

Buenas prácticas en riesgos psicosociales

.....



Buenas prácticas en riesgos psicosociales

.....



Primera edición: diciembre de 2017

Edita: CCOO de Madrid

Elabora: Secretaría de Salud laboral de CCOO de Madrid

Depósito legal: M-35728-2017

El Instituto Regional de Seguridad y Salud en el Trabajo colabora en esta publicación en el marco del V Plan Director en Prevención de Riesgos Laborales de la Comunidad de Madrid (2017-2020) y no se hace responsable de los contenidos de la misma ni de las valoraciones e interpretaciones de sus autores. La obra recoge exclusivamente la opinión de su autor como manifestación de su derecho de libertad de expresión.

V Plan Director en Prevención de Riesgos Laborales de la Comunidad de Madrid (2017-2020)



Índice

Presentación.....	5
Introducción	7
1. Los riesgos psicosociales	9
2. Los riesgos psicosociales desde el punto de vista científico	11
3. Incidencia de los riesgos psicosociales.....	15
4. Estrés y riesgos psicosociales.....	19
5. La evaluación de riesgos psicosociales.....	21
Obligatoriedad.....	21
6. Nuestra propuesta de evaluación psicosocial: ISTAS 21	25
7. Estrategia sindical	27
8. Casos de buenas prácticas.....	29
Caso 1. Riesgos psicosociales en una empresa de venta y reparación de automóviles... 30	
Caso 2. Riesgos psicosociales en un hotel	32
Caso 3. Riesgos psicosociales en una superficie comercial	35
Caso 4. Riesgos psicosociales en una empresa de asistencia social	36
Caso 5. Riesgos psicosociales en una empresa de limpieza	37
Caso 6. Riesgos psicosociales en una empresa de logística, transporte y mensajería	39
Caso 7. Riesgos psicosociales en una residencia de mayores.....	40
Caso 8. Riesgos psicosociales en una lavandería.....	42
Caso 9. Riesgos psicosociales en una cadena de cafeterías.....	44
Caso 10. Riesgos psicosociales en una empresa de telemarketing	46
Caso 11. Riesgos psicosociales en una editorial	48
Caso 12. Riesgos psicosociales en una empresa textil	49



Presentación

En la actualidad, los riesgos psicosociales se han convertido en una preocupación a nivel mundial, afectando a diferentes sectores y tipos de actividad ya sea de carácter industrial o de servicios. Todas las empresas de cualquier tamaño y condición son susceptibles de tener factores de riesgo ligados a su forma y modo de organizar el trabajo y al entorno en el que lo desarrollan, y por tanto producir consecuencias en términos de salud de sus trabajadores y trabajadoras.

Los organismos internacionales más prestigiosos en materia de salud laboral vienen insistiendo desde principios del siglo XXI en la necesidad de adoptar nuevos enfoques en materia de prevención de riesgos laborales y atender a los riesgos “emergentes”, situando como principal problema de la salud laboral la incidencia y la frecuencia de los riesgos psicosociales.

España se caracteriza por una elevada exposición a riesgos psicosociales, que además se ha visto aumentada tras la crisis económica iniciada en 2008 y que está claramente relacionada con el deterioro del mercado de trabajo y los recortes de personal que está suponiendo un aumento e intensificación de los ritmos y cargas de trabajo, una exigencia elevada de disponibilidad, una alta inseguridad en el trabajo y un bajo apoyo social.

Pero además, el actual modelo de relaciones laborales choca frontalmente con el objetivo de proteger la salud de la población trabajadora, máxime si hablamos de factores de riesgo tan incomprendidos como los psicosociales.

A pesar de que hay evidencias de su asociación con problemas de salud como trastornos de salud mental, patologías musculoesqueléticas o enfermedades cardiovasculares, su prevención queda habitualmente en un segundo término.

En CCOO tenemos como objetivo conseguir una organización del trabajo más saludable, justa y democrática, a través de la intervención frente a los riesgos psicosociales, y en este sentido nuestros retos son muy claros: en primer lugar abordar estos riesgos en todas las empresas, comenzando por exigir su evaluación, pero también hacer visibles las desigualdades en la exposición a estos riesgos (analizando los riesgos por puesto de trabajo, sexo, tipo de contrato...), y todo ello a través de una participación activa de los trabajadores/as y sus representantes porque además de ser un imperativo legal, es una necesidad y una garantía de eficacia.

De ahí que nuestra propuesta para la evaluación e intervención en riesgos psicosociales sea el método CoPsoQ-ISTAS 21, ya que se trata de una metodología válida y fiable que cumple todos los requisitos científicos y centra todo el proceso preventivo en la participación de los trabajadores, pero también de sus representantes y de los representantes de la dirección.

Pero la realidad dista mucho de estos objetivos, en nuestra experiencia comprobamos diariamente como los riesgos psicosociales no son identificados ni evaluados; en aquellas empresas



Comisiones Obreras de Madrid

en las que se han evaluado los riesgos psicosociales, muchas veces tras una acción sindical intensa, no hay intervención preventiva posterior y en los pocos casos en los que se interviene, podemos afirmar que no es habitual combatir los riesgos psicosociales en origen, es decir, desarrollar medidas preventivas que impliquen cambios en la organización del trabajo.

Por parte de los empresarios existe mucha resistencia para abordar los riesgos psicosociales porque le disputamos algo que ellos consideran "solo suyo", que es como organizan el trabajo en sus empresas; los técnicos utilizan continuas excusas como que son riesgos muy complicados de evaluar e intervenir o que son fruto de las características de los individuos y de su personalidad, y la consecuencia práctica es que no se abordan y cuando se hace se centran habitualmente en los individuos y no en la organización.

Y, como en otros ámbitos de la prevención, una vez más somos conscientes del relevante papel que tiene la representación legal de los trabajadores en la defensa de la salud, porque como siempre teorizamos en CCOO, la prevención depende más de la capacidad sindical y de la acción colectiva organizada que de las posibilidades técnicas.

Y esto es lo que os presentamos en esta guía, los casos expuestos son solo un pequeño reflejo de cómo los delegados y delegadas de prevención, en este caso de CCOO, son capaces de impulsar la intervención frente a los riesgos psicosociales en las empresas, siempre con el asesoramiento y apoyo de los técnicos y técnicas de la Secretaría de Salud Laboral, a los que desde aquí quiero agradecer su dedicación y su compromiso con el trabajo de la secretaría.

Por último, quiero aprovechar la ocasión para felicitar a todos los delegados y delegadas de prevención que, como los que aparecen en esta guía, trabajan de forma incansable para que las condiciones de trabajo en general y las relativas a su organización en particular, sean mejores, más justas y democráticas. Esta guía se enmarca dentro de las actuaciones que desde CCOO de Madrid realizamos en el marco del V Plan Director en Prevención de Riesgos Laborales.

Carmen Mancheño Potenciano

Secretaria de Salud Laboral de CCOO de Madrid

Buenas prácticas en riesgos psicosociales

Introducción

En el mundo del trabajo actual cada vez es más frecuente encontrar trabajadores y trabajadoras sometidos a una serie de riesgos que no se materializan solamente en forma de daños físicos, sino que se dirigen sobre todo al ámbito psíquico de su salud. ¿Quién no ha oído hablar de mobbing, estrés o burnout?

Desde el ámbito empresarial estos problemas no se niegan, pero tampoco se admite que en su inmensa mayoría son producidos por circunstancias relacionadas con el trabajo, por el contrario alega que las causas suelen centrarse en las características personales de los trabajadores. Pero la realidad es que estos problemas no se deben a trabajadores y trabajadoras con ciertas características de personalidad, sino a unas condiciones de trabajo inaceptables, con ritmos muy altos, con estilos de liderazgo inadecuados, con exigencias demasiado altas...

Desde estas mismas instancias también se afirma que los riesgos psicosociales son poco conocidos, demasiado ambiguos y subjetivos, y que ello dificulta la intervención sobre los mismos. Nada más lejos de la realidad, sin perjuicio de que se siga avanzando en su conocimiento -como en cualquier otro ámbito de la ciencia-, sabemos lo suficiente sobre el origen y las consecuencias de estos riesgos como para identificarlos, evaluarlos y atajarlos.

Son, precisamente, todas estas peculiaridades propias de los riesgos psicosociales las que nos impulsan a realizar esta guía. El objetivo es que los delegados y delegadas de prevención cuenten con ejemplos de buenas prácticas como una primera herramienta básica que les permita un acercamiento a este tipo de riesgos a través del conocimiento de otras experiencias.



1. Los riesgos psicosociales

Los riesgos psicosociales y sus consecuencias sobre la salud están cobrando, sobre todo en los últimos años, una relevancia excepcional en el ámbito laboral. En la actualidad no cabe ninguna duda de que los factores psicosociales tienen una estrecha relación con la organización del trabajo. Tampoco hay duda de que una deficiente organización del trabajo tiene efectos negativos directos sobre la salud de los trabajadores en forma de depresión, ansiedad, problemas del sueño, desarreglos digestivos, fatiga..., etcétera.

No son únicamente los elementos tangibles, como por ejemplo los equipos de trabajo y las sustancias químicas, físicas o biológicas las que causan problemas en el lugar de trabajo: las cuestiones intangibles como la duración de la jornada laboral, su distribución, el ritmo, cómo se adecúan a las necesidades del trabajo, la formación, la información y otras formas de apoyo, la cohesión entre trabajadores/as, la dignidad, etc., también juegan un papel importante.

De igual forma, la relación entre la organización del trabajo y la salud no es tan visible como la que existe con otros factores de riesgo inherentes a maquinarias, lugares de trabajo, agentes químicos, físicos o biológicos; además, con respecto a las consecuencias de los riesgos psicosociales sobre la salud, desde instancias empresariales se tiende a considerar los daños a la salud como un problema individual (basado en la personalidad de los individuos) y no como un problema que tiene su origen en la organización del trabajo.

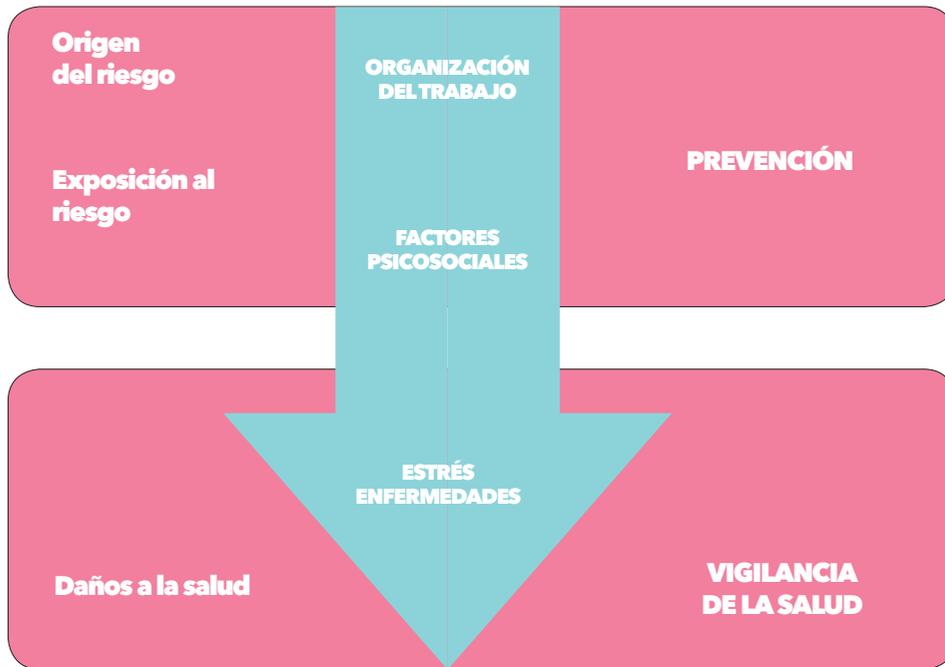
Pero en la actualidad tenemos evidencias científicas más que suficientes que demuestran que la interacción entre las oportunidades y demandas ambientales, y las necesidades, habilidades y expectativas individuales pueden provocar daños a la salud, dependiendo de la intensidad, frecuencia y duración de la exposición al riesgo.

