



THE ADECCO GROUP
INSTITUTE

I Observatorio Adecco sobre bienestar emocional y factores psicosociales

Índice

Índice

<i>Introducción I Observatorio Adecco sobre bienestar emocional y factores psicosociales</i> , por Javier Blasco	4
I Encuesta del Observatorio Adecco sobre bienestar emocional y factores psicosociales	9
<i>ISO 45003. Gestión de la salud y seguridad en el trabajo. Salud y seguridad psicológicas en el trabajo: gestión de los riesgos psicosociales</i> , por Agustin Sánchez-Toledo Ledesma	15
<i>Tecnología y Factores Psicosociales</i> , por Jorge E. Sánchez Salguero	29
Anexo: gráficos de la encuesta	40
Ficha técnica	51

Introducción

por Javier Blasco

El pasado domingo 10 de octubre, se celebró el Día Mundial de la Salud Mental 2021. Amén de la importancia de dedicar un día al año a algo tan transversal y de creciente sensibilización como es la salud y el bienestar emocional, así como la inclusión de las personas más vulnerables por este tipo de patologías, hoy presentamos este primer Observatorio sobre cómo la variable psicosocial afecta a organizaciones y empresas.

Retos de la post pandemia

A nadie se le puede escapar que la pandemia ha acelerado una amplia fenomenología de carácter psicoemocional que tiene que ver con los lugares de trabajo y el empleo. Algunas voces incluso dicen que la próxima pandemia será la de salud mental, un auténtico tsunami para el que espereamos estar preparados. Pero esto no es nuevo. Los riesgos psicosociales se producen en todo tipo de organizaciones y ya se están rompiendo muchos estigmas y tópicos, los problemas ya son veteranos, pero los tiempos que corren y el futuro que se nos avecina no puede abordarse con las recetas de siempre, claramente insuficientes.

La pandemia, los confinamientos y la crisis económica han causado un empeoramiento de la salud mental, que ha supuesto en Europa un coste del 4% de su PIB (OCDE), y hay colectivos que han salido peor parados que otros. En efecto, la mayor vulnerabilidad hacia estos factores de riesgo tiene sexo, franja de edad, condición económica

y otras muchas vicisitudes que exigen una gestión que parta de una fotografía lo más nítida de esta la realidad.

Esta es la razón de ser de este primer Observatorio, con el que nos gustaría comenzar un camino donde no sólo mostrar cómo evoluciona la salud y el bienestar emocional en las organizaciones, sino también tratar de ayudar a su gestión, mejorando el conocimiento de una disciplina y de una función, la preventiva, sin la que no podremos construir un futuro del trabajo sostenible.

La importancia de la psicología

La gestión de los riesgos de tipo psicosocial, habitualmente, no ha sido considerada la más prioritaria en el ámbito de la prevención de riesgos laborales. Cuando la Directiva Marco europea sobre seguridad y salud indicaba que todos los riesgos laborales deben ser prevenidos adecuadamente en la evaluación de riesgos de todo lugar de trabajo, precisamente llamaba la atención sobre la vocación de abarcar no sólo los ámbitos más tradicionales de la salud laboral, la seguridad y la higiene, sino también extender la protección a riesgos que ya ni son emergentes, ni cuantitativamente se quedan a la zaga en las estadísticas de accidentes y enfermedades de las personas trabajadoras.

En este informe no sólo se pretende hacer un acercamiento a las diversas manifestaciones de los factores de riesgo psicosocial (estrés, burnout, acoso, etc.), sino también

una labor de promoción de las herramientas que creemos necesarias para la “vuelta a la normalidad” y para hacer entendible una gestión que hasta ahora se ha visto más como una amenaza que como una oportunidad.

Retos: nuevos y “no tan nuevos”

Las relaciones laborales que ahora conocemos ya están inmersas en retos con una especial incidencia en el ámbito de la psicología: la transformación digital -a la que dedicamos un capítulo- y la creciente robotización e interacción con máquinas, el envejecimiento de la población, la incertidumbre inherente a los cambios continuos (entornos VUCA), la prolongación de la vida laboral, las mayores expectativas de las personas respecto de una salud y bienestar más holística (física, mental, social, según la OMS), ciclos económicos de crisis y recuperación cada vez más cortos, la reiterada mayor vulnerabilidad de jóvenes, mujeres y seniors en el mercado de trabajo... no cabe duda de que es más necesaria que nunca la “normalización” e integración de la salud mental y la psicología en la gestión de las empresas.

