



Participación Sindical

EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

PARTICIPACIÓN SINDICAL:
EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

Índice

Presentación.....	9
Introducción.....	11
Metodología.....	13
Experiencias de intervención ante los riesgos psicosociales:	15
Empresa telemarketing 1.....	16
Empresa telemarketing 2.....	20
Empresa telemarketing 3.....	23
Empresa telemarketing 4.....	27
Empresa Servicios Logísticos.....	30
Empresa Sector Textil.....	33
Juzgado Provincia de Jaén.....	36
Juzgado Provincia de Málaga.....	40
Tienda de Ropa.....	45
Resumen de la intervención sindical.....	49
Conclusión.....	51
Bibliografía y webgrafía.....	55

PARTICIPACIÓN SINDICAL: EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

1. Presentación

Los riesgos psicosociales están presentes en todos los lugares de trabajo, sea cual sea la actividad desarrollada. Sin embargo, ha sido y sigue resultando complicado su tratamiento por parte de las empresas y de los propios profesionales de la prevención, que se han centrado prioritariamente en los riesgos de seguridad e higiene, relegando los riesgos psicosociales a una posición marginal.

Los riesgos psicosociales se derivan de una mala o inexistente organización del trabajo y en las relaciones humanas, tan peligrosos y dañinos como cualquier otro, pero tan poco considerados como ninguno. Prevenirlos se convierte en una tarea harto complicada debido a la reticencia de las empresas en cambiar cualquier elemento de la organización del trabajo, parcela que consideran única y exclusiva de su propio ámbito.

Desde la aprobación de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales en nuestro país en el año 1995, hemos presenciado un aumento de la concienciación y preocupación por los temas de salud laboral que afecta a nuestra población trabajadora. Las empresas, poco a poco

y, bien por cumplir con la ley y evitar sanciones o bien por entender que hacer prevención es algo necesario y además beneficioso para la propia producción, han ido asumiendo la actividad preventiva, centrándose sobre todo en temas de seguridad e higiene. Los riesgos higiénicos y de seguridad ocasionan multitud de accidentes y enfermedades profesionales entre los trabajadores y trabajadoras, por lo que seguir haciendo prevención en estos ámbitos sigue siendo indispensable, sin embargo, desde el sindicato debemos llamar la atención sobre la importancia de los riesgos psicosociales, presentes en todos los lugares de trabajo y que son también causantes de diversas enfermedades y están detrás de las causas de muchos accidentes de trabajo.

Según la Organización Mundial de la Salud, la definición de salud es el bienestar físico, psíquico y social del individuo, por lo que al plantear los procedimientos que garanticen una correcta vigilancia de la salud tendrá necesariamente que contemplar estos tres aspectos que configuran la salud de la población trabajadora.

Hay que tener muy presente las consecuencias para la salud de estos riesgos no solo para los trabajadores y trabajadoras, sino también para la propia empresa. El estrés puede derivar en problemas físicos como alteraciones gastrointestinales, crisis de angustia, agotamiento, insomnio o tensión y dolor cervical cuando no en otras patologías más graves como depresión o infartos. Las consecuencias que para los beneficios empresariales pueden acarrear los problemas de la organización del trabajo como el estrés, son el empobrecimiento de las relaciones laborales y el aumento de los conflictos interpersonales, las bajas laborales, la falta de motivación, la incapacidad en la toma de decisiones, la ausencia de habilidad para manejar situaciones problemáticas como entrevistas, reuniones con clientes o directivos o la alta accidentalidad son sólo algunas de ellas.

Según la Agencia Europea para la Seguridad e Higiene en el Trabajo, sólo el estrés laboral cuesta al año 20.000 millones de euros, lo padece el 28 por ciento de los trabajadores y es el origen del 50 por ciento de las bajas laborales. Estos datos parecen motivos más que suficientes para tomarse en serio los problemas que pueden acarrear los riesgos psicosociales, haciéndose indispensable una correcta política preventiva en la empresa que contemple los riesgos laborales desde una perspectiva integral, contemplando todos sus campos: la seguridad, la higiene, la vigilancia de la salud y, como

no, la ergonomía y los riesgos psicosociales.

Desde CCOO Andalucía, a lo largo de los últimos años, se han llevado a cabo distintas actividades y campañas con el fin de difundir la importancia de los riesgos psicosociales para la salud y el cómo prevenirlos, informando de las ventajas del método de evaluación CoPsoQ-istas²¹ conocido como el método ISTAS 21. Además de numerosas campañas de sensibilización, jornadas, guías etc, con el trabajo y entusiasmo de nuestros delegados y delegadas de prevención, hemos presentado este método en distintas empresas con el fin de intervenir sindicalmente ante un tema tan importante como este.

A través de esta guía pretendemos dar a conocer diversas experiencias llevadas a cabo en empresas de distintos sectores. En todas ellas ha habido un trabajo de acción sindical por parte de la representación de los trabajadores y trabajadoras, a través del cual se ha introducido el tema de lo psicosocial en la empresa y entre los propios trabajadores y trabajadoras, independientemente de que la aplicación del método y el desarrollo de la evaluación haya finalizado o no de manera satisfactoria.

2. Introducción

Una de las herramientas más eficaces para llevar a cabo el cambio en las condiciones de trabajo es la intervención sindical y esta recopilación de experiencias pretende ayudar a los delegados y delegadas de prevención a orientarse de cara a plantear en sus empresas una intervención en el campo de los riesgos psicosociales. Se busca una participación activa en todas las fases del proceso preventivo, es decir, "ser capaces de colaborar en la identificación y evaluación de los factores de riesgo de naturaleza psicosocial, derivados de la actividad laboral". Queremos conseguir que la acción sindical sea más activa y que esta no se quede en el seguimiento y control, sino que sea más participativa durante todo el proceso.

En esta recopilación de experiencias sindicales nos encontramos con una serie de actuaciones de intervención en riesgos psicosociales. A veces estas actuaciones han sido con el acuerdo de la empresa, el servicio de prevención y demás agentes que intervienen en todo el proceso; y otras, por el contrario, con la oposición de los mismos.

Con esta publicación queremos comprobar el resultado del proceso llevado a cabo y que estos sirvan como ejemplos a tener en cuenta en futuras actuaciones sindicales, es decir, que sean útiles para ver como funcionó una determinada actuación en una empresa concreta. Esto no quiere decir que la experiencia de una empresa pueda ser extrapolable al resto de empresas, pues cada entidad tiene su peculiar organización del trabajo y características específicas, al igual que la población trabajadora que la integra. Aparecerán resultados en los que se consiguen avances y mejoras en las condiciones de trabajo y salud y en la organización de la prevención y participación de los trabajadores en las empresas, y otros en los que los resultados no son tan satisfactorios.

3. Metodología

Para la elaboración de este catálogo de experiencias se han llevado a cabo distintas entrevistas en profundidad a los trabajadores y trabajadoras, delegados y delegadas de prevención, responsables de salud laboral y técnicos y técnicas de los gabinetes de salud laboral provinciales de CCOO Andalucía.

Con la utilización de esta técnica de recogida de información se permite que sean los propios protagonistas los que den su opinión y relaten las experiencias en primera persona, así comprobamos que no existe una única forma de hacer frente a los objetivos perseguidos, aunque el fin sea siempre el mismo, mejorar las condiciones de trabajo y evaluar los riesgos psicosociales en los centros de trabajo.

Entre todas las experiencias recogidas en este catálogo, aparecen algunos elementos comunes: desde cómo surge la necesidad de evaluar los riesgos psicosociales, hasta llegar al final del proceso. Dichos elementos son:

- Percibir que los riesgos psicosociales están presentes y son importantes en las empresas y que estos están relacionados con las condiciones de trabajo y afectan a la salud.
- Discusión, acuerdos y desacuerdos a la hora de observar, medir y actuar sobre los riesgos psicosociales. ¿Qué método de evaluación aplicar?
- Las diferentes actuaciones sindicales para superar los obstáculos que plantean las empresas, en relación sobre todo a la participación.

4. Experiencias de intervención ante los riesgos psicosociales

Todas las experiencias que se presentan a continuación seguirán el mismo esquema en su descripción y desarrollo. Para ello nos guiaremos de los pasos seguidos en las entrevistas realizadas. El esquema será el siguiente:

Descripción de la empresa:

- Actividad de la empresa/sector económico.
- Convenio que se aplica.
- Características de la plantilla. Número, sexo, etc.
- Modalidad contractual
- Contexto sindical de la empresa.
- Comité de seguridad y salud. Composición, nº miembros de CCOO.
- Organización preventiva en la empresa.

Etapas durante el proceso de evaluación de riesgos psicosociales: Planteamiento, desarrollo y resultados (éxito o fracaso) ¹

1.- Plantear la evaluación de los riesgos psicosociales

¿Qué condiciones son las que conducen a plantear la evaluación de riesgos psi-

1. Algunas de las ideas que van a aparecer durante la explicación de las experiencias se citaran textualmente testimonios de las entrevistas realizadas, las cuales aparecen en cursiva y entre comillas.

cosociales en la empresa? En esta fase se pretende mostrar el inicio del proceso, es decir, los elementos que llevan a los delegados y delegadas de prevención² a proponer la necesidad de evaluar los riesgos psicosociales en su empresa.

Se pretende dar respuesta a una serie de interrogantes:

- ¿Cómo plantean los DDPP la necesidad de evaluar estos riesgos? ¿Qué canal de participación se utiliza para ello? ¿A través de qué medios: escritos a las empresas, reuniones en el Comité de Seguridad y Salud etc.?
- ¿Cuál es la respuesta de la empresa? Obstáculos y facilidades en el proceso
- Duración del proceso
- Elección del método de evaluación. ¿Se contó con la participación de los trabajadores?, ¿Se crearon grupos de trabajo?

2.- Desarrollo del proceso.

Proceso de información y sensibilización de la plantilla. (Reuniones o sesiones informativas llevadas a cabo para lograr la máxima participación de la plantilla, aspecto fundamental para el proceso)

2. En adelante DDPP

Puesta en marcha de la evaluación. Reparto de cuestionarios y posterior recogida.

- Recogida de datos y elaboración del informe preliminar.
- Cambios y mejoras alcanzados con la acción sindical
- Situación actual y perspectivas de futuro.

3.- Resultados. Interpretar resultados, proponer e implementar las medidas preventivas. Funcionamiento o no de los grupos de trabajo.

