

ENCUESTA

Gestión del estrés y de los riesgos psicosociales

En abril de este año se inauguró la Campaña Europea bienal Trabajos saludables 2014-2015 bajo el lema: “Gestionemos el estrés”, organizada por la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo y difundida a nivel nacional por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, como Centro de Referencia de la Agencia Europea en España.

La campaña quiere poner de manifiesto los beneficios que representa para las empresas la prevención y la gestión de los riesgos psicosociales, que superan, sin duda, el coste que pueda tener la aplicación de medidas preventivas adecuadas. Con ello se alienta a detectar el problema en una fase inicial y se presenta una colección de herramientas prácticas que permiten evaluar y hacer frente a los riesgos psicosociales en el trabajo.

El objetivo de esta campaña es conseguir que empresarios, directivos, trabajadores y sus representantes dispongan de la ayuda necesaria para poder identificar y gestionar los riesgos derivados del estrés y de los riesgos psicosociales.

Coincidiendo con la celebración en el mes de octubre de este año de la Semana Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, se realiza esta primera encuesta, que incide en la importancia de la gestión del estrés y de los riesgos psicosociales en el trabajo, en el marco de la Campaña Europea 2014-2015, y se dirige a los representantes de Organizaciones Sindicales y Empresariales y Organismos de la Administración Pública.

Pregunta 1. ¿Desde su punto de vista, qué consecuencias tiene para las organizaciones una ineficaz gestión de la prevención de los riesgos psicosociales?

Pregunta 2. ¿En qué sectores y actividades sería necesario, a su juicio, atender prioritariamente una gestión eficaz del estrés y de la prevención de los riesgos psicosociales?

Pregunta 3. ¿Qué medidas concretas considera que pueden contribuir con mayor éxito a alcanzar una mejora de las condiciones de trabajo relacionadas con el estrés y los riesgos psicosociales?



Marisa Rufino San José

Secretaria de Salud Laboral y Medio Ambiente
UGT-CEC

R 1 Para responder adecuadamente a esta muy importante cuestión conviene tener en cuenta las dos vertientes de este tema. De un lado, la que podemos llamar **legal**, según la cual, existiendo un claro deber legal de “protección eficaz” de todos y cada uno los riesgos de carácter profesional que haya en una empresa, la gestión ineficaz de ellos, cualesquiera, por tanto también los riesgos psicosociales, desencadenará todo **el cúmulo de responsabilida-**

des jurídicas que prevé la LPRL. Y aquí podría hablarse de cuantiosas multas -es el caso de las sanciones administrativas-, y también elevadas prestaciones a cargo del empresario -por ejemplo el "recargo de las prestaciones" de Seguridad Social (art. 123 LGSS)-, que pueden suponer decenas de miles de euros a cuenta de la empresa.

Un ejemplo práctico de esta segunda situación. Piénsese en aquellos casos, que los hay, y bastantes más de lo que la gente conoce, en los que el trabajador que sufre acoso, o incluso estrés laboral, queda en incapacidad permanente absoluta a una edad relativamente temprana -sucede a menudo que el trabajador o trabajadora incapacitada está entre los 35 y 55 años, habiendo algún caso de edad inferior a los 35-. Esto significa que el empresario, que no ha prevenido adecuadamente este tipo de riesgos, se arriesga a estar pagando entre un 30 y un 50 por cien de la pensión al trabajador, sin que pueda asegurarla, y hasta que se jubile -65 o 67-. Por tanto, el empresario estaría pagando una media de 15 años, todos los meses, entre 700 y mil euros... Eso sólo el recargo de prestaciones... A eso habría que sumarle las multas y las indemnizaciones por daños psíquicos y/o morales, cantidades muy diferentes; éstas sí se pueden asegurar -pero el empresario tendrá que pagar significativas primas a los seguros-, pero que pueden ir de un mínimo de 20.000-30.000 Euros a un máximo de 130.000 Euros (ejemplo: STS, Sala 3, 11 de marzo de 2011).

Al hilo de esta reflexión, debería tenerse también en cuenta que estas cantidades no están predeterminadas en una Ley -el Gobierno no ha cumplido todavía, para mal, o quizás para bien, no se sabe con este Gobierno claramente liberal, el compromiso de la Ley de la Jurisdicción Social que mandaba elaborar un baremo específico para ello, ni se ha aprobado todavía el europeo, que también se prepara al respecto- y eso significa incertidumbre. Cada juez, cada TSJ, puede terminar fijando las cantidades que considere más oportunas, y van desde los 6.000-10.000 Euros, hasta los 30.000 Euros -hipótesis más normal- hasta los más de 100.000 indicados -el caso antes referido, si bien no es la ma-

yoría-. Pero incertidumbre es inseguridad, e inseguridad es un disvalor para las empresas, que quieren saber a qué reglas atenerse, de ahí que busquen indemnizaciones tasadas. Pero aquí, todavía, no las hay, con lo que el riesgo de indemnizaciones elevadas está abierto. Puede que no se concrete en un caso, pero es posible que sí... El trabajador asume el elevado coste para su bienestar que supone la no prevención de estos riesgos, pero el empleador debe asumir el elevado coste económico, sin predecir, que puede derivarse de ello.

Pero el punto de vista legal es tan sólo un aspecto del tema considerado, importante, sí, pero no es el único y quizá ni siquiera sea hoy el más determinante. En los últimos años, se viene poniendo de manifiesto **la dimensión competitiva de la gestión psicosocial**, de modo que su ausencia, o su fracaso, constituye una fuente de elevados costes de oportunidad y de transacción, como evidencian los organismos competentes (OSHA-EU).

