



**instituto sindical
de trabajo, ambiente y salud**

El diálogo social en torno a la gestión de los riesgos psicosociales en el trabajo

The social dialogue around the management of psychosocial risks at the workplace

Evaluación participativa de los Riesgos Psisociales en el Trabajo: una oportunidad de desarrollo

Participatory Evaluation of Psychosocial Risk at the Workplace,
an Opportunity for Development

Santiago de Chile, 7 Noviembre 2017

Salvador Moncada
Clara Llorens
Rosa Andrés



¿Diálogo social?



Incluye todo tipo de negociación, consulta o simple intercambio de informaciones entre representantes de gobiernos, empleadores y trabajadores sobre cuestiones de interés común relacionadas con la política económica y social. Es un proceso tripartito o bipartito entre organizaciones de trabajadores y de empleadores, con o sin intervención directa del gobierno.

Su principal objetivo es promover el logro de un consenso y la participación democrática de los principales interlocutores presentes en el mundo del trabajo.



“El diálogo social hace referencia a los debates, las consultas, las negociaciones y las acciones conjuntas que tienen lugar periódicamente entre los interlocutores sociales, los empresarios y los sindicatos. El diálogo social abarca una amplia gama de cuestiones de orden social y laboral, y a veces implica a las autoridades públicas”

<http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=329&langId=en>

07/11/2017



¿Diálogo social?

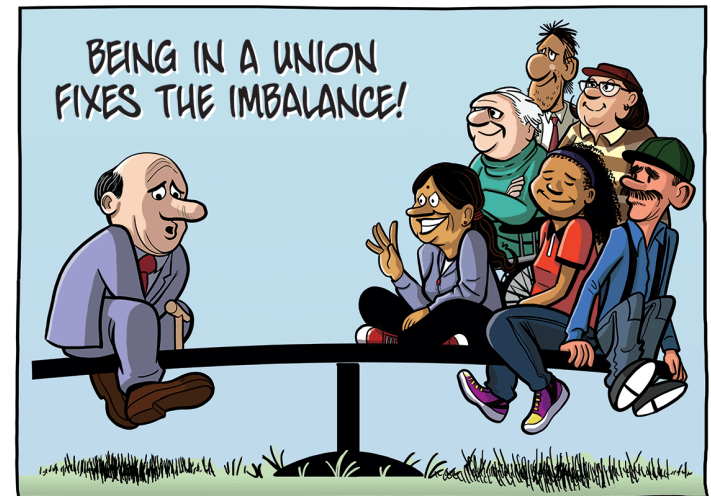
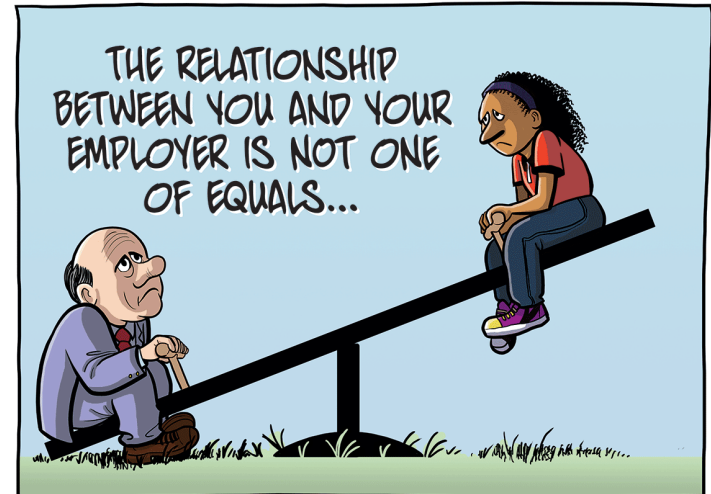
- Implica la existencia de un conflicto (social) y de actores con intereses legítimos, comunes y particulares.
- Es más que la negociación y el acuerdo, aunque los supone. Diálogo social es el proceso comunicativo y deliberativo libre en el que los actores sociales se reconocen, confían mutuamente, comparten información y se consultan.
- El diálogo social presupone un proceso de toma de decisiones no autoritario, abierto, público y compartido, y sujeto a crítica, en un entorno en el que los actores, los grupos, las partes, no actúan sin comunicarse previamente con los demás en cuestiones que puedan afectarlos.



En la empresa...

Relación muy desigual...

¡Necesidad de facilitar y
proteger la
participación de los y
las trabajadoras!





