿La realización de tu trabajo permite que apliques tus habilidades y conocimientos?
- ¿Tu trabajo es variado?

Como ya se ha mencionado, las posibilidades de desarrollo en el trabajo forman la otra mitad de la dimensión de "control" contemplada por el modelo demanda - control. El del PSQ CAT21 COPSQ mantiene separados estos dos aspectos, ya que varias investigaciones han demostrado que no siempre van juntos. Además, también se ha observado que los dos factores no siempre tienen la misma importancia para la salud. Muchas investigaciones indican que las personas con pocas posibilidades de desarrollo en el trabajo tienen más ausencias por enfermedad, más problemas de salud y mayor probabilidad de expulsión del mercado de trabajo. Con los datos de la encuesta navarra, esta dimensión muestra un mayor número de asociaciones tanto a nivel bivariado como multivariado con las dimensiones de salud y estrés que la dimensión anterior de influencia.

Desde el punto de vista de la prevención, el trabajo debe proveer oportunidades para aplicar las habilidades y conocimientos que tenemos y para desarrollar y aprender nuevas habilidades, fomentando los trabajos creativos (que requieren usar los poderosos recursos mentales humanos) y variados (que proveen oportunidades para la creatividad). De hecho, la creatividad y la capacidad de innovación y de aprendizaje constituyen pilares fundamentales de la naturaleza humana, por lo que es razonable afirmar que un trabajo no puede ser saludable si atenta contra ellas. El alargamiento (aumentar la duración de los ciclos, dotándolos de un mayor número de operaciones y tareas: aumentar la variedad), el enriquecimiento (proveer tareas de mayor contenido, más creativas) del trabajo y la rotación de puestos ("repartir" los puestos que puedan y no puedan ser enriquecidos ni alargados entre el mayor número de trabajadores) o la movilidad funcional entre puestos (evidentemente, de acuerdo con los y las trabajadoras) son técnicas comúnmente usadas para estos fines. Aunque de resultados limitados, representan un primer paso favorable para la salud y, además, su implementación en muchas empresas desde hace décadas demuestra que los cambios organizativos son posibles además de deseables. La recomposición de tareas y el aumento de la influencia sobre la propia tarea y la del departamento en el que se trabaja pueden suponer cambios positivos en este sentido. Se trata de poner medios para superar la división clásica del trabajo entre tareas de ejecución y de diseño, la parcelación de tareas, su estandarización y su concepción individual.

2.3.1.2.3. Control sobre los tiempos de trabajo

Esta dimensión complementa la de influencia con relación al control sobre los tiempos a disposición del trabajador.

En el trabajo ejercemos un determinado poder de decisión sobre nuestros tiempos de trabajo y de descanso (pausas, fiestas, vacaciones...). El control sobre los tiempos de trabajo representa una ventaja en relación con las condiciones de

trabajo (decidir cuándo hacemos una pausa o podemos charlar con un compañero...) y también con las necesidades de conciliación de la vida laboral y familiar (ausentarse del trabajo para atender exigencias familiares, escoger los días de vacaciones...). Se ha podido comprobar en muchas investigaciones una relación entre un bajo nivel de libertad respecto al tiempo de trabajo e indicadores de salud, estrés y satisfacción laboral. Con los datos de la encuesta navarra, las mayores relaciones de esta dimensión se han descrito con respecto a la satisfacción laboral, aunque también se ha relacionado con la vitalidad y los síntomas conductuales de estrés y con la salud general entre los hombres. El análisis ajustado por edad y sexo mostró, además, una asociación con la salud mental. Esta dimensión se mide mediante las preguntas:

- ¿Puedes decidir cuándo haces un descanso?
- ¿Puedes coger las vacaciones más o menos cuando tú quieres?
- ¿Puedes dejar tu trabajo para charlar con un compañero o compañera?
- Si tienes algún asunto personal o familiar, ¿puedes dejar tu puesto de trabajo al menos una hora, sin tener que pedir un permiso especial?

En general, es positivo aumentar el control sobre los tiempos de trabajo en su doble sentido de poder disponer de los tiempos de descanso cuando éstos son más necesarios para las personas (y no solamente en función de los tiempos muertos de producción), y de flexibilización de jornada y horarios de trabajo en función de las necesidades de compatibilización de la vida familiar y laboral (flexibilidad horaria para las personas con cargas familiares, "bancos de tiempo"...).

2.3.1.2.4. Sentido del trabajo

El hecho de ver sentido al trabajo significa poder relacionarlo con otros valores o fines que los simplemente instrumentales (estar ocupado y obtener a cambio unos ingresos económicos). Las personas podemos afrontar de una forma más positiva para nuestra salud las dificultades que nos afectan durante la jornada laboral si el trabajo lo experimentamos con sentido. Así, el sentido del trabajo puede verse como un factor de protección, una forma de adhesión al contenido del trabajo o a la profesión, pero no necesariamente a la empresa o a la organización (por ejemplo, una maestra puede encontrar mucho sentido a sus funciones de educadora, independientemente de las características psicosociales de su puesto de trabajo, sobre las que puede opinar que existen muchas mejorables o que

requieren profundos cambios organizativos). La falta de sentido se considera uno de los factores estresantes básicos en relación con las actividades humanas, y se relaciona con el mal estado de salud, el estrés y la fatiga. Por el contrario, un alto sentido del trabajo puede incluso suponer un factor de protección frente a otras exposiciones estresantes. Las preguntas de esta escala son:

- **¿Tienen sentido tus tareas?**
- * **¿Las tareas que haces te parecen importantes?**
- * **¿Te sientes comprometido con tu profesión?**

Incrementar el sentido del trabajo tiene que ver con la visualización de la contribución de nuestras tareas concretas a la función del trabajo (fabricar un determinado producto, construir viviendas, educar personas, mejorar la salud de la gente, facilitar la comunicación...) y de la relación que esta función pueda tener con nuestros valores. Desde el punto de vista de la prevención debería evitarse que las y los trabajadores queden aislados en sus respectivos puestos de trabajo sin poder ver ni experimentar otros resultados de su esfuerzo cotidiano que la percepción del salario. Recomponer tareas y, en general, evitar la parcelación de las mismas en acciones sin sentido y en las que el trabajador poco puede influir, puede suponer un aumento en el sentido del trabajo. (De todas formas, existen trabajos cuyos valores son socialmente poco aceptados, como por ejemplo: ejecutar desahucios, fabricar armas...).

2.3.1.2.5. Integración en la empresa

Esta dimensión está estrechamente relacionada con la anterior. Sin embargo, aquí nos concentramos en la implicación de cada persona en la empresa y no en el contenido de su trabajo en sí. Es frecuente que los trabajadores piensen en dos categorías: "ellos" y "nosotros". La persona no se identifica con la empresa sino con sus compañeros, con quienes comparte intereses, lo que no representa ningún riesgo para la salud pues, por lo menos en cierto modo, puede implicar un alto nivel de apoyo social y de sentimiento de grupo entre los trabajadores. Frente a este concepto, existen estrategias empresariales de gestión de recursos humanos que intentan integrar a cada trabajador en la empresa para que los trabajadores sientan que los problemas y objetivos de ésta son también suyos. Estas estrategias sólo comparten el objetivo final del compromiso, y pueden en realidad ser muy distintas. Por ejemplo, pueden intentar fomentar la implicación con la empresa por la vía de dificultar la cooperación y la solidaridad entre los trabajadores, lo que puede constituir más una práctica antisindical e insaludable por lo que supone de impedimento del apoyo en el trabajo, que un instrumento de mejora de la

calidad del trabajo; o pueden pretender aumentar la implicación de los trabajadores con la empresa por la vía de reconocer su contribución al logro de los objetivos. Ejemplos de estas estrategias pueden ser el reparto de beneficios y acciones para los trabajadores, e incentivos salariales justos según los resultados.

Existen algunas evidencias que relacionan la integración en la empresa con buena salud y un bajo nivel de estrés y fatiga, especialmente con esta última considerando los datos navarros (la vitalidad representa la "visión positiva" de la fatiga, ver su definición más adelante), aunque actualmente la naturaleza causal de estas relaciones es objeto de debate científico. En todo caso, y dado que se trata de una cuestión de creciente actualidad, pareció razonable incluir esta dimensión en el PSQ CAT21 COPSQ. Las preguntas de esta escala son:

- **¿Te gustaría quedarte en la empresa en la que estás para el resto de tu vida laboral?**
- **¿Hablas con entusiasmo de tu empresa a otras personas?**
- **¿Sientes que los problemas en tu empresa son también tuyos?**
- **¿Sientes que tu empresa tiene una gran importancia para ti?**

2.3.1.3. Dimensión de apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo

2.3.1.3.1. Previsibilidad

Esta dimensión se refiere al hecho de que las personas necesitamos disponer de la información adecuada, suficiente y a tiempo para adaptarnos a los cambios que pueden afectar nuestra vida, de lo contrario aumentan nuestros niveles de estrés. La falta de previsibilidad se ha relacionado con peores indicadores de salud mental y de vitalidad. En relación con el empleo, precisamos de toda la información necesaria para hacer bien nuestro trabajo, pero también precisamos conocer con antelación futuras reestructuraciones, tecnologías nuevas o nuevas tareas. PSQ CAT21 COPSQ utiliza dos preguntas para esa escala:

- **¿En tu empresa se te informa con suficiente antelación de los cambios que pueden afectar tu futuro?**
- **¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?**

Las estrategias de prevención pasan por desarrollar adecuadamente las políticas y las herramientas de comunicación en la empresa.

2.3.1.3.2. Claridad de rol

Esta dimensión tiene que ver con la definición del puesto de trabajo. La definición clara del rol (o del papel a desempeñar) es una de las dimensiones clásicas en la psicología social. Si el papel a desempeñar no está bien definido, puede resultar un factor muy estresante. La falta de definición del rol puede deberse a la indefinición del puesto de trabajo o dicho de otra manera, a la falta de definición de las tareas a realizar. Por ejemplo, una trabajadora social puede pensar que se espera de ella que tome café con los ancianos que atiende en su domicilio para hablar con ellos, pero que al mismo tiempo se espera de ella que se encargue de la limpieza, la higiene personal y las compras. Además, cree que también se le va a exigir que sepa planificar su trabajo de forma racional y economizando el tiempo. ¿Incluye el trabajo de la secretaria hacer fotocopias y preparar café? ¿Se espera de una maestra que se "entrometa" al detectar un conflicto en la familia de un niño? ¿Tiene una enfermera que consolar a la familia o "limitarse" a cuidar al paciente? La falta o la poca precisión de respuesta a este tipo de preguntas lleva como consecuencia que el o la trabajadora afectada de cualquier forma se equivoca.

Otro aspecto de la claridad de rol es el nivel de autonomía. ¿Puede una persona decidir la forma de realizar un proyecto siempre que se atenga al presupuesto? ¿Hay que preguntar a la dirección antes de tomar cualquier decisión práctica, o prefiere la dirección que no le pregunten nada? La falta de claridad del rol se relaciona especialmente con una mala salud mental, fatiga y síntomas cognitivos de estrés. Por otro lado, los puestos de trabajo mal definidos son causa objetiva de indefensión de los y las trabajadoras frente a críticas de sus superiores o imposición de cambios no deseados en las tareas o condiciones de trabajo. Las preguntas empleadas para esta dimensión son:

- ¿Sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en tu trabajo?
- ¿Tu trabajo tiene objetivos claros?
- ¿Sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad?
- ¿Sabes exactamente qué se espera de ti en el trabajo?

Las vías de intervención son claras: definición de puestos de trabajo, descripción de tareas y objetivos, incluyendo el nivel de autonomía. Este último aspecto es especialmente importante, pues una mayor definición y claridad de rol no debe implicar la excesiva normativización del trabajo, lo que podría conllevar menores niveles de autonomía.

2.3.1.3.3. Conflictos de rol

Los conflictos de rol tratan de las exigencias contradictorias que se presentan en el trabajo y de los conflictos de carácter profesional o ético, cuando las exigencias de lo que tenemos que hacer entran en conflicto con las normas y valores personales. En la vida laboral hay muchos ejemplos: a un conductor de camión se le anima a hacer trampas con el tacómetro o el libro de trayectos (lo que representa un conflicto profesional o ético) para poder compaginar las demandas contradictorias de su hoja de ruta y las normas de tráfico que limitan la velocidad; a un investigador se le pide escribir un artículo sobre contraindicaciones de un medicamento de forma no comprometedor para la empresa que lo fabrica y comercializa; a un veterinario de un matadero se le pide hacer la vista gorda ante pequeños desperfectos en los cerdos que hay que matar; a un vigilante que eche a los mendigos de las escaleras del metro (y resulta que en su tiempo libre es voluntario de una ONG dedicada a las personas sin techo); una enfermera debe afrontar tratamientos o técnicas con las que no está de acuerdo (conflicto profesional o ético) a la vez que dar respuesta a las exigencias contradictorias de pacientes, familiares y médicos. Este tipo de conflictos pueden ser de larga duración en muchas ocupaciones y pueden resultar altamente estresantes.

El conflicto de rol en el trabajo sobre todo se relaciona con la aparición de síntomas conductuales de estrés (irritabilidad, falta de iniciativa, etc.). Esta escala utiliza las siguientes preguntas:

- ¿Haces cosas en el trabajo que son aceptadas por algunas personas y no por otras?
- ¿Se te exigen cosas contradictorias en el trabajo?
- ¿Tienes que hacer tareas que tu crees que deberían hacerse de otra manera?
- ¿Tienes que realizar tareas que te parecen innecesarias?

Normalmente no hay "soluciones fáciles", pero no hay duda que aumentar el nivel de influencia de los trabajadores y trabajadoras implicadas en el contenido de su trabajo tenderá a minimizar este tipo de conflictos. Por otro lado, este tipo de conflictos pueden ser afrontados de formas más saludables mediante estrategias de formación y de protección personal, como la supervisión o los grupos Balint.

2.3.1.3.4. Calidad del liderazgo

El papel de la dirección y la importancia de la calidad de dirección para asegurar

el crecimiento personal, la motivación y el bienestar de los trabajadores es un tema de importancia crucial en la literatura de management y de dirección de recursos humanos, y en general se tiende a recomendar el rol de líder más que el de jefe para las tareas de dirección, aunque su puesta en práctica es más bien escasa en este país. Desde el punto de vista de la salud se ha observado que la calidad de la dirección es uno de los factores que exhiben una clara relación con la salud de los trabajadores, y en particular con una buena salud mental, alta vitalidad y un bajo nivel de estrés, por lo menos en lo que se refiere a los síntomas somáticos. Por otro lado, esta dimensión está muy relacionada con las que siguen a continuación (apoyo social y refuerzo), pero aquí tiene un sentido netamente instrumental relacionado con superiores jerárquicos.