En otros términos, la necesidad, y oportunidad, de integrar la prevención en todas las áreas y actividades de la empresa, recomendada y urgida con carácter general, es especialmente relevante ante los riesgos psicosociales. Un planteamiento de este tipo suele llamar la atención, pues estamos habituados a oír lo contrario. Como se ha destacado por el INSHT, muchas organizaciones temen abordar los riesgos psicosociales -recuérdese que en España apenas llega a un 14 por cien de las empresas de más de 10 trabajadores, mientras que la media en Europa es del 30 por ciento-. Pero en ello hay implícito un gran desconocimiento de las ventajas que puede comportar la prevención de estos riesgos. Creer que supone abrir la "caja de Pandora" de los conflictos laborales sobre el modo de organizar el trabajo, que los empresarios siguen viendo, como en el tiempo de las Ordenanzas de Trabajo, en exclusiva, y la revisión siempre al alza de las condiciones de trabajo. En cierto modo es un "miedo natural a lo desconocido", también a un prejuicio, esta materia siempre es "fuente de malos rollos", incluso a lo incierto, pues ellos, los empresarios, intuyen que algo no funciona bien, pero creen que es

peor afrontarlo. Al contrario, la gestión adecuada de los riesgos psicosociales en un ambiente o entorno socio-laboral basado en el diálogo, que facilita la toma de conciencia y compromiso de la dirección con la implicación de los trabajadores y de sus representantes, crea las condiciones necesarias para que la adopción de cambios, hoy clave para la supervivencia de las empresas, se vea por todos como una oportunidad de mejora competitiva y no como una amenaza social (NTP del INSHT 856 y 857; Informe de la OSHA-EU: "*Analysis of the determinants of workplace occupational safety and health practice in a selection of EU Member States*", 2013).

En suma, una ineficaz gestión de los riesgos psicosociales, además de ser motivo de graves enfermedades, tanto por las secuelas que pueden dejar a los trabajadores/as como por la duración de las bajas que provocan, es muy "mal negocio" para las empresas, que se pueden ver sometidas a una amplia gama de recursos judiciales, con la posibilidad de ser condenadas a diferentes pagos cuyas cuantías, además, no son previsibles, ante la diversidad de criterios. Y todos sabemos que en el mundo de la economía, a menudo los empresarios prefieren pagar más pero tener certeza, que vivir en la incertidumbre. Por lo que, ya desde el punto de vista estrictamente legal, ya desde el más claramente empresarial, relativo a los elevados costes de oportunidad y de transacción que genera, una mala o negativa gestión de los riesgos psicosociales en la empresa representa una gran desventaja competitiva. Lo que en un mercado altamente competitivo e incierto como el actual sería una noticia negativa adicional para los empresarios. Naturalmente, todo ello agravado por el hecho de que esa ineficacia o la ausencia, directamente, de gestión preventiva, genera un clima que puede tenerse como "psicosocialmente contaminado", que redundará negativamente no ya sólo en la salud de los trabajadores, que verán cómo se deteriora, sino en la propia "salud" de las organizaciones. La buena gestión de los riesgos psicosociales es hoy, conforme al Pacto Europeo sobre la Salud Mental, teóricamente recogido en la Ley española de Salud Pública (2011), un componente esencial para las "organizacio-

nes saludables" y éstas son claves, a su vez, para organizaciones competitivas, y social y económicamente "sostenibles".

R 2 De nuevo aquí conviene hacer una distinción. Tradicionalmente, se ha evidenciado que no en todos los sectores de actividad había una misma incidencia-prevalencia de los riesgos de origen psicosocial, siendo éstos más específicos del sector servicios, y dentro de ellos, de los subsectores en los que hay un recurso más intenso al empleo y en los que la organización es más pobre, esto es, más cerrada, rígida. Por eso, buena parte de los informes oficiales ponen de manifiesto una mayor incidencia en el sector servicios y, dentro de ellos, en sectores como la enseñanza, la docencia, así como en los servicios de acción social, con mayor carga emocional y trabajo con personas vulnerables.

Precisamente, en ellos se han ido concentrando las acciones de sensibilización, y también de vigilancia, al respecto, como demuestra la pasada Campaña europea de la ITSS sobre evaluación de riesgos psicosociales. Campaña que, por cierto, si conociéramos, lo que ahora no acontece, sus resultados, podría ofrecer una valiosa información al respecto, de modo que podría verse si los sectores elegidos son, en efecto, los de mayor prevalencia de estos riesgos y en qué manera incide la dimensión y tipo de empresa. Pero, en todo caso, aun siendo conscientes de este factor de prevalencia en el sector servicios, entendemos que hay que matizarlo con dos reflexiones muy importantes hoy. A saber:

a) Tras 10 años de intenso trabajo sectorial en el Observatorio de Riesgos Psicosociales de la UGT-CEC, hemos comprobado que no es tanto la actividad lo que genera este tipo de riesgos como la organización y las condiciones de trabajo. Por tanto, no se trata tanto de analizar sectores de actividad, que también, sino modos de organizar el trabajo e integrar en sus sistemas de gestión la seguridad y salud psicosocial. Se ha comprobado empíricamente que este tipo de gestión en un indicador potente, tanto de la eficacia en la gestión general de la seguridad y salud en el trabajo, cuanto de lo

contrario, esto es, de la escasa atención a los temas de la salud laboral.

b) La incidencia de la reforma laboral en el conjunto de sectores y empresas en España. Como demuestran todos los informes de la principal agencia en esta materia, la OSHA-EU, el principal factor de riesgo psicosocial es la INSEGURIDAD EN EL TRABAJO. En este factor concurren cuatro de los 10 principales factores de riesgo psicosocial. Pues bien, sabido es que la reforma laboral de 2012 ha convertido la inseguridad -en el empleo, en las condiciones de trabajo- en la principal vía para gestionar las crisis, con lo que hay un altísimo riesgo de que la salida de las empresas en estos momentos de zozobra e incertidumbre se esté haciendo, también, sobre la pérdida de salud psicosocial de los trabajadores.