Participación de los trabajadores: grandes tendencias

Democratización del trabajo,
medio para reconstruir el orden económico

Humanización del trabajo,
para aumentar la productividad y la *calidad de vida en el trabajo* sin perturbar la distribución del poder entre la dirección y los trabajadores

O sea ¿es un derecho, un medio... o ambas cosas?

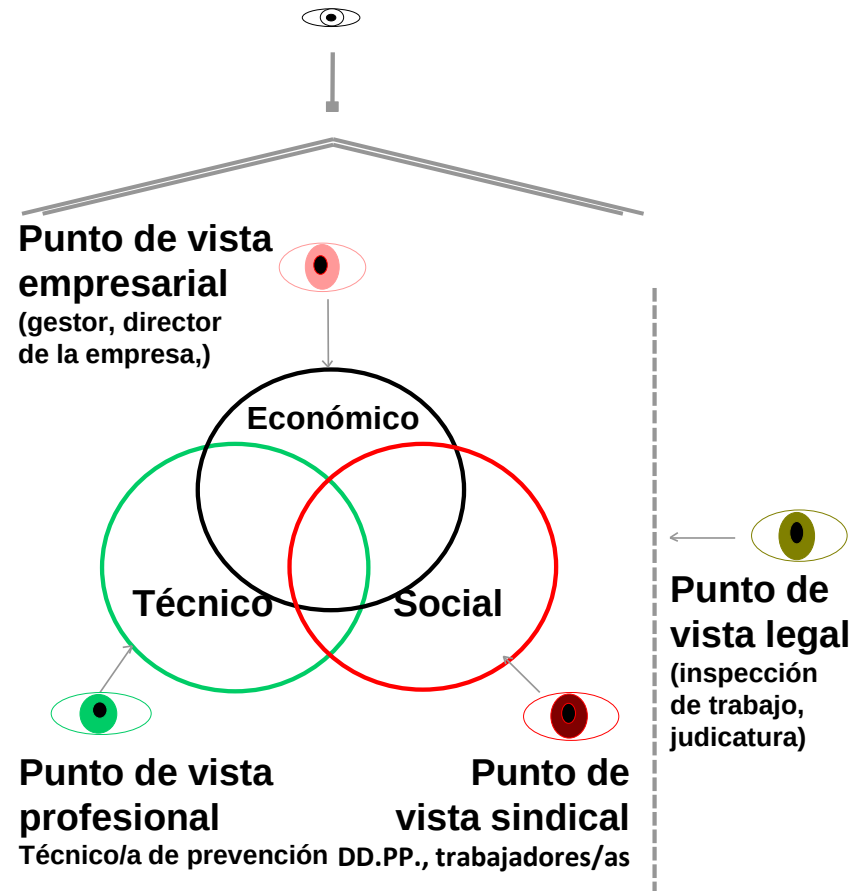


... y un requisito técnico para:

- Evaluar los riesgos (*risk assessment*)
 - No existen los “estresómetros” hay que usar cuestionarios estandarizados y método epidemiológico
- Identificar las causas de las exposiciones (o *imaginar* las soluciones)
 - Círculos de prevención
- Modificar estas causas, o sea:
 - decidir qué se va a hacer y cómo,
 - hacerlo y...
 - ¡que funcione!



La prevención es un proceso socio - técnico





Evaluación participativa de riesgos psicosociales: ejemplo COPSOQ Iistas21

FASE DEL PROCESO DE INTERVENCIÓN		¿QUIEN LA REALIZA?
EVALUACIÓN DE RIESGOS		
a) Acordar la utilización del método - Presentar el método CoPsoQ-istas21 - Firmar el acuerdo para la implementación del método - Constituir un Grupo de Trabajo de representantes de directivos, trabajadores y técnicos de prevención.		Comité de Seguridad y Salud
b) Preparar y realizar el trabajo de campo - Adaptar el cuestionario - Diseñar la distribución, respuesta y recogida de cuestionario y la sensibilización de la plantilla - Poner en marcha el trabajo de campo		Grupo de Trabajo
c) Interpretar los resultados y acordar medidas preventivas - Informatizar los datos y generar un informe preliminar - Concretar la exposición, su origen y las medidas preventivas - Informar a la plantilla		Grupo de trabajo El Comité de Seguridad y Salud ratifica
PLANIFICACIÓN DE LA ACTIVIDAD PREVENTIVA		
d) Implementar las medidas preventivas: - Ordenar, concretar y planificar las medidas preventivas - Informar a la plantilla - Implementar y evaluar las medidas preventivas		Grupo de trabajo El Comité de Seguridad y Salud ratifica



buscar



Quienes Somos

Versión Media

Versión Corta

Recursos

Dudas Frecuentes

a+ a- 

**CoPsoQ**
istas21
versión 2

**La prevención**
de los **RIESGOS PSICOSOCIALES**
es posible

En este sitio web encontrarás toda la información acerca de la Metodología para la Evaluación y Prevención de los Riesgos Psicosociales CoPsoQ-istas21.