Los riesgos psicosociales son condiciones de trabajo derivadas de la organización del trabajo, de las que tenemos estudios científicos suficientes que demuestran que perjudican la salud de los trabajadores.

En términos de prevención de riesgos laborales, los **factores psicosociales** representan la exposición (lo que habrá que localizar, identificar y medir), la organización del trabajo será el origen de ésta (sobre ella habrá que actuar para eliminar, reducir o controlar estas exposiciones), y el estrés el precursor del efecto (enfermedad o trastorno que pueda producirse y se pretenda evitar).



Comisiones Obreras de Madrid



Los estudios demuestran que existen cinco grandes grupos de riesgos psicosociales:

- ▶ El **exceso de exigencias psicológicas en el trabajo**, cuando hay que trabajar rápido o de forma irregular, cuando el trabajo requiere que escondamos los sentimientos, callarse la opinión, tomar decisiones difíciles y de forma rápida.
- ▶ La **falta de influencia y de desarrollo en el trabajo**, cuando no tenemos margen de autonomía en la forma de realizar nuestras tareas; cuando el trabajo no da posibilidades para aplicar nuestras habilidades y conocimientos o carece de sentido para nosotros; cuando no podemos adaptar el horario a las necesidades familiares o no podemos decidir cuando se hace un descanso.
- ▶ La **falta de apoyo social y calidad de liderazgo**, cuando hay que trabajar aislado, sin apoyo de los superiores o compañeros, con las tareas mal definidas o sin la información adecuada y a tiempo.
- ▶ Las **escasas compensaciones del trabajo**, cuando se falta al respeto, se provoca la inseguridad contractual, se dan cambios de puesto o servicio en contra de nuestra voluntad, se da un trato injusto, o no se reconoce el trabajo, el salario es muy bajo, etc.
- ▶ La **doble presencia**. Las mujeres siguen realizando y responsabilizándose de la gran parte, si no de todo, el trabajo doméstico y familiar. Ello implica una doble carga de trabajo si lo comparamos con los hombres.



2. Los riesgos psicosociales desde el punto de vista científico

Los factores de riesgos psicosociales han sido definidos por la Organización Internacional del Trabajo (1986) como “las interacciones entre el contenido, la organización y la gestión del trabajo y las condiciones ambientales, por un lado, y las funciones y necesidades de los trabajadores, por otro. Estas interacciones podrían ejercer una influencia nociva en la salud de los trabajadores y trabajadoras a través de sus percepciones y experiencias”.

Para la prevención de riesgos laborales un factor de riesgo laboral es “todo objeto, sustancia, forma de energía o característica de la organización del trabajo que puede contribuir a provocar un accidente de trabajo, agravar las consecuencias del mismo, o provocar, aún a largo plazo, daños a la salud de los trabajadores”. Esta definición guarda una estrecha relación con el concepto de condiciones de trabajo de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL)¹ y que incluye de forma inequívoca la organización del trabajo como posible causa de daños a la salud que deben ser evitados.

Además de distinta naturaleza y mecanismos de acción, las exposiciones a los factores de riesgo tienen, en la práctica, diversos orígenes, hecho de extraordinaria importancia en la prevención. El origen de las exposiciones a los factores psicosociales debemos buscarlo entre los contenidos y la organización del trabajo. Así, para descubrir las relaciones entre la salud y los factores psicosociales deberemos centrarnos más en los contenidos específicos de las actividades y tareas y sus condiciones de realización (exigencias psicológicas que comportan, margen de autonomía que permiten, relaciones sociales que condicionan, compensaciones que ofrecen a cambio, posibilidades de aprendizaje y de desarrollo de habilidades que propician, perspectivas de promoción, estabilidad del empleo...) que en las propias actividades y tareas en sí mismas. Así pues, para la psicología es importante cómo se hacen las cosas y no solamente qué cosas se hacen.

Recientemente, se ha definido el ambiente psicosocial como el abanico socioestructural de oportunidades disponibles para la persona, para que ésta pueda satisfacer sus necesidades de bienestar, productividad y autoexperiencia positiva. Dos cuestiones de esta autoexperiencia aparecen como fundamentales para el bienestar y la salud de las personas: la autoestima y la autoeficacia.

Un ambiente psicosocial que promueve la autoeficacia capacita a las personas para ejercer sus habilidades y para experimentar control. Un ambiente psicosocial que promueva la autoestima capacita a las personas para interactuar con las demás y para recibir el refuerzo adecuado y así realizar bien sus tareas, lo que también beneficia la salud y el bienestar. Situaciones con-

¹ Ley 31/1995 de 8 de Noviembre de Prevención de Riesgos Laborales.



Comisiones Obreras de Madrid

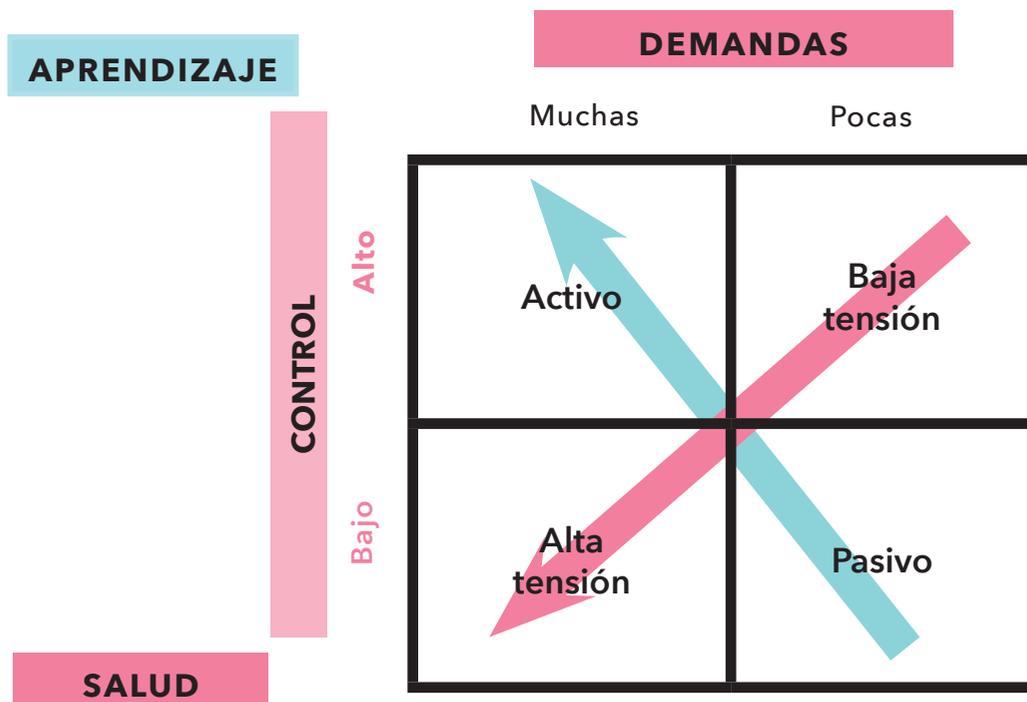
trarias, limitadoras de la autoeficiencia y la autoestima, producen efectos negativos en la salud y el bienestar.

Los factores (de riesgo laboral) psicosociales son pues factores de riesgo (causas de enfermedad) laborales (que se relacionan con las condiciones de trabajo y, fundamentalmente, con su organización) que actúan fundamentalmente a través de procesos psicológicos a los que también denominamos estrés.

Se han formulado multitud de modelos teóricos sobre factores psicosociales y de salud en el ámbito laboral. De entre todos, únicamente el modelo conocido como "demanda control-apoyo social", formulado por Karasek y Johnson, y el modelo "esfuerzo-recompensa" formulado por Siegrist, han logrado demostrar con estudios entre la población trabajadora aquello que teorizan.

En este modelo, lo que se llama "control" se refiere a tener autonomía en el trabajo y la oportunidad de desarrollar las propias habilidades. Las exigencias psicológicas se refieren a la cantidad de trabajo, con relación al tiempo disponible para hacerlo.

Modelo demanda-control R Karaset, T. Theorell



Buenas prácticas en riesgos psicosociales



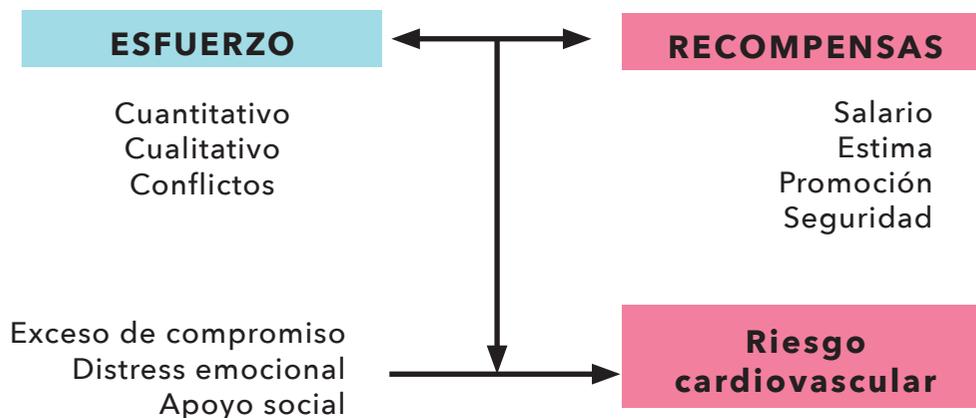
El modelo define cuatro grandes grupos de ocupaciones que podemos apreciar en el esquema anterior.

Según este modelo, la situación más negativa para la salud se caracteriza por unas altas exigencias psicológicas y un bajo control (alta tensión).

Johnson y Hall introdujeron el apoyo social como tercera dimensión. El apoyo de los superiores y compañeros en el trabajo actuaría como modificador del efecto de la alta tensión, de tal forma que el riesgo de alta tensión aumentaría en situación de bajo apoyo social.

El modelo esfuerzo-recompensa explica el estrés laboral y sus efectos sobre la salud en función de las posibilidades que tienen las personas de gobernar su propio futuro o, dicho de otra forma, las recompensas a largo plazo. La falta de recompensas en este modelo se refiere a la amenaza de despido y paro, la precariedad en el empleo, las degradaciones de categoría, la falta de expectativas de promoción, etc.

Modelo esfuerzo-recompensa J. Siegrist



Según esto, los riesgos psicosociales pueden estar presentes en la práctica totalidad de las ocupaciones, en las que se somete al individuo a unas demandas a las que no puede ajustarse. Por lo tanto, los riesgos psicosociales tienen su origen en la organización del trabajo y no en las personalidades individuales de los sujetos afectados, por lo que las actuaciones deben dirigirse hacia su origen, es decir hacia aquellos elementos de las condiciones de trabajo y de su organización, perjudiciales para la salud.



Comisiones Obreras de Madrid

En definitiva, desde los años sesenta, las investigaciones sobre estos factores han demostrado que el exceso de exigencias psicológicas, la falta de influencia y de desarrollo en el trabajo, la falta de apoyo social y calidad de liderazgo y las escasas compensaciones pueden ser nocivas para la salud, independientemente de la personalidad de los trabajadores/as o de sus circunstancias personales o familiares.



