



INFORME DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN BANKINTER SERVICIOS CENTRALES.

Como cualquier otro factor de riesgo, los riesgos psicosociales deben ser objeto de estudio en la evaluación de riesgos que el empresario debe realizar. Evaluar los riesgos es el proceso mediante el cual se obtiene la información necesaria para que la organización esté en condiciones de tomar una decisión apropiada sobre la oportunidad de adoptar acciones preventivas y, en tal caso, sobre el tipo de acciones que deben adoptarse.

La evaluación de riesgos es una pieza clave para la prevención. Aquí es donde se van a identificar los problemas, se van a fijar los límites admisibles y se van a elaborar las propuestas de control. La definición contenida en el artículo 3 del Reglamento de los Servicios de Prevención expresa claramente tanto el concepto como su finalidad u objetivo: *"la evaluación de riesgos laborales es el proceso dirigido a estimar la magnitud de aquellos riesgos que no hayan podido evitarse, obteniendo la información necesaria para que el empresario esté en condiciones de tomar una decisión apropiada sobre la necesidad de adoptar medidas preventivas y, en tal caso, sobre el tipo de medidas que deben adoptarse"*.

El artículo 4 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, en relación con el artículo 3 del Reglamento de los Servicios de Prevención, señala que deberán evaluarse las condiciones de trabajo -cualquier característica del mismo que pueda tener una influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad y la salud del trabajador, incluidas las relativas a su organización y dirección. Por tanto cualquier factor de riesgo existente o susceptible de aparecer, independientemente de su naturaleza, debe recibir el tratamiento adecuado conforme a lo dispuesto en la Ley, es decir, el empresario tiene la obligación legal de evaluar los riesgos psicosociales.

Además, la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, recoge el principio de adaptar el trabajo a la persona y de atenuar el trabajo monótono y repetitivo para reducir los efectos del mismo sobre la salud. A lo largo de su articulado, se observa con gran claridad que la mala organización y la pobre ordenación del trabajo son potenciales factores de riesgo para la salud de los trabajadores.

En este sentido se manifiesta también el artículo 15 de la Ley, al establecer que el empresario aplicará las medidas que integran el deber general de prevención, con arreglo a una serie de principios generales entre los que se encuentra en primer lugar el de evitar los riesgos. De la misma forma se pronuncia el artículo 2.2 del Reglamento de los Servicios de Prevención al manifestar que la puesta en práctica de toda acción preventiva requiere, en primer término, el conocimiento de las condiciones de cada uno de los puestos

de trabajo para identificar y evitar los riesgos, así como para evaluar los que no puedan evitarse (RSP art. 5.1 y LPRL art.15.1-b)

En el Reglamento de los Servicios de Prevención en los artículos 4.1. y 4.2. y art. 6 y en el art. 16 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales viene recogido que todo puesto de trabajo debe evaluarse para verificar si existe o no algún riesgo en las condiciones de trabajo o si la persona que lo ocupa requiere alguna protección especial. En definitiva, la Ley deja meridianamente claro el hecho de que los empresarios están obligados a realizar a través de su servicio de prevención una evaluación de riesgos en la que deberá contemplarse, junto con los riesgos de seguridad y de higiene industrial los ligados a la ergonomía y a la psicología.

No obstante, y aunque la Ley por si sola ya deja suficientemente clara la necesidad de realizar obligatoriamente la evaluación de riesgos psicosociales, la representación sindical de CCOO en Bankinter entendió que además había que determinar indicios de la existencia de este tipo de riesgos así como proceder al análisis de cambios sustanciales en la organización del trabajo que motivaran la necesidad de dicha evaluación en base al artículo 16.2.a) de la propia Ley, donde se señala, entre otras cosas que *“la evaluación será actualizada cuando cambien las condiciones de trabajo”*, En este sentido cabe señalar que las modificaciones e innovaciones en las herramientas informáticas utilizadas son continuas y sin ningún tipo de consulta a los trabajadores que las manejan, por lo que aún es más apremiante la necesidad de realizar dicha evaluación de riesgos psicosociales.

Método.