charles chaplin tiempos modernos



**prevenir en origen** ✓
por una organización del trabajo
saludable, justa y democrática



Desarrollo web: 

✓ xhtml 1.0 ✓ CSS

07/11/2017



Facilitar las tareas del Grupo de Trabajo

Recursos Web

- Video tutorial
- Correo consultas
istas21.copsoq@istas.net
- Ejemplos de
Acuerdos, circulares
informativas...
- Presentaciones diapositivas
- Bibliografía
- FAQ's

Formación a personas

- RR.TT. (Delegadas de prevención)
- Directivas
- Profesionales

Sensibilización

- App Android y iOS
- Jornadas

The screenshot shows the istas website with a navigation bar at the top containing links: Quiénes Somos, Versión Media, Versión Corta, Recursos, and Dudas Frecuentes. A search bar and social media icons are also present. The main content area features a large graphic for 'CoPsoQ istas21 versión 2' with a paperclip icon. Below this, a list of links is displayed: ¿Qué es ISTAS?, ¿Qué es el CoPsoQ?, ¿Qué es el CoPsoQ-istas21?, and ¿Dónde encontrarnos?. To the right, a section titled '¿Quiénes somos?' includes a sub-header '¿Qué es el CoPsoQ?' and two paragraphs of text explaining the instrument's purpose and international reach. A quote from Kristensen TS is highlighted in a box, and a reference to a public health forum is provided at the bottom.

istas
CCOO

buscar

Quiénes Somos Versión Media Versión Corta Recursos Dudas Frecuentes

CoPsoQ istas21
versión 2

¿Qué es ISTAS?
¿Qué es el CoPsoQ?
¿Qué es el CoPsoQ-istas21?
¿Dónde encontrarnos?

¿Quiénes somos?

¿Qué es el CoPsoQ?

El **CoPsoQ** es un instrumento internacional para la investigación, la evaluación y la prevención de los riesgos psicosociales que tiene su origen en Dinamarca. La primera versión fue realizada por un grupo de investigadores del National Research Centre for the Working Environment en el año 2000.

La metodología COPSOQ (de la que COPSOQ-Istas21 y PSQ CAT21- COPSOQ forman parte) ha adquirido una importante dimensión internacional, siendo uno de los instrumentos de medida de riesgos psicosociales más utilizados en evaluación de riesgos e investigación. Disponible en más de 25 lenguas, puede encontrarse en más de 140 publicaciones en revistas científicas indexadas en Medline (PubMed).

Actualmente, su desarrollo es gestionado de forma cooperativa bajo los principios de investigación orientada a la acción por la **COPSOQ International Network**, colaboración que facilita y garantiza su actualización y adaptación a los cambios en el mundo del trabajo y al avance del conocimiento científico de forma regular y rigurosa.

Actualmente tiene una importante dimensión internacional, además de Dinamarca, está validado en España, Alemania y Chile, y otros países (China, Irán, Francia, Bélgica,...) están desarrollando su validación.

Si deseas conocer más sobre su evolución y situación te recomendamos la lectura de:

 Kristensen TS. A questionnaire is more than a questionnaire
Scand J Public Health, 2010; 38 (Suppl3): 149-155

Nübling M, Burr H, Moncada S, Kristensen TS. COPSOQ International Network: Co-operation for research and assessment of psychosocial factors at work. Public Health Forum 2013

10 julio JORNADA DE PRESENTACIÓN DE LA VERSIÓN 2 DEL COPSOQ-ISTAS21



Facilitar las cosas...

MANUAL del MÉTODO

Anexos

Anexo I. Cuestionario para consulta.