3. Incidencia de los riesgos psicosociales

La Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo de 2015 6ª EWCS-España publicada por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo pone de manifiesto como, en nuestro país, se está incrementando la incidencia de los riesgos psicosociales entre los trabajadores y trabajadoras.

Según esta encuesta, el 33 por ciento de los ocupados debe trabajar siempre o casi siempre a gran velocidad y el 35 por ciento está sometido a plazos muy ajustados y más de una cuarta parte deben hacer frente a ambas exigencias a la vez (26 por ciento). Este grupo de trabajadores que acumula las dos exigencias manifiesta, en mucha mayor proporción que el resto, que nunca o raramente tienen tiempo suficiente para hacer su trabajo. Es destacable que la exposición a estos dos indicadores que muestra la intensidad del trabajo ha crecido a lo largo de los 10 años que van de 2005 a 2015.

Por lo que respecta a poder tomar un descanso cuando se necesita, tres de cada diez trabajadores no pueden permitírselo.

Además, el 39 por ciento de los trabajadores manifiesta que “siempre” o “casi siempre” se sienten exhaustos cuando finaliza la jornada laboral.

Para más de la mitad de los trabajadores, su trabajo implica tratar directamente con personas, estando las mujeres particularmente afectadas debido al tipo de empleos que ocupan. Es una proporción creciente, como también lo es la de tratar con clientes enfadados (21 por ciento), lo que supone una exposición a elevadas exigencias emocionales.

Conviene destacar que entre 2010 y 2015 se ha incrementado el porcentaje de trabajadores cuyo ritmo está determinado por el cumplimiento de “objetivos de producción o rendimiento”, pasando del 24 por ciento al 40 por ciento.

El determinante del ritmo de trabajo más frecuente es el que se deriva de “demandas directas de personas como clientes, pasajeros, alumnos, pacientes, etc.” (69 por ciento). La dependencia del ritmo de trabajo de factores externos hace que la probabilidad de tener que interrumpir la tarea que se está haciendo para realizar otra no prevista sea mayor. Esta circunstancia se da, con bastante frecuencia, entre casi un tercio de los ocupados.

La realización de tareas breves y repetitivas de menos de 1 minuto afecta al 42 por ciento de los trabajadores, y de menos de 10 minutos, a la mitad de los trabajadores (52 por ciento).

La rotación entre tareas es una práctica organizativa que afecta al 43 por ciento de los asalariados de empresas de 10 o más empleados. Aún más son los asalariados de este tamaño de plantilla que trabajan en el seno de equipos o grupos de trabajo, el 62 por ciento. Sólo un 8 por ciento trabaja en equipos dotados de un alto grado de autonomía que permite a sus miembros decidir sobre la distribución de tareas, horario y dirección.



Comisiones Obreras de Madrid

Por otro lado, el informe sobre “Exposición a Riesgos Psicosociales en el Trabajo y Desigualdades Sociales entre la Población Asalariada en España” del Instituto Sindical de Trabajo Ambiente y Salud (ISTAS) de CCOO² describe cuáles son las exposiciones a riesgos psicosociales más frecuentes en el trabajo en España y las desigualdades de exposición entre la población trabajadora.

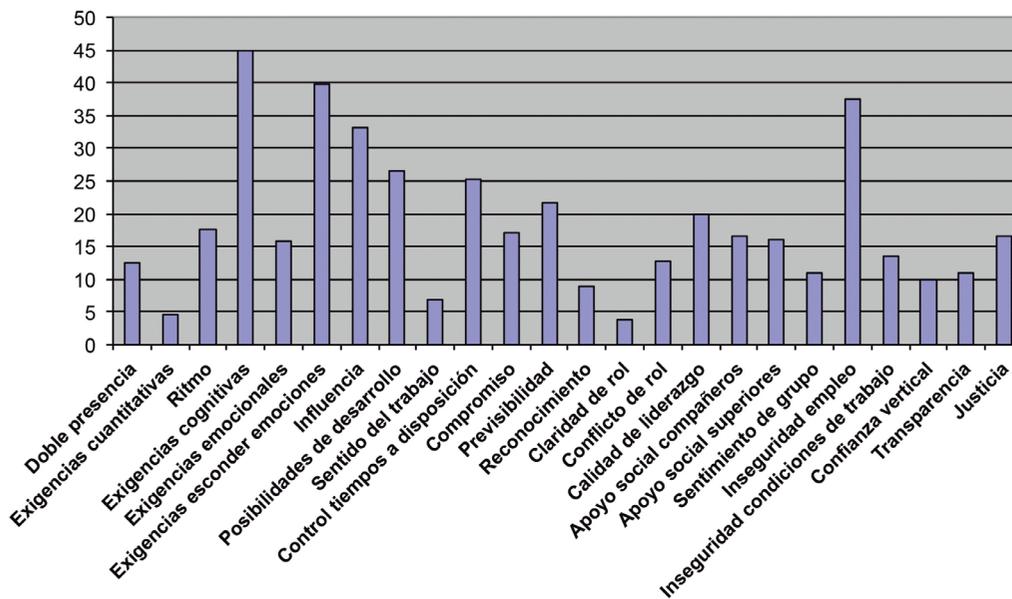
Entre los datos más significativos de este informe podemos citar:

- ▶ La prevalencia de exposición a las bajas exigencias cognitivas es del 44,9 por ciento de trabajadores y trabajadoras y sitúa que el trabajo, tal y como está organizado, no requiere manejar conocimientos.
- ▶ La frecuencia de exposición a la baja influencia es del 33,1 por ciento de la población asalariada, y plantea el poco margen de decisión que da la empresa al trabajador en la realización del trabajo.
- ▶ Las bajas posibilidades de desarrollo son un riesgo para un 26,6 por ciento de los y las asalariadas; es decir, las empresas configuran tareas que no requieren iniciativa, lo que conlleva dificultades para poner en práctica conocimientos y habilidades, y adquirir otros nuevos.
- ▶ La inseguridad sobre el empleo, es decir, la preocupación por el futuro del empleo es un riesgo para la salud entre una parte muy importante de la población asalariada en España (38 por ciento).
- ▶ Las exigencias de esconder emociones (demandas para mantener una apariencia neutral, independientemente del comportamiento de usuarios, clientes, superiores, compañeros o proveedores) afectan a un 39,9 por ciento de la población asalariada en España.
- ▶ La calidad de liderazgo, que se refiere a la calidad de la gestión de equipos humanos que realizan los mandos inmediatos, es un riesgo para el 19,8 por ciento de trabajadores y trabajadoras.
- ▶ La falta de previsibilidad tiene el mismo origen y afecta a un 21,8 por ciento de la población asalariada, es decir, no se da a los trabajadores información sobre cambios y decisiones importantes de la empresa y de su trabajo (futuras reestructuraciones, nuevas tecnologías, tareas y métodos y otros asuntos parecidos).

² Estudio de riesgos psicosociales de 2010 promovido por ISTAS-CCOO con una muestra representativa de la población trabajadora por cuenta ajena española.



Gráfico1. Prevalencia de la exposición a riesgos psicosociales en el trabajo para toda la población asalariada en España 2010



Si comparamos los resultados de la encuesta realizada por ISTAS en el año 2010 con la realizada en 2005 podemos observar cómo la crisis económica iniciada en 2008 ha modificado las condiciones de trabajo provocando un aumento sustancial de las exposiciones a los riesgos psicosociales así como de las desigualdades en el conjunto de la población asalariada española³.

³ Por Experiencia nº 62 Octubre 2013. La crisis aumenta la exposición a riesgos psicosociales entre la población asalariada en España.



4. Estrés y riesgos psicosociales

El estrés laboral no está definido desde el punto de vista jurídico, por lo que sin ninguna duda la mejor arma para combatirlo sigue siendo la prevención de los riesgos psicosociales, fundamentalmente en lo relativo a todos los aspectos vinculados con la organización del trabajo como elementos causantes de su aparición.

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

Según la Comisión Europea, el estrés en el trabajo es un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación.

Los trastornos asociados al estrés laboral incluyen un amplio abanico y van desde los situados en la esfera psicosocial a corto plazo (ansiedad, depresión, trastornos psicosomáticos) hasta los de la esfera biológica a más largo plazo (infartos, úlceras de estómago o dolor de espalda). Se ha sugerido que el estrés podría afectar todas las condiciones de salud física y mental, aportando diferentes investigaciones evidencias de la relación entre estrés y trastornos de salud diversos como enfermedades cardiovasculares, respiratorias, trastornos de base inmunitaria, gastrointestinales, dermatológicos, endocrinológicos, trastornos mucuoesqueléticos, trastornos menores de salud mental, conductas sociales relacionadas con la salud y absentismo laboral.



5. La evaluación de riesgos psicosociales

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

Obligatoriedad

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

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

Estos derechos fundamentales reconocidos por la Constitución, junto con algunos derechos laborales básicos que los complementan, como son los derechos a la dignidad, a la no discriminación, a la promoción y formación profesional, a la intimidad y a la participación, se están revelando de gran utilidad para luchar contra los riesgos psicosociales, al menos en los casos más dramáticos.

La aprobación de la LPRL supuso que, por primera vez en nuestro Ordenamiento Jurídico, esta materia alcanzara la importancia que tiene desde el punto de vista normativo, al adquirir el rango de ley. Hasta entonces la seguridad e higiene en el trabajo había sido regulada por reglamentos.

La LPRL impulsó una importante innovación en el panorama normativo español al pretender cubrir no solo un vacío de regulación, sino también ordenar un material normativo que necesitaba ser urgentemente actualizado y sistematizado. La tutela de la salud de los trabajadores y trabajadoras prevista en nuestro ordenamiento jurídico se extiende a patologías de carácter psíquico, puesto que el concepto de salud comprende el bienestar psíquico y mental, como subraya la Propia General de Sanidad⁴ cuando habla de la protección integral de la salud de los trabajadores/as.

Tradicionalmente la legislación de seguridad y salud se ha mostrado bastante insensible hacia la salud psíquica de los trabajadores y trabajadoras, pero hay signos evidentes de cambios en los

⁴ Ley 14/1986 de 25 de Abril, General de Sanidad.



Comisiones Obreras de Madrid

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

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

En el artículo 4 de la LPRL se establece que *“se entenderá como riesgo laboral la posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño derivado del trabajo”*. De la misma manera también señala la Ley *“que se considerarán como daños derivados del trabajo las enfermedades patológicas o lesiones sufridas con motivo u ocasión del trabajo”*.

La Ley también define como condición de trabajo *“cualquier característica del mismo que pueda tener una influencia significativa en la generación del riesgo para la seguridad y salud del trabajador”*. Quedan específicamente incluidas en esta definición *“todas aquellas características del trabajo, incluidas las relativas a su organización y ordenación, que influyan en la magnitud de los riesgos a que está expuesto el trabajador”*.

En el artículo 14 se recoge el derecho a la protección frente a los riesgos laborales, siendo en el apartado 2 de este artículo donde se establece que en cumplimiento del deber de protección, el empresario deberá garantizar la seguridad y salud de los trabajadores/as a su servicio en todos los aspectos relacionados con el trabajo.

Obviamente, los principios de la acción preventiva enunciados en el artículo 15 son aplicables, no solo a los riesgos higiénicos, ergonómicos o de seguridad, sino también a los psicosociales. En este sentido, el artículo 15.1. d) y g) de la LPRL justifica la obligatoriedad de la evaluación de riesgos psicosociales, al marcar las pautas aplicables en todos los casos.

d) Adaptar el trabajo a la persona, en particular lo que respecta a la concepción de los puestos, así como a la elección de los equipos de trabajo y de producción con miras, en particular a atenuar el trabajo monótono y repetitivo y a reducir los efectos del mismo sobre la salud.

g) Planificar la prevención buscando un conjunto coherente que integre en ella la técnica, la organización del trabajo, las condiciones de trabajo, las relaciones sociales, y la influencia de los factores ambientales en el trabajo.