Consecuentemente, lo prioritario hoy sería, como ya recomienda la OSHA-EU, enfocar la gestión de las crisis de empresa atendiendo a esta prevención psicosocial.

R 3 Precisamente, esta última observación nos sitúa ya en el camino de las soluciones. Hasta el momento, el enfoque dominante suele ser individual. Para la mayoría de quienes gestionan estos riesgos, y desde luego para muchos empresarios, pero por fortuna no para todos, los riesgos psicosociales, cuando se vinculan al estrés, exigen atender a las necesidades de cada persona -darle más capacidades, enseñarle a afrontar la ansiedad, enseñarle a buenos hábitos de vida...-, y cuando se trata de acoso, a formas de resolver conflictos entre personas, cómo resolver "malos rollos", en definitiva. Pero así no se resuelve el verdadero problema. La mayor parte de las condiciones de trabajo estresantes tienen que ver con aspectos operativos, técnicos o estructurales de la organización. Por eso, la mejor manera de abordarlas, desde la perspectiva psicosocial, es la implantación, con un compromiso directo entre la dirección de la empresa y la representación de los trabajadores, sea interna -si la hay-, sea externa -sindical, cuando no existe la interna-, de procesos de cambio, a los que no es posible oponerse, que esté atento a estas exigencias psicosociales.

Por ejemplo: si hay que rediseñar los métodos de trabajo de una línea de producción que tenga como objetivo mejorar su rentabilidad, hay que hacer previamente un análisis que tenga en cuenta su impacto psicosocial, a fin de equilibrar, por ejemplo, las nuevas cargas de trabajo con otros puestos y favoreciendo un puesto de trabajo más estimulante y con mayor autonomía de decisión. La ingeniería organizativa, pues, debe ponerse de acuerdo no sólo con los responsables de "recursos humanos" que contarán con los técnicos de PRL de la empresa, sino también con los Delegados de Prevención que garantizarán la consulta y participación de los propios trabajadores. Y si la modificación de condiciones, o incluso los procesos de reestructuración, conllevan pérdidas de derechos, incluso despidos, han de hacerse en las necesarias condiciones de transparencia, con una buena información sobre las causas y sobre la necesidad de las medidas, así como, por supuesto, la previsión de mejoras cuando cambien, a mejor, las condiciones de mercado, por lo que se hace imprescindible la participación sindical en los mismos.

De este modo, se mantienen en todo momento los equilibrios entre lo que se espera de los trabajadores -incluso en momentos malos para las empresas- y lo que deben conceder los empresarios para motivar e implicar a los trabajadores -tanto en los malos momentos como en los buenos-. Por eso, queda claro que junto a la inclusión en todas las evaluaciones de riesgos de los factores de riesgo psicosocial, se hace preciso un sistema eficaz de gestión de los mismos en todo el llamado "ciclo preventivo". Este ciclo requiere que se hagan evaluaciones iniciales, pero sobre todo que se hagan también verificaciones de las mismas cuando se producen cambios relevantes. Y es evidente que hoy, con las continuas reformas, con los permanentes procesos de cambio de condiciones de trabajo, con los continuos procesos de reducción de plantilla, es mucho más saludable, mucho más eficiente, mucho más sostenible, para la empresa, para los trabajadores y para la sociedad, esa gestión psicosocial integrada que su abandono, como hoy sucede lamentablemente en tantas y tantas empresas.



Pedro J. Linares Rodríguez

Secretario confederal de Salud Laboral
y Medio Ambiente
Confederación sindical CC.OO.

R 1 En primer lugar, quisiera reseñar que las consecuencias más inmediatas, y las más injustas, son los daños que en términos de salud ocasiona a los trabajadores y trabajadoras una gestión ineficaz de la prevención de los riesgos psicosociales.

Desde la perspectiva de la salud, la no prevención de los riesgos psicosociales supone no evitar daños que son prevenibles (enfermedades cardiovasculares y trastornos mentales fundamentalmente) que provocan malestar, sufrimiento y muerte a los trabajadores. En su conjunto, entre el 25 y el 40% de los casos de enfermedad cardiovascular podrían ser evitados mediante la eliminación de la exposición laboral a la alta tensión, descompensación entre esfuerzo y compensaciones, trabajo sedentario y a turnos, etc.

Además, la asistencia sanitaria pública que se hace cargo de estas enfermedades (porque no se reconocen como profesionales) también asume unos grandes costes que son evitables y que, en cualquier caso, debieran encontrar cobertura adecuada, como daños derivados del trabajo que son, en el subsistema de contingencias profesionales.

Para las empresas los costes también son evidentes y elevados. Una gestión eficaz siempre lleva aparejado un mejor clima laboral y consecuentemente mejoras en la productividad y en la competitividad de la propia empresa.