Desde el punto de vista de la salud, parece importante que los inmediatos superiores realicen una gestión del personal justa, democrática, responsable y visible. Esta dimensión se mide a través de las siguientes preguntas:

Tus jefes inmediatos:

- ¿Se aseguran de que cada uno de los trabajadores/as tiene buenas oportunidades de desarrollo profesional?
- ¿Planifican bien el trabajo?
- ¿Resuelven bien los conflictos?
- ¿Se comunican bien con los trabajadores y trabajadoras?

Las estrategias de prevención pasan por la formación adecuada de los mandos para que adquieran las habilidades suficientes para realizar sus tareas de forma eficaz y saludable, especialmente en lo concerniente a gestión de equipos humanos. Por otra parte, es necesaria la existencia de directrices explícitas claras sobre la política de la empresa en relación a la gestión de recursos humanos y, especialmente, sobre aquellas conductas y actitudes que serán consideradas intolerables (falta de respeto, agresiones verbales o físicas, discriminación, trato injusto...) y pronunciamiento sobre el lugar que ocupa el bienestar de los trabajadores y trabajadoras y su desarrollo profesional.

2.3.1.3.5. Refuerzo

El refuerzo (término quizás más utilizado en su versión inglesa feedback) es otra forma de apoyo instrumental, y trata sobre recibir mensajes de retorno de compañeros y superiores sobre cómo se trabaja. La mayoría de las personas reciben refuerzo muchas veces al día, pero normalmente en formas muy indirectas, ininteligibles, teniendo que adivinar lo que en realidad significan. Sin embargo,

es muy importante para cada uno de los trabajadores recibir información detallada sobre cómo hace su trabajo, para así poder modificar las cosas que fallen, lo que posibilita, además, mayores oportunidades para el aprendizaje y el desarrollo de habilidades (lo que es beneficioso para la salud) y constituye también una de las bases objetivas para el trato justo en el trabajo.

La investigación ha aportado evidencias de que la falta de refuerzo se relaciona con estrés y mala salud, pero esta relación no está tan clara como para muchas de las otras dimensiones.

Las preguntas del PSQ CAT21 COPSQ para esta dimensión son:

¿Con qué frecuencia...

- hablas con tu superior sobre cómo llevas a cabo tu trabajo?
- hablas con tus compañeros o compañeras sobre cómo llevas a cabo tu trabajo?

Las intervenciones para aumentar el refuerzo tienen que ver sobretodo con la función de los mandos o superiores, que deben tener la formación necesaria para ello, al igual que directrices explícitas y claras de la empresa.

2.3.1.3.6. Apoyo social en el trabajo

En la investigación psicosocial se divide el concepto de redes sociales en dos dimensiones parciales: apoyo social y relaciones sociales. Mientras que las relaciones sociales forman la parte estructural del asunto (¿con cuántas personas se trata cada individuo y en qué relaciones?), el apoyo social representa el aspecto funcional. El apoyo social trata sobre el hecho de recibir el tipo de ayuda que se necesita y en el momento adecuado, y se refiere tanto a los compañeros y compañeras de trabajo como a los y las superiores. El apoyo social se refiere pues al aspecto funcional, mientras que las siguientes dimensiones (posibilidades de relación social y sentimiento de grupo) se refieren a los aspectos estructurales y emocionales de las redes sociales. La falta o la pobreza de apoyo social es una de las dimensiones fundamentales en relación con los factores estresantes, y existe una amplia literatura científica que relaciona la falta de apoyo con más estrés, aumento de enfermedades y mayor mortalidad. El modelo demanda - control de Karasek fue ampliado por Johnson y Hall para incluir el apoyo social como su tercera dimensión. En esta nueva formulación, (modelo demanda - control - apoyo social) son los trabajos con altas exigencias, poco control y bajo apoyo social los que representan un mayor riesgo para la salud.

PSQ CAT21 COPSQ utiliza las siguientes preguntas para medir el apoyo social:

¿Con qué frecuencia...

- recibes ayuda y apoyo de tus compañeras o compañeros?
- tus compañeros o compañeras están dispuestos a escuchar tus problemas en el trabajo?
- recibes ayuda y apoyo de tu inmediato o inmediata superior?
- tu inmediato o inmediata superior está dispuesto a escuchar tus problemas en el trabajo?

La mejora del apoyo social puede ser uno de los elementos importantes en las estrategias de prevención. Para ello es importante facilitar la relación social en el trabajo (sin relaciones sociales no puede existir apoyo) y facilitar las condiciones ambientales y organizativas que fomenten la cooperación y la prestación de ayuda entre compañeros y entre superiores y trabajadores. Introducir mejoras en la calidad del liderazgo y en el refuerzo también podrán suponer incrementar el apoyo social. Por otro lado, formas de organización que impliquen una mayor competitividad entre los trabajadores y trabajadoras implican importantes deterioros del apoyo social.

2.3.1.3.7. Posibilidades de relación social

La posibilidad de relacionarse socialmente en el trabajo constituye la vertiente estructural del concepto de redes sociales, fuertemente relacionado con la salud en multitud de investigaciones. De hecho, podemos asegurar que como decíamos anteriormente con relación a la creatividad, la necesidad de relacionarnos socialmente constituye otra de las características esenciales de la naturaleza humana (somos, sobretudo, seres creativos y sociales), por lo que no parece razonable que un trabajo pueda ser saludable si impide o dificulta la sociabilidad. Trabajar de forma aislada, sin posibilidades de contacto y relación humana con los y las compañeras de trabajo, representa un considerable aumento del riesgo para las personas que trabajan a "alta tensión" (muchas exigencias y poco control), mientras que el trabajo en equipo y colectivo podría suponer una moderación del riesgo. Las relaciones sociales en un lugar de trabajo pueden por un lado ser con los compradores, clientes y por otro con los compañeros.

Hemos elegido examinar las relaciones con los compañeros con las siguientes dos preguntas:

- ¿Tu puesto de trabajo se encuentra aislado del de tus compañeros o compañeras?
- * ¿Es posible para ti hablar con tus compañeros o compañeras mientras estás trabajando?

Las estrategias de intervención pasan por evitar los trabajos en condiciones de aislamiento social, bien sea determinado por la organización del trabajo (trabajo sólo individual, aislamiento físico de los trabajadores...) o por otras condiciones de trabajo (por ejemplo, ruido excesivo que impide la comunicación).

2.3.1.3.8. Sentimiento de grupo

Mientras que la dimensión anterior simplemente trataba de la existencia o no de relaciones con los compañeros, examinamos aquí la calidad de dichas relaciones, lo que representa el componente emocional del apoyo social. Puesto que la mayor parte de las personas adultas pasan una gran parte de su tiempo en el lugar de trabajo, es de gran importancia el estado de ánimo y el clima en dicho lugar. En un extremo podemos encontrar lugares de trabajo con muchos conflictos, acoso y mal ambiente, mientras que en el otro extremo tendríamos lugares de trabajo donde cada persona se siente como parte de un grupo. No formar parte de un grupo en el lugar de trabajo se ha relacionado con estrés, fatiga y mala salud. Las preguntas de esta dimensión son:

- ¿Hay un buen ambiente entre tú y tus compañeros y compañeras de trabajo?
- Entre compañeros y compañeras, ¿os ayudáis en el trabajo?
- En tu trabajo, ¿sientes que formas parte de un grupo?

El sentimiento de grupo puede desarrollarse sobre la base de las dimensiones anteriores.

2.3.1.4. Dimensión de compensaciones

2.3.1.4.1. Inseguridad en el trabajo

Existen fuertes evidencias de que la inseguridad en el empleo, la temporalidad y, en general, la precariedad laboral se relacionan con múltiples indicadores de salud, y se ha puesto especialmente de manifiesto su relación con la siniestralidad laboral. Sin embargo, con esta dimensión pretendemos ir algo más allá de la inseguridad contractual (lo que representa una innegable causa de estrés y de los diversos trastornos de salud con él relacionados) para incluir la inseguridad sobre otras condiciones de trabajo: movilidad funcional y geográfica, cambios de la jornada y horario de trabajo, salario y forma de pago y carrera profesional.

Por otro lado, alguno de estos factores son aspectos fundamentales del modelo de estrés laboral "esfuerzo - compensaciones", que representa el otro gran marco conceptual que, junto con el "demanda - control - apoyo social", ha

aportado evidencias de predecir efectos de los factores psicosociales en la salud de los trabajadores (ver el apartado de "Marco conceptual" incluido en el CD). El PSQ CAT21 COPSQ utiliza las siguientes preguntas para esta dimensión:

- ¿Estás preocupado por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedaras en paro?
- ¿Estás preocupado por si te cambian de tareas contra tu voluntad?
- ¿Estás preocupado por si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra tu voluntad?
- ¿Estás preocupado 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.)?

Una organización del trabajo saludable debería proveer a las personas de las suficientes oportunidades para que éstas tengan control sobre sus propias vidas, lo que de forma muy especial afecta la estabilidad en el empleo, el control sobre los cambios de las condiciones de trabajo (muy especialmente de jornada y horarios de trabajo). Limitar la temporalidad del empleo y negociar los cambios en las condiciones de trabajo son orientaciones preventivas.

2.3.1.4.2. Estima

La estima es otro de los componentes de la dimensión de compensaciones del trabajo integrante del modelo "esfuerzo - compensaciones" comentado anteriormente. La estima incluye el reconocimiento de los superiores y del esfuerzo realizado para desempeñar el trabajo, recibir el apoyo adecuado y un trato justo en el trabajo. La estima representa una compensación psicológica obtenida de manera suficiente o insuficiente a cambio del trabajo realizado y constituye, juntamente con las perspectivas de promoción, la seguridad en el empleo y las condiciones de trabajo, y un salario adecuado a las exigencias del trabajo, la base de las compensaciones del modelo de Siegrist⁵ ya comentado.

PSQ CAT21 COPSQ utiliza una escala de 4 ítems para la medida de esta dimensión. Esta escala proviene de la escala original del modelo, cedida por sus autores como ya se ha comentado, modificada para hacerla compatible con las demás escalas del método en dos sentidos: se ha reducido a 4 ítems y se han uniformizado sus categorías de respuestas con las de las demás dimensiones psicosociales. Estos 4 ítems son:

- Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco.
- En las situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario.
- En mi trabajo me tratan injustamente.
- Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, el reconocimiento que recibo en mi trabajo me parece adecuado.

2.3.2. Descripción de las dimensiones de salud, estrés y satisfacción

2.3.2.1. Satisfacción con el trabajo

La satisfacción con el trabajo es una medida general para la calidad del medio ambiente laboral, que se ha empleado en cientos de investigaciones. La baja satisfacción en el trabajo se relaciona con casi todo lo que uno se puede imaginar: estrés, estar quemado, ausencias, falta de crecimiento personal, mala salud, consumo de medicinas, mala productividad, etc. Sin embargo, hay que recordar que el concepto de (in)satisfacción en el trabajo no es un concepto bien definido, y que está en función de las expectativas. Se puede decir que la (in)satisfacción en el trabajo es un tipo de indicador que es importante observar, pero que no da ninguna respuesta en si mismo; para poder concluir habría que observar también las expectativas entre otros factores.

Las preguntas de esta dimensión:

En relación a tu trabajo,

- ¿estás satisfecho o satisfecha con tus perspectivas laborales?
- ¿estás satisfecho o satisfecha con las condiciones ambientales de trabajo (ruido, espacio, ventilación, temperatura, iluminación...)?
- ¿estás satisfecho o satisfecha con el grado en el que se emplean tus capacidades?
- ¿estás satisfecho o satisfecha con tu trabajo, tomándolo todo en consideración?

2.3.2.2. Salud general

En general se ha considerado la percepción de la salud como menos "científica"

y de menor validez que la valoración del estado de salud realizada por un médico. Sin embargo, durante las últimas décadas han aparecido una larga serie de publicaciones sobre la salud percibida, que han cambiado de forma radical esta opinión. Lo que se ha demostrado es que la percepción de la salud es un indicador muy fiable de mortalidad y morbilidad, utilización de servicios de salud, jubilación anticipada, desempleo, ausencia por enfermedad y un largo etc. Así, la percepción del estado de salud es un excelente indicador, fácil de obtener y de interpretar.

El PSQ CAT21 COPSQ utiliza la escala de salud general del cuestionario SF-36, instrumento de validez contrastada y para el que existe versión castellana y valores de referencia. Las preguntas de la escala de salud general son las siguientes:

- En general, dirías que tu salud es: excelente / muy buena / buena / regular / mala.
- Por favor, di si te parece cierta o falsa cada una de las siguientes frases:
 - *Me pongo enfermo/a más fácilmente que otras personas.*
 - *Estoy tan sano/a como cualquiera.*
 - *Creo que mi salud va a empeorar.*
 - *Mi salud es excelente.*

El buen estado de salud general se relaciona con sentimiento de grupo, calidad de liderazgo, apoyo social y previsibilidad. Al contrario hay poca o ninguna relación entre la percepción del estado de salud y las exigencias cuantitativas, cognitivas y sensoriales.

2.3.2.3. Salud mental

La salud mental es uno de los aspectos más importantes de la salud de una persona, y para la mayoría de la gente es en sí un pilar central de la calidad de vida. Además, una mala salud mental puede ser el origen de una serie de consecuencias negativas para la salud, desde uso o abuso de productos medicinales hasta el suicidio, y, por supuesto, puede complicar, agravar e incluso ser el origen inmediato de enfermedades físicas. En el lugar de trabajo la mala salud mental puede manifestarse como muchas ausencias, malas relaciones con compañeros y clientes, etc. También en este punto hemos elegido emplear una escala del SF-36:

Las preguntas que siguen se refieren a cómo te has sentido durante las últimas 4 semanas.

- ¿Has estado muy nervioso/a?
- ¿Te has sentido tan bajo/a de moral que nada podía animarte?
- ¿Te has sentido calmando/a y tranquilo/a?
- ¿Te has sentido desanimado/a y triste?
- ¿Te has sentido feliz?

Una buena salud mental está relacionada principalmente con sentimiento de grupo, calidad de liderazgo, previsibilidad, apoyo social y sentido del trabajo. Además, se ha mostrado que la gente que esta obligada a esconder sus sentimientos en su trabajo tiene peores indicadores de salud mental, mientras que no se han observado relaciones de la salud mental con las exigencias cognitivas o sensoriales.

2.3.2.4. Vitalidad

La vitalidad significa el extremo "bueno" de una dimensión que va desde extenuación y fatiga hasta vitalidad y energía. El concepto de vitalidad se encuentra muy cerca de la "alegría de vivir" y como tal se debe considerar como un bien en si mismo. La vitalidad ha mostrado tener una alta correlación con el hecho de sentirse *quemado* (*burn out*).