Empresa Telemarketing 1

Ficha de la empresa			
	Empresa Telemarketing 1		
Actividad / Sector	Telemarketing. Servicios integrales de atención a empresas y consumidores a través de contact center o plataformas multicanal		
Convenio Colectivo	IV Convenio Colectivo Estatal del Sector de Contact Center 2007-2009		
Plantilla ³	Total	Hombres	Mujeres
	461	10%	90%
Modalidad Contractual	Eventuales		Fijos (indefinidos)
	14%		86%
Contexto sindical de la empresa	Comité de empresa (compuesto desde 2008) 9 Delegados (4 de comisiones)		
Composición Comité de Seguridad y Salud	Nº miembros empresa		3
	Nº miembros otros sindicatos		2
	Nº miembros CCOO		1
Modalidad preventiva de la empresa	Servicio de prevención mancomunado		

Etapas durante el proceso de evaluación de riesgos psicosociales: Planteamiento, desarrollo y resultados (éxito o fracaso)

1.- Plantear la evaluación de los riesgos psicosociales

La iniciativa de realizar la evaluación de riesgos psicosociales surge de la propia empresa en el presente año 2010. Con objeto de dar cumplimiento al derecho que asiste a los trabajadores/as de información, consulta y participación en materia preventiva (art.18 LPRL), el Comité de Seguridad y Salud³ es informado de que un técnico del Servicio Mancomunado de Prevención de Riesgos Laborales visitará el centro de trabajo con el fin de realizar la Evaluación de Riesgos Laborales del Puesto y la Evaluación de los Riesgos Psicosociales del mismo. Se trata pues de una decisión tomada unilateralmente por la empresa argumentando que se hacía de esta forma debido a la premura de realizar una nueva evaluación tras la última realizada en 2006, sin contar en ningún momento para esta decisión con la participación de la representación sindical.

“...los DDPP no han sido los que han solicitado la evaluación, ha sido por iniciativa de la empresa que lo comunicó al CSS. Ha coincidido con una campaña de evaluación de Riesgos Psicosociales que esta realizando la Junta de Andalucía y el mismo día que se

acababa en el centro la evaluación, se presentó de oficio un inspector, reclamando precisamente una evaluación de riesgos psicosociales...” Entrevista con la DP.

2.- Desarrollo del proceso.

Elección del método.- El método elegido para la evaluación fue la NTP 443: Factores psicosociales: metodología de evaluación, del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. En ningún momento se llevó la discusión del método al CSS ni se contó por tanto con la participación de los DDPP de poder elegir o proponer un método alternativo para esta evaluación. Al ser la primera evaluación en la que participaban, los DDPP desconocían el derecho de participación en la elección del método o proponer cualquier otro diferente. Asimismo desconocían la posibilidad de modificar alguna pregunta para adaptar el cuestionario a la empresa, lo que hubiera dado la oportunidad de medir una realidad más fiable, amplia y cercana a la empresa.

La explicación dada a los representantes de los trabajadores por parte de la empresa ante la elección de este método y no otro, ni haber dado la posibilidad de discusión, fue que se trata del método que utiliza el Grupo Empresarial al que pertenecen y no habría cabido discusión alguna al respecto.

“...me han dicho que no, que es el método que se utiliza en todas las empresas del Grupo, con lo

3. En adelante CSS

cual no nos han dado opción ni a elegir el método, ni ha discutirlo, ni ha cambiar preguntas que sé que en otras empresas se ha podido hacer...” Entrevista con la DP.

La evaluación de riesgos psicosociales es realizada por una Técnico Superior de Prevención del servicio de Prevención Mancomunado, contando en todo momento con la colaboración de la empresa y de los DDPP. Tanto los DDPP como la técnico en prevención informan a los trabajadores y trabajadoras sobre el proceso de evaluación, la encuesta (procedimiento de entrega y recogida, protección del anonimato, voluntariedad etc.), animándolos a participar para el correcto funcionamiento de todo el proceso.

3.- Resultados. Interpretar resultados, proponer e implementar las medidas preventivas. Funcionamiento o no de los grupos de trabajo.

Tras una visita de oficio realizada por la Inspección de Trabajo en la empresa, se requiere información sobre la última Evaluación de Riesgos Psicosociales realizada así como los resultados de la misma. En el informe presentado por la técnico aparecen unos datos, algunos de ellos más que llamativos, indicando mejoras en todos los factores respecto a la evaluación del 2006, sin haberse realizado ninguna medida preventiva al respecto. Aún así se siguen detectando valores negativos en tres de los siete factores medidos a través del método de eva-

luación utilizado. El inspector solicita una evaluación adicional a la realizada que incluya la valoración de riesgo psicosocial asociadas al turno partido, a las condiciones ambientales (temperatura, humedad y ruido) y al tiempo transcurrido entre llamada y llamada, además de elaborar un plan que permita a todos los trabajadores y trabajadoras, de manera totalmente confidencial, la denuncia o reclamación de acoso laboral ya sea moral o sexual por parte de compañeros o jefes.

Los DDPP han propuesto la creación de un Grupo de Trabajo para proponer medidas y analizar los resultados de la evaluación. La empresa se niega a esta propuesta.

En la primera reunión del CSS tras todo el proceso y el estudio del informe entregado por la técnico, la empresa expresó su satisfacción al comparar los resultados obtenidos en esta evaluación con los de la evaluación del 2006, ya que todos los valores negativos obtenidos habían disminuido. La empresa también expone en esta reunión un borrador sobre la planificación preventiva, pero los DDPP no lo consideran suficiente y son instados por la empresa para que elaboren un informe con las medidas preventivas que crean oportunas, siempre que no interfieran en la productividad de la empresa y con el compromiso de valorarlas.

Los DDPP insisten en la necesidad de crear un Grupo de Trabajo para propo-

ner y estudiar las posibles medidas preventivas y hacer un seguimiento de la efectividad de las mismas y/o modificación, recibiendo por parte de la empresa una nueva respuesta negativa argumentando que el mejor grupo de trabajo es el Comité de Seguridad y Salud y es ahí donde piensa llevar cualquier cuestión relacionada con la evaluación de riesgos psicosociales.

“...la empresa se niega a formar grupo de trabajo para conformar y hacer seguimiento de medidas preventivas, alegando que el mejor equipo de trabajo es el CSS. Se escudan en la Planificación del Plan de Prevención elaborada para este año 2010...” Entrevista con la DP

“...estoy deseando que el inspector venga de nuevo a ver que es lo que le dicen a él y yo mientras me estrujaré el cerebro a ver qué medidas se me pueden ocurrir que sean aplicables en relación a los riesgos psicosociales y que no interfieran en la productividad de la empresa...” Entrevista con la DP.

No obstante, sería relevante señalar que en esta empresa se pasó el cuestionario del ISTAS 21 versión media en el año 2004, dentro de un estudio general denominado “Diagnóstico de riesgos psicosociales en el sector del Telemarketing en Andalucía”, en el que participaron 7

empresas del sector, la mayoría de ellas gracias al trabajo de los DDPP y sin el apoyo ni consentimiento de la empresa. En esta ocasión, en el estudio general se recogieron un total de 1291 encuestas, de las cuales 216 eran de esta empresa, donde hubo un 48% de participación. Atendiendo al porcentaje de trabajadores y trabajadoras expuestos a la situación más desfavorable para la salud, podemos decir que las principales exposiciones problemáticas de la plantilla del conjunto de las 7 empresas en relación con la exposición a factores de riesgo psicosocial derivados de las características de la organización del trabajo son, por orden de prevalencia: Esconder emociones, Inseguridad, Estima, Influencia, Exigencias psicológicas sensoriales, Exigencias psicológicas emocionales, Control sobre los tiempos de trabajo, Doble presencia, Conflicto de rol, Integración en la empresa, Previsibilidad, Exigencias psicológicas cognitivas, Exigencias psicológicas cuantitativas, Calidad de liderazgo y Sentido del trabajo. En el caso de la empresa de esta experiencia, sólo encontramos situaciones favorables en tres de las 21 dimensiones que analiza el método: sentimiento de grupo, refuerzo y apoyo social.

Empresa Telemarketing 2

Ficha de la empresa			
	Empresa Telemarketing 2		
Actividad / Sector	Telemarketing. Gestión de centros de urgencia y emergencia.		
Convenio Colectivo	IV Convenio Colectivo Estatal del Sector de Contact Center 2007-2009		
Plantilla	Total	Hombres	Mujeres
	117		
Modalidad Contractual	Eventuales		Fijos (indefinidos)
	19%		81%
Contexto sindical de la empresa	Comité de empresa compuesto por 9 Delegados de CCOO.		
Composición Comité de Seguridad y Salud	Nº miembros empresa		3
	Nº miembros otros sindicatos		
	Nº miembros CCOO		3
Modalidad preventiva de la empresa	Servicio de Prevención Ajeno		

Etapas durante el proceso de evaluación de riesgos psicosociales: Planteamiento, desarrollo y resultados (éxito o fracaso)

1.- Plantear la evaluación de los riesgos psicosociales

En la empresa de esta experiencia se detecta un alto número de bajas de larga duración causadas por estrés, afectando a casi un 10% de la plantilla. Los DDPP plantean que esta situación de estrés sufrida por la población trabajadora de

la empresa tiene un claro origen laboral, debido a la mala organización del trabajo y a los ritmos y presiones que se soportan en el desarrollo de la actividad.

En 2008, los DDPP, asesorados por el gabinete técnico de salud laboral de CCOO de la provincia, plantean ante el CSS la necesidad de realizar una evaluación de riesgos psicosociales, ya que estos están íntimamente ligados con las situaciones de estrés vividas por los trabajadores y trabajadoras y las bajas labo-

rales que ello conlleva. La propuesta tiene un objetivo constructivo, es decir, evaluar los riesgos para posteriormente proponer medidas preventivas, una vez analizados los resultados de la evaluación.

El proceso de negociación con la empresa, en el que acude un técnico de CCOO experto en el método ISTAS 21 dura tres meses.

“...fue una época en la que la empresa estaba depurando responsabilidades, porque había un gerente que no había hecho muy buenas gestiones y éste estaba un poco en el punto de mira de la empresa, de hecho las negociaciones se hicieron directamente con el director de la empresa porque el gerente estaba suspendido de sus gestiones y una de las cosas que quiso hacer la empresa para lavar su imagen es aceptar el método...” Entrevista con la DP.

Los DDPP no tienen constancia de ningún tipo de participación del servicio de prevención en esta evaluación.

Elección del método.- los DDPP proponen el método ISTAS 21. La empresa por su parte no ofrece ninguna otra alternativa. Tras diversas reuniones en las que técnicos de CCOO y de ISTAS presentan a la empresa el método y sus ventajas, finalmente se firma un acuerdo entre la dirección de la empresa y el CSS para

la realización de la Evaluación de Riesgos Psicosociales a través del método Istas21 (CoPsoQ-istas21).

2.- Desarrollo del proceso.