Por otra parte, para las empresas, los daños a la salud de los trabajadores por riesgos prevenibles también se pueden traducir en costes innecesarios por las ausencias justificadas y rotación de los trabajadores que disminuyen su competitividad

R 2 Los riesgos psicosociales se relacionan fundamentalmente con la organización del trabajo y con las prácticas empresariales de gestión de la mano de obra,

por lo que se encuentran en todos los sectores de actividad y en todas las ocupaciones. En unos y otras, pueden tener naturaleza distinta (por ejemplo, las exigencias emocionales pueden ser muy elevadas entre trabajadoras sociales y bajas entre empleados de una cadena de montaje), pero la existencia de riesgos psicosociales no depende tanto de la actividad específica sino de las condiciones en las que esta se realiza.

De todas formas, este es un país con una organización del trabajo que genera desigualdad social y que está fuertemente condicionada por las tradiciones más tayloristas y autoritarias. En este contexto, el aumento de las posibilidades de desarrollo de las propias capacidades y de la influencia, la disminución de la inseguridad sobre el empleo y las condiciones de trabajo y de los conflictos relacionados con la necesidad de responder a las demandas del trabajo asalariado y del trabajo doméstico-familiar, deberían considerarse prioridades transversales.

Sin embargo, las últimas reformas del mercado de trabajo, incrementando la capacidad unilateral de los empresarios y facilitando la precarización de las relaciones laborales y una alta rotación, han supuesto un deterioro inaceptable en términos de prevención de los riesgos psicosociales, toda vez que facilita la gestión autoritaria de la mano de obra.

La pérdida de capacidad de la participación de los trabajadores, tanto individual como colectiva, está profundizando en el deterioro de las condiciones de trabajo y con ello la salud de los trabajadores y trabajadoras.

R 3 Una gestión eficaz de los riesgos psicosociales es necesaria en todos los sectores y actividades, comenzando por la evaluación de riesgos acordada con los agentes sociales, cuestión todavía pendiente en un gran número de empresas. No hay gestión eficaz sin evaluación de riesgos, y no hay evaluación de riesgos rigurosa y útil sin la participación efectiva de los trabajadores y sus representantes. Queda mucho camino por recorrer aquí.

Generalmente, donde no hay representación de los trabajadores hay menor actividad preventiva y de peor calidad, por ello es fundamental que el marco normativo potencie la participación efectiva de trabajadores y sus representantes, que los marcos convencionales los incorporen en la actividad sectorial y empresarial y que en el ámbito de la actuación fiscalizadora las administraciones públicas, y de manera

fundamental la Inspección de Trabajo, garanticen la implantación de medidas adecuadas a los riesgos evaluados, evitando la prevención burocrática y poco efectiva.

Por otra parte, es necesario tener en cuenta que, en la mayoría de pequeñas empresas en las que no hay representación de los trabajadores, no hay evaluación ni prevención: se vulneran derechos y

se incumple la ley. Por ello es fundamental articular sistemas que faciliten la representación de los trabajadores en este tipo de empresas, por ejemplo mediante la creación de la figura de los delegados de prevención territoriales o sectoriales, para que los mismos contribuyan a la implantación efectiva de la prevención de riesgos laborales en general y, particularmente, de los riesgos psicosociales.



Jordi García Viña

Director del Departamento de Relaciones Laborales
CEOE

R 1 No cabe duda que una gestión ineficaz en materia de prevención de riesgos laborales, sea cual sea el riesgo que se debe evitar, conlleva consecuencias negativas para las organizaciones. Debo señalar, no obstante, que la normativa preventiva es excesivamente compleja y en muchos casos resulta muy difícil de aplicar, especialmente por las PYMES, y precisamente en materia de riesgos psicosociales la gestión preventiva resulta aún más complicada

Por tanto, en muchos casos seguramente no se pueda hablar de "gestión ineficaz" sino que se deberían tener en cuenta otras muchas variables que pueden incidir en un resultado negativo. En este sentido, se observa que existe una confusión en el marco normativo y conceptual, pues a menudo encontramos con una deficiente utilización de términos y conceptos, no teniendo en cuenta que la prevención de riesgos laborales se centra en los riesgos que genera el puesto de trabajo y no en las conductas humanas.

Pero sin duda, la problemática más importante existente en torno a la gestión de este tipo de riesgos, y que a menudo se confunde con lo que se denomina una "gestión ineficaz", la encontramos en el binomio existente entre identificación y evaluación.

Con carácter general se exige la evaluación de riesgos laborales de forma obligatoria, se haya identificado o no el riesgo, sin embargo esta exigencia contradice lo dispuesto en el Art. 3.1 del Reglamento de Servicios de Prevención. Resulta incomprensible equiparar la ausencia de evaluación de riesgos a la mala praxis, pues dicha ausencia de evaluación puede deberse a que no existan riesgos que deban ser evaluados.

Otra cuestión que dificulta la gestión de este tipo de riesgos deriva de las metodologías de evaluación, que también se configuran como instrumentos de difícil aplicación y muy compleja interpretación.

Por otra parte, es común encontrarse con que se consideran como factores de riesgo psicosocial algunos factores que no pueden ser evaluados y controlados por la propia empresa y cuyo tratamiento excede de las posibilidades de éxito por la intervención desde la misma.

Por tanto, se debe tener en cuenta que para que el trabajador, el empresario o cualquier ciudadano alcancen un estado completo de bienestar biológico, psicológico o social, dependerá de otros muchos factores de índole extra laboral sobre los que la empresa poco o nada puede hacer.

R 2 Con carácter general, las políticas que se desarrollan en materia de riesgos laborales no se ajustan al sector, a la profesión, al tamaño de la empresa, y no tienen un enfoque ni flexible ni adaptable, y las

políticas que se desarrollan en materia de riesgos psicosociales no suponen una excepción a este postulado general.