Hay que señalar también el reconocimiento que el Reglamento de los Servicios de Prevención (RSP)⁵ hace de la psicología, como una disciplina preventiva, al plantear la existencia de ex-

⁵ Real Decreto 39/1997 de 17 de Enero por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención.



pertos en dicha especialidad como recurso humano obligatorio en los servicios de prevención, a fin de desarrollar adecuadamente la actividad preventiva.

El tratamiento que se hace de estos riesgos en nuestra legislación, al igual que en otras legislaciones europeas, suele solaparse con el tratamiento tradicional dado a los derechos de los trabajadores en la legislación laboral. En este sentido, tanto el Estatuto de los Trabajadores (ET)⁶ como el Estatuto de Función Pública (EFP)⁷ reconocen una serie de derechos relacionados con la protección de la dignidad, el derecho a la no discriminación, a la promoción profesional, a la intimidad, etc. En cualquier caso, hay que señalar que no existe regulación específica sobre los riesgos psicosociales, al contrario que sucede con otros riesgos como los higiénicos o de seguridad.

Por último también hay que hacer referencia a la Guía de Actuaciones de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social sobre Riesgos psicosociales, donde queda meridianamente claro que las obligaciones generales de la LPRL son directamente vinculantes, sin necesidad alguna de que medie un desarrollo reglamentario específico. En particular se deben destacar varias obligaciones de especial significación para su control y vigilancia por la Inspección del Trabajo:

- ▶ La obligación de gestionar todos los riesgos, incluidos por tanto los psicosociales. La evaluación de los factores de riesgo psicosociales debe inscribirse en la gestión de la prevención de la empresa u organización, siguiendo los mismos principios que otras áreas preventivas. Esta obligación comprende:
 - La obligación de evaluar los riesgos que no se pueden evitar en los términos previstos por los artículos 15.1.b) y 16.2 de la LPRL, así como los artículos 3 a 7 del RSP, cuyo incumplimiento constituye infracción grave conforme al artículo 12.1.b) de la Ley de Infracciones y Sanciones del Orden Social (a partir de ahora LISOS).
 - La obligación de definir las medidas preventivas, aplicarlas o planificar su ejecución en los términos previstos por el artículo 16.2 de la LPRL, así como por los artículos 8 y 9 del RSP, cuyo incumplimiento constituye infracción grave conforme al artículo 12.6 de la LISOS.

⁶ Real Decreto Legislativo 2/2015 de 23 de Octubre por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores.

⁷ Real Decreto Legislativo 5/2015 de 30 de Octubre por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público.



Comisiones Obreras de Madrid

RECUERDA

Tanto la Ley como la ciencia obligan a las empresas a evaluar los riesgos psicosociales. No aceptes una negativa por respuesta.



6. Nuestra propuesta de evaluación psicosocial: ISTAS 21

ISTAS 21 es una adaptación para la realidad española del cuestionario psicosocial de Copenhague. Esta adaptación ha sido realizada por el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud de CCOO. El cuestionario incluye 20 dimensiones psicosociales laborales, que cubren el mayor espectro posible de la diversidad de exposiciones psicosociales que pueden existir en el mundo del empleo actual, más la dimensión doble presencia.

Es un instrumento internacional: es de origen danés y en estos momentos hay adaptaciones del método en España, Reino Unido, Bélgica, Alemania, Brasil, Países Bajos y Suecia.

Está diseñado para evaluar cualquier tipo de trabajo y aunque la relevancia para la salud de todas y cada una de estas dimensiones entre las diferentes ocupaciones y sectores de actividad puede ser distinta, el uso de las mismas dimensiones e instrumentos de medida posibilita las comparaciones entre todas ellas.

ISTAS 21 se compone de tres niveles de evaluación. Una versión corta para empresas de menos de 30 trabajadores y autoevaluación, una versión media para empresas de más de 30 trabajadores y por último una larga para investigación.

La versión media analiza 20 dimensiones: exigencias cuantitativas, ritmo de trabajo, exigencias emocionales, exigencias de esconder emociones, doble presencia, influencia, posibilidades de desarrollo, sentido del trabajo, apoyo social de los compañeros, apoyo social de superiores, calidad de liderazgo, sentimiento de grupo, previsibilidad, claridad de rol, conflicto de rol, reconocimiento, inseguridad sobre el empleo, inseguridad sobre las condiciones de trabajo, justicia y confianza vertical.

ISTAS 21 está recogido en la Nota Técnica de Prevención 703 del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

RECUERDA

De entre todos los métodos que nos podemos encontrar, en Comisiones Obreras optamos por ISTAS 21, ya que es el único que cumple con todos los requisitos necesarios para evaluar adecuadamente los riesgos psicosociales, tanto desde el punto de vista científico como de la participación de los trabajadores/as y sus representantes.



7. Estrategia sindical

Como hemos visto anteriormente, las empresas tienen la obligación de evaluar los riesgos psicosociales, pero dado que los problemas que van a resultar de dicha evaluación tienen que ver con la organización del trabajo, en principio no son muy proclives a realizarla.

La única manera de impulsar la evaluación de riesgos psicosociales en la empresa es a través de la acción sindical. Con carácter general, los pasos serían los siguientes:

- 1°. **Analizar la situación.** Valorar la necesidad de intervenir en función de la situación de los trabajadores y trabajadoras, para lo cual hay que escucharlos, valorar las quejas que han llegado ante los órganos de representación sindical, cuantificar las bajas por cuestiones psíquicas atendiendo especialmente a las bajas inespecíficas, así como analizar nuestra capacidad de intervención en función de nuestra fuerza sindical.
- 2°. **Trasladar los problemas a la empresa.** Una vez sepamos cuál es la situación de la empresa y nuestras posibilidades de intervención, debemos plantear el problema y la forma de solucionarlo. Si somos capaces de conseguir que la empresa acepte que hay problemas psicosociales en su seno, es el momento de proponer el método ISTAS 21. En este punto nos podemos encontrar ante dos escenarios:
 - Que la empresa lo acepte. En principio no tiene que haber problemas, siempre y cuando la intervención se ajuste a la metodología establecida para su aplicación.
 - Que la empresa se niegue a utilizarlo. En este caso habrá que estudiar el método que proponen, fijándonos especialmente en su marco conceptual, en los criterios de referencia, en el grado de participación que otorga a los trabajadores y a sus representantes, en los avales y en el reconocimiento del método, etc.

En caso de que la empresa niegue la necesidad de intervenir en el control de los riesgos, tendríamos que acudir a la Inspección de Trabajo.

Evidentemente, para analizar todas estas cuestiones es recomendable desde un principio solicitar asesoramiento técnico-sindical en la Federación correspondiente o en la Secretaría de Salud Laboral de Comisiones Obreras de Madrid.

RECUERDA

Para hacer frente a estos riesgos hay que planificar el trabajo, ya que debido a la subjetividad de los mismos y al rechazo que produce en las empresas, conviene plantearlos desde un principio debidamente argumentado y documentado.



8. Casos de buenas prácticas

Históricamente, la intervención en salud laboral ha pivotado alrededor de tres elementos: la aportación científica al conocimiento y control de riesgos; la acción legal de regulación y control de las condiciones de trabajo, y la intervención sindical para garantizar la salud de los trabajadores y trabajadoras.

Esta intervención sindical dirigida al control de los riesgos en los lugares de trabajo significa, en esencia, hacer prevención. La prevención, por tanto, no es un asunto exclusivo de la dirección de la empresa o de los técnicos y técnicas de prevención, los trabajadores y las trabajadoras, bien individualmente o bien a través de sus representantes específicos en esta materia, los delegados y delegadas de prevención también tienen algo que decir respecto al tema, ya que son ellos y ellas los que mejor conocen los riesgos de sus puestos de trabajo. El control de los riesgos, por tanto, no puede ser efectivo sin contar con los trabajadores y trabajadoras.

Estas premisas que siempre son estratégicas en la prevención se convierten en indispensables si hablamos de riesgos psicosociales.

Un objetivo fundamental y permanente de la acción sindical es la puesta en práctica de fórmulas de participación en todos los momentos de la actuación preventiva, desde la identificación del riesgo a la propuesta de medidas preventivas para su control y la evaluación de su eficacia.

Tres son los ejes de la acción sindical en salud laboral:

1. Poner de manifiesto aquello que los trabajadores y trabajadoras piensan y sienten, hacer pública su experiencia subjetiva de exposición al riesgo y sus problemas de salud tal y como los viven diariamente en sus puestos de trabajo.
2. Ofrecer a los trabajadores y trabajadoras la oportunidad de expresar colectivamente los problemas de salud derivados de las condiciones de trabajo.
3. Desarrollar iniciativas y propuestas de mejora de las condiciones de trabajo, implicando a los propios trabajadores y trabajadoras.

Conocer los problemas, investigarlos, sensibilizar a los trabajadores/as, elaborar propuestas –y, en caso de no ser aceptadas, exigir la negativa motivada–, y finalmente negociar acuerdos, controlar su cumplimiento y verificar la eficacia de los mismos son las actividades que definen la acción sindical en salud laboral.

En definitiva, la prevención depende más de la capacidad sindical y de la acción colectiva organizada que de las posibilidades técnicas.

Y eso es lo que queremos poner de manifiesto con los casos que relatamos a continuación; son experiencias en diferentes sectores y con diferente problemática, protagonizadas por delegados



Comisiones Obreras de Madrid

y delegadas de prevención y apoyados por los asesores y asesoras de la Secretaría de Salud Laboral de CCOO de Madrid.

Estos ejemplos son una muestra de cómo a través de la actuación de los delegados y delegadas de prevención y de los técnicos y técnicas de CCOO se puede impulsar la prevención de riesgos psicosociales en las empresas, protegiendo así la salud de los trabajadores y las trabajadoras; pero, sobre todo, lo que muestran estos casos es el papel fundamental que desempeñan los delegados y delegadas de prevención en la defensa del derecho a la salud, ya que sin su tesón, esfuerzo y empeño en conseguir la mejora continua de las condiciones de trabajo, el éxito no sería posible.

Caso 1. Riesgos psicosociales en una empresa de venta y reparación de automóviles

Presentación

Empresa dedicada a la venta y reparación de automóviles, con una plantilla aproximada de 100 trabajadores y trabajadoras. Al inicio del trabajo sindical en salud laboral las actuaciones se centraron en regular y dinamizar el funcionamiento del Comité de Seguridad y Salud, así como en mejorar los derechos sindicales de los delegados de prevención.

En este sentido, se consiguió en el propio Reglamento del Comité de Seguridad y Salud (CSS) que las horas dedicadas por los delegados de prevención a salud laboral fueran ilimitadas. Esta situación ha permitido que los delegados de prevención hayan podido desarrollar una actividad sindical ordenada y sostenida en el tiempo, cuyos frutos han hecho de la empresa un lugar mejor para trabajar desde el punto de vista de la salud.

Si bien la experiencia que se relata se va a centrar en la actividad desarrollada en el ámbito de los riesgos psicosociales, en esta empresa la representación legal de los trabajadores y trabajadoras, compuesta exclusivamente por CCOO, ha conseguido mejoras en todos los ámbitos de la prevención, consiguiendo logros importantes en el control de las extremas temperaturas que se alcanzaban en los talleres, en la adecuación de vestuarios, plan de emergencia y evacuación, en el control del trabajo en los fosos y en el control de los contaminantes ambientales y del ruido.

Aprovechando esta dinámica favorable, se propone desde la representación sindical realizar la evaluación de riesgos psicosociales.