El proceso de información y sensibilización de la plantilla se llevó a cabo mediante correos internos y distintos escritos colgados en un tablón de anuncios especial destinado a temas de salud laboral. De esta forma, se informó de todos los aspectos concernientes al método y de lo útil que resulta cuantificar los riesgos psicosociales a los que están expuestos los trabajadores y trabajadoras para poder tomar las medidas preventivas oportunas. Antes de llevar a cabo la evaluación, se celebraron varias reuniones del Comité de Seguridad y Salud en las que se aprobó el cronograma a seguir, es decir, fechas de entrega de encuestas, recogida de datos, informe preliminar, y el método que se iba a emplear para informar a la plantilla.

“...todo el tema de información a la plantilla se hizo mediante comunicados en el correo interno y también se puso información en un tablón específico para Salud Laboral, donde más tarde se colgaron también los gráficos que representaban los resultados del método...” Entrevista con la DP.

El proceso se dilató en el tiempo (dos años) debido a cambios en la dirección de la empresa, pero no llegó a paralizarse debido a la implicación de ésta.

El porcentaje de respuesta a las encuestas resultó ser bastante elevado, casi el 100% de los operadores y coordinadores, aunque mucho menor en el área técnica.

3.- Resultados. Interpretar resultados, proponer e implementar las medidas preventivas. Funcionamiento o no de los grupos de trabajo.

En el informe preliminar aparecen muestras de una elevada exposición por parte de los trabajadores a factores de riesgo psicosocial, siendo tan alto el número de dimensiones que aparecen como desfavorables, que el informe sólo se ha centrado en analizar los que sobrepasan el 66%.

“...nos centramos sólo en los que superaran el 66% y con eso elaboramos el informe, destacando sólo esos parámetros y se presenta en una reunión del CSS, para comentar los resultados y algunas medidas preventivas que se nos ocurran...” Entrevista con la DP.

La situación actual en la que se encuentra esta experiencia es celebrar una reunión para presentar el informe y comentar las propuestas de mejora. Los DDPP están trabajando en las medidas preventivas que consideran oportunas y se espera que esta tarea se haga de manera consensuada y conjunta con la parte empresarial, tal y como se ha ido desarrollando todo el proceso.

“...la idea es presentar esas primeras medidas propuestas por los DDPP en la reunión del CSS, que somos más petit comité y más para discutir y cuando tengamos algo en claro, hacer una reunión con el gerente y con el resto de miembros del comité de empresa y ahí ya no tanto debatir sino decir: “mira estas son las medidas que hay que tomar”...” Entrevista con la DP.

Empresa Telemarketing 3

Ficha de la empresa			
	Empresa Telemarketing 3		
Actividad / Sector	Telemarketing		
Convenio Colectivo	Convenio de empresa		
Plantilla	Total	Hombres	Mujeres
	550	14%	86%
Modalidad Contractual	Eventuales		Fijos (indefinidos)
	14		86
Contexto sindical de la empresa	Comité de empresa con 9 miembros de CCOO y 8 de otros sindicatos		
Composición Comité de Seguridad y Salud	Nº miembros de la empresa		4
	Nº miembros otros sindicatos		
	Nº miembros CCOO		4
Modalidad preventiva de la empresa	Servicio de Prevención Propio		

Etapas durante el proceso de evaluación de riesgos psicosociales: Planteamiento, desarrollo y resultados (éxito o fracaso)

1.- Plantear la evaluación de los riesgos psicosociales

La inestabilidad en el empleo y los horarios, el ritmo elevado de trabajo y las escasas pausas, la obligación de guardar emociones ante el cliente y las continuas bajas por depresión fueron, entre otros, los argumentos que los DDPP expusieron a la empresa para plantear la necesidad de evaluar los riesgos psicosociales.

Aparte de los otros retos sindicales que tenían como objetivo alcanzar los DDPP, éstos decidieron incluir el conseguir la mejora de las condiciones de trabajo relativas a su organización.

Los DDPP llevan esta demanda a las reuniones del CSS desde su constitución, obteniendo siempre respuestas ambiguas por parte de la empresa.

En 2006 se decide plantear denuncia ante la Inspección de Trabajo sobre distintas deficiencias preventivas, entre las que se encontraba la no evaluación

de los riesgos psicosociales. Tras esta denuncia, la Inspección formula dos requerimientos a la empresa: 1) realizar la evaluación de los riesgos psicosociales y 2) facilitar la participación de los trabajadores/as.

Ante este requerimiento, la empresa responde con un documento denominado "Evaluaciones de riesgos psicosociales", inadmisibles no sólo por el método utilizado (LEST) sino también por la acción unilateral desarrollada sin participación con los trabajadores y trabajadoras de la empresa.

Debido a la actitud obstaculizadora de la empresa, los miembros del Comité de Empresa pertenecientes a CCOO deciden pasar el cuestionario de riesgos psicosociales Istars21 (versión corta) a un número determinado de trabajadores y trabajadoras con el apoyo del gabinete de Salud Laboral para la mecanización y análisis de los datos.

Tras más de un año de acción sindical en torno a esta reivindicación, finalmente se decide en el CSS realizar la evaluación de riesgos psicosociales con el método Istars21 en su versión media. Con no pocos inconvenientes, obstáculos a la participación e interpretaciones erróneas de la dirección de la empresa y su Servicio de Prevención ante el proceso de intervención para la evaluación, se cumplimentan los cuestionarios de evaluación, dirigidos a toda la plantilla.

2.- Desarrollo del proceso.

La decisión de aplicar el método ISTAS permite a los representantes legales de los trabajadores cumplir con diversos objetivos sindicales: por una parte, tener un mayor conocimiento y demostrar con datos los problemas derivados de la organización del trabajo, legitimando técnicamente las reivindicaciones de cara a intervenir ante quien procediera (empresa, Inspección de Trabajo, medios de comunicación, etc.); por otra parte, los trabajadores y trabajadoras visualizan los problemas que tienen derivados de las condiciones de trabajo que son el origen del alto volumen de estrés que se estaba produciendo.

"...no hubo asambleas, porque la gente no acude habitualmente, son turnos distintos, parte de la plantilla de fuera, pero sí se dieron muchos comunicados masivos, en mano y por correo electrónico, yo es que creo que la gente sí participó, lo que pasó es que se perdieron cuestionarios..." Entrevista con el DP.

3.- Resultados. Interpretar resultados, proponer e implementar las medidas preventivas. Funcionamiento o no de los grupos de trabajo.

Los resultados obtenidos con la versión corta de Istars21, aunque de una parte minoritaria de la plantilla (12%), fueron más que preocupantes. En aquel momento las condiciones de trabajo en la

empresa exponían a situación nociva a la inmensa mayoría de las personas que contestaron la encuesta, siendo la inseguridad y las altas exigencias en el trabajo los factores de riesgo más desfavorables, encontrándose un 97% en las condiciones más perjudiciales para la salud. Se observa, también, que los colectivos menos cualificados presentaban peores resultados.

Ante esta situación y tras la negativa de la empresa de tratar los resultados obtenidos de la versión corta, los DDPP acudieron de nuevo ante la Inspección de Trabajo con una nueva denuncia. En dicha reunión se le informa a la inspectora sobre las razones por parte de los DDPP para rechazar el método usado por la empresa (su marco teórico no está fundamentado en la evidencia científica, no es participativo, las técnicas utilizadas no están validadas y no son fiables y no debe aceptarse cualquier método) y sobre el trabajo que autónomamente se estaba realizando por parte de la representación sindical (Istas21 versión corta), el cual arrojaba unos resultados más que preocupantes y que nada tenían que ver con las conclusiones a las que la empresa llegaba con la aplicación del LEST.

La Inspección de trabajo, dejando claro que no puede decidir qué método concreto ha de elegirse (pues esto debe ser fruto de la participación y el acuerdo entre empresa y representantes sindicales), recomienda la utilización del Istas21, por

todas las características y ventajas que este conlleva.

Los resultados del Istas21 versión corta finalmente no se entregaron ni a la Inspección ni a la dirección. Estos resultados constituyen una información valiosa y disponible para hacer uso de ella en cualquier momento si todo el proceso de intervención ante los riesgos psicosociales se viera obstaculizado por parte de la empresa, fundamentalmente en las conclusiones que se deriven del informe preliminar que el servicio de prevención ha de elaborar. Asimismo resulta de utilidad para presentarla, en caso de que se considere oportuno, ante los medios de comunicación.

Finalmente, tras más de un año de acción sindical, se acuerda la aplicación del método Istas21 versión media y la creación del Grupo de Trabajo, con representación paritaria de empresa y DDPP (CC.OO. y otro sindicato). Por parte de los DDPP de CC.OO se realizó un trabajo de información a través de comunicados masivos, en papel y por correo electrónico, con el fin de concienciar y sensibilizar sobre la importancia de tener conocimiento de los resultados, de la detección de problemas y riesgos para implantar medidas correctoras y preventivas. La empresa se limitó a poner una nota en los tablones informativos de la empresa, sin animar excesivamente a la participación ni resaltar su importancia.

El resultado de participación final fue sólo del 29 %, aunque los DDPP dudan de la veracidad de este dato.

“...las encuestas se rellenaban allí mismo y se hicieron en un momento de incidencias en el trabajo, porque el sistema informático no iba, por lo que se entregaron muchísimos cuestionarios y más o menos sabíamos los que se habían presentado, y salió un 29% de participación. Está claro que se sacaron encuestas, con el fin de desvirtuar los resultados, con la participación baja y no significativa, intentaron eso para no darle validez a los resultados...” Entrevista con el DP.

Los resultados eran más que preocupantes, todos los factores de riesgos arrojaban datos negativos, exceptuando aquellos que no estaban relacionados con la organización de trabajo, por ejemplo, el apoyo social. La empresa, en las reuniones del Grupo de Trabajo dónde se le proponían medidas correctoras para hacer frente a los datos negativos, actuaba de manera despreocupada y pasiva, sin proponer alternativas, dilatando el proceso de manera innecesaria.

“...la empresa mandaba a la técnico como representante, cuando ésta debía acudir como técnico y no como representante de la empresa. Los representantes de la empresa, la mayoría de las veces

no venían a las reuniones, hacíamos las propuestas y ella decía que las tenían que valorar, que ella no tenía autonomía para tomar esas decisiones y claro, hasta que no se volvía a reunir el grupo, eso se paralizaba y cuando se reunía era para decir que la empresa había dicho que no, por lo tanto las medidas preventivas no se imponían...” Entrevista con el DP.

Aunque la empresa intentó de forma unilateral acabar con el método Ista21 y cambiarlo por otro, como el del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, la inspectora de trabajo finalmente indicó que con el trabajo que ya se había desarrollado, una vez identificados los riesgos y sólo pendientes de aplicar medidas preventivas, el método referente era el Ista21, no permitiendo ningún tipo de cambio al respecto.