Anexo II. Cuadro resumen definiciones, preguntas, origen de las exposiciones

Anexo III. Cuadro resumen indicadores de condiciones de trabajo

Anexo IV. Cuadro resumen dimensiones y preguntas de salud

Anexo V. Acuerdo tipo para la utilización del método

Anexo VI. Información a introducir en la aplicación informática

Anexo VII. Información previa necesaria para adaptar el cuestionario

Anexo VIII. Ejemplo de agrupación de puestos de trabajo y departamentos

Anexo IX. Ejemplos de informar a la plantilla en la fase de trabajo de campo

Anexo X. Esquema y descripción del contenido del informe preliminar

Anexo XI. Ejemplos de matrices de exposición, origen y medidas preventivas

Anexo XII. Intervención preventiva antes los riesgos psicosociales

Anexo XIII. Círculos de prevención

Anexo XIV. Ejemplos de informar a la plantilla en la fase de interpretar resultados y acordar medidas

Anexo XV. Ejemplo de matriz para la planificación de la actividad preventiva



Manual del método CoPsoQ-istas21 (**versión 2**) para la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales

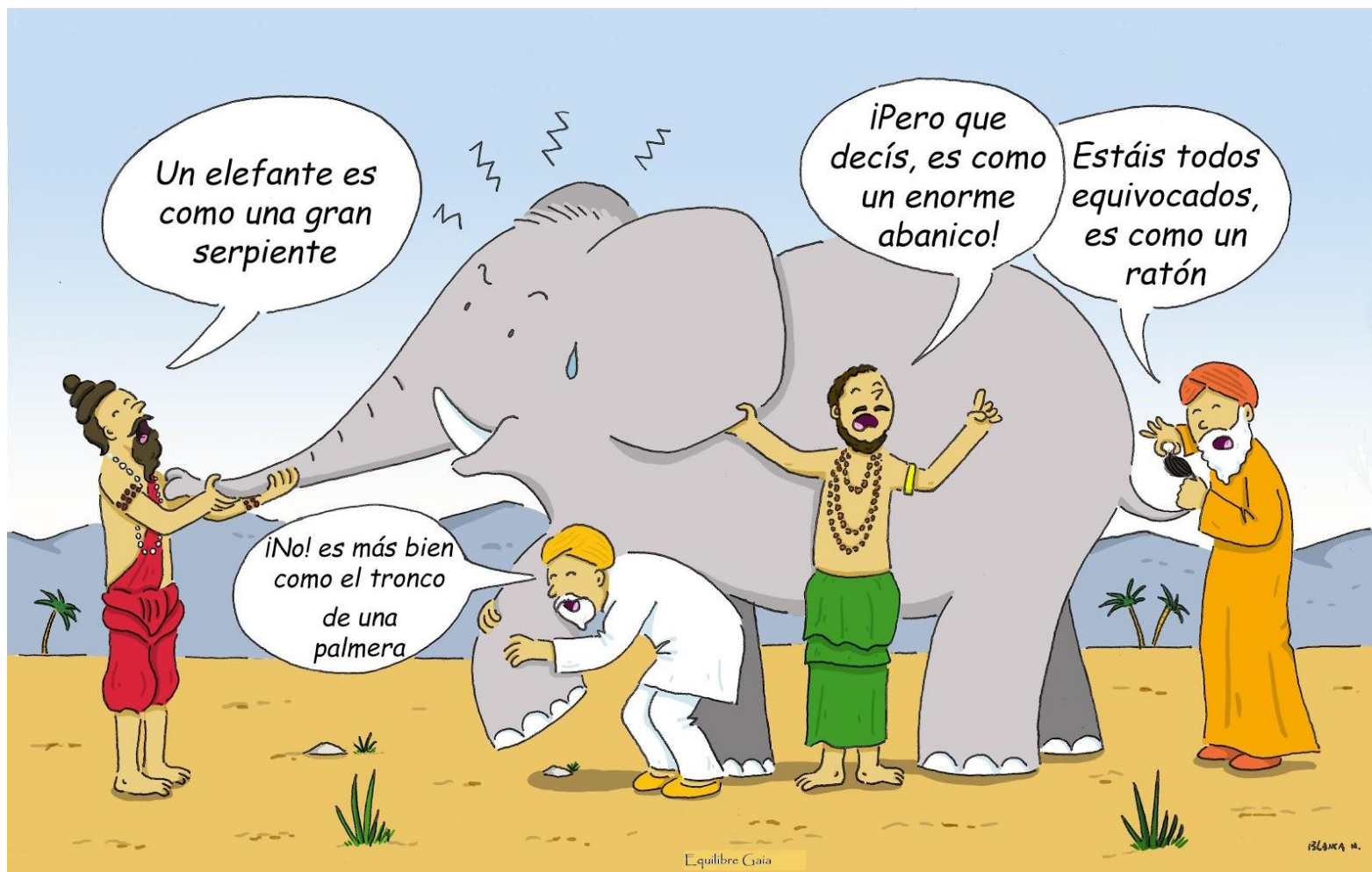
**para empresas con 25 o más
trabajadores y trabajadoras**

VERSIÓN MEDIA





¿Participar en la interpretación de resultados?