Acción sindical

Los delegados de prevención plantean a la empresa la necesidad de realizar la evaluación de riesgos psicosociales y solicitan a los técnicos de la Secretaría de Salud Laboral de CCOO de Madrid que acudan a la empresa a presentar el método de evaluación ISTAS 21.

Buenas prácticas en riesgos psicosociales



La empresa acepta nuestra propuesta, se constituye un grupo de trabajo formado por representantes de la empresa y de los trabajadores y trabajadoras asesorados por técnicos del servicio de prevención ajeno y del sindicato, respectivamente. Se sigue rigurosamente la metodología de intervención propuesta por el método y, una vez informada la plantilla, adaptado el cuestionario y ultimados todos los detalles, se procede a entregar los cuestionarios a los trabajadores y trabajadoras.

Hay que señalar que junto a la realización de la evaluación de riesgos psicosociales, tanto los representantes de la empresa como los representantes de los trabajadores y trabajadoras mostraron interés en consensuar un protocolo de acoso psicológico en el trabajo, dado que en algún departamento se habían producido algunas situaciones conflictivas que los delegados de prevención tachaban de acoso. La parte social presentó una propuesta de procedimiento que, tras ser debatida en el seno del Comité de Seguridad y Salud, fue aprobada por ambas partes.

En el momento de la evaluación la empresa tenía en plantilla 103 trabajadores y trabajadoras, de los cuales 87 contestaron al cuestionario, arrojando una tasa de respuesta del 88,77 por ciento. Esta tasa de respuesta es más que suficiente, ya que el método señala que para que los resultados sean considerados válidos y fiables se tiene que superar el 60 por ciento.

Junto con la evaluación de riesgos psicosociales, el Servicio de Prevención insistió en realizar una serie de entrevistas personales a los trabajadores y trabajadoras. La representación sindical manifestó su disconformidad con las mismas alegando que este tipo de herramientas no garantizan la confidencialidad y el anonimato de los trabajadores y trabajadoras, y que las conclusiones de las mismas pueden estar sujetas a la subjetividad del técnico que las realiza. Dado que la empresa estaba de acuerdo con los argumentos del servicio de prevención, se realizaron las entrevistas, si bien es cierto que en la fase de determinación de medidas preventivas sus resultados no fueron tenidos en cuenta.

Las medidas preventivas se decidieron con un alto grado de consenso en el Comité de Seguridad y Salud y la mayor parte tuvieron carácter puramente organizativo, si bien estas medidas en origen fueron complementadas con otras formativas e informativas. La reorganización del trabajo afectó tanto a los recursos humanos como a los materiales y a todos los departamentos de la empresa.

El proceso de planificación de la actividad preventiva se realizó por puesto de trabajo y en base a las dimensiones psicosociales, cuyo resultado había sido desfavorable. Para ello se programó un calendario de reuniones en las que cada parte, y en base a un programa de trabajo predefinido en el grupo, aportaba propuestas de medidas preventivas para su análisis, discusión y en su caso, aprobación. A cada una de estas reuniones se invitó a los responsables de los departamentos objeto de planificación.



Comisiones Obreras de Madrid

Resultados

Entre los resultados más importantes señalamos los siguientes:

- Planificación temporal de las tareas en todos aquellos departamentos que estén en contacto con clientes, como por ejemplo recepción de vehículos. En este sentido se implantaron unos horarios diferenciados para recepción y entrega de vehículos, lo cual tiene efectos positivos no solo para los trabajadores y trabajadoras, sino para los propios clientes. Esta actividad permite a los trabajadores y trabajadoras centrarse, durante un tiempo determinado, en una actividad en concreto sin tener que cambiar de tarea continuamente. Además, se procedió a diseñar una nueva distribución de las mesas y de la sala de espera para clientes.
- Reordenación de los espacios de trabajo en los talleres con el objeto de acabar con las aglomeraciones de vehículos, trabajadores y clientes en determinados espacios de trabajo. Esta situación ocasionaba interrupciones continuas de la actividad y conflictos entre trabajadores y trabajadoras. De la misma manera, se procedió a reorganizar las zonas de trabajo en el departamento de recepción de vehículos con el objetivo de diferenciar claramente los espacios entre clientes y trabajadores y trabajadoras. Con anterioridad a la adopción de esta medida, la actividad de los recepcionistas era continuamente interrumpida por los clientes. Para ello se ha habilitado un nuevo aparcamiento para vehículos.
- Reordenación de los espacios de trabajo en los departamentos administrativos con el objetivo de mejorar la coordinación entre los mismos.
- Implantación de un nuevo sistema de gestión informático más fácil e intuitivo. En este sentido, se han programado sesiones formativas con los trabajadores y trabajadoras que van a utilizar estas herramientas.
- Para enriquecer el trabajo y rebajar el grado de monotonía, en aquellos puestos en que sea posible, los trabajadores y trabajadoras van a realizar el ciclo completo de trabajo.

En definitiva, se ha realizado una evaluación de riesgos psicosociales y una planificación preventiva y estas medidas correctoras se están implantando.

Caso 2. Riesgos psicosociales en un hotel

Presentación

Se analiza la experiencia en prevención de riesgos psicosociales de uno de los hoteles más importantes de Madrid. El hotel cuenta con una plantilla aproximada de 400 trabajadores y trabajadoras.

En enero de 2013 los delegados y delegadas de prevención, previa consulta con la Secretaría de Salud Laboral de CCOO de Madrid, solicitaron en la reunión ordinaria del Comité de Segu-



ridad y Salud la realización de la evaluación de riesgos psicosociales. La empresa, que en todo momento se muestra receptiva ante esta solicitud, pidió un tiempo para dar una contestación definitiva. Al cabo de unos días convocó una reunión extraordinaria del Comité de Seguridad y Salud en la que se acordó realizar la evaluación de riesgos psicosociales.

La representación sindical está formada por UGT y CCOO, siendo este último sindicato el que ostenta la mayoría en todos los órganos de representación. La evaluación fue realizada por una sociedad de prevención con la que la empresa tiene concertadas todas sus actividades preventivas.

Acción sindical

En marzo de 2013 se celebra una reunión que supone el comienzo del proceso de evaluación. Los delegados de prevención, asistidos y apoyados por los técnicos/as del sindicato, proponen la realización de la evaluación de riesgos psicosociales mediante el método ISTAS 21. Una vez expuestas las ventajas que ofrece este método respecto a otros, por unanimidad se aprueba su utilización.

A continuación se constituyó un grupo de trabajo encargado de dirigir todo el proceso de evaluación. Este grupo, formado por representantes de la empresa con poder ejecutivo y por representantes de los dos sindicatos y asistido por los técnicos y técnicas del sindicato y de la sociedad de prevención, fue el encargado de adaptar el cuestionario a la realidad de la empresa, determinar las unidades de análisis objeto de evaluación así como de garantizar el anonimato y la confidencialidad de los cuestionarios. Además, también se ocupó de diseñar los mecanismos de distribución, respuesta y recogida del cuestionario, previa publicitación de los materiales y de informar a la plantilla del objeto de la evaluación.

Resultados

Una vez obtenidos los resultados se procedió a establecer un calendario de reuniones para tratar de consensuar las medidas preventivas. Hacia la mitad del proceso se produjo un cambio de director general en la empresa. Esto supuso que la dinámica que se había llevado hasta ese momento se frenara. Ante esta situación, los delegados de prevención decidieron informar a la plantilla de la situación que se estaba produciendo. La nueva dirección convocó a los delegados de prevención para aclarar la situación y se retomó en última instancia el proceso.

En cuanto a los resultados, hay que señalar que para el conjunto de la empresa, de las 21 dimensiones analizadas por el método, 10 fueron desfavorables. Al analizar los resultados por departamentos pudimos comprobar cómo entre las dimensiones psicosociales más afectadas se encontraban las exigencias psicológicas en todas sus vertientes, la falta de influencia, el control sobre los tiempos de trabajo y la doble presencia, si bien hay una gran variabilidad de exposición en función del departamento.

El grupo de trabajo decidió invitar a estas reuniones a los jefes de los departamentos objeto de análisis. Esta decisión perseguía dos objetivos fundamentales; por un lado, que el responsable del departamento tuviera la oportunidad de explicar de primera mano lo que estaba sucediendo



Comisiones Obreras de Madrid

y, por otro, que tuviera la oportunidad de hacer propuestas concretas de corrección. A esto hay que sumar que el hecho de hacerles partícipes y protagonistas de la planificación también tiene efectos sobre el grado de aceptación de las medidas acordadas. Hay que señalar que la representación sindical de CCOO ha recabado en todo momento las propuestas de los trabajadores y trabajadoras para trasladarlas al grupo de trabajo.

Las medidas preventivas acordadas tienen un claro componente organizacional. Para ello se ha decidido, como paso previo, analizar en profundidad los procesos de trabajo de varios puestos. Con ello se pretende detectar los problemas que causan interrupciones en el trabajo, con las consiguientes acumulaciones de tareas por las premuras de tiempo.

También se ha decidido, previa consulta a los trabajadores y trabajadoras, determinar los recursos materiales necesarios para realizar adecuadamente el trabajo. Para ello no sólo se han tenido en cuenta los equipos de trabajo y las herramientas, sino también otros elementos como las vajillas y la ropa (sábanas, toallas, etc.), y además de tener en cuenta criterios de disponibilidad, también se han valorado criterios de calidad. En este sentido, y a modo de ejemplo, se han establecido reuniones periódicas con los trabajadores de la lavandería para mejorar la coordinación entre departamentos y, en última instancia, la distribución de la ropa. Esta medida repercutirá positivamente sobre todo el colectivo de camareras de piso.

Nos encontramos ante una empresa en la que desarrollan su actividad otras muchas empresas, sobre todo en el área de mantenimiento, por lo que también se propone establecer un procedimiento de coordinación mediante el cual los trabajadores y trabajadoras ajenos a la empresa puedan conocer las normas de uso de los materiales y de las instalaciones. Esto eliminará o, en su caso reducirá sustancialmente, los conflictos entre trabajadores/as del hotel y trabajadores/as de otras empresas.

En algunos departamentos los trabajadores y trabajadoras sufrían falta de respeto por parte de algunos mandos. En algunos casos, estas faltas de respeto iban acompañadas de impedimentos para realizar las pausas establecidas. La dirección se compromete a asumir este problema y a realizar un seguimiento del mismo con el objetivo de determinar exactamente que está sucediendo y proceder a solucionarlo.

Ante la excesiva carga de trabajo en determinados departamentos, la empresa manifiesta que está estudiando la posibilidad de contratar algunos trabajadores/as, de la misma manera que también va a dotar de cierta flexibilidad los cambios de turnos entre compañeros y compañeras.

En todo caso, la evaluación de riesgos ha supuesto un antes y un después en la intervención sindical en la organización del trabajo en esta empresa. El grupo de trabajo no sólo ha servido para determinar las medidas preventivas correctoras a los problemas detectados, sino que ha generado una dinámica de diálogo sobre cuestiones que antes pertenecían en exclusiva al ámbito de organización y dirección de la empresa.



Caso 3. Riesgos psicosociales en una superficie comercial

Presentación

Los delegados de prevención de CCOO de una gran superficie comercial con centros en todo el territorio nacional acudieron a la Secretaria de Salud Laboral de CCOO de Madrid solicitando asesoramiento para la realización de la evaluación de los riesgos psicosociales en su centro de trabajo.