En línea con este proceso de normalización, hemos dedicado un capítulo de este informe a la nueva ISO 45003, norma que amplía la ISO 45001 y desarrolla una guía con directrices para la gestión de los riesgos psicosociales, y que esperamos sirva para entender cómo este tipo de sistemas pueden facilitar su integración en los procesos y la cultura de las organizaciones.

Tampoco hemos querido obviar el debate sobre si las asunciones sobre el trabajo en remoto y presencial que hemos escrito durante los confinamientos y en la post pandemia deben ser revisadas: dónde ser más productivo, dónde se innova, en qué escenarios se genera más carga mental, etc. La ansiedad, soledad, estrés... los efectos nocivos para la salud mental que puede tener el teletrabajo ahora están en la mente de todos los que creemos en esta valiosa herramienta de gestión flexible del trabajo.

El necesario reparto de responsabilidades: hacia un nuevo contrato social

La tradicional distinción entre salud laboral y la salud pública, que ha cobrado protagonismo durante la pandemia (criterios de la Inspección de Trabajo en materia de exposición a agentes biológicos que no se derivan de la actividad laboral), merece una profunda revisión. El bienestar emocional y la psicología deben formar parte de la estrategia de salud pública, incluyendo las implicaciones en el ámbito laboral de las situaciones de salud mental, con origen en el trabajo y también en el entorno personal, familiar y social de las personas trabajadoras.

La situación excepcional de la pandemia ha desbordado el marco regulador, y para la



gestión de los nuevos retos en materia de bienestar y riesgos psicosociales es necesario el soporte de la salud pública, la aceptación y mayor colaboración entre las entidades públicas y privadas, y la conciencia de personas y organizaciones sobre la importancia de la prevención para el cuidado de la salud mental. La constante confusión entre salud pública y prevención de riesgos laborales no puede convertirse en un obstáculo, y al igual que en materia de empleo, necesitamos consensuar un *nuevo contrato social* entre administraciones, empleadores y personas trabajadoras para garantizar el éxito en la gestión de la salud mental tras la pandemia y la crisis económica.

Así, en el observatorio hemos incluido un apartado sobre el papel de la representación de los trabajadores y la negociación colectiva en el abordaje y la gestión de los riesgos psicosociales, y sobre algo tan esencial como es el papel de las personas trabajadoras y lo que se viene a denominar el necesario compromiso de *autocuidado* de estas.

Conocer el punto de partida y planificar la hoja de ruta

Con el ánimo de superar una visión sólo “patológica” de la salud mental, nos ha parecido conveniente partir del concepto de *bienestar emocional*, como estado dinámico y que nos permita llegar a la felicidad fuera y dentro del lugar de trabajo (autoestima positiva, construir y mantener buenas relaciones, vivir y trabajar productivamente, hacer frente al estrés, adaptarse a tiempos de cambio e incertidumbre, etc.)

Para todo ello es importante el entrenamiento para la resiliencia: habilidades,



inteligencia emocional, y permitir que las empleadoras garanticen entornos flexibles, ya que esta es clave para apoyar a las personas.

La importancia de la cultura y una adecuada gestión de los equipos nos invita a trabajar eso que ahora llaman el *sentido de seguridad psicológica* de un empleado, y que depende del apoyo que perciba desde su organización. Para las empresas, brindar apoyo emocional a los empleados ha dejado de ser la *marca de un buen empleador* y ahora es una necesidad absoluta. La pandemia y los consiguientes confinamientos han causado un daño significativo a la salud mental de la población, con consecuencias igualmente devastadoras para las empresas.

Y es que las percepciones son muy importantes. La disparidad entre lo que ha empeorado para personas trabajadoras en comparación con sus responsables es enorme, especialmente en la comunicación con los colegas y el impacto en el bienestar mental. Según nuestro informe internacional *Resetting Normal 2021*, nuestros *managers* no parece que estén siempre

formados para apoyar a los empleados: a más de la mitad de todos los gerentes les resulta difícil identificar el exceso de trabajo y el agotamiento, y existe una gran desconexión entre cómo se sienten las personas “quemadas” y las expectativas de que esto se aborde en el futuro, especialmente en países como Italia y España.