Desde CEOE consideramos imprescindible que se tengan en cuenta estas variables a la hora de exigir y aplicar la normativa preventiva.

Obviamente hay riesgos que están más presentes en unos sectores que en otros, así como hay exigencias que carecen de sentido en función de la actividad profesional que se realice. Igualmente, el tamaño de la empresa es otro factor que debería ser tenido en cuenta necesariamente, ya que las PYMEs se encuentran con problemas añadidos en materia de riesgos psicosociales y por su especial idiosincrasia se enfrentan a dificultades específicas, como por ejemplo la carencia de medios y conocimientos técnicos requeridos.

Lo que resulta evidente es que deberíamos disponer de una imagen real de dónde se encuentran este tipo de riesgos, es decir, qué riesgos psicosociales derivan del trabajo y se encuentran relacionados con la actividad que se realiza por el trabajador y qué cuestiones son inherentes a la condición humana y no tienen una relación directa con el desarrollo del trabajo, sino que se trata más bien de cuestiones sociales y no laborales.

Lamentablemente, en la actualidad resultará extremadamente difícil identificar aquellos sectores más afectados por este tipo de riesgos, si tan siquiera podemos coincidir en el punto de partida para delimitar en qué consisten exactamente los mismos.

Otro aspecto que incrementa esta dificultad radica en que la mayoría de los datos que se obtienen sobre este tipo de riesgos provienen de encuestas, que no contienen datos objetivos sino que responden a datos subjetivos, es decir, a opiniones de los trabajadores y que en muchos casos las mismas pueden ofrecer una perspectiva sesgada.

R 3 En mi opinión la primera medida que se debe llevar a cabo es la de clarificar el propio marco de los riesgos psicosociales, especialmente a nivel conceptual. Esperamos que se pueda avanzar en este sentido en el Grupo de Trabajo de Riesgos Psicosociales de la Comisión Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, y que de sus trabajos se pueda obtener una mejora que facilite a las empresas la gestión de este tipo de riesgos.

A continuación, y en línea con lo que comenté anteriormente, se debería prestar una mayor atención a las PYMEs, adecuándose la normativa al tamaño de empresa,

así como se deberían tener en cuenta otros factores como el sector, la profesión, etc.

Además, se debe fomentar la asistencia técnica, para facilitar la prevención y no centrarnos únicamente en la actividad reactiva y punitiva, así como resulta preciso acotar la responsabilidad del empresario, para lo que se debe separar la violencia de terceros, mobbing y otros factores psicosociales y crear una metodología que separe la contribución de los factores derivados de la vida privada sobre el riesgo psicosocial que soporta una persona.

Para todo ello, forzosamente se debe investigar la multicausalidad de los factores estresores y definir el alcance de las actuaciones de los Servicios de Prevención, y por tanto del empresario, con clara referencia a los riesgos que pueda generar el puesto de trabajo y no a las actitudes o actuaciones de las personas.

Por último, entre otras muchas cuestiones, sería conveniente que se impulsasen programas de divulgación del conocimiento, se incluyesen líneas de I+D+i, se realizasen campañas de asesoramiento técnico a empresas y a PYMES, especialmente en materia de metodología por parte del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo y se difundiese la realización de buenas prácticas.



José Ignacio Torres Marco

Departamento Socio-Laboral
CEPYME

R 1 Cualquier gestión ineficaz en materia de prevención de los riesgos psicosociales supone pérdidas en la salud, pérdida en competitividad y pérdidas de dinero. Y esto hace que cada vez haya más empresas convencidas de que una gestión eficaz de la prevención de riesgos laborales es sinónimo de inversión. Por eso al empresario le conviene contar con un buen asesoramiento de dentro de la empresa o fuera, para

adoptar la decisión más adecuada en cada circunstancia.

La psicología aplicada es la disciplina más compleja de las que forman la PRL, porque aparte de estar participada por las condiciones, aspectos y circunstancias organizativas o del puesto de trabajo, se ve influida por otros elementos, variables y características personales y particulares del individuo, que hacen que un factor psicosocial pueda suponer un riesgo a un operario y no a su compañero. Por eso, es importante que las pymes dispongan de apoyo y de instrumentos que les permitan identificar, eliminar o en su defecto controlar los

factores psicosociales de riesgo inherente a la actividad empresarial.

Hay que señalar que esta materia va acompañada de cierta controversia en cuanto a los límites obligacionales en materia de prevención de riesgos laborales. En línea con el espíritu de la Ley 31/1995, el empresario ha de actuar evitando y controlando aquellos riesgos generados y producidos por sus decisiones. Pero hay otros factores psicosociales presentes en la empresa generados al margen de las decisiones y voluntad del empresario, como, por ejemplo, a resultas de la interacción entre compañeros y/o mandos, frustración por la sobre preparación de un trabajador para las tareas que desarrolla, una desgracia de un familiar que afecta anímicamente al operario, etc. Estos y otros ejemplos son situaciones que interesan al empresario, en tanto que afecta negativamente a la marcha de la empresa, pero estarían al margen de la PRL.

Pero hay quienes consideran que al haber un nexo laboral, tanto los riesgos inherentes como las circunstanciales son competencia de resolución por la empresa en aplicación del marco jurídico de la PRL, y que establece una obligación de resultado. Es decir, para un trabajador que padece una baja autoestima personal y profesional, derivada de una depresión, la empresa tiene más obligaciones que sus familiares y/o el Sistema Nacional de Salud, para que recupere su salud. Al empresario le interesa atajar todo aquello que amenace la buena marcha de su empresa, ya sea un riesgo psicosocial inherente o presente. Pero una cosa es que le preocupe y actúe en beneficio del trabajador y, por consiguiente, de la empresa, otra que esté obligado a preve-

nirlo y/o a corregirlo satisfactoriamente, so pena de sanción.