El método utilizado es el de evaluación de riesgos psicosociales Fpsico versión 3.0 del instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Su objetivo es aportar información para poder identificar cuáles son los factores de riesgo en una situación determinada, permitiendo el diagnóstico psicosocial de una empresa o de áreas parciales de la misma, a partir de los cuestionarios de aplicación individual. También incluye información de utilidad práctica para orientar las medidas de intervención que deberían llevarse a cabo en la empresa en el ámbito psicosocial.

Tiempo de trabajo

Este factor hace referencia a distintos aspectos que tienen que ver con la ordenación y estructuración temporal de la actividad laboral a lo largo de la semana y de cada día de la semana. Este factor evalúa el impacto del tiempo de trabajo desde la consideración de los periodos de descanso que permite la actividad, de su cantidad y calidad y del efecto del tiempo de trabajo en la vida social.

Autonomía

Bajo este factor se acogen aspectos de las condiciones de trabajo referentes a la capacidad y posibilidad individual del trabajador para gestionar y tomar decisiones tanto sobre aspectos de la estructuración temporal de la actividad laboral como sobre cuestiones de procedimiento y organización del trabajo. El método recoge estos aspectos sobre los que se proyecta la autonomía en dos grandes bloques:

Autonomía temporal.

Se refiere a la discreción concedida al trabajador sobre la gestión de algunos aspectos de la organización temporal de la carga de trabajo y de los descansos, tales como la elección del ritmo, las posibilidades de alterarlo si fuera necesario, su capacidad para distribuir descansos durante la jornada y de disfrutar de tiempo libre para atender a cuestiones personales.

Autonomía decisional.

La autonomía decisional hace referencia a la capacidad de un trabajador para influir en el desarrollo cotidiano de su trabajo, que se manifiesta en la posibilidad de tomar decisiones sobre las tareas a realizar, su distribución, la elección de procedimientos y métodos, la resolución de incidencias, etc.

Carga de trabajo

Por carga de trabajo se entiende el nivel de demanda de trabajo a la que el trabajador ha de hacer frente, es decir, el grado de movilización requerido para resolver lo que exige la actividad laboral, con independencia de la naturaleza de la carga de trabajo (cognitiva, emocional). Se entiende que la carga de trabajo es elevada cuando hay mucha carga (componente cuantitativo) y es difícil (componente cualitativo).

Este factor valora la carga de trabajo a partir de las siguientes cuestiones:

Presiones de tiempos.

La presión de tiempos se valora a partir de los tiempos asignados a las tareas, la velocidad que requiere la ejecución del trabajo y la necesidad de acelerar el ritmo de trabajo en momentos puntuales.

Esfuerzo de atención.

Con independencia de la naturaleza de la tarea, ésta requiere que se la preste una cierta atención, Esta atención viene determinada tanto por la intensidad y el esfuerzo de atención requeridos para procesar las informaciones que se reciben en el curso de la actividad laboral y para elaborar respuestas adecuadas como por la constancia con que debe ser mantenido dicho esfuerzo. Los niveles de esfuerzo atencional pueden verse incrementados en situaciones en que se producen interrupciones frecuentes,

cuando las consecuencias de las interrupciones son relevantes, cuando se requiere prestar atención a múltiples tareas en un mismo momento y cuando no existe previsibilidad en las tareas.. Lo ítems del método que recogen estos aspectos son los siguientes:

Cantidad y dificultad de la tarea.

La cantidad de trabajo que los trabajadores deben hacer frente y resolver diariamente es un elemento esencial de la carga de trabajo, así como la dificultad que suponen para el trabajador el desempeño de las diferentes tareas. El método valora estos aspectos en los ítems siguientes:

Demandas psicológicas

Las demandas psicológicas se refieren a la naturaleza de las distintas exigencias a las que se ha de hacer frente en el trabajo. Tales demandas suelen ser de naturaleza cognitiva y de naturaleza emocional.

Las exigencias cognitivas vienen definidas por el grado de presión o movilización y de esfuerzo intelectual al que debe hacer frente el trabajador en el desempeño de sus tareas (procesamiento de información del entorno o del sistema de trabajo a partir de conocimientos previos, actividades de memorización y recuperación de información de la memoria, de razonamiento y búsqueda de soluciones, etc.). De esta forma el sistema cognitivo se ve comprometido en mayor o menor medida en función de las exigencias del trabajo en cuanto a la demanda de manejo de información y conocimiento, demandas de planificación, toma de iniciativas, etc.