“Los ciegos y el Elefante”; fábula popular hindú.



Informe preliminar



versión 2

VERSIÓN MEDIA PARA EMPRESAS DE 25 O MÁS TRABAJADORES/AS

INFORME PRELIMINAR DE LA EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN CLACA Systems

Informe generado por: Susan Stockén en fecha: 24 de abril de 2015

El objetivo de este informe es reflejar la identificación, localización y valoración de la exposición a los riesgos psicosociales, así como otras cuestiones referentes a las condiciones de trabajo. El análisis de esta información en el grupo de trabajo, siguiendo la metodología propuesta en este informe y el manual del CoPsoQ-istas21, permitirá identificar el origen de los riesgos psicosociales y las medidas preventivas necesarias para eliminarlos o reducirlos, interviniendo sobre la organización del trabajo.



ÍNDICE DE CONTENIDOS

1. INTRODUCCIÓN	4
2. METODOLOGÍA	5
3. PROCESO DE INTERVENCIÓN EN CLACA Systems	6
4. RESULTADOS EN CLACA Systems	8
4.1. TASA DE RESPUESTA	8
4.2. CONDICIONES DE TRABAJO	10
4.3. PREVALENCIA DE LA EXPOSICIÓN	18
4.3.1. Exposiciones	20
4.3.2. Localización de las exposiciones	21
4.4. EXPOSICIÓN DIMENSIÓN A DIMENSIÓN	22
4.4.1. ¿Cómo interpretar estos resultados?	22
4.4.2. Ritmo de trabajo	26
4.4.3. Previsibilidad	29
4.4.4. Exigencias cuantitativas	32
4.4.5. Inseguridad sobre las condiciones de trabajo	35
4.4.6. Exigencias emocionales	38
4.4.7. Conflicto de rol	41
4.4.8. Claridad de rol	44
4.4.9. Calidad de liderazgo	47
4.4.10. Doble presencia	50
4.4.11. Exigencias de emociones	53

Informe preliminar (versión 2)

Página 1



4.4.12. Apoyo social de superiores	56
4.4.13. Influencia	59
4.4.14. Justicia	62
4.4.15. Inseguridad sobre el empleo	65
4.4.16. Sentido del trabajo	68
4.4.17. Apoyo social de compañeros	71
4.4.18. Posibilidades de desarrollo	74
4.4.19. Confianza vertical	77
4.4.20. Sentimiento de grupo	80
4.4.21. Reconocimiento	83

ANEXOS

ANEXO I. CUESTIONARIO	86
ANEXO II. MATRIZ EXPOSICIÓN, ORIGEN Y MEDIDAS PREVENTIVAS	101
ANEXO III. MATRIZ PARA LA PLANIFICACIÓN DE LA ACTIVIDAD PREVENTIVA	102
ANEXO IV. INFORMACIÓN ADICIONAL PARA LOS PLANES Y MEDIDAS DE IGUALDAD	103

Informe preliminar (versión 2)

Página 2



Resultados explicativos

2) Exigencias psicológicas cuantitativas

Definición

Se definen como la relación entre la cantidad de trabajo y el tiempo disponible para realizarlo. Son altas cuando tenemos más trabajo del que podemos realizar en el tiempo asignado.

Posibles orígenes

Tienen que ver principalmente con la falta de personal, la incorrecta medición de los tiempos o la mala planificación, aunque también pueden relacionarse con la estructura salarial (por ejemplo, cuando la parte variable de un salario bajo es alta y obliga a aumentar el ritmo) o con la inadecuación de las herramientas, materiales o procesos de trabajo (obligando a hacer más tareas para suplir las deficiencias). Las altas exigencias cuantitativas pueden suponer un alargamiento de la jornada laboral.