Por eso, es importante que se precisen estas y otras cuestiones a este respecto, para dotar de certeza jurídica a un ámbito un tanto confuso, y no se mezclen ámbitos cuyos efectos obligacionales para las empresas no tienen parangón en cuanto a las capacidades de identificación, de eliminación y de control.

R 2 Dado que los factores psicosociales están presentes en cualquier ámbito, lo que preocupa son aquellos factores que representan un riesgo. Por tanto, en primer lugar, habría que atender a los sectores y actividades donde aún no se haya realizado un buen trabajo de identificación de riesgos psicosociales inherentes. Y, en aquellos casos donde se desprenda la existencia de estos riesgos inherentes, actuar para su eliminación o en su defecto evaluarlos para su control o minimización.

De ahí la importancia de una campaña de sensibilización sobre el tema. Pero ha de ir acompañado, en primer lugar, de certeza jurídica sobre estos factores de riesgo (qué está bajo el paraguas de la PRL y qué no) y de instrumentos eficaces de identificación y para la adopción de medidas, en su caso.

En cuanto a los riesgos psicosociales presentes en el ámbito laboral, debiera de llamarse la atención sobre ello por parte de las Administraciones Públicas Central y Autonómicas, directamente a través del INSHT u otros organismos públicos territoriales análogos, o indirectamente, a través de actividades financiadas por la Fundación para la Prevención de Riesgos Laborales, con el fin de que se preste el apoyo preciso para

favorecer que situaciones de este tipo no se den o se corrijan.

R 3 Cada empresa, cada factor psicosocial, cada riesgo psicosocial, etc. configuran un universo de escenarios particulares, que no propicia el disponer de soluciones genéricas eficaces. No obstante, en cuanto a los riesgos psicosociales inherentes a la actividad, es importante que el empresario cuente con el conocimiento y/o apoyo solvente para identificarlos y actuar en consecuencia. Y, en la medida que suponga una actuación por parte de los trabajadores, estos colaboren y adopten las instrucciones debidas.

Respecto a los riesgos psicosociales presentes en la actividad, es importante tener las actitudes, aptitudes y medios adecuados para identificar aquello que distorsione la marcha de la empresa. Cada vez hay más empresas de cierto tamaño que desarrollan actividades para mejorar la implicación de los trabajadores, fomentando las relaciones interpersonales y aplicando planes de carrera para promocionar en la empresa, fomentan hábitos saludables y talleres de control de estrés, etc., y suponen beneficios para todos.

Estas actividades no siempre están al alcance de las pymes, pero algunas de ellas pueden llevarse a cabo a iniciativa o con apoyo de las Administraciones Públicas, como las campañas de sensibilización sobre este tema o la puesta a disposición de instrumentos que ayuden a las empresas a tomar la decisión más adecuada a sus necesidades. Estas y otras cuestiones se van a abordar en la próxima Estrategia Española de Seguridad y Salud en el Trabajo 2014-2020.



Ana Bermúdez Odriozola

Directora del Instituto Aragonés de Seguridad y Salud Laboral

R 1 Invertiré los términos de la pregunta o, lo que es lo mismo, ¿qué con-

secuencias tiene para la organización una eficaz prevención de riesgos psicosociales?

El estudio de los beneficios de la prevención psicosocial no puede ser acometido a través de métodos convencionales de análisis, por su especial aporte de

valores intangibles. Sí podemos afirmar que la intervención organizacional aporta beneficios tangibles, como son la reducción de incidentes, accidentes y enfermedades profesionales, reducción del absentismo, etc; y actúa como elemento base, puesto que previene e impide que puedan darse situaciones de daño laboral (acoso, burnout...).

Según un estudio elaborado por la administración holandesa, la intervención psicosocial en una empresa, al cabo de dos años, cuantificó un descenso del absentismo del 30% y un beneficio en la inversión de 1.5. Además, se valoraron de manera significativa, en la organización del trabajo, la mejora en la gestión de proyectos, en las demandas del puesto y en la definición de tareas, la mejora en la preparación activa del trabajo, en las relaciones con la dirección y en las relaciones entre compañeros.

Si nos referimos a los intangibles que genera la gestión del capital intelectual (humano, estructural y relacional), este constituye el principal activo de cualquier organización. Tales mejoras son de difícil evaluación en términos absolutos. Si bien es cierto que la inversión en intervención psicosocial genera motivación, implicación, complicidades, identificación con el proyecto, sentido del trabajo, apoyo de los superiores y de los compañeros, refuerzo, mejora de la comunicación, habilidades... es un proceso de participación que parte del compromiso y liderazgo de la dirección, con la necesaria implicación de los mandos intermedios y la participación de los trabajadores.

La intervención psicosocial es un factor clave de mejora y consolidación de la integración de la prevención, genera beneficios sociales, incrementa la productividad y la competitividad y, sobre todo, genera satisfacción en los trabajadores, creando vínculos con el proyecto colectivo, facilitando la construcción colectiva de los problemas y las soluciones. Además de reducir costes, conduce a la generación de valor y cultura preventiva.

La Comunidad Autónoma de Aragón puso en marcha una experiencia piloto sobre 25 empresas, para fomentar la intervención psicosocial. De las empresas visitadas, el 10 % tenían evaluación de riesgos psicosociales; esa cifra se invierte al final del proceso, siendo casi el 90 % las empresas que comienzan su intervención psicosocial. alguna de las conclusiones del programa es que la intervención psicosocial tiene efectos visibles, su eficacia aumenta con la suma de los efectivos implicados y la normalización e integración de los riesgos psicosociales es responsabilidad de todos los actores.