En el momento actual en la empresa se ha producido un cambio en la dirección, la cual cuenta más con la opinión de los representantes de los trabajadores. Este nuevo equipo directivo tiene constancia de que se ha realizado una evaluación de riesgos psicosociales y de que se ha abandonado sin llevarse a cabo ninguna de las medidas preventivas propuestas. La empresa ha tomado la decisión de aplicar algunas de estas medidas como: cambiar todas las sillas por otras más ergonómicas, modernizar los equipos informáticos etc.

Empresa Telemarketing 4

Ficha de la empresa			
	Empresa Telemarketing 4		
Actividad / Sector	Telemarketing		
Convenio Colectivo	IV Convenio Colectivo Estatal del Sector de Contact Center 2007-2009		
Plantilla	Total	Hombres	Mujeres
	239	10%	90%
Modalidad Contractual	Eventuales		Fijos (indefinidos)
	40%		60%
Contexto sindical de la empresa	Tres secciones sindicales. Cuatro delegados de CCOO y 9 de otros sindicatos		
Composición Comité de Seguridad y Salud	Nº miembros empresa		3
	Nº miembros otros sindicatos		2
	Nº miembros CCOO		1
Modalidad preventiva de la empresa	Servicio de prevención mancomunado		

Etapas durante el proceso de evaluación de riesgos psicosociales: Planteamiento, desarrollo y resultados (éxito o fracaso)

1.- Plantear la evaluación de los riesgos psicosociales

Los DDPP de la empresa anteponen una denuncia ante la Inspección de Trabajo al hacer la empresa caso omiso a sus quejas y denuncias sobre un programa concreto de emisión de llamadas automáticas, que no respeta la duración mínima entre llamada y llamada, tal y como queda recogido en el Convenio.

La Inspección de Trabajo requiere a la empresa una evaluación de riesgos psicosociales.

Los DDPP cuentan en todo momento con el apoyo y el asesoramiento del gabinete técnico en salud laboral de CCOO en la provincia.

2.- Desarrollo del proceso.

Elección del método.- la empresa propone utilizar el método del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. La parte sindical (delegada de CCOO) propone el método ISTAS 21 argumentan-

do que este método está fundamentado en evidencias científicas, es participativo, está validado y es fiable, siendo aceptado por todos los miembros del CSS. La Inspección de Trabajo propone realizar la evaluación con los dos métodos propuestos y que durante todo el proceso trabajaran conjuntamente empresa y DDPP. Asimismo aconsejaba la asistencia a las reuniones de asesores de salud de otros sindicatos, lo cual también fue aceptado en el CSS.

Tras distintas reuniones con la empresa y ante un clima de confrontación, finalmente se consigue firmar un acuerdo en el que se elige el método ISTA S21 para realizar la evaluación de riesgos psicosociales (un mes después del inicio del proceso). En la firma de este acuerdo quedó constituido el grupo de trabajo, compuesto por tres delegados de prevención y tres representantes de la empresa

Las encuestas fueron modificadas, tal y como permite el método ISTAS 21, con el fin de preservar el anonimato. El reparto de las mismas vino acompañado de una campaña de información a toda la plantilla, respecto al significado de la propia evaluación de riesgos psicosociales y su importancia para mejorar las condiciones de trabajo y la salud de los trabajadores y trabajadoras. Esta información se hizo entregando a los trabajadores un documento en mano explicando que se iba a realizar una evaluación de riesgos psicosociales, entregándoles el cuestionario

al mismo tiempo. El plazo de entrega se estableció en una semana y su recogida se hizo a través de unas urnas colocadas en la sala de descanso.

"...a través de escritos entregados, nosotros nos hemos pasado por los pasillos de trabajo y cuando terminaban la llamada les informábamos de lo que estábamos haciendo. Le dábamos el escrito junto con la encuesta. Para explicarle a los trabajadores para que servían las encuestas se propusieron un par de días en distintas franjas horarias, para que el que quisiera fuera a la sala de reuniones a informarse..."

"...a las reuniones acudió muy poca gente, tres o cuatro personas, como tenemos la pausa de descanso visual, la gente no se gasta el tiempo en esto..."
"Entrevista con la DP."

3.- Resultados. Interpretar resultados, proponer e implementar las medidas preventivas. Funcionamiento o no de los grupos de trabajo.

El trabajo más arduo fue la interpretación de las gráficas de los factores de riesgos psicosociales y la emisión del primer informe, debido a la falta de experiencia de las delegadas, que con el apoyo de los técnicos de Istas y CCOO, sacaron este trabajo adelante de una forma más que notable, tal y como se deduce del

resultado obtenido del mismo. La recopilación de los datos de las encuestas, así como el volcado de datos, se hizo inmediatamente después de la recogida de los mismos. Mes y medio después, se celebró una nueva reunión con el inspector de trabajo, a la que acudió la representante de la empresa y las DDPP, para informarle de todo el proceso de la evaluación de los riesgos psicosociales y de las medidas preventivas propuestas, estableciéndose un corto plazo para que algunas de estas medidas se aplicaran, sobretodo que se cumpliera el tiempo entre llamada y llamada según lo establecido, y que el programa informático que controlaba este tiempo ya estuviera listo para su uso.

El grupo de trabajo, que realmente ha estado formado por los DDPP aunque en el acuerdo también estuviese la empresa, mantuvo reuniones casi diarias durante aproximadamente dos meses. Al principio, la empresa intentó obstaculizar el proceso discutiendo las horas en las que se realizaba el trabajo, ya que era en horario laboral, al considerar que estas estaban siendo demasiadas. La participación de la empresa en todo momento pudo calificarse de bastante pasiva.

“...el grupo de trabajo eran tres por parte de la empresa y tres DDPP y realmente quien más ha hecho han sido los delegados de prevención. Para introducir las encuestas al principio estábamos empresa

y DDPP, pero las últimas sólo los DDPP. La técnico de la empresa encargada de la prevención de riesgos, decía que tenía accidentes laborales, muchas pegas, poníamos una reunión a las doce y no aparecía hasta las dos de la tarde...” Entrevista con la DP.

Tras el estudio y discusión de los resultados obtenidos, se llegó a la firma de un acuerdo entre la empresa y los DDPP para las medidas preventivas que se debían adoptar.

La evaluación de riesgos psicosociales resultó bastante completa y detallada, se han podido contrastar con los datos todos los factores de riesgos y la situación de estrés que tenían los agentes de las campañas de emisión de llamadas.

En la actualidad se sigue trabajando en este campo. La empresa debe instalar un programa informático como una de las medidas preventivas que se propusieron, para controlar el tiempo entre llamada y llamada.

Siguiendo con su actitud pasiva, la empresa aún no ha llevado a cabo ninguna medida preventiva, ante lo cual los DDPP han presentado un escrito indicando su disconformidad respecto a este tema e informando a la empresa que acudirán a la inspección nuevamente si no se acelera este punto.

Empresa Servicios Logísticos

Ficha de la empresa			
	Empresa Servicios Logísticos		
Actividad / Sector	Servicios Logísticos		
Convenio Colectivo	Convenio provincial del metal de Jaén		
Plantilla	Total	Hombres	Mujeres
	67	97%	3%
Modalidad Contractual	Eventuales		Fijos (indefinidos)
	0%		100%
Contexto sindical de la empresa	Comité de empresa con dos secciones sindicales, CCOO con 3 delegados y otro sindicato con 2.		
Composición Comité de Seguridad y Salud	Nº miembros empresa		2
	Nº miembros otros sindicatos		
	Nº miembros CCOO		2
Modalidad preventiva de la empresa	Servicio de prevención propio para toda la empresa y trabajador designado en el centro		

Etapas durante el proceso de evaluación de riesgos psicosociales: Planteamiento, desarrollo y resultados (éxito o fracaso)

1.- Plantear la evaluación de los riesgos psicosociales

Los DDPP de la empresa, junto con la colaboración del gabinete de salud laboral de CCOO en la provincia, proponen a la dirección la realización de una evaluación de riesgos psicosociales al observar el elevado índice de absentismo y accidentes de trabajo en la plantilla. Se llevó el planteamiento al CSS, proponiendo el

método ISTAS para evaluar los riesgos psicosociales en la empresa.

“...cuando planteamos los riesgos psicosociales era porque teníamos mucho absentismo, muchos accidentes y me puse a investigar las causas y me encontré con que había mucho eventual, mucha carga de trabajo, malas condiciones de trabajo, organización desastrosa, etc., en fin, todo lo relacionado con los riesgos psicosociales...”
“Entrevista con el DP.”

2.- Desarrollo del proceso.

Elección del método.- Los DDPP llevaron el tema al CSS, proponiendo el método ISTAS para evaluar los riesgos psicosociales en la empresa. El técnico de prevención de la empresa propuso un cuestionario distinto, presentando un método que carecía de rigor científico, no avalado por el INSHT y con unos niveles participación del personal muy escasos.

En una posterior reunión en el CSS, se presentan dos métodos: el ISTAS 21 y el Fpsico, con el fin de elegir uno de los dos, optando finalmente por el método propuesto por CCOO, con el apoyo del técnico de prevención de la empresa. En este mismo momento se configura el grupo de trabajo, con dos miembros de la empresa y dos representantes sindicales, con el fin de gestionar la información y planificar todo el proceso de evaluación.

“...contando con el apoyo de la coordinadora de seguridad y salud, todo el proceso se hizo muy bien, con mucha participación, un noventa por ciento...”, Entrevista con el DP.

El grupo de trabajo prepara la información para los trabajadores y trabajadoras y se adecuan los cuestionarios para garantizar el anonimato. Se celebran diversas reuniones, asambleas y charlas explicativas animando a la plantilla a colaborar y participar en la evaluación.

La entrega y recogida de cuestionarios tiene lugar en el plazo de un día, entregándose en sobres cerrados y guardados en un lugar seguro. En este punto surgen discrepancias con el servicio de prevención que propone enviar los cuestionarios fuera de la provincia, donde este servicio tiene más medios y recursos para informatizar los datos y redactar el informe. Tanto el técnico del gabinete de la provincia como el delegado de prevención insisten en que las encuestas deben permanecer en el lugar de la empresa y se analizadas en la delegación del servicio de prevención, en la propia empresa o en el sindicato. Finalmente, la empresa opta por la propuesta del técnico de prevención, desatendiendo las demandas de CCOO.

*“...las encuestas se custodiaron, porque no nos fiábamos del servicio de prevención que iba a realizar el estudio en Zaragoza...”
Entrevista con el DP.*

3.- Resultados. Interpretar resultados, proponer e implementar las medidas preventivas. Funcionamiento o no de los grupos de trabajo.