Prevalencia exposición

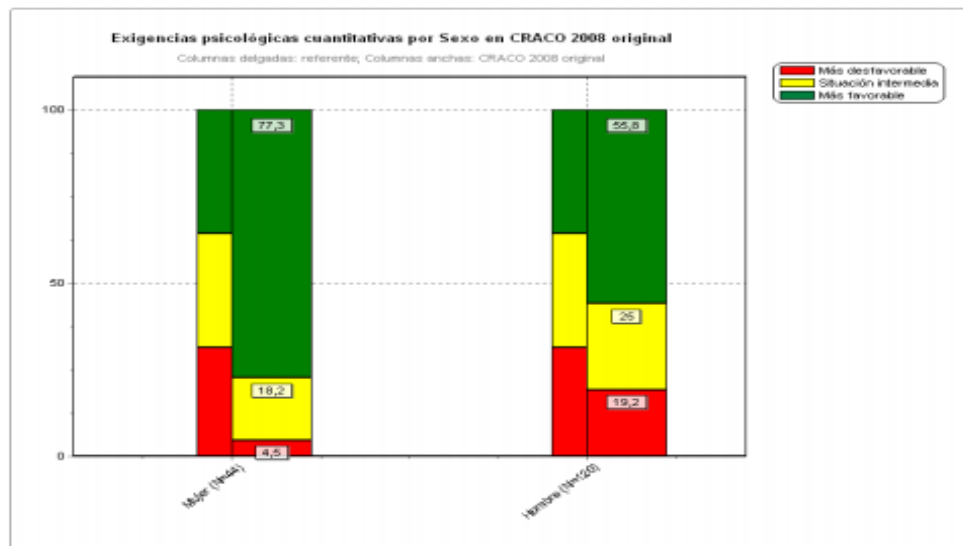
Un 61,59% de trabajadores/as de CRACO 2008 original está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto a las Exigencias psicológicas cuantitativas.

Tabla 25: Exigencias psicológicas cuantitativas. Distribución de frecuencias.

	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca	No contesta
	%	%	%	%
¿Tienes que trabajar muy rápido?	72,5 [N=124]	21,8 [N=37]	5,8 [N=10]	0,8 [N=1]
¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?	45,2 [N=78]	25,0 [N=42]	29,8 [N=50]	2,3 [N=4]
¿Tienes tiempo de llevar al día tu trabajo?	18,0 [N=27]	23,7 [N=40]	60,4 [N=102]	1,7 [N=3]
¿Tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo?	33,7 [N=57]	30,8 [N=52]	35,5 [N=60]	1,7 [N=3]

Frecuencias de las respuestas

Resultados cruzados comparados con el Referente Poblacional







...igualmente comprensibles para los agentes sociales

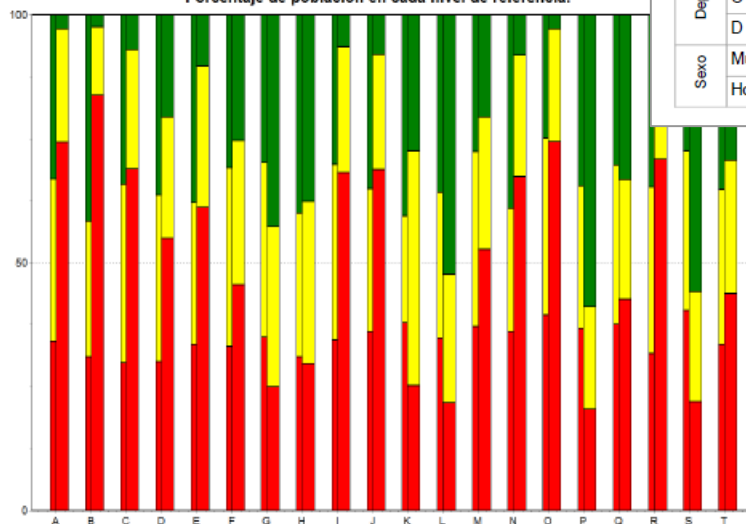
Tabla 27: Exposiciones en CLACA Systems ordenadas en función del porcentaje de trabajadores/as en la situación más desfavorable para la salud (rojo)