R 2 Hay una serie de sectores y actividades en los que se ha evidenciado que, por la peculiaridad de su trabajo, hay mayor probabilidad de la presencia de riesgos psicosociales.

Las fuentes de datos oficiales con las que contamos en la Administración laboral sobre la siniestralidad son las comunicaciones de los accidentes de trabajo y de las enfermedades profesionales. De estas últimas apenas se obtiene información relacionada con los factores psicosociales, ya que en el vigente cuadro de enfermedades profesionales, aprobado por el Real Decreto 1299/2006, no se contemplan como tales las debidas a riesgos psicosociales, debiendo ser calificadas como AT.

Respecto a los partes de **accidente con baja**, se comprueba que son escasos los códigos que pueden estar relacionados directamente con factores de riesgo psicosociales presentes en el accidente comunicado, estando incluidos en los apartados de *desviación, forma de contacto que provoca la lesión y descripción de la lesión*. Analizando dichas variables, se confirma que existen puestos de trabajo en determinadas actividades que presentan mayor incidencia, entre los que destacan los trabajadores de residencias de la tercera edad, empresas de seguridad, personal docente, policías municipales, conductores de autobuses urbanos, trabajo con disminuidos psíquicos, dependientes de comercio, en defi-

nitiva trabajadores del sector servicios y con atención al público, expuestos a presión en el trabajo.

A pesar de esta escasa presencia de factores psicosociales en el parte de AT, en la investigación de los producidos en 2013, realizada por los técnicos del Instituto Aragonés de Seguridad y Salud Laboral, se identifica que factores organizacionales/psicosociales están presentes en el 73 % de los accidentes, como una de las causas que ha permitido su materialización, cifras que coinciden con las facilitadas por el propio INSHT, con la siguiente distribución: Grupo 6. Organización del trabajo: 28 %, Grupo 7. Gestión de la prevención: 31 %, Grupo 8. Factores personales/individuales: 14 %.

A pesar de esos sectores más afectados, no hay que olvidar que en cualquier actividad y en cualquier empresa en particular, por deficiencias organizacionales relacionadas con la dirección, con mandos intermedios, por determinadas actitudes personales, monotonía de las tareas, trabajos en cadenas de montajes con ritmos inadecuados y dependientes, etc., se pueden generar situaciones proclives al riesgo, *sin olvidar los aspectos individuales del trabajador como personalidad, carácter, capacidad de adaptación, patologías previas predisponentes, etc., que pueden hacer que una persona o personas en un momento determinado y ante una situación desfavorable y de potencial riesgo puedan resultar especialmente sensibles.*

Consideramos que la atención a los factores psicosociales, desde los distintos actores implicados, hay que intentar presarla en cada una de las actuaciones que se realicen en cualquier sector y dentro de cualquier política. De esta manera se facilita la integración de la prevención al gestionarla de manera global, limitando la separación por especialidades a los casos en los que realmente sea necesaria por cuestión de operatividad y aporte ventajas evidentes, teniendo en cuenta, además, que las variables "salud" y "psicosocial" están presentes en cualquier condición.

R 3 Hay una serie de principios o medidas que consideramos claves:

- La intervención psicosocial es fundamental y hay que adaptarla a la organización. Cada organización requiere el diseño de una intervención única con unas estrategias específicas adaptadas a los resultados de su evaluación de riesgos psicosociales, aplicando estrategias sensibles al contexto y de calidad.
- Integrar la actuación sobre los riesgos psicosociales en las políticas generales de prevención de la organización para que las estrategias de intervención que se deriven no sean sólo actuaciones puntuales y aisladas.
- Evaluación de las necesidades formativas de cada organización y sus grupos de interés. Realización de programas específicos y a medida de desarrollo personal y profesional, y

posterior evaluación de resultados de dicha formación.

- Planificación de plantillas, considerando las necesidades de conciliación de la vida personal-laboral mediante estrategias, como el establecimiento de horarios flexibles.
- Organización del trabajo: rediseño del puesto (reducción de la sobrecarga, mejora de la comunicación y desarrollo de destrezas).
- Comunicación e información clara y comprensible para todos y en todas las direcciones, comprobando posteriormente su eficacia.
- Participación activa de todos los grupos objetivos basada en la comunicación bidireccional. Al compartir información, cada grupo plantea las estrategias de mejora organizacional que están bajo su control, ge-

nerando así más motivación para el cambio.

- Implicación de toda la organización, dirección y trabajadores, para garantizar el pleno compromiso, empezando por los líderes.
- Desarrollar protocolos para gestionar los conflictos y para la prevención de la violencia en el trabajo.

Para facilitar esta tarea el empresario cuenta con la ayuda interna por parte de la representación especializada de los trabajadores y, en su caso, de los técnicos de prevención, que también pueden ser externos, tanto del servicio de prevención como de la mutua. Asimismo, la Administración actúa, con el objeto de mejorar las condiciones de trabajo, directamente en las empresas o sobre los otros actores, a través de la programación y ejecución de diversas actuaciones y programas, tanto de información, sensibilización y apoyo, como de seguimiento y control.



Mª Dolores Limón Tamés

Directora del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo

R 1 La gestión de la prevención de riesgos laborales debe abordar la protección de la salud en toda su amplitud y cualquier actuación que no garantice la seguridad y la salud en su conjunto siempre tendrá unas consecuencias negativas para las personas que trabajan, para las empresas u organizaciones para las que trabajan y para la sociedad en general.