También la vitalidad se ha medido con una escala del cuestionario SF-36. Dicha escala consiste en las siguientes 4 preguntas:

Las preguntas que siguen se refieren a cómo te has sentido durante las últimas 4 semanas.

- ¿Te has sentido lleno/a de vitalidad?
- ¿Has tenido mucha energía?
- ¿Te has sentido agotado/a?
- ¿Te has sentido cansado/a?

La alta vitalidad se relaciona principalmente con sentimiento de grupo, calidad de dirección, previsibilidad y sentido del trabajo. Aparte se observa que las personas obligadas a esconder emociones en el trabajo tienen una vitalidad especialmente baja.

2.3.2.5. Síntomas conductuales de estrés

Esta escala se ocupa de distintas formas de conducta que muchas veces se

relacionan con el estrés. (Hay que puntualizar que las reacciones de estrés más estereotipadas - *huida y lucha* - se manifiestan en los seres humanos de formas muy variadas y complicadas; por eso hemos elegido esta descripción relativamente amplia del comportamiento relacionado con estrés en las preguntas empleadas). Las escalas empleadas para medir el estrés han sido desarrolladas por Sven Setterlind y se han empleado en una larga serie de investigaciones en diversos países. Originalmente se trataba de 4 escalas de estrés, pero aquí hemos decidido excluir la escala de síntomas emocionales de estrés, ya que dicha escala se encuentra relativamente cerca de nuestras escalas de salud mental y vitalidad. Esta escala abarca las siguientes 4 preguntas:

Durante las últimas 4 semanas ¿con qué frecuencia has tenido los siguientes problemas?:

- No he tenido ánimos para estar con gente.
- No he podido dormir bien.
- He estado irritable.
- Me he sentido agobiado/a.

Los síntomas conductuales de estrés se relacionan especialmente con los conflictos de rol y con las exigencias de tener que esconder los sentimientos en el trabajo.

2.3.2.6. Síntomas somáticos de estrés

Todo el mundo ha experimentado que el estrés tiene consecuencias físicas (somáticas) que puede observar cada persona. Por ejemplo: boca seca, tendencia a sudar, "puntos rojos" en el cuello, carne de gallina, dolor de estómago, tensiones musculares, voz vibrante, palpitación del corazón, y pulso acelerado. Todos estos síntomas se pueden explicar por las alteraciones fisiológicas que ocurren en el organismo al movilizar energía para "luchar o huir". En una relación laboral normal estas modificaciones fisiológicas no son adecuadas, ya que no suele haber necesidad de luchar o huir en el sentido literal (y, por lo tanto, no es necesario enviar más energía a los músculos, por ejemplo). Y estos mecanismos fisiológicos, mantenidos por espacios de tiempo suficientemente prolongados o de gran intensidad contribuyen a incrementar el riesgo de sufrir enfermedades coronarias, pues aumentan la tensión arterial, reducen el tiempo de coagulación de la sangre e incrementan su contenido en grasas. Dichas modificaciones fisiológicas no hacen falta para un trabajo sentado o de pie, pero el estrés las causa.

En ciertas situaciones el estrés puede ser funcional (por ejemplo en situaciones de competición deportiva u otras situaciones en las cuales hay que realizar una prestación extraordinaria), pero el estrés de larga duración (crónico) normalmente

se considera dañino, ya que afecta negativamente a la salud del individuo. También para este punto empleamos las preguntas de Setterlind para medir el estrés. Las preguntas para medir el estrés somático son:

Durante las últimas 4 semanas, ¿con qué frecuencia has tenido los siguientes problemas?:

- Has sentido opresión o dolor en el pecho.
- Te ha faltado el aire.
- Has sentido tensión en los músculos.
- Has tenido dolor de cabeza*.

*Este ítem no forma parte de la escala original de S. Setterlind.

Los síntomas somáticos de estrés se relacionan especialmente con la mala calidad de liderazgo, tener que esconder emociones, y con la inexistencia de sentimiento de grupo.

2.3.2.7. Síntomas cognitivos de estrés

Con frecuencia se presenta el estrés únicamente como síntomas experimentales de índole emocional (nerviosismo, irritabilidad, angustia, enfado etc.) Sin embargo la mayor parte de las personas también experimentarán consecuencias para una serie de procesos cognitivos (de pensamiento). Tales consecuencias pueden ser muy graves y a veces catastróficas dentro y fuera del trabajo asalariado: nos referimos especialmente al riesgo de accidentes de tráfico (cuando afectan a conductores de autobuses y trenes), decisiones fatales en relación con trabajos de vigilancia (centrales nucleares, tráfico aéreo...) o decisiones de directivos erróneas tomadas en situaciones de tensión, por ejemplo. El estrés cognitivo se puede medir con la escala de Setterlind que incluye las preguntas:

¿Con qué frecuencia has tenido los siguientes problemas durante las últimas 4 semanas?:

- Has tenido problemas para concentrarte.
- Te ha costado tomar decisiones.
- Has tenido dificultades para acordarte de las cosas.
- Has tenido dificultades para pensar de forma clara.

Los síntomas cognitivos de estrés se relacionan especialmente con la ausencia de sentimientos de grupo, tener que esconder las emociones, la falta de definición de rol y falta de sentido del trabajo.

2.4. Proceso de intervención

La propuesta de proceso de intervención que se presenta cumple las condiciones de utilización del método y se fundamenta en las experiencias de aplicación de esta metodología en las empresas e instituciones que ya la están utilizando.

La siguiente tabla muestra el proceso de intervención y puede utilizarse como una lista de control (o *check list*).

Tabla P4. PROCESO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES E INICIO DE LA ACCIÓN PREVENTIVA		
	ACTIVIDADES	PLAZOS
Acuerdo y designación del grupo de trabajo	■ Presentación del método a la dirección de la empresa y a los representantes de los trabajadores/as	
	■ Firma del acuerdo por parte de la dirección de la empresa y la representación de los trabajadores para la utilización del método PSQ CAT21 COPSQ	
	■ Designación del grupo de trabajo tri o cuatri-partito (GT*): representantes de trabajadores/as, de la dirección de la empresa, de los SP** y/o técnicos externos	
Preparación del trabajo de campo	■ Decisión del alcance y las unidades de análisis teniendo en cuenta los objetivos preventivos y la preservación de anonimato: GT	
	■ Adaptación del cuestionario teniendo en cuenta el alcance y las unidades de análisis y la preservación del anonimato: GT	
	■ Generación del cuestionario desde la aplicación informática: técnicos sujetos a secreto	
	■ Diseño de mecanismos de distribución, respuesta y recogida que preserven la confidencialidad y anonimato: GT	
	■ Preparación de proceso de información-sensibilización (circulares, reuniones informativas u otros a trabajadores/as y mandos intermedios): GT	
Trabajo de campo	■ Publicitación de materiales y celebración de reuniones informativas con dirección de la empresa, representantes de los trabajadores/as, trabajadores/as y mandos intermedios: GT	
	■ Distribución, respuesta y recogida del cuestionario: GT	
Análisis	■ Informatización de datos: técnicos sujetos a secreto	
	■ Análisis de datos: técnicos sujetos a secreto	
	■ Realización del informe preliminar: técnicos sujetos a secreto	
	■ Interpretación de resultados: GT	
	■ Redacción del informe de interpretación de resultados: GT	
	■ Presentación y feedback del informe de interpretación de resultados a la dirección de la empresa, representantes de los trabajadores/as, trabajadores/as y mandos intermedios: GT	
Priorización	■ Importancia de las exposiciones problemáticas: GT	
	■ Propuesta de medidas preventivas: GT	
	■ Oportunidad de las intervenciones: GT	
	■ Propuesta de prioridades: GT	
	■ Presentación y feedback de propuestas de medidas preventivas y priorización con la dirección de la empresa, representantes de los trabajadores/as, trabajadores/as y mandos intermedios: GT	
	INFORME FINAL DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES Y PLANIFICACIÓN DE LA ACCIÓN PREVENTIVA: GT	
	APLICACIÓN Y SEGUIMIENTO DE MEDIDAS PREVENTIVAS	
	EVALUACIÓN DE MEDIDAS PREVENTIVAS	

* GT: Grupo de Trabajo

** S.P: Servicio de prevención

2.4.1. Acuerdo y designación del grupo de trabajo

2.4.1.1. Presentación del método

Para la utilización del método PSQ CAT21 COPSQ tiene que existir acuerdo entre los agentes sociales en la empresa o centro de trabajo. El paso previo es informar sobre el método tanto a la dirección de la empresa como a los representantes de los trabajadores y trabajadoras. La presentación se realiza utilizando los procesos habituales de información, consulta y participación en la empresa concreta en la que se vaya a realizar la evaluación de riesgos psicosociales y el correspondiente plan preventivo.

Es crucial explicar a los agentes sociales las características fundamentales del método, para ello pueden usarse el anexo P15 *Presentación del método PSQ CAT21 COPSQ. Un instrumento para la prevención de riesgos psicosociales* y las condiciones de utilización (ver apartado 2) y la tabla anterior que muestra el proceso de intervención.

2.4.1.2. Firma del acuerdo de utilización del método

Una vez se ha informado a la dirección de la empresa y a los representantes de los trabajadores y trabajadoras sobre el método y sus condiciones de utilización, debe llegarse a un acuerdo sobre su uso en el seno de interlocución habitual (comité de seguridad y salud u otro). Además este acuerdo debe garantizar el cumplimiento de las condiciones establecidas en la licencia de uso. La forma que debe tomar este acuerdo, que será por escrito, dependerá de la práctica habitual en la empresa (acuerdo entre las partes, acta del comité de seguridad y salud u otro).

Adjuntamos una propuesta de cláusulas relativas a cada uno de los particulares de la licencia de uso: finalidad preventiva, participación, anonimato y confidencialidad y no modificación (ver anexo P14).

2.4.1.3. Designación del grupo de trabajo

Para facilitar la participación operativa de todas las agentes implicados en la prevención se propone la creación de un grupo de trabajo (GT).

¿Quién lo forma?

Debe ser paritario tripartito o cuatripartito, en el que participen representantes de la dirección, del servicio de prevención y/o técnicos externos y delegados de prevención (u otra forma que acojan los representantes de los trabajadores). También puede ser conveniente que en este grupo de trabajo estén presentes

personas del comité de empresa y de la dirección general de la empresa que no estén implicadas en el ámbito de la salud laboral.

Funciones

Este grupo es el encargado operativo de liderar las distintas fases del proceso. Debe dar los primeros pasos respecto a la preparación del trabajo de campo (determinación de las unidades de análisis, adaptación del cuestionario, forma de distribución, respuesta y recogida del cuestionario, cómo preservar el anonimato y la confidencialidad), los pasos intermedios a partir de los primeros resultados del análisis de datos (interpretación del análisis de datos, redacción del informe de resultados, presentación y discusión de los resultados con la dirección, mandos intermedios y trabajadores y trabajadoras), y las fases más finales relacionadas con las medidas preventivas (realizar propuestas de medidas preventivas y de priorización, presentación y discusión de las mismas). Las tareas concretas se desarrollan seguidamente y se plasman en la tabla P4. Sería conveniente que el mismo grupo realizara el seguimiento de la implementación (contenido y plazos) de las medidas preventivas que se acuerde adoptar en el seno del comité de seguridad y salud o entre la dirección de la empresa y los representantes de los trabajadores en su defecto. Finalmente este mismo grupo podría realizar la evaluación de las medidas adoptadas (eficacia de las mismas) y establecer los mecanismos de retroalimentación. Todos los miembros del grupo de trabajo deben tener una copia del manual y de todos los anexos. Es imprescindible para construir y compartir un marco común y para la preparación de las reuniones de trabajo. Se aconseja que en la convocatoria de las diversas reuniones del grupo de trabajo se haga referencia expresa a los apartados del manual y anexos correspondientes que deben conocerse y que se usaran como material de trabajo.

2.4.2. Preparación del trabajo de campo

El trabajo de campo requiere organización y planificación. Puesto que el objetivo es la evaluación de riesgos, se pretende que contesten el cuestionario la totalidad de trabajadores y trabajadoras que ocupan las unidades de trabajo objeto de evaluación. Para ello, es imprescindible considerar todas aquellas cuestiones que puedan afectar a la taxa de respuesta. Todas las tareas que ahora se relacionan deben ser realizadas por el GT.

2.4.2.1. Decisión del alcance y unidades de análisis

Antes de comenzar debe decidirse el alcance y las unidades de análisis. Para ello, deben tenerse en cuenta los objetivos preventivos que se pretenden, la estructura de la empresa, las condiciones de empleo y trabajo, y la garantía de anonimato y confidencialidad. Los objetivos preventivos de interés pueden tener

relación con la medida de las diferentes dimensiones psicosociales por ocupación (puesto de trabajo), departamentos y centros de trabajo (unidades de gestión) - que constituyen las unidades de análisis básicas, pero también puede interesar el estudio de la distribución de los valores de estas dimensiones según otras variables contenidas en las secciones I (identificación sociodemográfica: sexo, grupos de edad) y III (empleo y condiciones de trabajo: tipo de contrato, jornada, antigüedad...) del cuestionario. Considerando las preguntas establecidas en estas secciones del cuestionario (preguntas 1, 2, 9, 10, 12, 14, 15 y 16), estas decisiones deben tomarse antes de realizar el trabajo de campo, y en función de ellas podrán modificarse dichas secciones con el fin de adaptar o eliminar las preguntas innecesarias (ver apartado 2.4.2.2. Adaptación del cuestionario).

Antes de la realización de la reunión del grupo de trabajo para la decisión de unidades de análisis y adaptación del cuestionario es imprescindible que algún miembro del grupo de trabajo se encargue de aportar una descripción por escrito de la situación en el centro de trabajo de cada uno de los extremos que preguntan estas cuestiones. Esta información es necesaria para decidir las unidades de análisis y se hará llegar a todos los miembros del grupo de trabajo con suficiente antelación. Se recogerán por escrito los comentarios que susciten la descripción. Descripción y comentarios formarán parte del informe de resultados. Para decidir las unidades de análisis los miembros del grupo de trabajo deberán contestar a la siguiente pregunta: *¿Qué tablas de resultados queremos?* Por ejemplo, ¿queremos ver el porcentaje de trabajadores expuestos atendiendo a: sexo, puesto/ocupación, tipo de contrato, turno, etc.? ¿Tiene sentido en esta empresa ver las diferencias de exposición: ¿entre hombres y mujeres? ¿entre técnicos y administrativos? ¿entre fijos y temporales?. Ello sin prejuicio de que el análisis pueda mostrar el interés preventivo de tomar en consideración además unidades de análisis no acordadas.