Como reflexión final, destacar que los efectos en la salud mental ya son muy importantes en materia de ausencias al trabajo, tanto en su versión presencial como remota, y esto debe ser una invitación para reflexionar una vez superada la pandemia, sobre el modelo de productividad y tiempo de trabajo que queremos a futuro.



Javier Blasco
Director The Adecco Group Institute

I Encuesta del Observatorio Adecco sobre bienestar emocional y factores psicosociales

En esta primera encuesta del Observatorio, hemos preguntado a responsables de recursos humanos y gerentes de empresas sobre diversas áreas que tienen relación directa con la incidencia de los factores psicosociales en sus organizaciones y en la salud y bienestar emocional de las personas trabajadoras. Detallamos a continuación las principales conclusiones:

Con carácter previo, una de las primeras cuestiones que nos interesaba conocer es cuál es el nivel de “exposición” de las ocupaciones a eso que se llama el *componente emocional* de las tareas. En este sentido, el 60% de las empresas encuestadas reconocen que **más de la mitad de sus trabajos tienen un alto componente emocional** (ocupaciones que suponen el trato con personas, generalmente entre trabajador y un cliente, paciente, alumno, usuario, etc.).

Pandemia y crisis económica

Otras de las variables que sin duda ha tenido un elevado impacto en el bienestar de organizaciones y personas en el último año ha sido la pandemia y la crisis económica de ella derivada. Así, el 10% de las empresas reconocen que **más de la mitad de sus trabajadores se han visto afectadas por trastornos psicológicos** (ansiedad, depresión, estrés postraumático), y la mayoría de las organizaciones consultadas creen que los **trastornos emocionales relacionados con la crisis** sanitaria y económica **aún se mantienen** con respecto a hace un año.

No obstante lo anterior, más del 70% de las empresas creen que **las personas trabajadoras son optimistas** con respecto a la **situación de la empresa de cara a la recuperación** económica, y casi el 60% de las personas trabajadoras están **satisfechas con las medidas de apoyo emocional por parte de la organización** durante la pandemia, siendo 23% las que están en desacuerdo.

Estrés y el “síndrome de estar quemado” (burnout)

Si analizamos el primer grupo de patologías a considerar en el ámbito de los factores psicosociales, más de la mitad de las empresas entienden que los factores generadores de **estrés** se han visto afectados más por la **pandemia y la crisis económica** que por las propias condiciones laborales. Similar proporción de empresas afirman que el riesgo de padecer el **síndrome de “trabajador quemado” (burnout)** se ha incrementado en el último año, y sólo el 8% de las empresas creen que el riesgo de **violencia en el trabajo** se haya incrementado en el último año.

No obstante, fuera del entorno de la pandemia, otra conclusión importante es que casi el 60% de las empresas creen que es la **carga mental** vinculada a las tareas la causa principal del **estrés**.

Acoso moral o psicológico

En la búsqueda de herramientas que ayuden a la prevención y el control de las situaciones de acoso, las empresas están

moderadamente de acuerdo (40%) con que la implantación de un **protocolo de acoso moral** haya mejorado la **transparencia y sensibilidad** de toda la organización en esta materia, pero son más (23%) las empresas que están totalmente en desacuerdo, que las que están totalmente de acuerdo (10%).

También debe destacarse que el 64% de las empresas creen que la gestión de las situaciones de **acoso laboral** debe conllevar mayor **implicación de la representación de las personas trabajadoras**, y casi el 70% de las empresas entienden que la gestión de las situaciones de **acoso laboral** en las organizaciones **necesitaría de una normativa que diera mayor seguridad jurídica**.

Gestión y organización de la salud mental en las organizaciones

No parece que las **cuestiones sobre salud mental vayan a formar parte de las estrategias** de las organizaciones, en la etapa post-Covid: sólo un 33% de las empresas parecen tener claro lo contrario. Sin embargo, más del 70% de las empresas creen que **la implantación de sistemas de gestión de la salud psicológica**, como la nueva **ISO 45003**, **puede ayudar** a una **gestión** de esta materia **más orientada a la competitividad y sostenibilidad** de las organizaciones.