Con relación al tema específico vinculado con los riesgos psicosociales, es significativo el dato de la encuesta de opinión realizada por la EU-OSHA, que pone de manifiesto que más de la mitad de las personas que trabajan consideran que el estrés laboral es común en su

lugar de trabajo, ocupando el segundo lugar en los problemas de salud relacionados con el trabajo más frecuentemente denunciado en Europa.

Se trata por lo tanto de un problema que, dada su magnitud, cada día cobra mayor importancia. Una ineficaz gestión de los riesgos psicosociales incide directamente en una ineficiencia operativa, con la consecuente pérdida de competitividad y la generación de sufrimiento entre el personal, originados por el mal clima laboral y la menor implicación de los trabajadores por falta de motivación. Esto conlleva, además de una mala imagen, la falta de desarrollo de la organización con una merma en la productividad individual de la persona que afecta a la producción global de la empresa y ocasiona mayores costes económicos y sociales no sólo para la propia organización sino para la sociedad en general.

La gestión ineficaz de los riesgos psicosociales presenta unos efectos sobre la salud de la persona que se suelen manifestar como trastornos musculoesqueléticos, problemas cardiovasculares, problemas psicosomáticos o mentales y el consumo de sustancias; sin embargo, las consecuencias negativas no sólo afectan a la salud física y mental de los trabajadores sino al mismo funcionamiento de la organización y la empresa al aumentar la insatisfacción laboral, la falta de implicación en los objetivos y proyectos de la empresa así como un deterioro del clima laboral. Además, la pérdida de tiempo de trabajo como consecuencia de una incorrecta gestión de los riesgos psicosociales se manifiesta por la necesidad de una mayor rotación de puestos de trabajo, un aumento del absentismo, bajas laborales con periodos de duración prolongados y accidentes de trabajo, lo que unido a la pérdida de materiales, supone unos costes económicos para las empresas que hacen que estas pierdan competitividad

R 2 Los riesgos psicosociales y el estrés tienen una vinculación directa con la organización y la carga de trabajo por lo tanto puede afectar a cualquier tipo de sector o actividad siempre que ambos aspectos, en los cuales pueda tener intervención la empresa, no se aborden de forma correcta.

El sistema globalizado, junto a los avances de la ciencia y de la técnica, unido a la pronta respuesta por las exigencias de los clientes, obliga a las empresas a estar en alerta permanente con el fin de ser competitivas. La respuesta a estas necesidades supone un mayor esfuerzo en la formación, actualización y puesta al día permanente, lo que acrecienta la carga de trabajo tanto física como mental de

dicho personal y hace que determinados colectivos precisen una atención especial al ser más vulnerables. Entre estos colectivos se debe prestar atención especial: a los emigrantes, que se deben enfrentar a los cambios socio-laborales; a las personas mayores al tener que adecuar su capacitación a las nuevas técnicas y sobre todo a los avances constantes en las tecnologías de la información y la comunicación; y a los jóvenes.

Por otra parte, determinados sectores de actividad, donde la organización del trabajo viene en función de la respuesta a las necesidades puntuales en tiempo y plazo, presentan como dificultad el hecho de no tener estructuras organizativas variables a medida en función de las necesidades lo que puede generar una carga tanto física como mental. Esta situación se suele presentar de forma frecuente en el sector sanitario y en aquellos sectores que ofrecen una atención directa al público; por otros motivos, al sector educativo también se le debe prestar atención prioritaria en la gestión de los riesgos psicosociales, en especial en aquellos centros cuya ubicación geográfica afecta a zonas marginales.

En relación con el tamaño de la empresa y debido a las características organizativas con que cuentan, deben tener un tratamiento prioritario las pequeñas y medianas empresas, máxime en aquellos casos en que además la actividad o el sector al que pertenecen se encuentren encuadrados y tengan colectivos de los indicados anteriormente como especialmente vulnerables.

R 3 Los riesgos psicosociales son más difíciles de abordar y así lo recoge la encuesta ESENER que indica que en torno

a la mitad de los trabajadores considera los riesgos psicosociales más difíciles de abordar que los riesgos "tradicionales" o más evidentes para la salud y la seguridad en el trabajo.

A pesar de la particularidad que representa el abordaje de los riesgos psicosociales, con la adopción de un enfoque adecuado pueden prevenirse y gestionarse de modo satisfactorio sea cual sea el tamaño o el tipo de empresa.

Es importante la sensibilización y el aporte de información sobre la prevención de los riesgos psicosociales y su gestión. Las etapas para abordar los riesgos psicosociales deben ser las mismas que las que se realizan para cualquier otro riesgo: identificación, estimación y valoración; a la luz de los resultados obtenidos se podrán determinar las actuaciones que se precisan con el fin de eliminarlos, controlarlos o minimizarlos. Para poder seguir de forma correcta estas etapas el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo ofrece diverso material, destacando un método de evaluación de factores psicosociales en forma de aplicación informática, recientemente actualizado, que posee una gran aceptación, así como un portal web específico sobre Psicología del Trabajo. Por lo general, las actuaciones que se necesitan para su control afectan a las políticas de recursos humanos, al diseño de puestos de trabajo, la formación específica e información y una buena comunicación. Todo ello permite que se fomente una mayor autonomía y participación en la toma de decisiones. Como complemento a todas estas actuaciones y con el fin de saber el grado de eficacia de las mismas se precisa una adecuada vigilancia de la salud en lo que respecta a estos riesgos.