Por otra parte se deberá analizar si alguna pregunta u opción de respuesta puede identificar a algún trabajador/a. Se trata de decidir unidades de análisis sin romper el principio de anonimato y confidencialidad. Plantear esta cuestión lleva a analizar la subrepresentación de determinados colectivos y actuar en consecuencia. Por ejemplo, aunque desde el punto de vista preventivo sea del máximo interés ver las diferencias de exposición entre hombres y mujeres, difícilmente podremos establecer como unidad de análisis el sexo si de una plantilla de 100 personas dos son mujeres. Violaríamos la confidencialidad de los datos. Se aconseja realizar el trabajo correspondiente a las decisiones de unidades de análisis a la vez que la adaptación del cuestionario, cuyas tareas se explican en el apartado que sigue. Para guiar estas tareas se trabajarán las preguntas y las opciones de respuesta correspondientes de las secciones I (sólo preguntas 1 y 2) y III (preguntas 9, 10, 12, 14, 15 y 16) y la tabla de preguntas a suprimir y adaptar (Anexo P16). Se indicará a los/las miembros del grupo la lectura de este epígrafe

y el siguiente. A la hora de decidir las unidades de análisis debe tenerse en cuenta que atendiendo a criterios estadísticos, se precisan un mínimo de 25 cuestionarios para cada una de las unidades escogidas. Si no se obtiene un mínimo de 25 respuestas para cada unidad de análisis el programa emitirá resultados para esa unidad cuya fiabilidad estadística no estará garantizada. Por ello habrá que complementar el análisis utilizando otros recursos técnicos, por ejemplo, usando estadísticos más sofisticados adaptados a poblaciones pequeñas en aras a proporcionar seguridad estadística o empleando técnicas cualitativas (entrevistas o grupos de discusión). Este número mínimo de cuestionarios permite también la preservación del anonimato.

Departamentos y puestos de trabajo. Un comentario específico

Los departamentos y puestos de trabajo se consideran unidades de análisis básicas y requieren de un comentario específico. A veces un departamento o puesto de trabajo va a ser unipersonal o va a emplear menos de 25 trabajadores/as. En estos casos deberemos establecer una unidad de análisis con más de un departamento o puesto de trabajo, lo que va a requerir agrupaciones de puestos o departamentos, tarea que requiere un análisis cuidadoso. Respecto a los puestos de trabajo casi siempre vamos a tener que realizar la operación de agrupar puestos.

En relación con la evaluación de riesgos de naturaleza psicosocial y la agrupación de puestos de trabajo, tenemos que tener en cuenta 3 ejes clave. El primero, es el de la gestión de personas: no podemos adicionar dos puestos uno que implique mando sobre personas y otro que no, en cambio por ejemplo, sí podemos sumar los distintos jefes intermedios aunque entre ellos exista una jerarquía. El segundo, es la naturaleza de la tarea: por ejemplo, no podemos unir el puesto de trabajo de mecánico con el de administrativo, sus tareas no tienen nada que ver; en cambio sí podemos adicionar a las administrativas con la persona del almacén que realiza una tarea parecida. El tercero, es el margen de autonomía a la hora de realizar la tarea: por ejemplo, al mecánico nadie le dice cómo debe arreglar las máquinas, en cambio el operario no decide ni cómo realiza el movimiento que hace para aparear la pieza que le toca con la que le llega; la cajera no decide ni cómo se dirige al cliente, en cambio el informático programa con el sistema que él escoge. La división básica de ocupaciones puede ser útil para guiar la agrupación de puestos: directivos/as, encargados/as, técnicos/as, administrativos/as, trabajadores/as con oficio, trabajadores/as sin oficio (no debe usarse nunca esta nomenclatura, hay que usar los nombres de los puestos de trabajo existentes en la empresa de forma que todo el mundo pueda identificar su puesto). Para los departamentos tendremos en cuenta que lo que queremos ver son las diferencias entre unidades de gestión, por lo que puede ser razonable agrupar departamentos con los mismos superiores jerárquicos y que realicen actividades que tengan

algún parecido. En una de las empresas piloto se decidió que sólo se considerarían dos grandes secciones: administración y producción; con todo la gestión en producción era muy distinta según el tamaño del equipo de trabajo (los trabajadores no trabajan en las instalaciones de la empresa sino en las de las empresas que los subcontratan), y se decidieron 4 subunidades según el tamaño del equipo (de 1 a 6 trabajadores/as; de 7 a 15 trabajadores/as; de 16 a 30 trabajadores/as; más de 30 trabajadores/as). En la mayoría de empresas piloto se han podido considerar diversas subsecciones de los departamentos de producción y administración y otras: por ejemplo, almacén.

Si el GT considera incluir en la evaluación al personal de ETTs y subcontratas y queremos ver las diferencias de exposición entre estos trabajadores y los trabajadores empleados de forma directa por la empresa, es en la pregunta sobre departamentos dónde debemos añadir como opción ETTs y subcontratas. Se considerará como una unidad de gestión distinta aunque a su vez trabajen en departamentos o secciones ya establecidas y perdamos la información al respecto. Es decir, en la información de la exposición por departamentos no constará en cada uno de ellos la información de los trabajadores de ETT y subcontratas, porque se considerará una categoría independiente, que constará como tal. En

las demás informaciones sí constaran con la plantilla contratada de forma directa por la empresa (por ejemplo en las exposiciones por puesto de trabajo, por turno, sexo... u otras unidades que decidamos). Este método permite tomar en consideración la rotación de trabajadores y trabajadoras tanto entre puestos como entre departamentos (independientemente de que legalmente se considere movilidad o no y que salarialmente sea reconocida o no). Si tales rotaciones existen en la empresa y pueden suponer condiciones de trabajo distintas, entonces hay que tenerlas en cuenta en el análisis. Para ello se debe concretar el tiempo mínimo a considerar para observar tales rotaciones (en meses: último mes, últimos 2 meses, últimos 4 meses). Con esta información, la aplicación informática configura el cuestionario y las bases de datos necesarias para realizar los cálculos que permiten estudiar las rotaciones.

2.4.2.2. Adaptación del cuestionario

Algunas preguntas del cuestionario deben ser revisadas y adaptadas a la realidad específica de la unidad objeto de evaluación, teniendo en cuenta el alcance y las unidades de análisis decididas anteriormente y la garantía de anonimato. La siguiente tabla muestra las preguntas del cuestionario que

Tabla P5. PREGUNTAS A ADAPTAR O SUPRIMIR			
PREGUNTA	CAMBIO POSIBLE	OBJETIVO	ES
1	Supresión	<ul style="list-style-type: none"> Garantizar el anonimato en empresas pequeñas o en las que un sexo esté subrepresentado. 	<ul style="list-style-type: none"> Opcional. No podrán presentarse resultados por género, ni ajustarse los resultados de salud con relación al sexo.
2	Supresión	<ul style="list-style-type: none"> Garantizar el anonimato en empresas pequeñas o en las que un grupo de edad está subrepresentado. 	<ul style="list-style-type: none"> Opcional. No podrán presentarse resultados por edad, ni ajustarse los resultados de salud con relación a la edad.
9	Adaptación	<ul style="list-style-type: none"> Incluir los departamentos, secciones o unidades de gestión específicas de la empresa. Escoger una de las dos formulaciones atendiendo a la existencia o no de rotaciones. En el caso de que existan rotaciones, establecer el tiempo mínimo en meses para que puedan ser consideradas. Garantizar anonimato y fiabilidad de los datos (no establecer unidades de menos de 25 trabajadores). 	<ul style="list-style-type: none"> Imprescindible para analizar y producir resultados específicos por unidades de gestión de la empresa: departamentos/ secciones ...
10	Adaptación	<ul style="list-style-type: none"> Incluir los puestos de trabajo/ocupaciones específicos de la empresa. Escoger una de las dos formulaciones atendiendo a la existencia o no de rotaciones. En el caso de que existan rotaciones, establecer el tiempo mínimo en meses para que puedan ser consideradas. Garantizar anonimato y fiabilidad de los datos (no establecer unidades de menos de 25 trabajadores). 	<ul style="list-style-type: none"> Imprescindible para analizar y producir resultados específicos por ocupación/puesto de trabajo
14-17	Adaptación	<ul style="list-style-type: none"> Eliminar las opciones de respuesta que no representen la realidad de la empresa. Garantizar el anonimato. 	<ul style="list-style-type: none"> Opcional
20, 22 24, 25	Supresión	<ul style="list-style-type: none"> Garantizar el anonimato. 	<ul style="list-style-type: none"> Opcional. No podrán presentarse resultados en relación con razones de trabajar menos de 35 horas, ni con la estructura salarial, ni con las bajas.
Instrucciones	Adaptación	<ul style="list-style-type: none"> Incluir el nombre de la empresa, de las personas responsables, y forma y fecha de recogida. 	<ul style="list-style-type: none"> Imprescindible.

pueden ser objeto de modificación y describe las modificaciones que permite la licencia de uso. Estas modificaciones deberán ser acordadas en el grupo de trabajo. Se aconseja realizar el trabajo correspondiente a la adaptación del cuestionario a la vez que las decisiones relativas a las unidades de análisis, cuyas tareas se explican en el apartado anterior. Para guiar ambas tareas se trabajarán las preguntas y las opciones de respuesta correspondientes de las secciones I y III y la tabla de preguntas a suprimir y adaptar (ver anexo P16). Se indicará a los/las miembros del grupo la lectura de éste epígrafe y el anterior. No puede modificarse ni suprimirse cualquier otra pregunta ni opciones de respuesta no incluidas en esta tabla. Asimismo no pueden añadirse preguntas ni opciones de respuesta, el cuestionario incluye todas las necesarias para la identificación y medida de riesgos de naturaleza psicosocial. La introducción de preguntas u opciones de respuesta tendría graves consecuencias en el proceso de informatización y análisis de los datos. Las preguntas que pueden modificarse tampoco pueden sufrir cambios no propuestos en la tabla P5.

2.4.2.3. Generación del cuestionario

A través de la aplicación informática, (que puedes encontrar en la página web www.gencat.cat/treballiindustria/relacions_laborals/seguretatisalut), se configura el cuestionario introduciendo las modificaciones acordadas en el grupo de trabajo y se genera la versión del cuestionario adaptada a la realidad de la empresa o institución en la que se va a realizar la evaluación y la consiguiente intervención preventiva.

2.4.2.4. Diseño de mecanismos de distribución, respuesta y recogida del cuestionario

El objetivo es diseñar formas de distribución, respuesta y recogida que preserven la confidencialidad y anonimato y garanticen la participación. Algunas medidas concretas que cumplen estos objetivos para la distribución y recogida del cuestionario pueden ser:

- Distribuir el cuestionario dentro de sobres que puedan usarse para su devolución.
- El cuestionario y el sobre para su devolución no contendrán códigos de identificación (nombre, DNI, símbolos) de la persona que responde.
- Utilizar urnas cerradas (pueden ser cajas de cartón forradas con papel que indique que es el lugar de devolución del cuestionario), en las que se mezclen los cuestionarios de distintos departamentos.
- Ubicar las urnas en espacios cerrados pero a los que tenga acceso una parte importante de la plantilla y en los que siempre haya alguien (por ejemplo: comedor, centralita, etc.)

- Se aconseja que personas de confianza de la plantilla que ha de participar en la evaluación respondan de terceras personas técnicas sujetas a mantenimiento de secreto que manipulen los cuestionarios.
- El objetivo ideal de respuesta se fija en el 100% de la plantilla que ocupa las unidades objeto de evaluación. Debe asegurarse la distribución de los cuestionarios a esta plantilla, independientemente de cualquier condición social (sexo, edad, nivel de estudios, etc.), de empleo (tipo de contrato, etc.) y de trabajo (jornada, turno, etc.).

El cuestionario es individual y confidencial, por lo que debe ser contestado con las suficientes condiciones materiales de intimidad. Algunas medidas concretas para el momento de la respuesta pueden ser:

- Reunir un número pequeño de trabajadores en un espacio amplio.
- Se aconseja dar la posibilidad de contestar el cuestionario en casa.

En ambos casos, debe tenerse en cuenta que el periodo de recogida de respuestas debe ser suficiente pero no excesivo. Entre una y dos semanas es, generalmente, razonable, pero en todo caso hay que concretarlo en cada empresa y prever todas las situaciones posibles (turnos, vacaciones, etc.). La respuesta puede requerir entre 20 y 45 minutos, en función de la complejidad del puesto de trabajo de la persona que contesta. Personas con bajos niveles de instrucción o con dificultades de lenguaje pueden necesitar algo más de tiempo. Si el cuestionario se contesta en el centro de trabajo debe reorganizarse la producción o el servicio de tal forma que los trabajadores dispongan del tiempo necesario.

2.4.2.5. Preparar el proceso de información y sensibilización

La iniciativa de abordar la evaluación de riesgos psicosociales y la consiguiente intervención preventiva utilizando la metodología PSQ CAT21 COPSOQ debe comunicarse de forma clara. Es capital la visualización ante el conjunto de la plantilla del acuerdo entre la dirección de la empresa y los y las representantes de los trabajadores y trabajadoras de abordar la evaluación de riesgos psicosociales y el plan preventivo y el compromiso de ambas partes con la prevención de riesgos laborales. Debe quedar especialmente claro que la evaluación de riesgos es un requisito previo imprescindible para la determinación de las acciones preventivas necesarias. La totalidad de la plantilla implicada debe conocer los objetivos, las características del proceso de intervención y los plazos de ejecución, así como los nombres de los miembros del grupo de trabajo. Es necesaria la transparencia para favorecer la participación y garantizar la eficacia. Con anterioridad a la realización de la evaluación, debe abrirse un proceso de información-sensibilización específico sobre los riesgos psicosociales y sobre las características del método de evaluación que se emplea. Desmitificar que el origen de los riesgos psicosociales

es la personalidad, puesto que estos se derivan de la organización del trabajo; desmitificar que el cuestionario es individual y trata sobre la persona, ya que lo que hace es preguntar sobre condiciones de trabajo y la organización del trabajo; desmitificar que los efectos de la exposición a estos factores de riesgo son sólo sobre la salud mental, puesto que está demostrado que también afectan la salud física. La visualización del compromiso de anonimato y confidencialidad, se han revelado cruciales en estas labores. Los aspectos sobre los que necesariamente habrá que informar a todos los trabajadores y trabajadoras son:

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

Actividades concretas:

- A fin de hacer visible el acuerdo entre las partes en la utilización del método PSQ CAT21 COPSOQ y el compromiso de cumplimiento de las condiciones de utilización de dicho método se hará público por escrito entre la plantilla a través de los canales consensuados (carta individual, tablón de anuncios, revista de la empresa, reunión informativa, asamblea, etc.)
- Se hará llegar a la totalidad de la plantilla implicada en el proceso de evaluación una circular sobre el método y los riesgos psicosociales (ver ejemplos en el anexo P17). Se usarán los canales habituales (carta individual, tablón de anuncios, revista de la empresa, etc.).
- Se realizarán reuniones informativas presenciales en las que se explicarán los riesgos psicosociales, el método, las condiciones de utilización del mismo y el proceso de intervención.