Casi el 70% de las empresas creen que deberían **reforzarse las áreas de psicología** como necesidad de cara al futuro de la gestión de personas, pudiendo esto ser la causa de que el papel de los servicios de prevención no se haya percibido

como una clave **en la gestión exitosa de la salud mental durante la pandemia**: menos del 30% de las empresas los valoran como determinantes.

Representación de los trabajadores y negociación colectiva

Casi el 75% de las empresas creen que las **cuestiones de salud psicológica** deberían tener **mayor tratamiento en los convenios colectivos**. No obstante, casi el 70% entiende que en los convenios colectivos se **deberían separar claramente los aspectos obligacionales** de la prevención de los **riesgos psicosociales**, de aquellos **beneficios sociales relacionados con la promoción de la salud mental**.

Asimismo, las **cuestiones de salud psicológica** en las organizaciones deberían contar con un **tratamiento mucho más colaborativo por parte de la representación** de las personas trabajadoras: el 70% de las empresas así lo entienden.

Papel de las Administraciones Públicas

El 86% de las empresas cree que **los poderes públicos deberían dar mayor soporte a empresas y personas trabajadoras** en la gestión de la salud mental, **no pareciendo que la normativa actual propicie un marco de seguridad jurídica** para el tratamiento por las organizaciones de los factores psicosociales: casi el 70% de las empresas así lo entiende. Así, las empresas no parecen tener claro que el **nuevo criterio técnico 104/2021 de la Inspección de Trabajo sobre riesgos psicosociales** potencie tanto la vigilancia del cumplimiento normativo, como las labo-

res de asesoramiento técnico y mediación para empresas y trabajadores: sólo el 20% lo apoya totalmente.

Asimismo, casi el 80% de las **empresas creen que la normativa sanitaria y de prevención debería favorecer la colaboración público-privada** entre administración y servicios de prevención para una gestión eficaz de la salud mental de las personas trabajadoras.

Evaluación de riesgos psicosociales

La mayor parte de las empresas (77%) entienden que **la selección entre las diversas metodologías de evaluación de riesgos psicosociales** debe tenerse en cuenta para su adecuación al tipo de factores de riesgo que deban evaluarse.

No obstante, la **selección entre las diversas metodologías de aquella con mayor solvencia** es esencial para evitar posibles sesgos que perjudiquen a la empresa: el 80% de las empresas así lo valoran. Por ello, casi el 75% de las empresas cree que **la confianza en la metodología de evaluación de riesgos psicosociales** podría reforzarse mediante su **validación por comités técnicos con presencia equilibrada** de administración y representación de empresas y personas trabajadoras.

Medidas de flexibilidad y teletrabajo

La mayoría de las empresas (80%) cree que las **medidas de flexibilidad** (tiempo parcial, jornada irregular, teletrabajo, etc.) no tienen por qué conllevar mayores **riesgos psicosociales** en las organizacio-

nes. Las empresas entienden abrumadoramente (más del 90%) que **es necesario que la normativa busque un equilibrio entre flexibilidad, control del tiempo de trabajo y desconexión/reconexión para un teletrabajo sostenible** para personas y organizaciones.

No parece haber un claro consenso sobre si la experiencia del nuevo teletrabajo post confinamiento por las personas trabajadoras haya sido muy **satisfactoria desde el punto de vista de salud mental**: un 63% de las empresas sí lo avalan, pero un 37% no.

Papel de las personas trabajadoras y autocuidado

Más del 90% de las organizaciones cree que **una adecuada gestión de los factores psicosociales y la salud mental exige la implicación y el autocuidado** por parte de las **personas trabajadoras**. Más del 90% de las empresas entiende que **la normativa debería fomentar el compromiso de las personas con la gestión de la salud mental** y no dejar la responsabilidad solo a las organizaciones

Los **aspectos extralaborales como el consumo de alcohol y drogas, o conflictos en la vida privada** de las personas **pueden tener incidencia negativa en la presencia de riesgos psicosociales en las organizaciones**: más del 90% de las empresas así lo entienden.