El servicio de prevención alarga los plazos de entrega de resultados, argumentando exceso de trabajo en su sede central, ante lo cual los DDPP presionan para que se haga el trabajo dentro de los plazos y se vayan concretando los resultados.

Una vez entregados y analizados, se observa en los resultados que las dimensiones de exigencias, control, apoyo social (calidad de liderazgo) y estima aparecen como muy desfavorables. En una reunión del CSS a principios se analizan los resultados obtenidos y se proponen algunas medidas preventivas, aprovechando los DDPP para solicitar al Servicio de Prevención que se impliquen y aporten propuestas orientativas, para concretarlas después en el grupo de trabajo.

El servicio de prevención entrega una propuesta de medidas preventivas para su discusión en el grupo de trabajo. El delegado de prevención, con la ayuda y el asesoramiento del técnico de CCOO, estudian estas propuestas y observan la necesidad de añadir algunas más y concretarlas.

Al final del proceso se llevaron a la práctica algunas medidas preventivas, como la formación de los mandos y la creación de brigadas de apoyo. Aún así las medidas preventivas a aplicar no son compartidas en buen grado por los DDPP aunque se espera que algunas de las propuestas mejoren las condiciones de trabajo.

Empresa Sector Textil

Ficha de la empresa			
	Empresa Sector Textil.		
Actividad / Sector	Textil		
Convenio Colectivo	Convenio de empresa		
Plantilla	Total	Hombres	Mujeres
	328	16%	84%
Modalidad Contractual	Eventuales		Fijos (indefinidos)
	0%		100%
Contexto sindical de la empresa	Tres secciones sindicales: CCOO y otros dos sindicatos.		
Composición Comité de Seguridad y Salud	Nº miembros empresa		
	Nº miembros otros sindicatos		1
	Nº miembros CCOO		2
Modalidad preventiva de la empresa	Servicio de prevención propio		

Etapas durante el proceso de evaluación de riesgos psicosociales: Planteamiento, desarrollo y resultados (éxito o fracaso)

1.- Plantear la evaluación de los riesgos psicosociales

En el CSS se plantea la necesidad de realizar una evaluación de riesgos psicosociales tal y como se estaba realizando en otros centros de la misma empresa fuera de la provincia. La empresa manifiesta que en el centro de esta experiencia, no es necesaria dicha evaluación pues no se detectan causas que la motiven. Finalmente, tras más de un año y varias reuniones en el CSS, la empresa

accede a realizar la evaluación ante la amenaza de los delegadas de denunciar ante la Inspección de Trabajo.

2.- Desarrollo del proceso.

Elección del método.- la empresa adopta una actitud poco participativa desde un primer momento y la elección del método se hace de manera unilateral, sin contar con la representación sindical. Se opta por el método PsicoMap 2.0 del Instituto de ergonomía de MAPFRE. Las delegadas propusieron el método ISTAS 21 pero la negativa fue rotunda, debido a que el método PsicoMap es el que se estaba utilizando en otros centros de la empresa.

Desde el principio del proceso, se dio poca cabida a la participación sindical, lo cual conllevó un clima de crispación entre las delegadas y el técnico que puso en marcha la evaluación.

"...nosotros propusimos el método Istas, pero este hombre nos dijo que no, que la empresa tenía un método que era el usado en Madrid, el Psicomap y que allí había ido bien. Quisimos intervenir para que los grupos fueran reducidos y se le pasara a todo el mundo, nos dijeron que no, que se iba a hacer por secciones, y dependiendo de las secciones así se escogería el personal, vimos que él iba a hacer lo que quisiera..." Entrevista con la DP.

Las delegadas de prevención propusieron que la encuesta la pasaran a todo el personal del centro y por distintas secciones de trabajo, pero el técnico pretendía hacer encuestas a un número determinado de personas y por secciones, decidiendo él en todo caso las personas a las que se les pasaría, lo cual rompe una de las claves de las evaluaciones de riesgo psicosocial como es el anonimato. Así, las encuestas se realizaron de forma personal e individual, en el despacho del técnico, donde él mismo emitía las preguntas de la encuesta a los trabajadores y trabajadoras, por lo que desde un punto de vista técnico y sindical el procedimiento de recogida de datos y por tanto

los resultados obtenidos carecen de fiabilidad y credibilidad.

"...nosotros le dijimos que contara con nosotros y que le podemos decir qué puede haber, en qué puesto hay problemas de enfrentamientos con el encargado, problemas de cuellos de botella, destajos, en fin, lo que nosotros detectamos, pero él dijo que no, que consultaría con los encargados, consultar con la dirección y que él elegiría a todos los departamentos y según el número de personas, así elegiría..."

"...él no pasaba encuestas, las llamaba a su consulta y allí les hacía las preguntas, nosotros esa forma de hacerlo ya nos parece que el resultado iba a ser absurdo y no iba a representar la realidad, porque nadie le va a contar la verdad, en mi caso particular, que me lo hizo, a mi me pregunta cómo me llevo con mi jefe y le respondo estupendamente y con tus compañeras, pues estupendamente también..." Entrevista con la DP.

Respecto al proceso de información y sensibilización de la plantilla, las delegadas de prevención hicieron reuniones informativas con los afiliados e información escrita para todos los trabajadores y trabajadoras, intentando concienciar al personal sobre la importancia de la eva-

luación de los riesgos psicosociales y al mismo tiempo explicándoles a la inmensa mayoría en que consistiría todo el proceso y qué son los riesgos psicosociales.

3.- Resultados. Interpretar resultados, proponer e implementar las medidas preventivas. Funcionamiento o no de los grupos de trabajo.

Los resultados son presentados en una reunión CSS un año después, presentándolos a través de unas diapositivas muy resumidas sin dar oportunidad a la intervención de las delegadas.

Los resultados presentados por el método Psicomap concluye que la situación de la empresa desde el punto de vista psicosocial se encuentra entre riesgos “tolerable” y “moderado”, no habiéndose alcanzado la calificación de “muy importante” en ningún subfactor de la empresa, la cual exigiera una intervención urgente desde el punto de vista psicosocial. Sí existen algunas calificaciones de riesgo “importante” en algunos subfactores y algunos departamentos, especialmente en lo que respecta a la carga mental y la comunicación.

Tras el informe, el técnico propone unas medidas preventivas muy generales y sin entrar en detalles.

“...antes de presentarnos los resultados nos llaman las compañeras de Madrid y nos comentan que allí los riesgos psicosociales

no han dado alteración ninguna, que el método que se ha utilizado no sirve y que para el trabajo que han hecho, que se lo hubieran ahorrado...”

“...los resultados los mostró de manera rápida y sólo comentaba los departamentos que le interesaba, relaciones laborales, dirección... con diapositivas fue explicándonos muy por encima, que todo estaba bien...”, Entrevista con la DP

En la actualidad, la empresa pasa por un momento complicado en el que se hace difícil plantear cualquier tema de salud laboral, ya que la mayoría de la plantilla está acogándose a la jubilación anticipada o a la incorporación del personal a otra empresa, con todos los cambios en el tipo de contrato que esto conlleva.

Juzgado Provincia de Jaén

Ficha de la empresa			
	Juzgado Provincia de Jaén		
Actividad / Sector	Justicia		
Convenio Colectivo	Estatuto básico de la función pública y Ley Orgánica del Poder Judicial.		
Plantilla	Total	Hombres	Mujeres
	15	17%	73%
Modalidad preventiva de la empresa	Servicio de Prevención Propio		

Etapas durante el proceso de evaluación de riesgos psicosociales: Planteamiento, desarrollo y resultados (éxito o fracaso)

1.- Plantear la evaluación de los riesgos psicosociales

En el año 2008 los trabajadores y trabajadoras del juzgado, a través de la representación legal de los trabajadores de Justicia, recurren al servicio de Asesoramiento Técnico de Salud Laboral de la Unión Provincial de Jaén, aquejados de problemas derivados de la organización del trabajo. Desde este servicio técnico de asesoramiento se realizan entrevistas/encuestas a una parte de la plantilla, para un preeliminar diagnóstico de situación y se detectan factores de riesgo psicosocial que, básicamente, tienen que ver con las demandas exigidas, el control y autonomía para hacer frente a dichas demandas, la estima y las habilidades para la gestión y trato del personal afectado.

El técnico asesor entiende que es necesario intervenir con la misma lógica preventiva empleada ante cualquier otro tipo de riesgos: identificar, evaluar e implementar medidas preventivas. En consecuencia, por parte de la representación sindical, se solicita la realización de la evaluación de riesgos psicosociales en el centro de trabajo, recurriendo para ello al Centro de Prevención de Riesgos Laborales de Jaén que, entre otras, tiene asumidas competencias de Servicio de Prevención Propio de la Administración Andaluza.

2.- Desarrollo del proceso.

Las características de centro de trabajo (escasa plantilla, ausencia de CSS y de representación de los trabajadores en el propio centro, la manera de actuar del SPP, etc) no permitieron desarrollar el proceso tal y como establecen las orientaciones sindicales sobre el Ista21 (Decisión consensuada, folletos y asambleas

para la sensibilización, creación del Grupo de Trabajo, adaptación del cuestionario, interpretación de resultados, etc.). Pero ello no ha sido óbice para conseguir lo que se pretendía: Identificar los riesgos, evaluarlos e implementar medidas preventivas y valoración de eficacia.

El proceso de información y sensibilización de la plantilla y la puesta en marcha de la evaluación de riesgos se desarrolló de manera individual, conectando la primera acción (información y sensibilización) con la segunda (reparto, cumplimentación y recogida de los cuestionarios). Todos los trabajadores y trabajadoras fueron llamados por el Centro de Prevención de Riesgos Laborales, que actúa como servicio de prevención propio, de manera paulatina. Un técnico les informaba qué era lo que se pretendía y, posteriormente, le pasaban el cuestionario para ser rellenado y entregado en un sobre cerrado con el fin de asegurar el anonimato.

Ello no impidió que, por parte de los delegados sindicales, la información y sensibilización de la plantilla se llevaran a cabo. Se hizo mediante las distintas visitas que se realizaron al centro (en alguna ocasión, con la presencia del técnico de CCOO). Tanto a los que estaban en activo en sus puestos de trabajo como a los que estaban de baja, se les indicaba el origen del problema detectado (organización del trabajo) y la necesidad de su intervención a través de una metodología válida, como es el Ista21.

3.- Resultados. Interpretar resultados, proponer e implementar las medidas preventivas. Funcionamiento o no de los grupos de trabajo.