Se producen exigencias emocionales en aquellas situaciones en las que el desempeño de la tarea conlleva un esfuerzo que afecta a las emociones que el trabajador puede sentir. Con carácter general, tal esfuerzo va dirigido a reprimir los sentimientos o emociones y a mantener la compostura para dar respuesta a las demandas del trabajo, por ejemplo en el caso de trato con pacientes, clientes, etc.

El esfuerzo de ocultación de emociones puede también, en ocasiones, ser realizado dentro del propio entorno de trabajo; hacia los superiores, subordinados,...

Las exigencias emocionales pueden derivarse también del nivel de implicación, compromiso o involucración en las situaciones emocionales que se derivan de las relaciones interpersonales que se producen en el trabajo y, de forma especial, de trabajos en que tal relación tiene un componente emocional importante (personal sanitario, docentes, servicios sociales, etc...)

Otra fuente de exigencia emocional es la exposición a situaciones de alto impacto emocional, aún cuando no necesariamente exista contacto con clientes.

Variedad / Contenido del trabajo

Este factor comprende la sensación de que el trabajo tiene un significado y utilidad en sí mismo, para el trabajador, en el conjunto de la empresa y para la sociedad en general, siendo, además, reconocido y apreciado y ofertando al trabajador un sentido más allá de las contraprestaciones económicas.

Participación / Supervisión

Este factor recoge dos formas de las posibles dimensiones del control sobre el trabajo; el que ejerce el trabajador a través de su participación en diferentes aspectos del trabajo y el que ejerce la organización sobre el trabajador a través de la supervisión de sus quehaceres.

Así, la “supervisión” se refiere a la valoración que el trabajador hace del nivel de control que sus superiores inmediatos ejercen sobre aspectos diversos de la ejecución del trabajo.

La “participación” explora los distintos niveles de implicación, intervención y colaboración que el trabajador mantiene con distintos aspectos de su trabajo y de la organización.

Interés por el trabajador / Compensación

El interés por el trabajador hace referencia al grado en que la empresa muestra una preocupación de carácter personal y a largo plazo por el trabajador. Estas cuestiones se manifiestan en la preocupación de la organización por la promoción, formación, desarrollo de carrera de sus trabajadores, por mantener informados a los trabajadores sobre tales cuestiones así como por la percepción tanto de seguridad en el empleo como de la existencia de un equilibrio entre lo que el trabajador aporta y la compensación que por ello obtiene.

Desempeño de rol

Este factor considera los problemas que pueden derivarse de la definición de los cometidos de cada puesto de trabajo. Comprende dos aspectos fundamentales:

- la claridad de rol: ésta tiene que ver con la definición de funciones y responsabilidades (qué debe hacerse, cómo, cantidad de trabajo esperada, calidad del trabajo, tiempo asignado y responsabilidad del puesto).
- el conflicto de rol; hace referencia a las demandas incongruentes, incompatibles o contradictorias entre sí o que pudieran suponer un conflicto de carácter ético para el trabajador.

Relaciones y apoyo social

El factor Relaciones Interpersonales se refiere a aquellos aspectos de las condiciones de trabajo que se derivan de las relaciones que se establecen entre las personas en los entornos de trabajo. Recoge este factor el concepto de “apoyo social”, entendido como factor moderador del estrés, y que el método concreta estudiando la posibilidad de contar con apoyo instrumental o ayuda proveniente de otras personas del entorno de trabajo (jefes, compañeros,...) para poder realizar adecuadamente el trabajo, y por la calidad de tales relaciones. Igualmente, las relaciones entre personas pueden ser origen, con distintas frecuencias e intensidades, de situaciones conflictivas de distinta naturaleza (distintas formas de violencia, conflictos personales,..., ante las cuales, las organizaciones pueden o no haber adoptado ciertos protocolos de actuación.

Resultados.