Hay que señalar que en la Comunidad de Madrid la empresa da ocupación a alrededor de 2.000 trabajadores y trabajadoras, pero CCOO no tiene representación en todos los centros y donde la tenemos estamos en minoría, estando la mayoría representada por los sindicatos Fasga y Feticco. Dado que la situación descrita es muy complicada, es fácil entender que para conseguir nuestro objetivo se ha tenido que invertir mucho tiempo y un gran esfuerzo por parte de los delegados y delegadas de CCOO.

Acción sindical

Ya en 2012 los delegados/as de CCOO solicitaron la realización de la evaluación de riesgos psicosociales, y como no existía por parte de la empresa ninguna respuesta se decidió hacer visible la problemática pasando el ISTAS 21 corto. En total se recogieron 48 cuestionarios que evidenciaron una alta exposición a factores de riesgo psicosociales, ya que en todas las dimensiones, entre el 79 y el 100 por cien de trabajadores y trabajadoras la situación fue desfavorable.

Siempre acompañados por una técnica del sindicato, se inició una serie de reuniones con la empresa y posteriormente con una representación de las demás organizaciones sindicales representadas en los distintos Comités de Empresa, para presentar esta situación y reivindicar nuestra petición de realizar una evaluación de los riesgos psicosociales en los centros de la Comunidad de Madrid.

Por parte de la empresa la propuesta era clara, querían utilizar el método del Instituto Nacional de Seguridad, Higiene y Bienestar en el Trabajo, mientras que por nuestra parte defendimos la utilización del método ISTAS 21 y, finalmente, no lo aceptaron, pero sí conseguimos la aceptación por parte de la empresa de la creación de un grupo de trabajo y un acuerdo previo. El grupo de trabajo está formado por representantes de la empresa, delegados de UGT, Feticco, Fasga y CCOO.

Es importante señalar la implicación de la sección sindical de CCOO de Madrid que, además de realizar concentraciones en algún centro de trabajo, ha participado de forma activa en la divulgación y reparto de diferentes hojas informativas dirigidas a todos los trabajadores y trabajadoras para concienciarlos de la necesidad de su participación en todo el proceso.



Comisiones Obreras de Madrid

Resultados

Se ha conseguido firmar un acuerdo y un plan de trabajo que consiste en realizar la evaluación de riesgos psicosociales en todos los centros de Madrid, ya se ha iniciado en dos centros y el compromiso de calendario establece que cada dos meses se evaluará un centro de trabajo. El método consensuado es el del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, F-psico, creando un grupo de trabajo y firmando un acuerdo previo para llevar a cabo la implantación de las medidas preventivas y la planificación de las mismas.

Caso 4. Riesgos psicosociales en una empresa de asistencia social

Presentación

La delegada de prevención de una empresa de asistencia social de casi 150 trabajadores y trabajadoras de la Comunidad de Madrid solicitó asesoramiento a CCOO para revisar el informe preliminar de resultados de la evaluación de riesgos psicosociales realizada en su centro de trabajo con el método ISTAS 21.

A partir de estos resultados, se realizó un informe de propuestas de medidas preventivas para presentar a la empresa y se llevaron a cabo varias reuniones para consensuar, negociar y acordar la planificación y puesta en marcha de dichas medidas.

Acción Sindical

El primer paso que se lleva a cabo es la realización de una circular informativa para informar a los trabajadores y trabajadoras de la empresa de los resultados de la evaluación de riesgos psicosociales en la cual han participado y de esa manera mejorar su información e intentar fomentar su participación en la realización de propuestas o sugerencias en las medidas preventivas.

Asimismo, se realiza un informe con propuestas de medidas preventivas genéricas que se intentan concretar en acciones para llevar a la reunión del grupo de trabajo en la cual se intentarán negociar y consensuar con la empresa, para conseguir su posterior planificación e implementación.

Un aspecto a destacar que se recogía en el informe fue la tasa de respuesta, que había sido del 91,1 por ciento; todo un éxito, ya que contestaron prácticamente todos los trabajadores y trabajadoras a los que se les suministró el cuestionario, lo cual dice mucho del trabajo de campo y la campaña de difusión e información que se hizo antes de realizar la evaluación de riesgos psicosociales y el gran interés y expectación que suscitaba dicha evaluación, así como la necesidad y ganas de realizarla por parte de los trabajadores/as.



Resultados

En el informe de resultados cabe destacar que las dimensiones en las cuales el riesgo era más elevado, eran: exigencias psicológicas emocionales, ritmo de trabajo, inseguridad sobre las condiciones de trabajo, conflicto de rol, previsibilidad, exigencias de esconder emociones, inseguridad sobre el empleo y claridad de rol, todas ellas en situación desfavorable para la salud, con porcentajes desde el 81,8 por ciento al 57 por ciento en diferentes puestos y categorías (trabajadores sociales, auxiliares administrativos, coordinación y conductores). Estos resultados denotaban la necesidad de aplicación de medidas preventivas a la mayor brevedad posible para paliar los daños a la salud del personal expuesto.

Gracias al trabajo incansable de la delegada, la realización de circulares informativas para informar a toda la plantilla de los resultados obtenidos en el informe preliminar y la puesta en marcha de algunas acciones y medidas preventivas, se ha conseguido mejorar las relaciones entre los compañeros y compañeras, así como la mejora de la información que se tiene en otros aspectos del propio trabajo y que dan mayor transparencia al reparto de tareas, descansos, etcétera.

Se sigue trabajando en esa línea para seguir proponiendo, negociando, planificando e implantando medidas concretas que se van acordando con la empresa con el correspondiente seguimiento de las mismas, para verificar si son de utilidad y si se notan los cambios.

Se han implantado algunas medidas como la formación a las coordinadoras para fomentar el trabajo en equipo y la ayuda entre compañeros y superiores, establecimiento de instrucciones claras, mayor transparencia en el reparto de tareas como, por ejemplo, apuntando en una pizarra todos los avisos y que estos sean visibles para todos los trabajadores y trabajadoras.

Caso 5. Riesgos psicosociales en una empresa de limpieza

Presentación

Las delegadas de prevención de una empresa de limpieza de 90 trabajadores/as acudieron a la Secretaría de Salud Laboral de CCOO de Madrid para solicitar asesoramiento sobre los pasos a seguir para requerir la evaluación de riesgos psicosociales en su empresa, así como para pedir que un técnico/a les acompañase a la reunión de Comité de Seguridad y Salud donde se iba a formular la petición.

Se trata de una empresa cuya actividad se realiza en una Universidad privada de Madrid, distribuida en dos campus diferentes con varios edificios distintos, dos residencias de estudiantes, dos polideportivos, varias clínicas universitarias y multitud de despachos.



Comisiones Obreras de Madrid

Esta necesidad venía motivada sobre todo por las numerosas quejas que se habían recibido por parte de varios trabajadores y trabajadoras sobre el trato recibido por parte de una de las supervisoras.

Acción sindical

La acción sindical es muy complicada en este caso, ya que con motivo de las continuas subrogaciones -cada dos años-, no se consigue una implicación por parte de las empresas, que se han convertido en expertos en dilatar los plazos en el tiempo y así llegar a la siguiente subrogación sin haber abordado los problemas.

Además, con cada subrogación las empresas pretenden que se vuelva a empezar de cero. Con esta realidad las delegadas tienen que estar continuamente presionando para conseguir cualquier acuerdo.

En un ejercicio importante de constancia y paciencia, y tras numerosas reuniones con la empresa, se solicitó la evaluación de riesgos psicosociales como una de las medidas que podría poner fin a la situación de conflicto que se vivía en el centro. Por supuesto en todas esas reuniones las delegadas estuvieron asesoradas y acompañadas por los técnicos y técnicas de la Secretaría de Salud Laboral y de la federación de CCOO. Finalmente se consiguió el compromiso para que se realizara la evaluación de riesgos psicosociales con el método F-psico del Instituto Nacional de Seguridad, Higiene y Bienestar en el Trabajo.

Resultados

Una vez realizada la evaluación de riesgos psicosociales y con la entrega del informe preliminar de resultados, empezamos a trabajar, en primer lugar para preparar una circular informativa dirigida a los trabajadores y trabajadoras, y la realización de un informe de propuestas de medidas preventivas, primero genéricas, para concretar en las reuniones sucesivas.

A la vista de los resultados del informe preliminar el primer tema que había que abordar era que la participación no fue muy elevada, debido principalmente a la no validez de numerosos cuestionarios, en clara relación con la insuficiente información sobre cómo contestarlos correctamente.

A pesar de este primer obstáculo, y para no dilatar más el proceso se decidió trabajar con esos resultados empezando por las dimensiones en situación más desfavorable para la salud: autonomía, carga de trabajo, supervisión/participación, interés por el trabajador/compensación, todas ellas en riesgo muy elevado para toda la plantilla.

Para favorecer la autonomía y la carga de trabajo, se comenzó con la realización de unas fichas de información donde se concretaban todas las tareas que se realizaban por cada puesto de trabajo, con el objetivo de establecer tareas prioritarias que se deben realizar a diario y tareas no tan prioritarias, que no tienen porque realizarse si no da tiempo y así mejorar la planificación del trabajo dentro de la jornada laboral.



Se decidió comenzar por definir las tareas y actividades que se realizaban en uno de los edificios en el turno de noche, fichas de información en las que se está trabajando en estos momentos y que están consiguiendo un doble objetivo, por un lado se está consiguiendo una mejora de la información sobre las tareas que se realizan y, por otro lado, se está potenciando un mayor control de los trabajadores y trabajadoras, ya que pueden decidir el orden de las distintas tareas y el cambio de las mismas.

De esta manera se consigue que, aún sin afectar directamente a la cantidad de tareas, se mejore el ritmo de trabajo y se flexibilice el tiempo de descanso, favoreciendo por tanto la autonomía en cuanto a las decisiones sobre la distribución y planificación de las tareas, el método de trabajo a seguir, la distribución del espacio y mobiliario, etcétera...

Además, se solicitó formación para encargadas y mandos intermedios sobre habilidades sociales y manejo de equipos de trabajo, cursos que se han planificado para este año y de los cuales habrá que hacer un seguimiento para verificar su eficacia.

Caso 6. Riesgos psicosociales en una empresa de logística, transporte y mensajería

Presentación

Los delegados de prevención de una empresa de transporte, logística y mensajería acudieron a la Secretaria de Salud Laboral de CCOO de Madrid para solicitar asesoramiento, debido a que un grupo trabajadores y trabajadoras de uno de los departamentos de su centro de trabajo habían manifestado tener problemas de relación y conflictos por el trato recibido por parte de algunos de los mandos intermedios, y no sabían muy bien cómo afrontar el problema.

Acción sindical

En primer lugar se les indicó que informaran a la empresa por escrito sobre la situación de conflicto que estaba ocurriendo en la empresa y además solicitaran como una de las posibles medidas, la realización de la evaluación de riesgos psicosociales en toda la empresa, pero sobre todo en el departamento con problemas que era el almacén.

Se solicitó una reunión extraordinaria del Comité de Seguridad y Salud para dejar la petición recogida en el acta de la reunión. En esa misma reunión la empresa se comprometió a realizar la evaluación de riesgos psicosociales.

Se propuso el método ISTAS 21 como método de evaluación, pero ante la negativa de la empresa se aceptó el método F-psico del Instituto Nacional de Seguridad, Higiene Bienestar en el Trabajo pero con la condición de crear un grupo de trabajo para garantizar la participación en todo el proceso.



Comisiones Obreras de Madrid

Antes de la realización de la evaluación se ha diseñado una campaña con la elaboración de circulares y dípticos informando a la plantilla de la necesidad de participar en la evaluación de riesgos psicosociales, consiguiendo finalmente una participación de más del 60 por ciento de la plantilla. Es de destacar que en esta tarea participaron no solo los delegados y delegadas de prevención sino también toda la representación sindical de CCOO.