Una vez emitido el informe, los DDPP acuden de nuevo al gabinete técnico de CCOO para que lo valore. Dicha valoración contempla que los contenidos del informe no permiten realizar una valoración extensa del mismo, ya que carece de profundidad, es decir, la metodología empleada no va más allá de hacer mención al origen del cuestionario para riesgos psicosociales empleado, el test de Salud Total y normativa laboral básica, el cual es la ley 31/1995 y el RD. 39/1997

No se especifica cómo se ha desarrollado el proceso (consulta y participación, garantía del anonimato y confidencialidad, adaptación, etc.) ni la magnitud de los riesgos detectados. Tampoco si se han tenido en cuenta todas las dimensiones psicosociales que la evidencia científica ha demostrado tener relación con el estrés laboral (modelo esfuerzo-recompensa) u otras que se vienen aplicando, cada vez más, como es el de la doble presencia (conciliación entre la vida laboral y familiar). De igual manera, el apoyo social, que si bien está considerado en el informe como positivo, no especifica si es referido sólo entre compañeros o también por la estructura jerárquica (calidad de liderazgo). Este último matiz tiene gran relevancia ya que la gestión en las relaciones humanas derivadas de la estructura jerárquica era uno de los distin-

tos problemas que venían a plantear los trabajadores y trabajadoras.

Por otra parte, el informe considera y concluye que los trabajadores y trabajadoras del centro de trabajo en cuestión, aun encontrándose expuestos a indicadores de riesgo psicosocial (altas demandas y bajo control), no se derivan en daños en su salud.

En dicho informe se proponen una serie de medidas preventivas que son bien acogidas por parte del gabinete técnico de CCOO y los representantes sindicales (vigilancia de la salud, formación, pausas, claridad de rol y participación). Sin embargo se echan en falta, además de la implementación de pausas, una medida preventiva esencial que tiene que ver precisamente con un indicador de riesgo claramente identificado en el informe tratado, como es la alta demanda en el desempeño de las funciones de la plantilla. Nos referimos al refuerzo de recursos humanos para abordar dicho exceso de exigencias, que traducido en términos prácticos, supone dotar de más personal a un juzgado que debe estar en consonancia con las características propias que se derivan de la alta demanda social que le es intrínseca.

Por último, en línea con la segunda cuestión planteada por los consultantes, aplicación de las medidas preventivas, no cabe otra respuesta que lo establecido en nuestra Ley 31/1995 de PRL y RD 39/1997 en sus respectivos artículos

16 y 8 y 9. Es decir, tanto las medidas propuestas en el informe realizado como la señalada anteriormente (refuerzo con más personal) deberán ser planificadas (plazos, responsables, recursos), debiendo tener en cuenta los principios de la acción preventiva contemplados en el artículo 15 de la mencionada Ley 31/1995 y con la participación de los trabajadores y sus representantes. Al mismo tiempo, esta planificación deberá ser clave en la integración preventiva que se deriva del pertinente Plan de Prevención de Riesgos laborales que ha de estar elaborado en cualquier centro de trabajo.

Siguiendo con las intervenciones sindicales, se entrega a la secretaría provincial de justicia un informe del gabinete técnicos de CCOO y se solicita reunión para tratar el mismo tema. En esta reunión se solicita más personal y una más profusa actuación ante los riesgos psicosociales, entre la que cabe realizar unas evaluaciones con mayor rigor que las realizadas. Unos cuatro meses después el servicio de prevención pasa a los trabajadores dos tipos de encuestas (cuestionarios de salud general y versión corta de estas²¹).

Una vez recibido el informe de las encuestas antes mencionadas, el servicio asesor de CCOO emite un nuevo informe a la empresa, donde se insiste en que se implementen las medidas preventivas.

Posteriormente, en una reunión con el responsable de la Delegación de Justi-

cia, la representación sindical realiza una serie de propuestas de medidas preventivas, como por ejemplo: refuerzo de personal, planificación del trabajo (prioridades, procedimientos, etc.), en general modificaciones en la organización del trabajo. Con estas medidas se consigue un cambio importante en la organización del trabajo, añadiendo a la plantilla una persona más y otra que se incorpora tras un largo periodo de incapacidad temporal. El trabajo atrasado se ha planificado y organizado (otorgando prioridades, aplicando procedimientos, etc.). Por último, se ha contemplado un cambio importante en la actitud del juez, el cual mostraba pocas habilidades de liderazgo.

En definitiva, tras todo el proceso de acción sindical y reivindicación de unas mejores condiciones de trabajo, los trabajadores y trabajadoras se encuentran bastante satisfechos con la intervención de los técnicos en salud laboral de CCOO y con el resultado obtenido tras la evaluación de riesgos y la implementación de las medidas preventivas, teniendo como resultado sindical un aumento en la afiliación a CCOO de los trabajadores y trabajadoras del centro.

Juzgado Provincia de Málaga

Ficha de la empresa			
	Juzgado Provincia de Málaga		
Actividad / Sector	Justicia		
Convenio Colectivo	Estatuto básico de la función pública y Ley Orgánica del Poder Judicial.		
Plantilla	Total	Hombres	Mujeres
	10	3	7
Modalidad Contractual	Eventuales		Fijos (indefinidos)
Contexto sindical de la empresa	La Junta de Personal esta compuesta por 21 personas (5 CCOO y 16 de otros sindicatos)		
Composición Comité de Seguridad y Salud	Nº miembros administración		6
	Nº miembros otros sindicatos		3
	Nº miembros CCOO		3
Modalidad preventiva de la empresa	Servicio de Prevención Propio		

Etapas durante el proceso de evaluación de riesgos psicosociales: Planteamiento, desarrollo y resultados (éxito o fracaso)

1.- Plantear la evaluación de los riesgos psicosociales

Dicha experiencia se desarrolla en un Juzgado con un importante problema de liderazgo por parte del juez y situaciones de acoso reiteradas sufridas por trabajadoras del centro. Ante esta situación y tras un expediente de expulsión por falta de capacidad de una funcionaria interina, el delegado de prevención de CCOO

plantea la necesidad de realizar una evaluación de riesgos psicosociales en el centro.

“...nos vemos obligados a presentar denuncia ante la Inspección de Trabajo de Málaga, el 23 de octubre de 2009, abriendo investigación con toma de declaración a la trabajadora y a la denunciada Delegación de Justicia, en diciembre de 2009, a raíz de la cual, y constatando que aporta la administración una evaluación de riesgos psicosociales insuficiente

y en la que no se determina si se producen en el centro de trabajo conductas que puedan causar estrés laboral y/o vulnerar el derecho a la integridad física, o en su caso, moral de los trabajadores....” Entrevista con el DP.

Por requerimiento de la Inspección de Trabajo, se debe realizar una nueva evaluación de riesgos psicosociales

2.- Desarrollo del proceso.

Por parte de la sección sindical, el expediente emitido contra la trabajadora interina se trata de un claro caso de acoso laboral por parte del titular del Juzgado. El delegado de prevención de CCOO presenta un escrito a la Delegación de Justicia para iniciar los procedimientos oportunos que salvaguarden la salud de los trabajadores y trabajadoras, así como para poner en conocimiento de los superiores jerárquicos del Juez todos los hechos, por si este pudiera estar cometiendo algún tipo de falta disciplinaria. Posteriormente, tras la baja de la trabajadora expedientada y ante la falta de actuación por parte de la Delegación de Justicia, el delegado de CCOO interpone una denuncia ante la Inspección de Trabajo y realizada la investigación correspondiente con toma de declaraciones, se constata que la evaluación de riesgos psicosociales presentada por la Administración es “insuficiente”, por lo que se lleva a cabo un requerimiento.

La Inspección de Trabajo requiere que se proceda a realizar una evaluación de riesgos psicosociales, en la que se determinen factores de riesgo organizacional y detectar posibles problemas en el centro de trabajo que pudieran provocar estrés laboral o vulnerar el derecho a la integridad física y moral de la plantilla, así como que en dicha evaluación se haga constar los métodos de evaluación, criterios, procedimientos de evaluación, métodos de medición, análisis o ensayo utilizado, planificación de las actividades preventivas adecuadas a la legislación vigente, formación adecuada en materia de salud laboral del personal de estructura sobre estilos de mando y dirección para evitar o canalizar conflictos con trabajadores y vigilancia sanitaria sobre la salud psíquica de la plantilla.

Con posterioridad, se vuelve a presentar ante la Inspección de Trabajo dos denuncias más por casos similares en otras trabajadoras, ante unas situaciones de posible acoso laboral. Tras presentar informe ante la Delegación de Justicia, siguen sin evaluarse los riesgos psicosociales.

“...se procede a poner una segunda denuncia ante la Delegación y la Inspección por una segunda funcionaria que ya padecía el posible acoso desde el mes de marzo, pero que habiendo estado de baja unos seis meses, es

cuando vuelve al juzgado cuando comienza a sufrir la situación que le causa los mismos síntomas que a la primera de las compañeras mencionadas. En el mes de febrero de 2009, se procede a una tercera denuncia, por una tercera compañera que está sufriendo la misma situación y a la que se le abre expediente disciplinario por falta muy grave por dar una "cabezada" en el sofá que hay en el despacho del juez en horario no laboral (en el horario de descanso entre la guardia de la mañana y de la tarde)..." Entrevista con el DP.

El delegado de CCOO investiga el caso poniéndose en contacto con funcionarias de otros juzgados donde estuvo anteriormente el mismo Juez, observando situaciones similares a las sufridas en el centro de esta experiencia.

Los DDPP reciben una comunicación de la Delegación de Justicia por escrito con el calendario de actuaciones en el que se va a proceder a realizar una evaluación de riesgos psicosociales con el método ISTAS 21, recibiendo toda la plantilla una hoja informativa de se va a hacer, cómo y para qué.

"...se procede a una reunión del Comité de Salud, a petición del DP de CCOO, en la que se acuerda, a propuesta nuestra, que se utilice el método ISTAS21, el cual

es aceptado por todo el Comité y comunicado al Inspector de Trabajo, que muestra su acuerdo con dicho método de evaluación conforme al requerimiento realizado. Se propuso firmar acuerdo que el propio método menciona, pero a día de hoy no se ha hecho..." Entrevista con el DP.

El trabajo de campo se realiza en presencia del delegado de prevención de CCOO junto con el técnico de la empresa, y con especial observación en el juzgado donde se habían presentado las denuncias. Las encuestas fueron entregadas por el Técnico junto con el delegado de prevención, dando una explicación sobre su utilidad, tiempo y su posterior comunicación de los resultados a los participantes. La participación rondó el 85%, en el que hay que resaltar un conato de boicot por parte de un sindicato corporativo e intento de obstrucción a la labor preventiva que se perseguía.

3.- Resultados. Interpretar resultados, proponer e implementar las medidas preventivas. Funcionamiento o no de los grupos de trabajo.