	Dimensión	Más Desfavorable	Situación Intermedia	Más favorable
MÁS PROBLEMÁTICAS	Ritmo de trabajo	83,8	13,7	2,5
	Previsibilidad	74,4	22,8	2,8
	Exigencias cuantitativas	74,3	22,9	2,8
	Inseguridad sobre las condiciones de trabajo	70,9	17,6	11,5
	Exigencias emocionales	68,8	24,1	7,1
	Conflicto de rol	68,8	23,2	8
	Claridad de rol	68,2	25,4	6,4
	Calidad de liderazgo	67,4	24,5	8,1
	Doble presencia	61,2	28,5	10,3
	Exigencias de esconder emociones	54,9	24,4	20,6
	Apoyo social de superiores	52,6	26,7	20,6
	Influencia	45,5	29,1	25,4
	Justicia	43,8	26,8	29,4
	Inseguridad sobre el empleo	42,6	24,1	33,2
	Sentido del trabajo	29,6	32,7	37,7
MENOS PROBLEMÁTICAS	Apoyo social de compañeros	25,3	47,2	27,5
	Posibilidades de desarrollo	25	32,3	42,7
	Confianza vertical	21,9	22,2	55,9

Tabla 28: Localización de las exposiciones en CLACA

		Exigencias cuantitativas	Ritmo de trabajo	Exigencias emocionales	Exigencias de esconder	Doble presencia	Influencia	Posibilidades de desarrollo	Sentido del trabajo	Claridad de rol	Conflicto de rol	Apoyo social de compañeros	Sentimiento de grupo	Apoyo social de superiores	Calidad de liderazgo	Previsibilidad	Reconocimiento	Inseguridad sobre el empleo	Inseguridad sobre las	Confianza vertical	Justicia
Puestos	Operarios/as línea caliente																				
	Operarios/as línea frío																				
	Conductores/as, reparto																				
	Recepcionistas, Pers. Administrativo																				
	Comerciales																				
	Supervisores/as, directivos																				
Departamentos	A																				
	B																				
	C																				
	D																				
Sexo	Mujeres																				
	Hombres																				

Exposiciones psicosociales en CLACA Systems . Porcentaje de población en cada nivel de referencia.



H. Sentido trabajo (N=358)
I. Claridad rol (N=358)
J. Conflicto rol (N=349)
K. Apoyo compañeros (N=380)
L. Sent. de grupo (N=359)
M. Apoyo superiores (N=359)
N. Calidad liderazgo (N=359)
O. Previsibilidad (N=359)
P. Reconocimiento (N=353)
Q. Inseg. empleo (N=352)
R. Inseg. cond. trabajo (N=357)
S. Confianza vertical (N=356)
T. Justicia (N=354)



Interpretar resultados y acordar medidas preventivas

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



Círculos de prevención

Grupos de participación directa consultiva

Objetivos:

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

Composición:

- Trabajadores expuestos al riesgo que se quiere eliminar o reducir en origen
- Los correspondientes mandos intermedios
- En ambos casos un moderador y una persona del Grupo de Trabajo de evaluación psicosocial

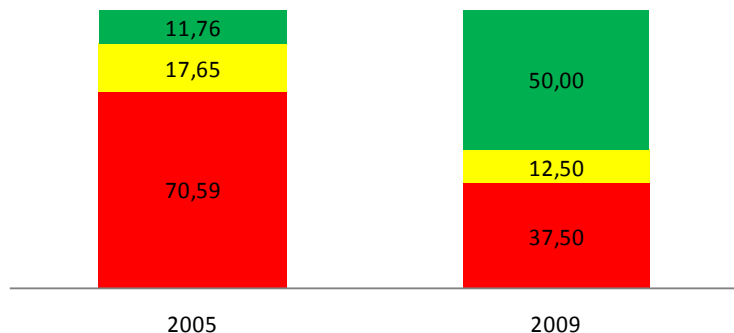


Resultados pre-post intervención: influencia, apoyo, estima

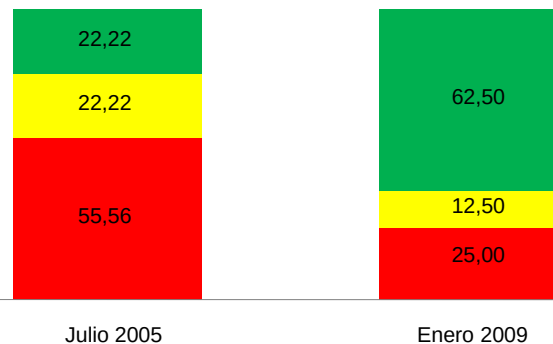
Industria agroalimentaria.