2.4.3. Trabajo de campo

Se trata de poner en práctica el trabajo previamente diseñado. Los miembros del GT tienen que ser protagonistas de esta fase, realizando el seguimiento de la distribución y recogida de cuestionarios y resolviendo o canalizando las dudas que puedan surgir entre la plantilla.

2.4.3.1. Publicitación de materiales y celebración de sesiones informativas

Se trata de publicitar los materiales preparados y de celebrar las reuniones informativas diseñadas para la dirección de la empresa, representantes de los trabajadores/as, trabajadores/as y mandos intermedios. Este paso se ha revelado crucial para obtener una tasa de respuesta suficiente. Se han manifestado decisivas, por un lado, la adaptación de los contenidos de las sesiones informativas a los interlocutores y por otro, la visualización del acuerdo y trabajo conjunto de las partes asistiendo ambas a las reuniones informativas con los técnicos para explicar el acuerdo y el proceso de intervención. Realizar reuniones específicas con los mandos intermedios es de gran importancia.

2.4.3.2. Distribución, respuesta y recogida

En la distribución, respuesta y recogida se ha manifestado clave la presencia de representantes de las partes además de los técnicos/as.

2.4.4. Análisis

2.4.4.1. Informatización y análisis de datos

La informatización de las respuestas a los cuestionarios puede realizarse desde la aplicación informática que se puede encontrar en el CD adjunto o en la página web www.gencat.cat/treballiindustria/relacions_laborals/seguretatisalut o bien externalizar esta tarea (contratarla a una empresa de grabación de datos). Para esta segunda opción, deben usarse los menús de "exportación" e "importación" de la aplicación. Para el análisis de datos debe utilizarse la aplicación informática y tratar los datos atendiendo a las decisiones tomadas en el seno del grupo de trabajo en relación con las unidades de análisis. El objetivo es la producción de tablas y gráficos. Se dan 6 tipos de resultados:

1. Tabla de puntuaciones estandarizadas de todos los factores de riesgo psicosocial para el centro de trabajo evaluado (o unidad básica menor) y para la población de referencia.

2. Tabla y gráfico de la proporción de trabajadores/as incluidos en cada nivel de exposición de referencia (rojo: situación más desfavorable para la salud; amarillo: intermedio; verde: situación más favorable para la salud) de todos los factores de riesgo psicosocial para el centro de trabajo evaluado (o unidad básica menor).
3. Tablas y gráficos de la proporción de trabajadores/as incluidos en cada nivel de exposición de referencia en cada unidad de análisis para cada factor de riesgo psicosocial.
4. Tablas satisfacción y síntomas conductuales, cognitivos y somáticos de estrés para el centro de trabajo evaluado (o unidad básica menor).
5. Tablas de salud general, salud mental y vitalidad para el centro de trabajo evaluado (o unidad básica menor) por sexo y grupos de edad.
6. Distribución de frecuencias de las respuestas a todas las preguntas del cuestionario para el centro de trabajo evaluado (o unidad básica menor).

Calidad de liderazgo

Producir información sobre la dimensión "calidad de liderazgo" al nivel de unidades de análisis pequeñas puede suponer el riesgo de violar la confidencialidad, puesto que algunas personas (mandos intermedios, supervisores, etc.) podrían ser identificadas. Insistimos en la absoluta necesidad de garantizar la confidencialidad, que por supuesto incluye la información referente a mandos intermedios y supervisores. En consecuencia, si se produce esta información no debe aparecer en un documento de uso general. Deberá decidirse qué hacer con estos resultados antes de que sean calculados y optar por una de las dos siguientes posibilidades:

1. Los cálculos no se realizan.
2. Los cálculos se realizan, pero sus resultados se presentan única y exclusivamente a la persona de la empresa, y sólo a esta persona, directamente responsable de la supervisión del trabajo de los mandos intermedios o supervisores implicados.

Todos los resultados del análisis (tablas y gráficos) pueden ser copiados (mediante el uso de los iconos correspondientes) y pegados en un documento de texto en el que, progresivamente, se podrán ir introduciendo las aportaciones producidas durante el proceso de discusión de los resultados entre todos los miembros del grupo de trabajo. Una vez producidas, las tablas y gráficos deben estar a disposición de todos los miembros del grupo de trabajo. Se garantizará la confidencialidad en los procesos de informatización y análisis de datos.

Medidas concretas:

- Una vez contestados y recogidos los cuestionarios, serán informatizados por personas (ajenas o no a la empresa) que asuman y cumplan rigurosamente con todos y cada uno de los preceptos legales y éticos de protección de la intimidad y de los datos e informaciones personales. Se informará a la plantilla de las personas responsables de esta fase.
- La base de datos, con la información codificada, será custodiada por personal técnico acreditado y sujeto al mantenimiento del secreto que asuma y cumpla rigurosamente con todos y cada uno de los preceptos legales y éticos de protección de la intimidad y de los datos e informaciones personales. Se informará a la plantilla de las personas responsables.
- El análisis de datos será realizado por personal técnico acreditado (ajeno a la empresa o no) y sujeto al mantenimiento del secreto, que asuma y cumpla rigurosamente con todos y cada uno de los preceptos legales y éticos de protección de la intimidad y de los datos e informaciones personales. Se informará a la plantilla de las personas responsables de esta fase.

2.4.4.2. Informe preliminar

El personal técnico acreditado aportará un informe preliminar de las tablas y gráficos fruto del análisis de los datos, atendiendo a las decisiones tomadas en el seno del grupo de trabajo en relación con las unidades de análisis (sin perjuicio de que el análisis pueda mostrar el interés preventivo de añadir unidades de análisis no acordadas) y siguiendo los pasos que aquí se proponen.

Este informe preliminar debe contener para cada centro de trabajo (o unidad básica menor):

- **Descripción estadística de todas las preguntas del cuestionario**
Tablas de distribución de frecuencias de las respuestas, tasa de respuesta total y por unidades de análisis (cuestionarios contestados dividido por la población diana -debe restarse la población de baja y ausente durante el periodo o momento de recogida del cuestionario).
- **Condiciones de empleo y de trabajo.**
Descripción de las condiciones de empleo y trabajo de la unidad básica objeto de evaluación. Para ello se utilizará la distribución de frecuencias de las respuestas a las preguntas 9 a 25, 1 y 2, y la descripción de las condiciones de trabajo realizada anteriormente y utilizada en el proceso de determinación de las unidades de análisis (ver ejemplo en anexo P18 *Ejemplo de informe de condiciones de empleo y de trabajo*).

■ **Exposición a los factores de riesgo psicosocial. Puntuaciones crudas.**

Se trata de comparar las puntuaciones, estandarizadas del 0 al 100, obtenidas en el centro de trabajo en el que realizamos la evaluación y las puntuaciones de la población de referencia. 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 describen tanto la distancia hasta la puntuación ideal (100 o 0 respectivamente) como la distancia hasta la puntuación obtenida por la población ocupada de referencia. Se aconseja incluir las tablas en el texto (ver ejemplo en anexo P19 *Ejemplo de informe de puntuaciones crudas*).

Es razonable considerar inaceptable desde el punto de vista de la prevención de riesgos laborales exposiciones a factores de riesgo psicosociales superiores a las del referente poblacional. Como ya se ha explicado, estos valores de referencia, en tanto que obtenidos mediante una encuesta representativa de la población ocupada, representan un objetivo de exposición razonablemente asumible a corto plazo por las empresas.

■ **Exposición a los factores de riesgo psicosocial. Prevalencia de la exposición**

Aquí se trata de presentar la proporción de trabajadores/as incluidos en cada nivel de exposición (verde, amarillo, rojo) de referencia. Con estos datos vemos la proporción de trabajadoras/es que están expuestos a la situación más desfavorable para la salud (rojo) para cada dimensión psicosocial. Se aconseja presentar los resultados en formato de tabla y gráfico por su facilidad de comprensión.

■ **Información para la identificación de exposiciones problemáticas**

En primer lugar, utilizando la tabla de prevalencia de exposiciones para el centro de trabajo, se clasifican éstas en 3 grupos según porcentaje de trabajadores expuestos:

1. "Principales exposiciones problemáticas": factores de riesgo psicosocial para los que el porcentaje de trabajadores/as expuesto a la situación más desfavorable para la salud (rojo) es mayor o igual al 50% (recordar que el porcentaje referente es el 33,3%).
2. "Otras exposiciones problemáticas": factores de riesgo psicosocial para los que el porcentaje de trabajadores/as expuesto a la situación más desfavorable para la salud (rojo) es entre el 49 y 33,3%.
3. "Exposiciones favorables": factores de riesgo psicosocial para los que

el porcentaje de trabajadores/as expuesto a la situación más favorable (verde) es mayor al 33,3%.

En segundo lugar se caracterizan estas exposiciones para cada factor de riesgo (ver ejemplo en anexo P21). Para ello, se realizan 4 pasos:

- a) Se describe el factor de riesgo (ver descripción estandarizada en anexo P21).
- b) Para cada factor de riesgo se presenta el dato para la unidad de análisis *centro de trabajo* (utilizar tabla de porcentaje de trabajadores del centro de trabajo en cada nivel de exposición).
- c) Se particularizan las características de la situación atendiendo a la distribución de frecuencias de las respuestas a todas las preguntas correspondientes al factor de riesgo. Se utiliza la tabla de distribución de frecuencias: por un lado se suman las frecuencias de la respuesta *siempre y muchas veces* y por otro las frecuencias de *sólo alguna vez y nunca* y se describe la situación. De esta manera se concreta cuál es el problema en el centro de trabajo.
- d) Se localiza el problema atendiendo a las unidades de análisis establecidas. Se trata de ver la situación de cada factor de riesgo según las unidades de análisis. Para cada factor de riesgo se presentan aquellas categorías de las unidades de análisis (departamento concreto, puesto concreto, turno concreto....) en las que el porcentaje de trabajadores expuestos a la situación más desfavorable para la salud (rojo) es igual o superior al del centro de trabajo y también para aquellas categorías en las que el porcentaje de trabajadores expuestos a la situación más favorable para la salud es igual o superior al del centro de trabajo (utilizar los datos cruzados por departamento, puesto/ocupación, sexo, tipo de contrato, turno, antigüedad, etc.). Para cada factor, vemos que diferencias hay entre las distintas unidades de la empresa que fueron seleccionadas en una primera fase (por ejemplo, diferencias entre departamentos, entre ocupaciones/puestos de trabajo, entre turnos, entre trabajadores de distinta antigüedad, con distinto tipo de contrato, etc.). De esta forma localizamos el problema y es más fácil diseñar la solución concreta.

A este informe se adjuntan las tablas de las puntuaciones crudas y todas las tablas y gráficos de la prevalencia de la exposición para cada una de las unidades de análisis decididas. Así mismo se anexará la distribución de frecuencias de las respuestas a todas las preguntas del cuestionario. De esta forma todos los miembros del grupo de trabajo pueden realizar el mismo recorrido de análisis.

Se exige que el personal técnico se comprometa expresamente a mantener el anonimato en el informe de resultados de forma tal que no puedan ser identificadas las respuestas de ninguna persona, ni referencias a una persona concreta. También se demanda la evaluación de la tasa de respuesta antes de emitir resultados para un factor de riesgo o unidad de análisis. Si alguna unidad de análisis no obtiene los 25 cuestionarios necesarios no podrán presentarse datos para esa unidad. Así mismo la dimensión calidad de liderazgo solo puede presentarse para la unidad de análisis *centro de trabajo*.

■ Información sobre las dimensiones de salud, estrés y satisfacción.

La información sobre las dimensiones de salud general, salud mental, y vitalidad debe ser suministrada en la única forma que la aplicación la produce, esto es, en forma de distribución de frecuencias para la unidad de análisis mayor y estratificada por sexo y grupos de edad. Las tablas resultantes se pueden comparar, si se desea, con las de distribución de frecuencias por sexo y grupos de edad para la población de referencia.

La aplicación informática produce directamente el cálculo de las puntuaciones medianas de las dimensiones de síntomas somáticos, cognitivos y conductuales de estrés para toda la población y ofrece la tabla con la misma información para la población de referencia.

El sentido de suministrar esta información es más pedagógico que de interés en evaluación de riesgos. Se trata de dar una idea de cómo están los indicadores de salud entre la población ocupada en la empresa objeto de evaluación y de cómo están estos mismos indicadores para la población ocupada de referencia, pero no debe intentarse a partir de estos datos establecer relaciones causales, que deberían ser estudiadas mediante estudios específicos (y no simplemente mediante el uso de una encuesta transversal).

Las 3 dimensiones de salud (general, mental y vitalidad) se suministran estratificadas por sexo y edad porque está muy bien descrito que éstas, independientemente de otras condiciones, están fuertemente influenciadas por la edad y el sexo. Comparaciones brutas, sin estratificar, para la toda la población podrían inducir a interpretaciones totalmente inválidas. La información de las tres dimensiones de estrés y de la de satisfacción se suministra en forma de puntuación mediana para el conjunto de la población por tratarse de dimensiones mucho más proximales a la exposición y menos influenciadas por sexo y edad (aunque no totalmente independientes de éstas variables) y, en todo caso, de interés para la evaluación de intervenciones.

Desde el punto de vista de la evaluación de intervenciones preventivas, puede ser muy interesante comparar las medidas de estas dimensiones obtenidas ahora en el proceso de evaluación de riesgos con otras obtenidas un tiempo después de las intervenciones preventiva (por ejemplo, 6 meses después). Para que esta comparación sea posible, se requiere obtener también ahora (y no solamente después de la intervención) esta información.

En todo caso, debe recordarse que el objetivo central de la evaluación de riesgos es identificar, localizar, y medir las exposiciones a factores de riesgo y no su efecto (haciendo un símil con el ruido, se trata de identificar, localizar y medir el ruido, no los sordos) como primer e imprescindible paso para la prevención.

2.4.4.3. Interpretación de resultados

El informe preliminar elaborado por los técnicos responsables siguiendo los pasos propuestos en el apartado anterior, se hará llegar a todos los miembros del grupo de trabajo con suficiente antelación antes de las reuniones de interpretación de resultados. Este informe preliminar debe ser objeto de debate en el seno del grupo de trabajo. Los miembros realizarán las aportaciones que consideren oportunas, que serán añadidas por escrito en las partes pertinentes del informe.

Así mismo el grupo de trabajo debe discutir y concluir sobre las características concretas de la organización del trabajo origen de las exposiciones clasificadas como principales exposiciones problemáticas, otras exposiciones problemáticas y exposiciones favorables. Las consideraciones de todos los miembros del grupo de trabajo al respecto se introducirán por escrito en el informe de análisis en los apartados pertinentes (ver ejemplo en anexo P21).