Los resultados de la evaluación se presentaron al CSS y se informó a la Delegación de las fases que quedaban pendientes, es decir, el estudio de dichos datos, conclusiones de los mismos y planificación de la prevención y corrección de los riesgos detectados.

En relación a los resultados obtenidos, más del 70% de la plantilla se encuentra en la situación más desfavorable en las siguientes dimensiones: inseguridad en el trabajo y exigencias psicológicas cuantitativas (77%), exigencias psicológicas sensoriales (73%), exigencias psicológicas emocionales y doble presencia (71%) y esconder emociones (70%). Asimismo, superan el 50% los trabajadores y trabajadoras en situación más desfavorable en las dimensiones estima, influencia, conflicto de rol y previsibilidad.

En esta experiencia concreta, resulta llamativo y relevante los datos obtenidos en cuanto a las exigencias emocionales. Dicha dimensión, en la que más de un 70% se encuentra en situación muy desfavorable, incluye todo aquello que afecta a nuestros sentimientos, sobre todo cuando requieren de nuestra capacidad para entender la situación de otras personas que también tienen emociones y sentimientos que pueden transferirnos, y ante quienes podemos mostrar comprensión y compasión. Las preguntas referentes a esta dimensión en el cuestionario son:

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

Tras un amplio debate para conformar el grupo de trabajo, este quedó compuesto

por un delegado de prevención, un Técnico de Prevención, un representante de la Delegación y un moderador de la propia Delegación.

Por parte del delegado de CCOO se sospecha cierta intención por parte de la Delegación de encubrir lo que sucede concretamente en el juzgado que ha presentado distintos casos de denuncias por acoso, tratando los datos de forma global.

El delegado de CCOO presenta un escrito al grupo de trabajo, haciéndose constar datos del trabajo de campo que evidencian, según la resolución del Parlamento Europeo sobre acoso moral en el lugar de trabajo (2001/2339 INI), que puede estar dándose dicha situación en el juzgado que provoca todas las denuncias presentadas.

La situación en dicho juzgado sigue siendo especialmente problemática.

“...una serie de funcionarios del juzgado, no todos, presentan un escrito en el Juzgado, a algunos funcionarios se lo ponen delante (el escrito) y no lo firman, donde acusan a una de las denunciantes de que había cometido prevaricación y una serie de delitos que había cometido justo antes de irse de baja. Y empiezan a hacerle una serie de amenazas...también dicen en el escrito que yo no he

evaluado a esas personas...” Entrevista con el DP.

La discusión sobre el tratamiento de los datos se lleva a cabo en el seno del CSS, dado que el interés de la Delegación ha sido en todo momento no tratar en concreto el tema del juzgado denunciado sino hacerlo globalmente, lo cual ha sido rebatido por el DP de CCOO argumentando los motivos para que se realicen dos estudios en paralelo: uno de lo global y otro de lo concreto de cada unidad.

“...Ante la actitud de querer encubrir lo concreto del juzgado denunciado, que claramente pude percibir en dicha reunión, presento un escrito al grupo de trabajo en el que se hace constar datos del trabajo de campo que evidencian, según la resolución del Parlamento Europeo sobre acoso moral en el lugar de trabajo (2001/2339 INI), que puede estar dándose dicha situación en el juzgado que provoca todas las denuncias presentadas...” Entrevista con el DP.

Tienda de Ropa

Ficha de la empresa			
	Tienda de Ropa		
Actividad / Sector	Comercio Textil		
Convenio Colectivo	Convenio del Comercio de Textil, Quincalla y Mercería.		
Plantilla	Total	Hombres	Mujeres
	9	0	9
Modalidad Contractual	Eventuales		Fijos (indefinidos)
	1		8
Contexto sindical de la empresa	El comité de empresa está formado por una sección sindical de CCOO con 5 delegados/as		
Composición Comité de Seguridad y Salud	Nº miembros empresa		2
	Nº miembros otros sindicatos		
	Nº miembros CCOO		2
Modalidad preventiva de la empresa	Servicio de Prevención Propio		

Etapas durante el proceso de evaluación de riesgos psicosociales: Planteamiento, desarrollo y resultados (éxito o fracaso)

1.- Plantear la evaluación de los riesgos psicosociales

La situación de inseguridad e inquietud en la plantilla sobre la continuidad del trabajo y otras situaciones problemáticas provocadas por una incorrecta organización del trabajo, hacen que las DDPP de la empresa soliciten la realización de una evaluación de riesgos psicosociales, asesoradas en todo momento por la téc-

nico del gabinete de salud laboral de la provincia.

Posteriormente, la empresa, a petición del servicio de prevención, se interesa igualmente por la realización de la evaluación.

2.- Desarrollo del proceso.

El grupo de trabajo está compuesto por una representante de la empresa, dos técnicos del servicio de prevención, una delegada de prevención y una persona de una consultora externa. El objetivo del grupo era impulsar y llevar a cabo todas

las acciones para desarrollar la evaluación en el centro.

Elección del método. - A través de reuniones y comunicaciones entre los miembros del grupo de trabajo, se acuerda toda la metodología de recogida de los datos y evaluación, quedando todo esto reflejado en un documento llamado "Temporalización de las fases de actuación de la Evaluación de Riesgos Psicosociales". Se firma un acuerdo entre trabajadores y empresa sobre el uso del método elegido y la formación del grupo de trabajo. Directamente se planteó y se escogió el método Iistas21-Versión Corta, para pequeñas empresas.

"...La verdad es que nos sorprendió mucho que el método que nos propusieran fuera el Iistas 21, el mejor para estos casos, aunque la versión corta..." Entrevista con la DP.

El grupo de trabajo diseño y llevo a cabo una campaña de información y sensibilización a fin de informar sobre el riesgo psicosocial y promover la participación de toda la plantilla. Esta campaña se realizó mediante distintos escritos, haciéndose los llegar a las trabajadoras mediante mail y colgándolos en el tablón de anuncios, explicando qué eran los riesgos psicosociales, qué beneficios se obtendrían con la evaluación de estos y qué se necesitaba para llevar a cabo la evaluación.

Los miembros del grupo designados para el pase del cuestionario recibieron todas las instrucciones necesarias para realizar la recogida de datos. El pase del cuestionario se realizó en la tienda en presencia de las personas entrenadas, quienes estaban a disposición de las trabajadoras para resolver cualquier duda acerca del cuestionario o ampliar información sobre los riesgos psicosociales.

"...yo misma fui una de esos miembros designados para el pase de los cuestionarios, con lo que no me hizo pensar en ningún momento que se llevara a cabo algo de manera irregular..." Entrevista con la DP.

La participación fue del 100%.

3.- Resultados. Interpretar resultados, proponer e implementar las medidas preventivas. Funcionamiento o no de los grupos de trabajo.

Tras estudiar los resultados obtenidos en esta tienda y ver qué dimensiones aparecen como más o menos desfavorables, se procede a la presentación del informe de resultados cuantitativos de la evaluación de riesgos psicosociales. A las trabajadoras de la tienda se les informó de los resultados obtenidos y del plan de acción, documento elaborado por el grupo de trabajo, donde aparece la propuesta de algunas medidas para conseguir un mejor ambiente laboral.

En el Plan de Acción se concretan soluciones a los problemas detectados respecto a las siguientes dimensiones: las exigencias psicológicas (carga de trabajo), la inseguridad y doble presencia, llevándose a cabo las medidas preventivas propuestas por el grupo de trabajo con la consiguiente mejora de las condiciones de trabajo en el centro.

Según los datos del informe de resultados, la dimensión Exigencias Psicológicas presenta tasas bastante altas de respuestas en la situación más desfavorable, con un 75%, lo cual la incluye en los resultados que requieren intervención inmediata según el informe. Lo mismo sucede con la Doble presencia y la Inseguridad. En el primer caso, el 100% de las respuestas dadas a las preguntas que miden esta dimensión se encuentran en la peor situación posible. En el caso de la Inseguridad la mitad de la población encuestada se encuentra en la situación más desfavorable y un 37% en la situación intermedia, el resto responde favorablemente.

En el caso del Apoyo social, la Calidad de liderazgo, las Posibilidades de desarrollo y la Estima, las tasas de respuestas dadas en los cuestionarios arrojan datos más positivos. Así, en el caso del Apoyo social un 87.5% se encuentra en la situación más favorable, es decir, hay una buena relación social entre compañeros y entre supervisores y supervisados. En la Calidad de liderazgo se trata de un

87.5%, Posibilidades de Desarrollo un 62.5%, las trabajadoras no consideran su trabajo monótono y en la Estima un 62.5%, las trabajadoras se sienten reconocidas y valoradas, aunque en este último caso existe un porcentaje importante de tasa de respuesta en la situación más desfavorable, con un 37.5%.

"...Las medidas preventivas se resumen en unas charlas por parte de RRHH, aclaratorias con respecto a la inseguridad y a la doble presencia y con afirmaciones del tipo: No vamos a despedir a nadie mayor de 40 años o que quede y/o esté embarazada..."

"...La empresa tiene muy presente la conciliación laboral y familiar, e intentamos que esto se lleve de la mejor manera posible..." Entrevista con la DDPP.

De momento sólo se ha llevado a cabo la evaluación en este centro, aunque la intención inicial de la empresa era extenderlo al resto de tiendas de la capital.

"...El estudio sólo se realizó en la tienda de los Arcos, y los resultados (por cuestiones económicas y de acumulación de trabajo) se han hecho extensivos a todas las tiendas de Sevilla y provincia. No creo que los resultados puedan hacerse extensivos y me consta que la realidad que se vive en Los Arcos

no es la misma (ni por asomo) del las que se viven en tiendas como el Centro o Nervión Caballero. Me consta que tenemos perfiles de "síndrome de Burn out" en nuestras tiendas y que se han dado casos de "moobing". Sólo espero que estas medidas nos hagan reflexionar sobre la situación en la que nos encontramos y que nos sirva para mejorar, que en definitiva es por ello por lo que se realizó el estudio..."

5. Resumen de la intervención sindical

Como resumen del catálogo de experiencias, podemos hacer una breve secuenciación de los pasos a seguir para la realización y seguimiento del proceso de la evaluación de riesgos psicosociales, buscando una participación propositiva en el mismo, donde adquiere gran importancia la intervención sindical:

ANALIZAR SINDICALMENTE LA SITUACIÓN

- Escuchar cuáles son los problemas en la empresa. Preguntar a los trabajadores y trabajadoras
- Discutir los retos sindicales. "Participación propositiva".
- Conocer argumentos técnicos y legales.