Digitalización y robotización

No parece que las **consecuencias de la robotización/mecanización en la supresión de tareas y ocupaciones** sea aún

motivo de preocupación en las personas trabajadoras en las empresas: poco más del 26% de las empresas así lo entienden. Sin embargo, **casi la mitad de las empresas cree que el tecnoestrés o la tecno-fatiga, entre otras, son ya factores de riesgo con impacto** en sus organizaciones.

Asimismo, casi el 73% de las empresas entienden que la rigidez y escasa evolución de nuestra actual **normativa laboral y de prevención** de riesgos laborales **no parece permitan un marco de seguridad jurídica para el abordaje de los retos de la digitalización y la robotización.**

Mandos y directivos

El 71% de las empresas encuestadas tiene claro que **las organizaciones no están culturalmente preparadas aún para que un manager reconozca su vulnerabilidad y necesidad de apoyo psicoemocional.** En este sentido, **en la mayor parte de las organizaciones los managers no son entrenados en competencias** (resiliencia, gestión del estrés, etc.) **que les ayudan a gestionar su salud mental:** cerca del 70% de empresas así lo reconoce.

Sin embargo, **son más las empresas que reconocen el papel de los managers en el liderazgo de la gestión emocional** de los equipos durante la crisis del Covid-19.

Perspectiva de género

El 57% de las empresas reconoce que hay determinados **clichés y roles sociales que incrementan la incidencia** de determinados factores de **riesgo psicosocial en el colectivo femenino y LGTBI.**

Asimismo, las **metodologías de riesgo psicosocial no están preparadas para la gestión de los riesgos psicosociales con perspectiva de género:** más del 65% de las empresas así lo identifican. Por otro lado, y como medida de mejora, según la mayoría de las empresas, sería **conveniente la integración de los protocolos de acoso laboral, y de acoso sexual o por razón de sexo, para favorecer la perspectiva de género** en la gestión de estas situaciones.

Gestión de la edad y el ciclo de vida

En la mayor parte de las empresas no existe un plan explícito sobre la gestión de la edad que permita la retención del talento senior **en condiciones de bienestar y salud mental:** sólo un 18% de las organizaciones sí lo tiene.

No parece haber consenso sobre si las **metodologías de riesgo psicosocial** están preparadas para la gestión de estos riesgos de forma adecuada al **ciclo de vida y envejecimiento** de las personas trabajadoras, pero **sólo el 17% de las empresas creen tener claro que las personas de mayor edad tienen menor capacidad para gestionar determinados factores de riesgo psicosocial** en el trabajo (estrés, carga mental, soledad, toma de decisiones, etc.)

Áreas de actuación y abordaje

El **tipo de comunicación** con las personas, el **estilo de liderazgo** y la gestión del **estrés, carga mental y burnout,** son las áreas de actuación en materia que riesgos psicosociales que entienden las empresas

son las **más relevantes para el bienestar en las organizaciones**; los aspectos vinculados a la **digitalización y robotización**, así como la gestión de la **rotación** y la **participación en la toma de decisiones, las que menos**.

La **formación en habilidades** (resiliencia, empatía, automotivación, comunicación asertiva, etc.), los **sistemas de mediación en conflictos y el apoyo psicológico** son las medidas de promoción del bienestar y la salud mental que más se implantan en las empresas.

Las **circunstancias personales** (actitud ante el trabajo, circunstancias familiares, etc.) y aquellas relacionadas con la **falta de motivación y de compromiso** del trabajador son las causas que, según la mayoría de las empresas, subyacen a las **ausencias no deseadas al trabajo (absentismo)**.

ISO 45003. Gestión de la salud y seguridad en el trabajo. Salud y seguridad psicológicas en el trabajo: gestión de los riesgos psicosociales

por Agustín Sánchez-Toledo Ledesma

La norma ISO 45003, proporciona orientación sobre los riesgos psicosociales en el trabajo, como parte del sistema de gestión de la SST. No estamos ante una norma de uso exclusivo, al diseñarse para su uso conjunto con la norma ISO 45001:2018 - Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo-, observándose que la responsabilidad de las organizaciones en cuanto a proporcionar un ambiente de trabajo seguro y saludable incluye la promoción y protección de la salud física y mental de los trabajadores.