Resultados

Actualmente se ha presentado el primer informe preliminar de resultados que ha sido realizado por el servicio de prevención mancomunado y nos ha permitido tener una aproximación a la problemática ya que se han podido identificar las dimensiones en las que hay más riesgo.

Estas dimensiones han sido: interés por el trabajador/compensación y participación/supervisión con riesgo muy elevado en almacén y administrativos, carga de trabajo con riesgo muy elevado en almacén y riesgo moderado en administrativos, desempeño de rol con riesgo muy elevado en almacén y autonomía con riesgo moderado en almacén.

En la actualidad se está comenzando con la fase de proponer medidas preventivas para su posterior planificación e implantación.

De manera simultánea se ha procedido a informar a la plantilla de los resultados obtenidos en la evaluación a través de dípticos y circulares, con el objetivo claro de dar información, pero también de potenciar e impulsar su participación a la hora de hacer propuestas.

Caso 7. Riesgos psicosociales en una residencia de mayores

Presentación

En una residencia de mayores de la Comunidad de Madrid de aproximadamente unos 75 trabajadores y trabajadoras, las delegadas de prevención del centro, a raíz de haber recibido numerosas quejas de compañeros y compañeras, motivadas por las inadecuadas condiciones de trabajo que se dan en el centro y que están afectando a su salud, deciden acudir a la Secretaría de Salud Laboral de CCOO de Madrid para asesorarse de los posibles pasos a dar.

Se les asesora que para tener mayor información de la situación soliciten a la empresa por escrito la realización de la evaluación de riesgos psicosociales.

Acción sindical

Se trata de una empresa que ya había solicitado la realización de la evaluación de riesgos psicosociales por la misma situación hace unos años y ya se realizó aplicando la metodología F-psico del Instituto Nacional de Seguridad, Higiene y Bienestar en el Trabajo, pero habiendo pasado más de un año y no haber conseguido la implantación de medidas, se solicita que se realice de



nuevo y esta vez sí conseguimos que se realizara con el método ISTAS 21, con grupo de trabajo y acuerdo previo y así evitar que se dejen sin aplicar las medidas preventivas, como había ocurrido en la anterior ocasión.

El tesón y la fortaleza de las delegadas de prevención ha sido fundamental en todo el proceso, ya que han conseguido su objetivo a pesar de que la empresa no se lo ha puesto fácil porque continuamente se cambiaban las fechas de reuniones, se dilataba cualquier respuesta, acuerdo o decisión, etcétera.

Resultados

La tasa de respuesta ha sido de casi el 70 por ciento, una tasa más que aceptable, lo que refiere una gran participación e implicación por parte tanto de la plantilla como de los representantes y encargados de realizar la campaña informativa y de difusión.

Las dimensiones que presentan prevalencias más desfavorables son, por este orden: ritmo de trabajo, previsibilidad, apoyo social de los superiores, exigencias emocionales, conflicto de rol, exigencias cuantitativas, claridad de rol, apoyo social de compañeros, influencia, exigencias de esconder emociones, sentimiento de grupo, calidad de liderazgo e inseguridad sobre el empleo.

Para el total de la empresa y para cada puesto de trabajo se presenta la situación de exposición que incluye una mayor proporción de trabajadores y trabajadoras expuestos, de esta manera se tiene una idea de qué puestos de trabajo son los que se encuentran en una situación peor de exposición (departamento asistencial como médicos, ATS, gerocultoras y terapeutas ocupacionales) y cuáles en una situación más favorable (departamento servicios internos como recepción, mantenimiento, limpieza, lavandería, cocina y departamento de atención al cliente, trabajadoras/es sociales y administración), localizando de forma rápida las desigualdades de exposición para cada una de las dimensiones de riesgo.

Se han establecido unas propuestas de medidas preventivas de carácter general orientadas a la mejora del ámbito psicosocial como:

- Realizar la identificación, valoración y control de todos aquellos factores de riesgo que pueden interferir en la dinámica laboral desde el punto de vista psicosocial.
- Intentar la máxima adecuación puesto de trabajo/persona, que evitará situaciones de disonancia y desequilibrio entre ambos y favorecerá una mayor eficacia del sistema.
- Adecuar el ritmo de trabajo, el contenido de la tarea y la responsabilidad para que no sean demasiado excesivos ni demasiado escasos en relación a las capacidades personales del trabajador.
- Establecer sistemas de promoción y desarrollo adecuado a las características tanto de la organización como de las personas.



Comisiones Obreras de Madrid

- Organizar, planificar y programar la formación del personal, de forma que responda a sus necesidades y expectativas y estimule el aprendizaje e instauración de hábitos de trabajo seguros.
- Implantar sistemas de información adecuados sobre los resultados del trabajo, objetivos y metas esperadas, métodos y procedimientos, riesgos y medidas preventivas, que busquen la implicación del trabajador en la organización.
- Favorecer la fluidez de la comunicación en todos los sentidos y entre todos los agentes que constituyen la organización.
- Fomentar la participación de los trabajadores y trabajadoras en la toma de decisiones, sobre todo en aquellas que les afecten directamente, de cara a garantizar la eficacia y máxima adopción en las propuestas adoptadas.
- Instaurar sistemas de resolución de conflictos basados en el compromiso y el respeto de los otros, de forma que las relaciones personales necesarias para la realización del trabajo se vean fortalecidas y no se conviertan en fuente de tensión.
- Hacer de la negociación una herramienta de mejora, buscando el consenso como medida y punto de partida satisfactorio para ambas partes.

El trabajo en estos momentos está en la fase de reuniones del grupo de trabajo, para establecer acciones concretas, aunque como siempre, y debido a la informalidad de la empresa, estas reuniones se están dilatando más de lo que nos gustaría.

Caso 8. Riesgos psicosociales en una lavandería

Presentación

Este caso llegó a la asesoría a través de los delegados de prevención que realizaron el curso básico de prevención de riesgos laborales de 30 horas para delegados y delegadas de prevención que se imparte desde la Secretaría de Salud Laboral de CCOO de Madrid.

Durante el curso, los delegados de prevención comentaban que tenían muchos problemas de relaciones con mandos intermedios y mucha carga de trabajo, por lo que les instamos a que solicitaran la evaluación de riesgos psicosociales y propusieran como método el ISTAS 21, que la empresa aceptó.

Se trata de una lavandería de casi 200 trabajadores y trabajadoras, que de entrada contaba con dos hándicaps, por un lado nunca se había abordado la prevención en la empresa y además los delegados/as de prevención estaban recién elegidos y apenas tenían experiencia en este ámbito.



Acción sindical

Los delegados y las delegadas de prevención de esta empresa solicitaron por escrito la evaluación de riesgos psicosociales y propusieron el método ISTAS 21 a lo que la empresa accedió.

La campaña de información previa y el trabajo de campo anterior a la evaluación supuso un esfuerzo importante para la representación sindical que tuvo una recompensa inmediata, y es que se consiguió una tasa de participación de casi el 90 por ciento de la plantilla. Esta respuesta además de suponer un éxito de participación, supuso un respaldo muy importante a los delegados y delegadas de prevención, que consiguieron visualizar su esfuerzo.

Resultados

Una vez realizada la evaluación de riesgos psicosociales con el método ISTAS 21, la empresa nos facilitó el informe preliminar para su revisión. El informe arrojaba una primera conclusión, y era que casi todas las dimensiones evaluadas tenían resultados desfavorables.

Las dimensiones más desfavorables fueron: exigencias psicológicas cuantitativas, control sobre los tiempos de trabajo, doble presencia, exigencias psicológicas emocionales, estima, previsibilidad, apoyo social de compañeros y apoyo social de superiores, posibilidad de relación social, influencia en el trabajo, calidad de liderazgo, sentimiento de grupo y compromiso o integración en la empresa.

Se ha concretado la exposición y localización en los diferentes puestos de trabajo para concretar aún más las exposiciones desfavorables, diferenciando entre operarios de producción, adjuntos y encargados, jefes, agentes de servicio y almacén, mantenimiento y limpieza, administración, comercial, recursos humanos, contable y textil.

Se realizó una matriz de exposición, origen y medidas preventivas para que los delegados y delegadas hicieran una propuesta a la empresa y empezar a trabajar en las reuniones del grupo de trabajo.

Las medidas preventivas propuestas han sido muy variadas para las distintas dimensiones desfavorables:

- Para las "exigencias psicológicas cuantitativas": permitir la permuta entre trabajadores y trabajadoras, establecer procedimientos internos con criterios objetivos para los cambios de jornada y que la adjudicación de estos cambios sea rotativa, mejorar requerimientos y útiles, formación en gestión del tiempo, estudio detallado de las cargas de trabajo. A partir de este estudio se podrá valorar la necesidad de realizar una redistribución de tareas y valorar la posibilidad de contratar nuevo personal.
- Para "control sobre los tiempos de trabajo": establecer pausas durante la jornada de trabajo, mejorar la organización del trabajo para favorecer la autonomía, aumentar la participación de los trabajadores en la toma de decisiones en relación a los tiempos de trabajo, tener la



Comisiones Obreras de Madrid

posibilidad de acumular las horas extras y obtener días libres en función de las necesidades, flexibilizar la hora de entrada y salida, promover jornadas intensivas y disponer de días de asuntos propios. Estas mismas medidas han sido propuestas también para mejorar la dimensión de doble presencia.

- En relación con las “exigencias psicológicas emocionales” se han propuesto medidas genéricas como formar a los trabajadores y trabajadoras en relación a la capacidad de reconocer sentimientos propios y ajenos y la habilidad para manejarlos (inteligencia emocional), establecer formación referente a planes de sensibilización que permita interactuar a los trabajadores en situaciones de crisis (liderazgo de grupos, etc.), formar a los trabajadores/as sobre estrategias y habilidades personales: técnicas de afrontamiento, técnicas de contención, etc..., fomentar el trabajo en equipo y la ayuda entre compañeros y superiores, establecer reuniones con los trabajadores donde la parte emocional del trabajo se pueda expresar y reconducir, reducir los tiempos de exposición: dentro de la atención al cliente, establecer rotaciones en este tipo de puestos de trabajo donde la persona realice otras tareas dentro del mismo departamento.
- En la dimensión “estima” se ha propuesto que se tenga en cuenta la promoción interna de los trabajadores/as y realizar convocatorias de puestos de trabajo vacantes en el ámbito interno antes de convocar externamente la plaza vacante, formación en liderazgo, establecer canales de comunicación, facilitar la participación activa, etc.
- Para la previsibilidad se propone que se apoye a los trabajadores o departamentos en casos de pico de trabajo y la creación de canales de comunicación así como planificar con antelación posibles cambios y la formación correspondiente necesaria para conseguir una correcta adaptación por parte de los trabajadores a los mismos.
- Para mejorar la “posibilidad de relación social” se han propuesto crear grupos de trabajo interdepartamental y espacios estructurados e informales de reunión.

Todas estas propuestas de medidas genéricas se están tratando en reuniones del grupo de trabajo para trasladarlas a acciones concretas que se planificarán para su implantación en breve.

Como siempre, una vez implantadas las medidas se realizará un seguimiento de las mismas para comprobar si estas son eficaces y solucionan los problemas.

Caso 9. Riesgos psicosociales en una cadena de cafeterías

Presentación

Los delegados de prevención de una gran cadena de cafeterías con más de 12 locales repartidos en toda la Comunidad de Madrid recibieron numerosas quejas de trabajadores/as por el trato recibido de mandos intermedios y deciden, asesorados por los técnicos/as de la Secretaría de Salud Laboral de CCOO de Madrid, solicitar la evaluación de riesgos psicosociales en todos sus centros.