Introducción de Círculos de
Prevención y elementos
de participación directa
delegativa y consultiva

Influencia



Apoyo Social



Estima





Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo

Seleccionar idioma: Español ▼



Usted está aquí: Inicio → Concursos → Galardones europeos a las buenas prácticas 2014-2015

Navegación

Acerca de la Agencia
Soluciones prácticas
Observatorio Europeo de riesgos
Temas
Grupos prioritarios
Sectores
Campañas

Concursos

Healthy Workplaces Film Awards 2015

Healthy Workplaces Film Award 2014

Galardones europeos a las buenas prácticas 2014-2015

Galardones a las Buenas Prácticas 2014-2015



La Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo organiza los Galardones a las Buenas Prácticas en materia de seguridad y salud en el trabajo de la campaña «Trabajos saludables». El plazo para presentar candidaturas para la presente campaña: «Trabajos saludables: Gestionemos el estrés» ha concluido. La siguiente edición de los Galardones Europeos a las Buenas Prácticas está prevista para la primavera de 2016 en el marco de la próxima campaña «Trabajos saludables».

MÁS CONCURSOS

2015

- Healthy Workplaces Film Awards 2015

2014

- Healthy Workplaces Film Award 2014

2013

Spain **Hotel Colón, S.A.** Hotel management and staff working together to improve working conditions

07/11/2017



Hotel Colon

- 96 trabajadores
- Hotel de 4 estrellas, con 141 habitaciones en Barcelona desde 1951
- Orientación competitiva basada en la calidad, contratos estables, buenos salarios, pero enfoque de gestión autoritario y paternalista
- Exposiciones principales:
 - Altas exigencias emocionales y de esconder emociones entre los puestos de trabajo de camarero y recepcionista,
 - Baja influencia y la mala calidad de liderazgo entre todos los puestos de trabajo sin tareas de gestión
 - Alta inseguridad entre todos los puestos de trabajo



Principales medidas preventivas implementadas en el Hotel Colón

- **Protocolo para tratar con los clientes** (desarrollado con los trabajadores, mediante participación directa de consultiva-**círculos de prevención**). Medida de apoyo: formación en asertividad y resolución de conflictos para trabajadores y mandos intermedios.
- **Reuniones departamentales**: grupo de la participación directa consultiva en el día a día el proceso de trabajo (Procedimiento acordado con los representantes de los trabajadores). Medida de apoyo: formación en gestión de grupos de mandos intermedios.
- **Reuniones regulares** (cada 6 meses o según la necesidad) para comunicar la situación económica real de la empresa.
- Todas las medidas aplicadas tienen procesos de seguimiento.
- Los resultados de la re-evaluación muestran grandes mejoras.



La participación de los trabajadores es justa y
vale la pena, pero no crece de la nada.

¡Hagámosla posible!



¡Muchas gracias!

[www.istas](http://www.istas.net). net

www.copsoq.istas21.net

www.copsoq-network.org



Formas de participación

Participación representativa, sindicalizada, factor clave para la mejora de las condiciones de trabajo y de la salud laboral. Se basa en los derechos conseguidos y protegidos por la legislación o la negociación colectiva.

Participación directa, que persigue aumentar la autogestión en el contenido y en las condiciones de trabajo, y puede ser **consultiva** (la dirección consulta a los trabajadores y se reserva la decisión de implementar sus propuestas), o **delegativa**.

Johansson M, Partanen T. Role of trade unions in workplace health promotion. Int J Health Serv 2002;32(1):179–193.

Milgate N, Innes E, O'Loughlin K. Examining the effectiveness of health and safety committees and representatives: A review. Work 2002; 19 (3):281–290.

Menéndez M, Benach J, Vogel L. The impact of safety representatives on occupational health. A European Perspective. Brussels: ETUI 2009.

Walters D, Wadsworth E, Marsh K, Davies R, Lloyd-Williams H. Worker representation and consultation on health and safety. An analysis of the findings of the European Survey of Enterprises on New and Emerging Risks (ESENER). Luxembourg: European Agency for Safety and Health at Work, 2012.

Popma J. Does worker participation improve health and safety? Findings from the Netherlands. Policy and Practice in Health and Safety 2009, 7.(1):33-51.



Participación de los trabajadores

“Procesos o mecanismos que permiten que los trabajadores incidan en la toma de decisiones referentes a su trabajo y a las condiciones en las que trabajan”

Ollé , 2015; Arrigo & Casale, 2010; Bachrach & Botwinick, 1992; Markey & Townsend, 2013; Ozaki & Trebillock, 2012; Ramsay, 1980; Roca & Retour, 1981.