Pueden existir resultados para los que no se encuentre explicación suficiente. El grupo de trabajo acordará una lista de aspectos pendientes de explicación y se diseñarán grupos de discusión con trabajadores/as expuestos/as para profundizar y llegar a comprender estos aspectos. Estos grupos se llevarán a cabo después de la presentación de resultados (ver anexo P22).

2.4.4.4. Feedback

Se diseñará e implementará una estrategia de comunicación y discusión de resultados con la dirección de la empresa, la representación de los trabajadores y trabajadoras, los mandos intermedios y los trabajadores y trabajadoras. Para las actividades concretas ver los epígrafes anteriores *Preparar el proceso de información y sensibilización* y *Publicación de materiales y celebración de sesiones informativas*.

2.4.5. Priorización

Todos los problemas de exposición detectados, tanto de acuerdo con lo previsto en la legislación como de acuerdo a la lógica y sentido de la prevención de riesgos laborales, deben ser tributarios de intervenciones para garantizar que no producirán efectos negativos en la salud de las personas expuestas. Sin embargo, para pasar de la detección y descripción de los problemas a la acción preventiva será necesario priorizar qué problemas son más importantes y qué intervenciones más necesarias. Se trata de "ordenar" exposiciones problemáticas e intervenciones necesarias para poder acordar un calendario de trabajo razonable y aceptable.

El informe preliminar, enriquecido con las aportaciones del grupo de trabajo mediante el proceso explicado hasta aquí, es el documento básico para la priorización. No sólo la interpretación, también la priorización constituye un proceso social por excelencia. La priorización no es solamente un proceso técnico, debe realizarse mediante el diálogo social.

Para priorizar podemos combinar dos criterios clave: importancia de las exposiciones problemáticas y oportunidad de las intervenciones.

2.4.5.1. Importancia de las exposiciones problemáticas

Aquí los criterios fundamentales son: la prevalencia de las exposiciones (porcentaje de personas expuestas en el nivel "rojo": situación desfavorable para la salud), magnitud de estas exposiciones (distancia entre la puntuación obtenida en el centro de trabajo en el que realizamos la evaluación y la puntuación de la población de referencia; también puede tenerse en cuenta el punto de corte inferior del tercil verde de la población referente en anexo P4), y existencia de desigualdades entre la población trabajadora (exposiciones que más contribuyen a la desigualdad entre la plantilla: comparación de los porcentajes "rojos" y "verdes"), teniendo en cuenta la información disponible tanto para el centro de trabajo como para las unidades de análisis más pequeñas.

Estos criterios no son excluyentes entre ellos, sino complementarios. En un centro de trabajo, pueden coexistir condiciones psicosociales de trabajo aceptables cuando se considera el conjunto y condiciones sustancialmente peores que afecten a colectivos de trabajadores pequeños, desigualdades que podrían quedar diluidas en el conjunto. Por ello es importante que se considere la información obtenida al nivel de las distintas unidades de análisis, puesto que el derecho a la salud y a la protección de ésta es un derecho básico que pretende la cobertura universal, y que así se reconoce claramente en la legislación de prevención de riesgos laborales.

2.4.5.2. Oportunidad de las intervenciones

Otro de los criterios útiles para establecer el calendario de intervenciones puede ser la prioridad de éstas en términos de oportunidad, factibilidad, coste y aceptabilidad de las intervenciones. Es muy posible que existan exposiciones problemáticas de "fácil solución" (por ejemplo, definir puestos de trabajo para mejorar la claridad de rol) porque pueden ser razonablemente efectivas, en la empresa existen los conocimientos y los recursos suficientes como para ser desarrolladas de inmediato, porque no generarán muchas resistencias entre la plantilla, y/o porque implican un coste económico muy bajo. Por el contrario, otras medidas pueden requerir un análisis técnico más profundo, la búsqueda de vías para su financiación o un consenso amplio entre el personal afectado (por ejemplo, rotaciones entre puestos de trabajo de distinto contenido), lo que va a requerir disponer de tiempo suficiente.

Desde el punto de vista de la prevención, lo que interesa es acordar un plan de trabajo realizable y, por lo tanto, dejar en manos de los agentes implicados en la prevención (directivos, representantes de los trabajadores asesorados por técnicos) en la empresa la negociación de éste considerando, también, los criterios de oportunidad de las intervenciones.

2.4.5.3. Propuesta de medidas preventivas

Es preciso que se analicen las exposiciones problemáticas y se realicen propuestas de intervención. Para empezar, puede resultar útil que los técnicos responsables realicen un cuadro operativo que contenga las exposiciones problemáticas detectadas y que se haga llegar a todos los miembros del grupo de trabajo con suficiente antelación (ver ejemplo en el anexo P23). Una primera discusión en el seno del grupo de trabajo puede tener dos finalidades: a) generar ideas de opciones preventivas posibles para cada exposición problemática y b) tener una primera impresión de la oportunidad de las distintas opciones. Para generar propuestas de acciones preventivas pueden ser muy útiles técnicas de grupo sencillas como la "tormenta de ideas", mientras que para el análisis de oportunidades pueden ser útiles técnicas tipo DAFO (se adjunta breve explicación de la técnica en el anexo P24).

Círculos de prevención

Si el grupo de trabajo lo considera oportuno, la concreción y desarrollo de propuestas de medidas preventivas puede realizarse además a través del trabajo de los círculos de prevención. Éstos se forman con grupos de trabajadores expuestos al problema que se quiere resolver, técnicos de prevención y técnicos de producción/servicio. Es conveniente que los miembros del grupo de trabajo

identifiquen entre los trabajadores expuestos los integrantes de los grupos de prevención y participen en ellos. Estos círculos tendrán como objetivo concretar cambios en la organización del trabajo que puedan conducir a la eliminación, disminución o compensación de la exposición a un factor de riesgo determinado. Existe una amplia bibliografía sobre la utilidad y funcionamiento de este tipo de técnicas participativas, pueden consultarse, por ejemplo los trabajos de Khun^{1,2}, Landsbergis³ e Israel⁴, publicados en la obra ya mencionada de Di Martino¹³ y de la que existe una traducción en castellano.

Los círculos de prevención pueden determinarse en número y tiempos variables. Nuevamente, es el proceso de diálogo social en la empresa quien debería decidirlo. En todo caso, es importante que sean concebidos como grupos operativos con la función de realizar propuestas que puedan resolver un problema (una exposición psicosocial nociva), y que el resultado de su trabajo quede reflejado en un informe del grupo que redactará un miembro del grupo de trabajo participante.

2.4.5.4. Prioridades

Con esta información sobre importancia de las exposiciones y oportunidad de las intervenciones, el grupo de trabajo ya puede tener la base suficiente como para realizar la propuesta de prioridades. Éstas se clasificaran en alta (requiere acción inmediata), "media" (la acción se desarrolla con posterioridad a las altas), "baja" (la acción puede ser de las últimas en ser desarrollada). Esta propuesta deberá ser finalmente discutida y negociada en los canales habituales de participación y diálogo social en la empresa en el ámbito de la prevención de riesgos laborales.

2.4.6. Informe final de evaluación de riesgos psicosociales y planificación de la acción preventiva

El informe final de evaluación de riesgos de naturaleza psicosocial es el resultante de todo el trabajo realizado hasta aquí, y debe estar basado en el informe preliminar, enriquecido con las aportaciones surgidas en el seno del grupo de trabajo y en las presentaciones a la dirección y a los trabajadores y trabajadoras, las prioridades acordadas y las recomendaciones preventivas en forma de propuestas de intervenciones que haya realizado el grupo de trabajo

Éste debe considerarse un documento dinámico que puede "reabrirse" cada vez que se considere oportuno, sobretodo por lo que respecta a las propuestas de medidas preventivas, que pueden ir concretándose en términos operativos de forma sucesiva, sin necesidad del estudio detallado de cada una de las propuestas

con el fin de no demorar la puesta en práctica de aquellas medidas para las que ya existe suficiente información y grado de acuerdo entre directivos y representantes de los trabajadores.

2.4.6.1. Feedback

Es sumamente importante no olvidar al final lo que desde el principio fue un eje central de nuestro trabajo. Para que la prevención pueda funcionar es imprescindible la implicación de todos sus agentes: dirección, técnicos, mandos intermedios, representantes de los y las trabajadores, y éstas y éstos mismos. Para ello, se diseñará una estrategia de refuerzo y comunicación que puede incluir folletos o circulares de resumen, sesiones informativas, etc.

Lo que queda por hacer es, precisamente, las intervenciones, y para que éstas puedan tener mayores posibilidades de éxito esta comunicación es necesaria.

3. CUESTIONARIO PSQ CAT21 COPSOQ PARA LA EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EMPRESAS MEDIANAS (25 TRABAJADORES O MÁS). VERSIÓN MEDIA

Instrucciones

Este cuestionario está diseñado para identificar y medir todas aquellas condiciones de trabajo del ámbito psicosocial que pueden representar un riesgo para la salud y el bienestar de las personas trabajadoras.

Consta de 4 secciones que preguntan sobre diversos aspectos de tu situación social y familiar, tu salud, tus condiciones de trabajo y empleo y las características psicosociales de tu trabajo. Este cuestionario mide la exposición a 20 factores psicosociales derivados de la organización del trabajo y la doble presencia y nos permite conocer cómo está cada uno de ellos en tu trabajo.

Una vez que todas y todos lo hayáis contestado, analizaremos los resultados y os presentaremos un informe en el que veréis la situación de la empresa y de los distintos puestos de trabajo y/o secciones. De esta forma, dispondréis de una base técnica objetiva para identificar aquellas condiciones de trabajo que puedan suponer un riesgo para vuestra salud, información imprescindible para proponer, negociar, decidir y realizar las intervenciones preventivas que sean necesarias y así avanzar en la mejora de la salud laboral en la empresa.

Se trata de un cuestionario anónimo. El cuestionario no contiene códigos de identificación (nombre, DNI, símbolos) de la persona que responde. Se han suprimido aquellas preguntas u opciones de respuesta que permitían identificar a un/a trabajador/a. En cualquier caso, la información que contiene es confidencial. Toda la información será analizada por personal técnico sujeto al mantenimiento del secreto profesional y utilizada exclusivamente para los fines que hemos descrito. En el informe de resultados no podrán ser identificadas las respuestas de ninguna persona de forma individualizada. Esta introducción al cuestionario supone para ti y el conjunto de trabajadores y trabajadoras una garantía legal de que todo el personal que va a trabajar para esta evaluación de riesgos, asumen y cumplen rigurosamente con todos y cada uno de los preceptos legales y éticos de protección de la intimidad y de los datos e informaciones personales.

La contestación del cuestionario es individual, es un cuestionario que contesta cada trabajador pero no evalúa al individuo sino a la organización del trabajo. No hay aparato que mida las características que puede tomar la organización del trabajo, además quien mejor conoce su trabajo es sin duda quien lo realiza, más aún si esta misma persona es la que sufre sus consecuencias. Te pedimos

que respondas sinceramente a cada una de las preguntas sin previa consulta ni debate con nadie y que sigas las instrucciones de cada pregunta para contestar.

La mayoría de preguntas tienen varias opciones de respuesta y te pedimos que señales con una «X» la respuesta que consideres que describe mejor tu situación (por ejemplo, escogiendo una sola opción entre las posibles respuestas: «siempre / muchas veces / algunas veces / sólo alguna vez / nunca»). En otras preguntas no se trata de marcar una opción, sino de responder con un número. Utiliza el espacio de la última página para cualquier comentario respecto a esta encuesta.

Si tienes más de un empleo, te pedimos que refieras todas tus respuestas solamente al que haces en XXX (nombre de la empresa o institución).

La presente evaluación de riesgos psicosociales se realiza de común acuerdo entre la dirección de la empresa y los representantes de los y las trabajadoras. Para cualquier consulta o información puedes dirigirte a los delegados de prevención (XXX), a la dirección de la empresa (XXX) o a los técnicos de prevención (XXX).

Este cuestionario deberá depositarse dentro de un sobre cerrado en XXXX y será recogido XXX (forma de recogida del cuestionario), el día XXX de XXX. Muchas gracias por tu colaboración

I. EN PRIMER LUGAR, NOS INTERESAN ALGUNOS DATOS SOBRE TI Y EL TRABAJO DOMÉSTICO-FAMILIAR

1 Eres

- Hombre Mujer

2 ¿Qué edad tienes?

- Menos de 26 años. Entre 26 y 35 años. Entre 36 y 45 años. Entre 46 y 55 años. Más de 55 años.

3 ¿Qué parte de las tareas familiares y domésticas haces?

- Soy el/la responsable principal y hago la mayor parte de las tareas familiares y domésticas.
- Hago aproximadamente la mitad de las tareas familiares y domésticas.
- Hago más o menos una cuarta parte de las tareas familiares y domésticas.
- Sólo hago tareas puntuales.
- No hago ninguna o casi ninguna de estas tareas.

4 4) Contesta a las siguientes preguntas sobre los problemas para compaginar las tareas doméstico-familiares y el empleo.

*Por favor, responde a todas las preguntas y elige **UNA SOLA RESPUESTA** para cada una.*

	SIEMPRE	MUCHAS VECES	A VECES	SÓLO ALGUNA VEZ	NUNCA
a) Si faltas algún día de casa, ¿las tareas domésticas que realizas se quedan sin hacer?	<input type="radio"/>				
b) Cuando estás en la empresa, ¿piensas en las tareas domésticas y familiares?	<input type="radio"/>				
c) ¿Hay momentos en que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?	<input type="radio"/>				

5 En general, dirías que tu salud es:

- Excelente. Muy buena. Buena. Regular. Mala.

6 Por favor, di si te parece CIERTA O FALSA cada una de las siguientes frases.

*Por favor, responde todas las preguntas y elige **UNA SOLA RESPUESTA** para cada una de ellas.*

	TOTALMENTE CIERTA	BASTANTE CIERTA	NO LO SÉ	BASTANTE FALSA	TOTALMENTE FALSA
a) Me pongo enfermo/a más fácilmente que otras personas.	<input type="radio"/>				
b) Estoy tan sano/a como cualquiera.	<input type="radio"/>				
c) Creo que mi salud va a empeorar.	<input type="radio"/>				
d) Mi salud es excelente.	<input type="radio"/>				

II. LAS SIGUIENTES PREGUNTAS TRATAN DE TU SALUD Y BIENESTAR PERSONAL

7 Las preguntas que vienen a continuación hacen referencia a cómo te has sentido DURANTE LAS ÚLTIMAS CUATRO SEMANAS.

Por favor, responde a todas las preguntas y elige **UNA SOLA RESPUESTA** para cada una de ellas.