Es importante señalar que los resultados que se ofrecen a continuación no constituyen, ni pretenden constituir una evaluación de riesgos psicosociales. Como es sabido, el control de los riesgos laborales corresponde a la empresa y este informe únicamente pretende determinar indicios de la existencia de dichos riesgos. Para concluir que dichos indicios son ciertos, es necesario que la empresa proceda a evaluarlos conforme a las exigencias metodológicas y científicas que recoge la Ley de prevención de riesgos laborales. Precisamente por esto, el análisis de resultados que ofrecemos a continuación no es, ni pretende ser exhaustivo, pero si suficiente para evidenciar la existencia de problemas de naturaleza psicosocial.

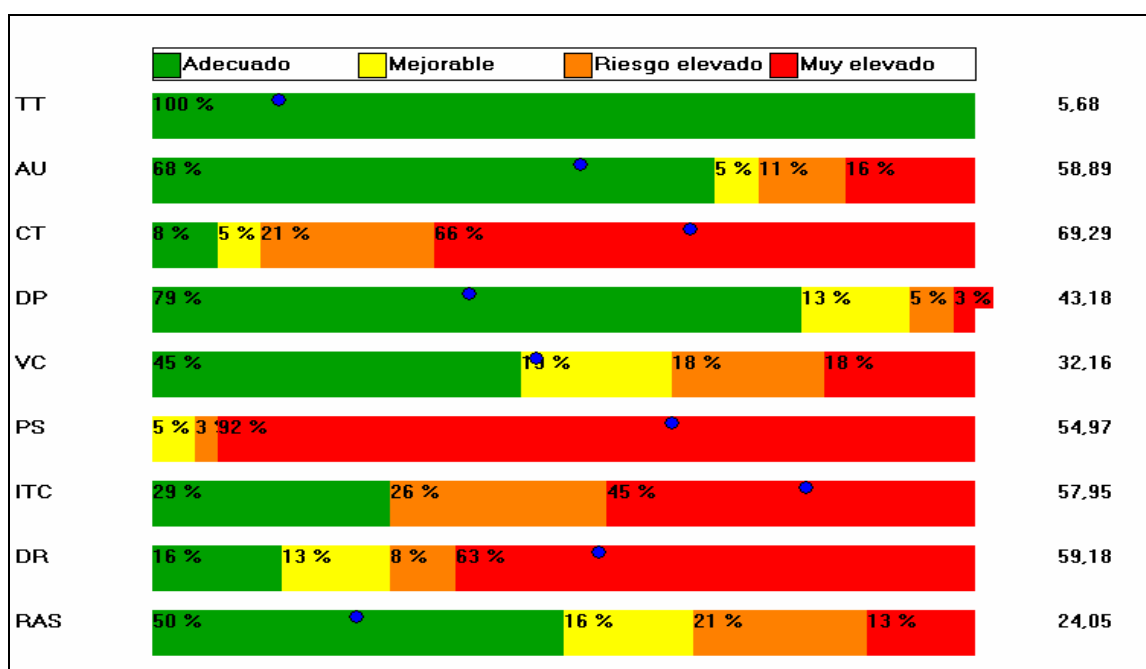
Resultados Generales

El cuestionario ha sido cumplimentado por un total de 38 trabajadores/as de un total de 68, lo que arroja una tasa de respuesta del 56%. Consideramos que esta tasa de respuesta es más que suficiente para los fines que persigue este estudio.

Como podemos comprobar en el gráfico siguiente la exposición de los trabajadores/as a la dimensión carga de trabajo, -si tenemos en cuenta las personas que han elegido las opciones de respuesta elevada o muy elevada-, se sitúa en el 87%. La carga de trabajo, también denominada “exigencias psicológicas cuantitativas”, hace referencia al volumen de trabajo con relación al tiempo disponible para hacerlo (presión de tiempo) y las interrupciones que obligan a dejar momentáneamente las tareas y volver a ellas más tarde. En este sentido podemos comprobar cómo de los datos obtenidos se desprende que las interrupciones en la tarea son unos de los problemas más importantes que sufren los trabajadores en esta empresa, ya que cerca de un 70% de los trabajadores/as manifiestan sufrir interrupciones en su trabajo y un 60% señala que dichas interrupciones tienen un efecto negativo en su actividad.

Numerosas investigaciones han demostrado que la exposición a elevadas cargas de trabajo puede producir estrés y fatiga y están en la base de varias enfermedades crónicas.