En este sentido y previo a su análisis, conviene detenerse en sus antecedentes y precursores. En la norma ISO 45001 se puede observar el tratamiento de determinadas cuestiones relacionadas con los factores de riesgo psicosocial en mayor medida que su antecesora, la norma OSHAS 18001, a la que ha venido a sustituir. En esta última no se establecía ningún requisito en este sentido más allá de las referencias que aparecían y que señalaban la debida ocupación de cualquier factor de riesgo que pudiera aparecer fruto de la propia evolución de los procesos de trabajo, indicando los riesgos psicosociales como algunos de los riesgos que habría que evaluar dentro de las organizaciones, pero sin darle un tratamiento específico.

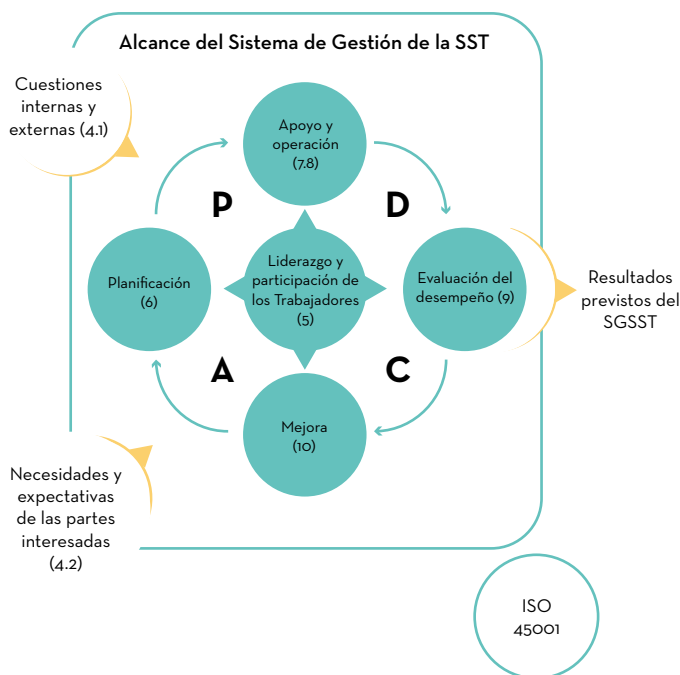
En la actualidad los riesgos psicosociales han experimentado una mayor visibilidad, producto del desarrollo de las necesidades de las personas, lo que ha

dimanado en un incremento de la preocupación social que, en cierto modo, ha hecho que estos riesgos aparezcan como un fenómeno novedoso, a pesar de que siempre hayan estado presentes. De este modo se puede afirmar que no siendo una novedad la existencia de riesgos psicosociales en el ámbito laboral, si lo es, la preocupación y la gestión de estos en las empresas.

Igualmente, se constata que las políticas y las normativas legales de los países van abordando progresivamente estos aspectos relacionados con la seguridad y salud en el trabajo. Un ejemplo en este sentido ha sido México, donde recientemente ha sido publicada una normativa legal que trata de manera directa y específica los aspectos psicosociales en el ámbito laboral. La NOM-035-STPS es una reglamentación emitida por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social del Gobierno Mexicano, que tiene como objetivo establecer los elementos para identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial, la violencia laboral, así como para promover un entorno organizacional favorable en los centros de trabajo.

La norma 45003 se dota de una nueva estructura y un nuevo enfoque hacia los procesos y hacia la gestión más integrada en la estrategia de las compañías de estos riesgos de tipo psicosocial, e incorpora una serie de conceptos que tratan de poner en valor la gestión enfocada a los resultados, al contexto de la organización, al conocimiento de la organización y al liderazgo.

Modelo de sistema de gestión de la SST para ISO 45001



Estructura ISO 45001: Fuente ISO 45001: 2018

La 45003 desarrolla cada uno de los requisitos de la 45001, donde ya aparecieron una serie de cuestiones y algunos conceptos novedosos que inciden en la adopción y adaptación a esta nueva realidad de los sistemas de gestión, como son, por ejemplo, los de proporcionar lugares de trabajo seguros y saludables o el bienestar laboral.