Durante las últimas cuatro semanas

	SIEMPRE	CASI SEMPRES	MUCHAS VECES	A VECES	SÓLO ALGUNA VEZ	NUNCA
a) ¿Has estado muy nervioso/a?	<input type="radio"/>					
b) ¿Te has sentido tan bajo/a de moral que nada podía animarte?	<input type="radio"/>					
c) ¿Te has sentido calmado/a y tranquilo/a?	<input type="radio"/>					
d) ¿Te has sentido desanimado/a y triste?	<input type="radio"/>					
e) ¿Te has sentido feliz?	<input type="radio"/>					
f) ¿Te has sentido lleno/a de vitalidad?	<input type="radio"/>					
g) ¿Has tenido mucha energía?	<input type="radio"/>					
h) ¿Te has sentido agotado/a?	<input type="radio"/>					
i) ¿Te has sentido cansado/a?	<input type="radio"/>					

8 DURANTE LAS ÚLTIMAS CUATRO SEMANAS, ¿con qué frecuencia has tenido los siguientes problemas?

Por favor, responde a todas las preguntas y elige **UNA SOLA RESPUESTA** para cada una de ellas.

Durante las últimas cuatro semanas

	SIEMPRE	MUCHAS VECES	A VECES	SÓLO ALGUNA VEZ	NUNCA
a) No he tenido ánimos para estar con gente.	<input type="radio"/>				
b) No he podido dormir bien.	<input type="radio"/>				
c) He estado irritable.	<input type="radio"/>				
d) Me he sentido agobiado/a.	<input type="radio"/>				
e) ¿Has sentido opresión o dolor en el pecho?	<input type="radio"/>				
f) ¿Te ha faltado el aire?	<input type="radio"/>				
g) ¿Has sentido tensión en los músculos?	<input type="radio"/>				
h) ¿Has tenido dolor de cabeza?	<input type="radio"/>				
i) ¿Has tenido problemas para concentrarte?	<input type="radio"/>				
j) ¿Te ha costado tomar decisiones?	<input type="radio"/>				
k) ¿Has tenido dificultades para acordarte de las cosas?	<input type="radio"/>				
l) ¿Has tenido dificultades para pensar de forma clara?	<input type="radio"/>				

III. LAS SIGUIENTES PREGUNTAS TRATAN DE TU EMPLEO ACTUAL Y DE TUS CONDICIONES DE TRABAJO

9 Indica en qué departamento o sección trabajas actualmente. Marca sólo una opción.

- A B C D

10 Señala el lugar o los lugares de trabajo que has ocupado en los últimos 2 meses. Si has ocupado dos o más, señálos.

- Lugar 1 Lugar 6
 Lugar 2 Lugar 7
 Lugar 3 Lugar 8
 Lugar 4 Lugar 9
 Lugar 5 Lugar 10

11 ¿Las tareas que realizas se corresponden con la categoría profesional que tienes reconocida salarialmente?

- Sí.
 No, las tareas que hago están por encima de lo que se reconoce en mi salario.
 No, las tareas que hago están por debajo de lo que se reconoce en mi salario.
 No lo sé.

12 ¿Cuánto tiempo hace que trabajas en XXX?

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

13 Desde que entraste en XXX, ¿has subido de categoría o grupo profesional?

- SÍ NO

14 ¿Qué tipo de relación laboral tienes con tu empresa u organización actual?

- Soy fijo/a (soy funcionario/a, tengo un contrato indefinido, fijo discontinuo...).
- Soy temporal con contrato formativo (contrato temporal para la formación, en prácticas).
- Soy temporal (tengo un contrato por obra y servicio, circunstancias de la producción, interinidad, etc.).
- Soy un/a trabajador/a autónomo/a pero económicamente dependiente (siempre trabajo para una o las mismas empresas/instituciones).
- Soy un/a trabajador/a autónomo/a.
- Soy becario/a.
- Trabajo sin contrato.

III. LAS SIGUIENTES PREGUNTAS TRATAN DE TU EMPLEO ACTUAL Y DE TUS CONDICIONES DE TRABAJO

15 Tu contrato es

- A tiempo parcial. A tiempo completo. No tengo contrato.

16 Tu horario de trabajo es

- Jornada partida (mañana y tarde). Turnos rotativos excepto el de noche.
 Turno fjo de mañana. Turnos rotativos con el de noche.
 Turno fjo de tarde. Horario irregular.
 Turno fjo de noche.

17 Tu horario laboral incluye trabajar:

- De lunes a viernes.
 De lunes a sábado.
 Sólo fines de semana o festivos.
 De lunes a viernes y, excepcionalmente, sábados, domingos y festivos.
 Tanto entre semana, como fines de semana y festivos.

18 Si te cambian de horario (turno, horario de entrada o salida) o de días de la semana que trabajas, ¿con cuánto tiempo de antelación te lo comunican?

- No me cambian de horario o días de trabajo.
 Normalmente me lo comunican regularmente, con (18a) días de antelación.
 Normalmente me lo comunican de un día para otro o el mismo día.
 Normalmente conozco mi horario con antelación, pero pueden cambiármelo de un día por otro.

19 Indica cuántas horas trabajaste para XXX la semana pasada:

Horas.

20 Si la semana pasada trabajaste menos de 35 horas, di el por qué (puedes marcar más de una opción):

- a) Trabajo a tiempo parcial para esta empresa.
 b) Tengo distribución irregular de jornada (no siempre trabajo las mismas horas).
 c) He estado de baja, de vacaciones, de permiso...
 d) Tengo jornada reducida (maternidad...).

III. LAS SIGUIENTES PREGUNTAS TRATAN DE TU EMPLEO ACTUAL Y DE TUS CONDICIONES DE TRABAJO

21 Aproximadamente, ¿cuánto cobras, neto, al mes?

- 300 euros o menos (aproximadamente 50.000 ptas. o menos)
- Entre 301 y 451 euros (aprox. 50.001 y 75.000 ptas.)
- Entre 452 y 601 euros (aprox. 75.001 y 100.000 ptas.)
- Entre 602 y 751 euros (aprox. 100.001 y 125.000 ptas.)
- Entre 752 y 902 euros (aprox. 126.000 y 150.000 ptas.)
- Entre 903 y 1.202 euros (aprox. 151.000 y 200.000 ptas.)
- Entre 1.203 y 1.503 euros (aprox. 201.000 y 250.000 ptas.)
- Entre 1.504 y 1.803 euros (aprox. 251.000 y 300.000 ptas.)
- Entre 1.804 y 2.104 euros (aprox. 301.000 y 350.000 ptas.)
- Entre 2.105 y 2.405 euros (aprox. 351.000 y 400.000 ptas.)
- Más de 2.405 euros (más de 400.000 ptas.)

22 Tu salario es

- Fijo.
- Una parte fija y otra variable.
- Todo variable (a destajo, a comisión...).

23 ¿Tu trabajo está bien pagado?

- SÍ
- NO

24 En los últimos 12 meses, ¿cuántos días has estado de baja por enfermedad?

- Aproximadamente, he estado (24a) días de baja por enfermedad en el último año.
- No he estado de baja por enfermedad en el último año.

25 En los últimos 12 meses, ¿cuántas bajas por enfermedad has tenido?

- Aproximadamente, he tenido (25a) bajas por enfermedad en el último año.
- No he tenido ninguna baja por enfermedad en el último año.

IV. LAS SIGUIENTES PREGUNTAS TRATAN DE LOS CONTENIDOS Y EXIGENCIAS DE TU TRABAJO ACTUAL

26 Estas preguntas tratan sobre la cantidad de trabajo que tienes con relación al tiempo del que dispones.

Por favor, responde a todas las preguntas y elige **UNA SOLA RESPUESTA** para cada una.

	SIEMPRE	MUCHAS VECES	A VECES	SÓLO ALGUNA VEZ	NUNCA
a) ¿Tienes que trabajar muy rápido?	<input type="radio"/>				
b) ¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?	<input type="radio"/>				
c) ¿Tienes tiempo para llevar al día tu trabajo?	<input type="radio"/>				
d) ¿Tienes suficiente tiempo para hacer tu trabajo?	<input type="radio"/>				

27 Estas preguntas tratan sobre las exigencias cualitativas de tu trabajo actual.

Por favor, responde a todas las preguntas y elige **UNA SOLA RESPUESTA** para cada una.

	SIEMPRE	MUCHAS VECES	A VECES	SÓLO ALGUNA VEZ	NUNCA
a) ¿Tu trabajo requiere un alto nivel de precisión?	<input type="radio"/>				
b) ¿Tu trabajo requiere mirar con detalle?	<input type="radio"/>				
c) ¿Tu trabajo requiere mucha concentración?	<input type="radio"/>				
d) ¿Tu trabajo requiere memorizar muchas cosas?	<input type="radio"/>				
e) ¿Tu trabajo requiere que tomes decisiones de forma rápida?	<input type="radio"/>				
f) ¿Tu trabajo requiere que tomes decisiones difíciles?	<input type="radio"/>				
g) ¿Tu trabajo requiere que te calles tu opinión?	<input type="radio"/>				
h) ¿Tu trabajo requiere atención constante?	<input type="radio"/>				
i) ¿Tu trabajo requiere que escondas tus emociones?	<input type="radio"/>				
j) ¿Te cuesta olvidar los problemas del trabajo?	<input type="radio"/>				
k) ¿Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?	<input type="radio"/>				
l) ¿En tu trabajo se producen situaciones desgastadoras emocionalmente?	<input type="radio"/>				

IV. LAS SIGUIENTES PREGUNTAS TRATAN DE LOS CONTENIDOS Y EXIGENCIAS DE TU TRABAJO ACTUAL

28 Estas preguntas tratan sobre el margen de autonomía que tienes en el trabajo actual.

Por favor, responde a todas las preguntas y elige **UNA SOLA RESPUESTA** para cada una.

	SIEMPRE	MUCHAS VECES	A VECES	SÓLO ALGUNA VEZ	NUNCA
a) ¿Tienes mucha influencia sobre las decisiones que afectan a tu trabajo?	<input type="radio"/>				
b) ¿Tienes influencia sobre la cantidad de trabajo que se te asigna?	<input type="radio"/>				
c) ¿Puedes decidir cuándo haces un descanso?	<input type="radio"/>				
d) ¿Puedes coger las vacaciones más o menos cuando tú quieres?	<input type="radio"/>				
e) ¿Puedes dejar tu trabajo para hablar con un compañero o compañera?	<input type="radio"/>				
f) Si tienes algún asunto personal o familiar, ¿puedes dejar tu lugar de trabajo al menos una hora sin tener que pedir un permiso especial?	<input type="radio"/>				
g) ¿Se tiene en cuenta tu opinión cuando se te asignan las tareas?	<input type="radio"/>				
h) ¿Tienes influencia sobre el orden en el que realizas las tareas?	<input type="radio"/>				

29 Estas preguntas tratan sobre el contenido de tu trabajo, las posibilidades de desarrollo profesional y la integración en la empresa actual.

Por favor, responde a todas las preguntas y elige **UNA SOLA RESPUESTA** para cada una.

	SIEMPRE	MUCHAS VECES	A VECES	SÓLO ALGUNA VEZ	NUNCA
a) ¿Tu trabajo requiere que tengas iniciativa?	<input type="radio"/>				
b) ¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?	<input type="radio"/>				
c) ¿La realización de tu trabajo te permite aplicar tus habilidades y conocimientos?	<input type="radio"/>				
d) ¿Las tareas que haces te parecen importantes?	<input type="radio"/>				
e) ¿Te sientes comprometido con tu profesión?	<input type="radio"/>				
f) ¿Tienen sentido tus tareas?	<input type="radio"/>				
g) ¿Tu trabajo es variado?	<input type="radio"/>				
h) ¿Tu trabajo requiere manejar muchos conocimientos?	<input type="radio"/>				
i) ¿Hablas con entusiasmo de tu empresa a otras personas?	<input type="radio"/>				
j) ¿Te gustaría quedarte en la empresa en la que estás para el resto de tu vida laboral?	<input type="radio"/>				
k) ¿Sientes que los problemas de la empresa son también tuyos?	<input type="radio"/>				
l) ¿Sientes que tu empresa tiene una gran importancia para tí?	<input type="radio"/>				

IV. LAS SIGUIENTES PREGUNTAS TRATAN DE LOS CONTENIDOS Y EXIGENCIAS DE TU TRABAJO ACTUAL

30 Queremos saber hasta qué punto te preocupan posibles cambios en tus actuales condiciones de trabajo.

Por favor, responde a todas las preguntas y elige **UNA SOLA RESPUESTA** para cada una.

En estos momentos ¿estás preocupado/a...

	MUY PREOCUPADO	BASTANTE PREOCUPADO	MÁS O MENOS PREOCUPADO	POCO PREOCUPADO	NADA PREOCUPADO
a) ...por lo difícil que sería encontrar otro empleo en caso de que te quedaras en paro?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b) ...por si te cambian de tareas contra tu voluntad?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c) ...por si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra tu voluntad?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d) ...por si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especie, etc.)?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

31 Estas preguntas tratan del grado de definición de tus tareas y de los conflictos que puede suponer la realización de tu trabajo actual.

Por favor, responde a todas las preguntas y elige **UNA SOLA RESPUESTA** para cada una.

	SIEMPRE	MUCHAS VECES	A VECES	SÓLO ALGUNA VEZ	NUNCA
a) ¿Sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en tu trabajo?	<input type="radio"/>				
b) ¿En el trabajo haces cosas que algunas personas aceptan y otras no?	<input type="radio"/>				
c) ¿Tu trabajo tiene objetivos claros?	<input type="radio"/>				
d) ¿Sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad?	<input type="radio"/>				
e) ¿Se te exigen cosas contradictorias en el trabajo?	<input type="radio"/>				
f) ¿Sabes exactamente qué se espera de tí en el trabajo?	<input type="radio"/>				
g) ¿Tienes que hacer tareas que crees que deberían hacerse de otra forma?	<input type="radio"/>				
h) ¿En tu empresa, se te informa con suficiente antelación de los cambios que pueden afectar a tu futuro?	<input type="radio"/>				
i) ¿Recibes toda la información que necesitas para hacer bien tu trabajo?	<input type="radio"/>				
j) ¿Tienes que hacer tareas que te parecen innecesarias?	<input type="radio"/>				

IV. LAS SIGUIENTES PREGUNTAS TRATAN DE LOS CONTENIDOS Y EXIGENCIAS DE TU TRABAJO ACTUAL

32 Les preguntas que vienen a continuación tratan de situaciones en las que necesitas ayuda o apoyo en el trabajo actual.

Por favor, responde a todas las preguntas y elige **UNA SOLA RESPUESTA** para cada una.