Acción sindical

Una vez celebradas elecciones sindicales, elegidos delegados de prevención de CCOO, constituir el Comité de Seguridad y Salud y cursar la formación básica para delegados de prevención del sindicato, los delegados decidieron, asesorados y acompañados por los técnicos de la Secretaría solicitar la evaluación de riesgos psicosociales, proponiendo el método ISTAS 21. Aunque se hizo la presentación y defensa de dicho método, la empresa decidió aplicar la metodología F-psico, del Instituto Nacional de Seguridad, Higiene y Bienestar en el Trabajo, pero con condiciones y garantías de participación, creando un grupo de trabajo y firmando un acuerdo previo para llevar a cabo la implantación de las medidas preventivas y la planificación de las mismas.

La acción sindical fue muy costosa, ya que se pasó de no haber ningún representante sindical a tener Comité de Empresa y Comité de Seguridad y Salud con mayoría absoluta y como única presencia y representación del sindicato CCOO, pero a pesar de eso, se consiguió participar en todo el proceso de intervención y en todas las fases del mismo de una forma muy activa, gracias a la gran implicación de los delegados de prevención y de los técnicos y responsables de la federación y de la Secretaría de Salud Laboral de CCOO de Madrid.

Una vez acordado el método de evaluación, creado el grupo de trabajo y firmado el acuerdo se preparó y diseñó el trabajo de campo previo para lo cual se realizó una campaña informativa con circulares informativas. Se trabajó en el grupo la adaptación del cuestionario a la realidad de la empresa, se programaron las unidades de análisis a partir del organigrama de la empresa y se acordó la forma de distribución, respuesta y recogida del cuestionario (siempre garantizando el anonimato y la confidencialidad) y la campaña de sensibilización de la plantilla, para lo que se repartieron cuestionarios en los diferentes centros y urnas donde depositarlos de forma anónima.

Resultados

En el informe preliminar de resultados de la evaluación de riesgos psicosociales, las dimensiones con riesgo muy elevado que salieron para toda la plantilla de todos los centros fueron: participación/supervisión, interés por el trabajador/compensación y con riesgo moderado: desempeño de rol, carga y tiempo de trabajo. Aunque cabe destacar que en algunos centros salen también con riesgo muy elevado las demandas psicológicas, variedad y contenido, desempeño de rol, relaciones y apoyo social.

Para todas las dimensiones en situación muy desfavorable, con riesgo muy elevado, se han propuesto recomendaciones de medidas genéricas para tratar dentro del grupo de trabajo y concretarlas en acciones algunas propuestas han sido analizar los medios actuales para canalizar la información y participación, como buzones, paneles, reuniones periódicas. Se han solicitado buzones en cada uno de los centros para recoger sugerencias y propuestas de los empleados/as. Asimismo, se han realizado circulares, folletos y dípticos informativos para dar a conocer los



Comisiones Obreras de Madrid

resultados y además de esa manera también fomentar la participación y recogida de propuestas y sugerencias por parte de la plantilla.

Además, se ha propuesto un plan de formación para reforzar y mejorar el conocimiento por parte de los trabajadores y trabajadoras en manejo en situaciones de conflictos, como atraco, etc. También se va a hacer formación a mandos intermedios y directivos para manejo de equipos y fomentar el trabajo en grupo.

Todas estas propuestas se están concretando y llevando a cabo en la actualidad.

Caso 10. Riesgos psicosociales en una empresa de telemarketing

Presentación

Se trata de una empresa de alrededor de 300 trabajadores y trabajadoras dedicada al sector de telemarketing, con tareas de teleoperadores/as y campañas telefónicas en la mayoría de los puestos, en la cual ha habido algunos casos de acoso, por lo que las delegadas de prevención han acudido a asesorarse a la Secretaría de Salud Laboral de CCOO de Madrid y entre otras medidas han solicitado la evaluación de riesgos psicosociales, a lo cual la empresa ha accedido realizando la evaluación con su servicio de prevención ajeno y con el método F-psico del Instituto Nacional de Seguridad, Higiene y Bienestar en el Trabajo con grupo de trabajo y acuerdo previo con el fin de garantizar la participación de los trabajadores en las diferentes fases operativas, en el seno del cual se tomarán todas las decisiones.

Además de los casos de acoso, la carga de trabajo es muy elevada, lo que hace muy importante la realización de la evaluación de riesgos psicosociales.

Acción sindical

Los delegados y delegadas de prevención han realizado un trabajo muy importante, ya que se ha hecho una labor de información que ha calado en la plantilla en la fase previa de trabajo de campo, realizando una campaña de sensibilización y concienciación para la realización de la encuesta para la evaluación, consiguiéndose una participación de más del 63 por ciento de la plantilla.

Resultados

Los resultados de la evaluación de riesgos psicosociales fueron, como era predecible, que las dimensiones que resultaron con riesgo muy elevado en toda la plantilla fueron: participación/supervisión e interés por el trabajador/compensación, además en riesgo moderado desempeño de rol y autonomía, y éste último para los puestos de teleoperadores con riesgo elevado.

El alto nivel de riesgo en referencia a la participación/supervisión se debe sobre todo a la falta de participación en la introducción de cambios en equipos y materiales, de métodos de trabajo, de

Buenas prácticas en riesgos psicosociales



lanzamiento de nuevos productos, reorganización de áreas de trabajo, introducción de cambios en la dirección, de contratación de personal y elaboración de normas de trabajo.

En el factor interés por el trabajador/compensación las principales desviaciones se presentan en la ausencia de información sobre la formación, sobre las posibilidades y requisitos para la promoción, respecto a la situación de la empresa y a las facilidades para el desarrollo profesional.

Con respecto a la autonomía, las principales desviaciones se presentan en la falta de autonomía para marcar el propio ritmo de trabajo (autonomía temporal) y la falta de autonomía para tomar decisiones respecto a las actividades y tareas realizadas, la distribución de las tareas, la cantidad y calidad del trabajo, así como la distribución de espacios de trabajo (autonomía decisional).

El factor desempeño de rol presenta un nivel de riesgo mejorable a nivel global de empresa y en teleoperadores y nivel elevado en coordinadores y supervisores. Las principales desviaciones se presentan en la ausencia de información que reciben los trabajadores respecto de la cantidad de trabajo que se espera que realicen y la falta de información respecto a cómo realizar los trabajos (procedimientos) además de la responsabilidad que exige el puesto.

La carga de trabajo presenta un nivel de riesgo muy elevado para los puestos de dirección y elevado en coordinadores/supervisores; las principales desviaciones se presentan en el tiempo que debe mantener una exclusiva atención en el trabajo y la atención a múltiples tareas.

Además, el factor demandas psicológicas presenta un nivel de riesgo mejorable para el puesto de dirección y las principales desviaciones se presentan en requerimientos de aprendizaje y de memorización (exigencias cognitivas) y requerimientos de trato con personas (exigencias emocionales).

Analizando los resultados existía un porcentaje de trabajadores que manifiestan estar expuestos a situaciones de violencia psicológica de manera frecuente y constante; esto hace necesaria la intervención para la prevención de posibles situaciones de acoso laboral y prevención en los posibles conflictos que puedan darse en la organización.

A su vez destacó un porcentaje de personal que desconoce cómo gestiona la empresa las situaciones de conflicto y qué hacer en caso de sufrir alguna de estas situaciones, por lo que se deberá informar formalmente a los trabajadores sobre el protocolo de actuación.

De acuerdo con los resultados expuestos se presentaron unas propuestas de medidas preventivas de cambios comenzando por fomentar la participación de los trabajadores en los diferentes aspectos que forman parte de su puesto de trabajo, canalizada a través de reuniones periódicas donde se potencie la información a los trabajadores y se recojan las sugerencias en relación a los aspectos de sus puestos de trabajo o departamento, así como definir, clarificar y comunicar claramente el nivel de participación que se otorga a los trabajadores y trabajadoras de la empresa.



Comisiones Obreras de Madrid

Se propone consultar a los trabajadores y trabajadoras sobre sus necesidades formativas para el desempeño eficaz de su puesto de trabajo y realizar un plan de formación basado en dichas necesidades.

Se propone proporcionar entrenamiento/formación en habilidades de autocontrol, manejo de la distancia emocional con personas, situaciones conflictivas, etc.

Asimismo se recomienda la formación de los mandos en estrategias de prevención de acoso laboral y en prevención y gestión de conflictos en la organización entre otros.

Se elaborará e implantará en la empresa un protocolo de actuación para la prevención y gestión de situaciones de violencia psicológica, física, discriminación y acoso, aspecto en el que se está trabajando en la actualidad.

Caso 11. Riesgos psicosociales en una editorial

Presentación

Empresa dedicada a la edición cuyo delegado contacta con la Secretaría de Salud Laboral de CCOO de Madrid porque necesita asesoramiento y acompañamiento a la reunión del Comité de Seguridad y Salud donde se va a comenzar a trabajar en la planificación de las medidas preventivas tras el informe de resultados de la evaluación de riesgos psicosociales realizada con el método F-psico del Instituto Nacional de Seguridad, Higiene y Bienestar en el Trabajo.

Acción sindical

Podemos afirmar que todo el trabajo en psicosociales lo ha realizado el delegado de CCOO con la ayuda y asesoramiento de la técnica de la Secretaría de Salud Laboral de CCOO de Madrid.

La seriedad demostrada ha hecho que las medidas preventivas propuestas se hayan tomado en cuenta por parte de la empresa, comenzando con la circular propuesta para informar a los trabajadores y trabajadoras de los resultados obtenidos en la evaluación.

Resultados

Aunque la participación no ha sido la esperada y se ha situado en un escaso 56 por ciento, se decidió hacer propuestas dirigidas especialmente a las dimensiones cuyos valores han sido más desfavorables.

El único factor con riesgo muy elevado en toda la plantilla ha sido interés por el trabajador/compensación, el factor de carga de trabajo aparece como riesgo elevado en toda la plantilla y muy elevado en uno de los departamentos, el desempeño de rol se manifiesta como riesgo



Comisiones Obreras de Madrid

elevado en participación/supervisión, carga de trabajo e interés por el trabajador y como riesgo elevado el factor desempeño de rol.

Con estos resultados los delegados y delegadas han hecho unas propuestas que la empresa ha incorporado en la planificación de las medidas preventivas.

Una de las medidas propuestas por los delegados/as y que ya se ha realizado ha sido la información a los trabajadores y trabajadoras de los resultados del informe de la evaluación de los riesgos psicosociales mediante una circular informativa.

También se ha diseñado un plan de acogida para las nuevas contrataciones con formación interna general y específica en las tareas del puesto, con el objetivo de revisar y definir las descripciones de los puestos de trabajo, ajustándolos a las tareas, funciones y competencias de cada uno de ellos.

Se han diseñado unas acciones formativas para mandos intermedios en liderazgo, gestión, motivación y manejo de equipos.

Se ha ganado en participación, ahora las delegadas de prevención pueden participar de manera más activa en la planificación y gestión preventiva, son consultadas y hacen propuestas de mejora, un trabajo bien hecho que ha redundado muy positivamente en los resultados de las últimas elecciones sindicales, obteniendo CCOO mayoría en la representación sindical.

Además, la dinámica de participación generada no solo se ha rentabilizado en términos preventivos sino también con otros temas de ámbito más global en el marco de las relaciones laborales.

**Equipo de Asesoramiento
en Salud Laboral de CCOO de Madrid**

C/ Pedro Unanue, 14
28045 Madrid
Teléfono: 91 536 52 12 (ext. 5212)

www.saludlaboralmadrid.es
slmadrid@usmr.ccoo.es



Instituto Regional de Seguridad
y Salud en el Trabajo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,
EMPLEO Y HACIENDA

Comunidad de Madrid