Desde el punto de vista de la prevención la carga de trabajo, debe adecuarse al tiempo disponible para su ejecución. Una buena planificación y programación como base de la asignación de tareas, tener la plantilla necesaria para realizar la cantidad de trabajo que recae en el centro pueden ser elementos que contribuyan a suavizar el efecto de una excesiva carga de trabajo. Además, y en relación con otros factores psicosociales, sería conveniente aumentar la participación de los trabajadores sobre su trabajo, así como las oportunidades para el desarrollo de habilidades junto con una mejora en el apoyo social de compañeros y, sobre todos superiores jerárquicos.



Otra dimensión que, desde nuestro punto de vista debería ser abordada a la mayor brevedad posible y antes de que produzcan problemas en la salud de los trabajadores y trabajadoras, es la participación-supervisión. La falta de participación entendida como falta de influencia en el trabajo y la supervisión entendida como calidad de liderazgo nos arroja unos datos extremadamente negativos (sobre todo los relativos a participación), en tanto en cuanto el 95% de los trabajadores entiende que la gestión empresarial de ambos factores suponen un problema. En las tablas siguientes se pueden comprobar los datos resultantes con respecto a la falta de participación:

- Participación en la introducción de cambios en equipos y materiales

Puedo decidir	7 %
Se me consulta	0 %
Sólo recibo información	23 %
Ninguna participación	68 %

- Participación en la introducción de métodos de trabajo

Puedo decidir	0 %
Se me consulta	2 %
Sólo recibo información	52 %
Ninguna participación	44 %

- Participación en el lanzamiento de nuevos productos

Puedo decidir	0 %
Se me consulta	0 %
Sólo recibo información	21 %
Ninguna participación	78 %

- Participación en la reorganización de áreas de trabajo

Puedo decidir	0 %
Se me consulta	2 %
Sólo recibo información	15 %
Ninguna participación	81 %

- Participación en la introducción de cambios en la dirección

Puedo decidir	0 %
Se me consulta	2 %
Sólo recibo información	18 %
Ninguna participación	78 %

- Participación en contrataciones de personal

Puedo decidir	0 %
Se me consulta	2 %
Sólo recibo información	10 %
Ninguna participación	86 %

- Participación en la elaboración de normas de trabajo

Puedo decidir	0 %
Se me consulta	5 %
Sólo recibo información	31 %
Ninguna participación	63 %

La participación en el trabajo supone tener margen de decisión y autonomía respecto al contenido y a las condiciones de trabajo (orden, métodos a utilizar, tareas a realizar, cantidad de trabajo...). La participación es una de las dimensiones centrales en relación con el medio ambiente psicosocial. Son muchas las investigaciones que han puesto de manifiesto que un bajo nivel de participación en el trabajo aumenta el riesgo de sufrir diversas enfermedades (cardiovasculares, psicosomáticas, trastornos musculoesqueléticos, de salud mental, etc), estrés, bajas por enfermedad... La exposición a falta de participación es sin duda, la dimensión más importante de los factores de riesgo psicosocial cuando se considera cada una de las exposiciones por separado. Esta demostrado que se trata de la dimensión que tienen un mayor efecto negativo en la salud, tanto física como mental.

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

Otra dimensión psicosocial cuyos resultados han sido negativos es el interés por el trabajador/compensaciones. El primero de los factores hace referencia a la necesaria preocupación de la empresa muestra por cada uno de los trabajadores, mientras que el segundo se refiere a la promoción a la situación de la empresa, el salario, etc. En esta dimensión los resultados obtenidos son los siguientes;

Los ítems que comprenden este factor son:

- Información sobre la formación

no hay información	23 %
insuficiente	60 %
es adecuada	15 %

- Información sobre las posibilidades de promoción

no hay información	68 %
insuficiente	26 %
es adecuada	5 %

- Información sobre requisitos para la promoción

no hay información	60 %
insuficiente	34 %
es adecuada	5 %

- Información sobre la situación de la empresa

no hay información	23 %
insuficiente	52 %
es adecuada	23 %

- Facilidades para el desarrollo profesional

adecuadamente	0 %
regular	7 %
insuficientemente	28 %
no existe posibilidad de desarrollo profesional	63 %

- Valoración de la formación

muy adecuada	2 %
suficiente	2 %
insuficiente en algunos casos	34 %
totalmente insuficiente	60 %