	SIEMPRE	MUCHAS VECES	A VECES	SÓLO ALGUNA VEZ	NUNCA
a) ¿Recibes ayuda y apoyo de tus compañeras o compañeros?	<input type="radio"/>				
b) Tus compañeros o compañeras ¿están dispuestos a escuchar tus problemas de trabajo?	<input type="radio"/>				
c) ¿Habras con tus compañeros o compañeras sobre cómo llevas a cabo tu trabajo?	<input type="radio"/>				
d) ¿Recibes ayuda y apoyo de tu superior inmediato/a?	<input type="radio"/>				
e) ¿Tu superior inmediato/a está dispuesto a escuchar tus problemas en el trabajo?	<input type="radio"/>				
f) ¿Habras con tu superior sobre cómo llevas a cabo tu trabajo?	<input type="radio"/>				

33 Las preguntas que vienen a continuación tratan de la relación actual con tus compañeros y/o compañeras de trabajo.

Por favor, responde a todas las preguntas y elige **UNA SOLA RESPUESTA** para cada una.

	SIEMPRE	MUCHAS VECES	A VECES	SÓLO ALGUNA VEZ	NUNCA
a) ¿Tu lugar de trabajo se encuentra aislado del de tus compañeros o compañeras?	<input type="radio"/>				
b) ¿Puedes hablar con tus compañeros o compañeras mientras estás trabajando?	<input type="radio"/>				
c) ¿Hay buen ambiente entre tú y tus compañeros o compañeras de trabajo?	<input type="radio"/>				
d) Entre compañeros o compañeras, ¿Os ayudáis en el trabajo?	<input type="radio"/>				
e) En el trabajo, ¿sientes que formas parte de un grupo?	<input type="radio"/>				

34 Les preguntas que vienen a continuación tratan de la relación con tus jefes inmediatos en el trabajo actual.

Por favor, responde a todas las preguntas y elige **UNA SOLA RESPUESTA** para cada una.

Tus jefes inmediatos...

	SIEMPRE	MUCHAS VECES	A VECES	SÓLO ALGUNA VEZ	NUNCA
a) ¿Se aseguran de que cada uno de los trabajadores tenga buenas oportunidades de desarrollo profesional?	<input type="radio"/>				
b) ¿Planifican bien el trabajo?	<input type="radio"/>				
c) ¿Resuelven bien los conflictos?	<input type="radio"/>				
d) ¿Se comunican bien con los trabajadores y trabajadoras?	<input type="radio"/>				

IV. LAS SIGUIENTES PREGUNTAS TRATAN DE LOS CONTENIDOS Y EXIGENCIAS DE TU TRABAJO ACTUAL

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

	MUY SATISFECHO	BASTANTE SATISFECHO	MÁS O MENOS SATISFECHO	POCO SATISFECHO	NADA SATISFECHO
a) ...tus perspectivas laborales?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b) ...las condiciones ambientales de trabajo (ruido, espacio, ventilación, temperatura, iluminación...)?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c) ...el grado en el que se emplean tus capacidades?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d) ...tu trabajo, tomándolo todo en consideración?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

36 Por favor, elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de estas frases.

	SIEMPRE	MUCHAS VECES	A VECES	SÓLO ALGUNA VEZ	NUNCA
a) Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco.	<input type="radio"/>				
b) En las situaciones difíciles en el trabajo, recibo el apoyo necesario.	<input type="radio"/>				
c) En el trabajo me tratan injustamente.	<input type="radio"/>				
d) Si pienso en todo el trabajo y el esfuerzo que he realizado, el reconocimiento que recibo en mi trabajo me parece adecuado.	<input type="radio"/>				

4. CUESTIONARIO PSQ CAT21 COPSOQ PARA LA EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EMPRESAS PEQUEÑAS Y MUY PEQUEÑAS. VERSIÓN CORTA

¿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 (PSQ CAT21 COPSOQ), que es la adaptación para el Estado español del Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ).

De PSQ CAT21 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 y 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 es inmediato y para ello no necesitas más apoyo que un lápiz o un bolígrafo. Tú 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

PREGUNTA

RESPUESTA

Por favor, elige **UNA SOLA RESPUESTA** para cada una de las siguientes preguntas:

	SIEMPRE	MUCHAS VECES	A 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

PREGUNTA

RESPUESTA

Por favor, elige **UNA SOLA RESPUESTA** para cada una de las siguientes preguntas:

	SIEMPRE	MUCHAS VECES	A 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 las 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 haces un descanso?	4	3	2	1	0
11. Si tienes algún asunto personal o familiar, ¿puedes dejar tu lugar 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 permite 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

PREGUNTA

RESPUESTA

Por favor, elige **UNA SOLA RESPUESTA** para cada una de las siguientes preguntas:

En estos momentos ¿estás preocupado por..

	MUY PREOCUPADO	BASTANTE PREOCUPADO	MÁS O MENOS PREOCUPADO	POCO PREOCUPADO	NADA PREOCUPADO
17. ...lo difícil que sería encontrar otro empleo en el caso de que te quedaras en paro?	4	3	2	1	0
18. ...si te cambian las tareas contra tu voluntad?	4	3	2	1	0
19. ... 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. ...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

PREGUNTA

RESPUESTA

Por favor, elige **UNA SOLA RESPUESTA** para cada una de las siguientes preguntas:

	SIEMPRE	MUCHAS VECES	A 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 hacer 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 superior inmediato/a?	4	3	2	1	0
27. ¿Tu lugar de trabajo se encuentra aislado del de tus compañeros o compañeras?	0	1	2	3	4
28. En el trabajo, ¿sientes que formas parte de un grupo?	4	3	2	1	0
29. ¿Tus jefes inmediatos planifican bien el trabajo?	4	3	2	1	0
30. ¿Tus jefes inmediatos se comunican bien con los trabajadores y trabajadoras?	4	3	2	1	0

SUMA LOS CÓDIGOS DE TUS RESPUESTAS
A LAS PREGUNTAS 21 A 30

puntos

APARTADO 5

PREGUNTA

RESPUESTA

Este apartado está diseñado para personas trabajadoras que conviven con alguien (pareja, hijos, padres...). Si vives solo o sola no respondas, pasa directamente al apartado 6.

*Por favor, elige **UNA SOLA RESPUESTA** para cada una de las siguientes preguntas:*

31. ¿Qué parte del trabajo familiar y doméstico haces?

Soy el/la responsable principal 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 puntuales.	1
No hago ninguna o casi ninguna de estas tareas.	0

PREGUNTA

RESPUESTA

*Por favor, elige **UNA SOLA RESPUESTA** para cada una de las siguientes preguntas:*

32. Si faltas algún día de casa, ¿las tareas domésticas que realizas se quedan sin hacer?

33. Cuando estás en la empresa, ¿piensas en las tareas domésticas y familiares?

34. ¿Hay momentos en que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?

SIEMPRE	MUCHAS VECES	A VECES	SÓLO ALGUNA VEZ	NUNCA
4	3	2	1	0
4	3	2	1	0
4	3	2	1	0

SUMA LOS CÓDIGOS DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 31 A 34

puntos

APARTADO 6

PREGUNTA

RESPUESTA

*Por favor, elige **UNA SOLA OPCIÓN** para cada una de las siguientes frases:*

35. Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco.

36. En las situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario.

37. En el trabajo me tratan injustamente.

38. Si pienso en todo el trabajo y el esfuerzo que he realizado, el reconocimiento que recibo en mi trabajo me parece adecuado.

SIEMPRE	MUCHAS VECES	A VECES	SÓLO ALGUNA VEZ	NUNCA
4	3	2	1	0
4	3	2	1	0
0	1	2	3	4
4	3	2	1	0

SUMA LOS CÓDIGOS DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 35 A 38

puntos

Analiza tú mismo los resultados

- 1) Anota los puntos que has obtenido en cada apartado en la columna «Tu puntuación» de la siguiente tabla.
- 2) 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.
- 3) Ahora, ya puedes ver en qué situación de exposición (verde, amarillo o rojo) a las 6 dimensiones psicosociales te encuentras en tu puesto de trabajo:
 - Exigencias psicológicas.
 - Trabajo activo y posibilidades de desarrollo: influencia, desarrollo de habilidades, control sobre los tiempos.
 - Apoyo social y calidad de liderazgo.
 - Inseguridad.
 - Doble presencia.
 - Estima.

Tabla P6					
APARTADO	DIMENSIÓN PSICOSOCIAL	PUNTAJACIÓN	PUNTAJACIONES 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	Trabajo activo y posibilidades de desarrollo (influencia, desarrollo de habilidades, control de los tiempos)		De 40 a 26	De 25 a 21	De 20 a 0
3	Inseguridad		De 0 a 1	De 2 a 5	De 6 a 16
4	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 del 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 del 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 del 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 características 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 y de posibilidades de desarrollo: 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 calidad de liderazgo, 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 servicio contra nuestra voluntad, trato injusto... (apartados 3 y 6 del cuestionario).

Además, 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 exposición a factores de riesgo de naturaleza psicosocial. 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 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:

- Faciliten que la cantidad de trabajo sea adecuada al tiempo disponible para realizarlo.
- Incrementen las oportunidades de desarrollo de nuestras habilidades conocimientos; evitando el trabajo monótono y repetitivo.
- Incrementen el nivel de control sobre los tiempos de trabajo a disposición (pausas, descansos, permisos, vacaciones...).
- Potencien la participación en las decisiones relacionadas con las tareas.
- Potencien la decisión de los/as trabajadores/as sobre sus condiciones.
- Faciliten el apoyo entre el personal de la empresa.
- Fomenten la claridad y la transparencia organizativa, definiendo puestos trabajo, tareas asignadas y margen de autonomía.
- Proporcionen formación y habilidades directivas no autoritarias.
- Eliminen la competitividad entre compañeros y/o departamentos.
- Eliminen el trabajo aislado.
- Garanticen el respeto y el trato justo.
- Garanticen la seguridad y la estabilidad en el empleo y en las condiciones de trabajo (jornada, sueldo, etc.).
- Eliminen la discriminación por sexo, edad, etnia o de cualquier otra índole.
- Faciliten la compatibilización entre la vida laboral y familiar.

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.

Anexos P

■ Bibliografía	202
----------------------	-----

Los siguientes anexos se encuentran en formato pdf en el CD:

- P1. Tablas comparativas del mercado del trabajo y la población ocupada entre la Comunidad Foral de Navarra y el conjunto del Estado español.
- P2. Correlación entre escalas.
- P3. Consistencia interna de las escalas y concordancia entre las versiones larga y media.
- P4. Terciles poblacionales de referencia para todas las dimensiones del PSQ CAT21 COPSQ (escalas medias).
- P5. Proporciones de referencia entre salud general, salud mental y vitalidad para mujeres y hombres por grupos de edad.
- P6. Relación entre las dimensiones psicosociales y la salud general.
- P7. Relación entre las dimensiones psicosociales y la salud mental.
- P8. Relación entre las dimensiones psicosociales y la vitalidad.
- P9. Relación entre las dimensiones psicosociales y los síntomas cognitivos de estrés.
- P10. Relación entre las dimensiones psicosociales y los síntomas conductuales de estrés.
- P11. Relación entre las dimensiones psicosociales y los síntomas somáticos de estrés.
- P12. Relación entre las dimensiones psicosociales y la satisfacción laboral.
- P13. Odds Ratios ajustados por edad y sexo entre las dimensiones psicosociales y la salud general, salud mental, vitalidad, síntomas cognitivos, conductuales y somáticos de estrés.
- P14. Propuesta para el acuerdo de utilización del método.
- P15. Presentación del método PSQ CAT21 COPSQ. Un instrumento para la prevención de riesgos psicosociales.
- P16. Cuestiones a tener en cuenta para la decisión de unidades de análisis y para la adaptación del cuestionario.
- P17. Ejemplos de circulares informativas.
- P18. Ejemplo de informe de condiciones de empleo y trabajo.
- P19. Ejemplo de informe de puntuaciones crudas.
- P20. Ejemplo de informe de prevalencia.
- P21. Descripción corta de las dimensiones psicosociales evaluadas con el método PSQ CAT21 COPSQ.
- P22. Grupo de discusión: guía para su uso.
- P23. Matriz de priorización.
- P24. La técnica DAFO.

BIBLIOGRAFÍA

1. Khun, K. "Círculos de salud para capataces de Volkswagen". *Condiciones de Trabajo*, 1996, 8: 319-324.
2. Khun, K. "Rediseño del trabajo y prevención del estrés en operadores de grúas". *Condiciones de Trabajo*, 1996, 8:325-332.
3. Landsbergis, P. A.; Silverman B.; Barrett C.; Schnall P. L. "Comités Sindicales para la reducción del estrés entre administrativos y obreros de Estados Unidos". *Condiciones de Trabajo*, 1996, 8:201-212.
4. Israel B.; Schurman S. J.; Hugentobler M.; House J. "Un método de investigación-acción para reducir el estrés ocupacional en Estados Unidos". *Condiciones de Trabajo*, 1996, 8: 213-232.
5. SIEGRIST, J. PETER R, JUNGE A, CREMER P, SEIDEL D. "Low status control, high effort at work and ischemic heart disease: prospective evidence from blue-collar". *Soc Sci Med* 1990;31(10):1127-34.
6. KARASEK R. "Job demands, job decision latitude and mental strain: implications for job re-design". *Admin Sci Q* 1979; 24: 285-308.
7. KARASEK R, BAKER D, MARXER F, AHLBOM A, THEORELL T. "Job decision latitude, job demands and cardiovascular disease: a prospective study of Swedish men". *AJPH* 1981; 71:694-705.
8. JOHNSON JV, HALL EM. "Job strain, workplace social support, and cardiovascular disease: A cross sectional study of a random sample of the Swedish working population". *Am j Public Health* 1988; 78:1336-1342.
9. JOHNSON J, HALL E. "Class, work and health". In: Amick BC, Levine S, Tarlor Ar, Chapman D. *Society and Health*. New York: Oxford University Press 1995.
10. SIEGRIST J. Adverse health effects of high-effort/low reward conditions. *J Occup Psychol* 1996; 1:27-41.
11. PETER R, SIEGRIST J. "Chronic work stress, sickness absence and hypertension in middle managers: general or specific sociological explanations?" *Soc Scie Med* 1997; 45(7):111-20.
12. MACIAS MD, FERNANDEZ-LOPEZ JA, HERNANDEZ-MEJIA R, CUETO-ESPINAR A, RANCAÑO I, SIEGRIST J. Evaluación del estrés laboral en trabajadores de un hospital público. Estudio de las propiedades psicométricas de la versión española del modelo "desequilibrio esfuerzo – recompensa". *Med Clin (Barc)* 2003;120(17): 652-7.
13. DI MARTINO V, KARASEK R(ed). Preventing stress at work. *Conditions of work digest* 1992; Vol 11(2). (existe una traducción al castellano en: INSHT. *Condiciones de Trabajo* número 8: La prevención del estrés en el trabajo. Madrid: INSHT 1996).