PLANTEAR EL TEMA A LA EMPRESA

- Preparación del terreno:
 - Elegir los interlocutores adecuados con la empresa.
 - ¿Intervendremos en toda la empresa, en cada centro, en cada puesto, etc.?
 - Cómo se encuentra la prevención en la empresa.
 - Lo plantearemos en las reuniones con el empresario (Comité de seguridad y

salud o reuniones empresa-delegado de prevención)

- Propondremos el método Iistas21:
 - Exponer las razones de la elección del método Iistas21.
 - Decidir la versión del método a usar en cada momento.
- Si la empresa nos propone otro método:
 - El método debe cumplir los siguientes requisitos: Tener una base conceptual fundamentada en evidencias científicas, ser participativo, estar validado y ser fiable, ser aplicable a la empresa.
 - Si la empresa nos presenta otro método contaremos con el apoyo de los asesores técnico-sindicales en salud laboral para preparar la argumentación a favor o en contra.

A partir de aquí nos podemos encontrar con dos escenarios: que alcancemos un acuerdo con la empresa para la evaluación de los riesgos psicosociales y segundo, que no alcancemos ese acuerdo. Los pasos a seguir en cada caso serían:

PRIMER ESCENARIO: ACUERDO CON LA EMPRESA

- Pasos previos.

- Conseguir un acuerdo por escrito con la empresa.
- Constituir un grupo de trabajo como procedimiento de participación.
- Preparación del trabajo de campo.
 - Identificar las unidades de análisis y adaptar el cuestionario a nuestra empresa.
 - Preparar los canales de comunicación, información y sensibilización.
 - Diseño de la forma de distribución, respuesta y recogida.
- Realización del trabajo de campo.
 - Publicar el material y hacer las sesiones informativas.
 - Entregar, responder y recoger el cuestionario.
- Analizando los datos.
 - Informatización de los datos.
 - Análisis de datos.
 - Contenido del informe preliminar de resultados.
 - Interpretando resultados.
 - Publicitar los resultados: resumen y presentación.
- Proponer medidas preventivas.
 - Propuestas de medidas preventivas.
 - Priorización. Se trata de «ordenar» las exposiciones problemáticas y las intervenciones necesarias para poder acordar un calendario de trabajo razonable y aceptable.
 - Presentación de las propuestas de medidas preventivas y la priorización.
 - Aprobación de las medidas preventivas y la priorización.
- Planificación de la acción preventiva y aplicación de las medidas preventivas.
 - Concretar las propuestas de medidas preventivas: círculos de prevención.
 - Seguir la implementación de las medidas preventivas.
 - Valorar la eficacia de las mismas.

SEGUNDO ESCENARIO: NO ACUERDO CON LA EMPRESA

- Contestar la negativa por escrito.
- Decidir: continuar o esperar.
- Agitar.
- Una previa: Informar y sensibilizar.
- ¿Cómo hacer visibles y convertir en colectivos los problemas relacionados con la organización del trabajo?
- Volver a plantear el tema a la empresa.
- Utilizar vías externas.

6. Conclusión

En la presente guía se exponen una serie de experiencias de evaluación de riesgos psicosociales que han tenido lugar en distintas empresas e instituciones públicas de Andalucía, con la participación de CCOO, bien a través de sus delegados y delegadas de prevención o a través de éstos y de los técnicos y técnicas de los gabinetes de asesoramiento en salud laboral de CCOO Andalucía.

No obstante, además de estas experiencias, desde el sindicato se ha promovido la evaluación de riesgos psicosociales en muchas más empresas consiguiendo resultados más o menos positivos, teniendo en cuenta que es un campo en el que las empresas siguen muy reacias a actuar bien por desconocimiento o bien por desinterés. La prevención de riesgos laborales sigue siendo entendida en el sector empresarial como una actividad para evitar accidentes y sanciones, de lo cual se encarga el servicio de prevención contratado para ello o constituido. La intención del sindicato consiste en ampliar esta idea e ir más allá. Hacer prevención no es sólo cuestión de seguridad, hay otra serie de factores que repercuten en nuestra salud y que pueden ser evalua-

dos y prevenidos, este es el caso de los riesgos psicosociales.

La organización de la actividad preventiva es una obligación empresarial, sin embargo la iniciativa de las empresas es nula o escasa en cuanto a la evaluación de los riesgos psicosociales. Afortunadamente cada vez son más las empresas que incluyen esta evaluación en su planificación preventiva, pero en un gran número de estos casos está detrás la importante labor de presión sindical o de la inspección de trabajo.

Así podemos comprobar cómo en la mayoría de las experiencias expuestas en este catálogo, la iniciativa de evaluar los riesgos psicosociales surge de la representación sindical, acompañada en muchas ocasiones de denuncias ante la inspección de trabajo y posterior intervención de la misma.

Según un estudio coordinado recientemente por ISTAS en el que han participado 78 delegados y delegadas de prevención de Andalucía, sobre el funcionamiento de los Comités de Seguridad y Salud, más del 50% de los encuestados

reconoce haber tenido que amenazar alguna vez y de hecho han acudido a la inspección de trabajo para resolver materias de salud laboral que se podrían haber resuelto de manera cordial en el seno de los Comités de Seguridad y Salud o a través de cualquier otro canal de participación. Estos datos y lo referido en las experiencias parecen constatar que las empresas siguen actuando por presión o para evitar sanciones, quedando aún un largo camino por recorrer de concienciación y cooperación, sobre todo en el ámbito de los riesgos psicosociales.

El posicionamiento de la inspección de trabajo en la obligación de evaluar los riesgos psicosociales ha sido determinante en varios casos, si bien no ha sido así en la elección del método, cuestión que es más fruto de la negociación o de la imposición de la empresa. Si la primera opción de la empresa es la no evaluación, la segunda es intentar acordar los métodos menos participativos y en consecuencia con menor capacidad de detección de problemas y alternativas organizacionales. Para la realización de la evaluación con el método ISTAS ha sido determinante el papel de los delegados y delegadas de prevención y del asesoramiento.

La constitución de los grupos de trabajo que definan y desarrollen la evaluación ha sido una difícil lucha en casi todos los casos. En aquellas experiencias en las que se han constituido han sido claves

para lograr una mayor participación de los trabajadores y trabajadoras, a través de su labor de difusión e información del proceso de evaluación. Las dificultades y obstáculos de la parte empresarial a la constitución o buen funcionamiento de los grupos de trabajo son importantes y graves, pues dificulta en gran medida la elaboración del informe final y las propuestas de actuación con las medidas preventivas que se puedan acordar.

Observamos cómo en los centros de trabajo donde se han acordado e implantado las medidas preventivas necesarias, las mejoras en las condiciones de trabajo son claras.

Por su parte, los servicios de prevención han realizado un papel secundario transmitiendo en todo momento las decisiones y políticas de la empresa. Si bien han sido ellos los que han desarrollado los trabajos derivados de los acuerdos adoptados en los grupos de trabajo, han tenido una actitud regular en toda esa labor, cuando constituyen una pieza clave en todo el proceso de fomento de la participación y mejoras de las condiciones de trabajo.

En general, podemos concluir que en todas las experiencias expuestas se ha puesto de manifiesto la importancia de la labor de la representación sindical y de los servicios de asesoramiento en salud laboral del sindicato para evaluar los riesgos psicosociales en las empresas.

Desde CCOO se ha valorado siempre la actividad de los delegados y delegadas de prevención, pues son considerados piezas claves para mejorar las condiciones de trabajo y reducir los índices de siniestralidad en las empresas. Según diferentes estudios a nivel internacional y el elaborado recientemente por ISTAS, se comprueba cómo en aquellas empresas en las que existen canales de participación sindical eficiente, se dan mejores condiciones de trabajo y la actividad preventiva consigue mejores resultados. Desde CCOO creemos en esta idea y apostamos por fomentar la figura de los delegados y delegadas de prevención en todos los sectores y empresas, pues confiamos en que sólo así se conseguirá mejorar en el campo de la salud laboral y estas experiencias expuestas en esta guía son una clara muestra de ello.

7. Bibliografía y webgrafía

INSHT. Nota Técnica de Prevención 388: Ambigüedad y conflicto de rol. Madrid. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 1995.

INSHT. Nota Técnica de Prevención 443: Factores psicosociales: metodología de evaluación. Madrid. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 1998.

INSHT. Nota Técnica de Prevención 445: Carga mental de trabajo. Madrid. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 1997.

INSHT. Nota Técnica de Prevención 543: Carga mental de trabajo. Madrid. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 1997.

INSHT. Nota Técnica de Prevención 702: El proceso de evaluación de los factores psicosociales. Madrid. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2006.

INSHT. Nota Técnica de Prevención NTP 703: El método COPSOQ (Istas21, PS-QCAT21) de evaluación de riesgos psicosociales. Madrid. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2006.

Moncada, S.; Llorens, C.; Kristensen, T.S. Manual para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo (método Istas21). Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud. 2004.

Castella, T.; Fernández L.; García N.; Lazara M.; Llorens, C.; Menéndez M.; Moncada, S.; Organización del trabajo, salud y riesgos psicosociales, Guía para la intervención sindical del delegado y delegada de prevención. Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud. 2006.

OIT. Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo (Volumen II. Parte V. Factores psicosociales y de organización.). Organización Internacional del Trabajo. <http://www.mtas.es/>

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

Método Ista21, Disponible en línea en www.istas.net,

Enciclopedia de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), Disponible en línea en www.mtas.es/insht/EncOIT/Index.htm, fecha de la consulta varias.

CCOO-Andalucía

C/ Trajano 1, 7^a,
41002 - SEVILLA
Tlfno.: 954 50 70 01
slabo@and.ccoo.es

***Gabinetes de Asesoramiento Técnico
en Salud Laboral***

CCOO-Almería

C/ Javier Sáenz, 14, 5^a
04004 - ALMERÍA
Tlfno.: 950 18 49 13

CCOO-Cádiz

Avda. de Andalucía, 6, 8^a
11008 - CÁDIZ
Tlfno.: 956 29 71 62

CCOO-Córdoba

Avda. Gran Capitán, 12
14001 - CÓRDOBA
Tlfno.: 957 47 58 92

CCOO-Granada

C/ Periodista Frco. Javier Cobos, 2
18014 - GRANADA
Tlfno.: 958 80 85 80

CCOO-Huelva

C/ Martín Alonso Pinzón, 7, 3^a y 4^a
21003 - HUELVA
Tlfno.: 959 49 68 84

CCOO-Jaén

C/ Castilla, 8
23007 - JAÉN
Tlfno.: 953 21 79 50

CCOO-Málaga

Avda. Muelle de Heredia, 26
29001 - MÁLAGA
Tlfno.: 952 64 99 66

CCOO-Sevilla

C/ Trajano, 1 - 4^a
41002 - SEVILLA
Tlfno. :954 46 45 04