- Equilibrio entre esfuerzo y recompensas

muy adecuada	0 %
suficiente	13 %
insuficiente en algunos casos	36 %
totalmente insuficiente	50 %

- Satisfacción con el salario (Ítem 44)

muy satisfecho	0 %
satisfecho	21 %
insatisfecho	50 %
muy insatisfecho	28 %

En los últimos años han aparecido numerosos estudios que muestran los efectos negativos sobre la salud de la falta de recompensas o compensaciones en el trabajo, ya que la interacción entre un esfuerzo elevado y un bajo nivel de compensaciones a largo plazo representa la situación de mayor riesgo para la salud.

Otra de las dimensiones cuyos resultados son desfavorables es el desempeño del rol. En este apartado debemos diferenciar entre dos factores;

a) La claridad de rol, que tiene que ver con la definición del puesto de trabajo. La definición clara del rol (o el papel a desempeñar) es una de las dimensiones clásicas en la psicología social. Si el papel a desempeñar no está bien definido, puede ser un factor muy estresante. La falta de definición de rol puede deberse a la indefinición del puesto de trabajo o, dicho de otra manera, a la falta de definición de las tareas a realizar.

La falta de claridad de rol se relaciona especialmente con una mala salud mental, fatiga y síntomas cognitivos de estrés. Por otro lado los puestos de trabajo mal definidos son causa objetiva de indefensión de los trabajadores frente a críticas de sus superiores o imposición de cambios no deseados en las tareas o condiciones de trabajo.

Las vías de intervención con respecto a este factor de riesgo son claras: definición de puestos de trabajo, descripción de tareas y objetivos, incluyendo el nivel de autonomía.

b) El conflicto de rol, trata de las exigencias contradictorias que se presentan en el trabajo y de los conflictos de carácter profesional o ético, cuando las exigencias de lo que tenemos que hacer entran en conflicto con las normas y valores personales.

El conflicto de rol se relaciona con la aparición de síntomas conductuales de estrés (irritabilidad, falta de iniciativa, etc). Para este factor de riesgo las soluciones suelen pasar por aumentar el nivel de influencia de los trabajadores complementadas con estrategias de formación y de protección personal. Los resultados obtenidos con respecto al desempeño de rol son los siguientes:

- Especificaciones de los cometidos

muy clara	13 %
clara	28 %
poco clara	39 %
nada clara	18 %

- Especificaciones de los procedimientos

muy clara	5 %
clara	34 %
poco clara	44 %
nada clara	15 %

- Especificaciones de la cantidad de trabajo

muy clara	13 %
clara	21 %
poco clara	34 %
nada clara	31 %

- Especificaciones de la calidad e trabajo

muy clara	10 %
clara	21 %
poco clara	44 %
nada clara	23 %

- Especificaciones de los tiempos de trabajo

muy clara	7 %
clara	21 %
poco clara	44 %
nada clara	26 %

- Especificaciones de la responsabilidad del puesto

muy clara	0 %
clara	18 %
poco clara	39 %
nada clara	42 %

- Tareas irrealizables

siempre o casi siempre	10 %
a menudo	36 %
a veces	31 %
nunca o casi nunca	21 %

- Procedimientos de trabajo incompatibles con objetivos

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	26 %
a veces	44 %
nunca o casi nunca	28 %

- Conflictos morales

- Conflictos morales siempre o casi siempre	7 %
a menudo	13 %
a veces	18 %
nunca o casi nunca	60 %

- Instrucciones contradictorias (Ítem 15 d)

siempre o casi siempre	21 %
a menudo	10 %
a veces	42 %
nunca o casi nunca	26 %

- Asignación de tareas que exceden el cometido del puesto

siempre o casi siempre	13 %
a menudo	18 %
a veces	34 %
nunca o casi nunca	34 %

CONCLUSIONES

Independientemente de la obligación legal de evaluar todas las condiciones de trabajo, -incluidas las relativas a su organización y dirección-, de los resultados obtenidos en este estudio se desprende la necesidad de evaluar los riesgos psicosociales dada la evidencia de indicios claros de su existencia. Esta necesidad se ve agravada por la permanente incorporación de nuevas formulas de organización del trabajo que están produciendo problemas en la salud de los trabajadores.