En la norma 45003 se definen todos estos conceptos, aunque si bien es cierto que en la 45001 se abordan los riesgos psicosociales, también lo es que no quedan desarrollados en su total complejidad, lo que ha venido a constatar fruto de su estudio, la necesidad del desarrollo de una norma específica que trate de dar respuesta a los riesgos inherentes a los aspectos psicosociales de las relaciones laborales.

Estructura ISO 45003: 2021

- Objeto y campo de aplicación
- Referencias normativas
- Términos y definiciones
- Contexto de la organización
- Liderazgo y participación de los trabajadores
- Planificación
- Apoyo
- Operación
- Evaluación del desempeño y revisión por la dirección

Estructura ISO 45003: Fuente ISO 45003: 2021

Del mismo modo la Organización Mundial de la Salud (OMS), ha ido evolucionando en sus posiciones con respecto al entendimiento de la concepción de la salud laboral, que ha procurado el tránsito desde un punto de vista centrado en los riesgos físicos hacia otra concepción más amplia, que incorpora la tipología de los riesgos emergentes y que tienen una relación directa con la evolución de la tecnología y su impacto en la salud psicosocial de las personas trabajadoras. De este modo el concepto de empresa saludable está inspirado en el modelo de ambiente de trabajo saludable de la OMS, que define el estado de salud como un “estado de completo bienestar físico, mental y social”.

Hay que señalar que la norma 45003 no es una norma certificable, sino un documento de recomendaciones o directrices que permite evaluar el cumplimiento por parte de las organizaciones en el ámbito de los riesgos psicosociales.

Actualmente se reconocen a los riesgos psicosociales como un desafío para la salud, la seguridad y el bienestar en el trabajo. En la norma 45003, se señala que los factores psicosociales van a estar relacionados con la forma en que se organiza el trabajo, tratando de dar respuesta a una serie de aspectos en función del entorno laboral y estando presentes en todas las organizaciones cualquiera que sea su ámbito de actuación o sector económico al que pertenezcan, debiéndose evaluar y tratar por los departamentos de prevención como cualquier riesgo en seguridad e higiene que puedan darse en las organizaciones. Una de las circunstancias que apunta la norma, y que se debe tener en cuenta en el tratamiento de estos riesgos psicosociales es que afectan de manera diferente a los trabajadores ya que existen una serie de variables personales que les confieren a estos riesgos una complejidad extraordinaria con respecto a otros, y, por tanto, se deben tratar de gestionar a nivel individual, ya que variables tan importantes como la propia personalidad o la diversidad, deben marcar las estrategias de afrontamiento frente a estos riesgos. Variables que a veces no se tienen en cuenta y que son importantes a la hora de afectar a la salud, a la seguridad y al bienestar laboral.

Entidades como EUROFOUND ya señalan que un 80% de los directivos están muy preocupados por las consecuencias que puede tener para la propia organización la gestión de los riesgos psicosociales dado que actualmente afecta a más de 40 millones de europeos. Sin embargo, también hay que tener en cuenta la cara de la moneda favorable que contribuye al bienestar de las personas en caso de tratamiento adecuado de estos factores de riesgos, al aportar una serie de ventajas no solo para la organización, sino también para



las propias personas que trabajan en ella. Aspectos como el incremento de la participación, la motivación y el compromiso, generan una mayor creatividad e innovación, lo que supone la mejora de los principales factores de productividad al disponer de personas saludables y comprometidas, haciendo aumentar la competitividad de las empresas a la par de la salud y el bienestar de los trabajadores, es decir, contribuyendo a elevar la calidad de vida de las personas trabajadoras y de aquellas que se relacionan directamente con esta, lo que supone una evidente contribución a la sociedad.

La norma igualmente señala la responsabilidad de las empresas con relación a la identificación de los factores de riesgos psicosociales, para tratar de minimizarlos, e indicando que debe ser un compromiso asumido por todos los componentes de la organización, y dotando al empresario de una serie de responsabilidades mayores por su posición de liderazgo y su necesaria intervención tanto como palanca de inicio de este proceso, como sostén de su implantación y evolución. Y esto se debe hacer mediante la comunicación oportuna, para tratar de sensibilizar y de influir en

los trabajadores, fundamentalmente participando a lo largo de toda la gestión de los riesgos psicosociales, en la evaluación, e incluso en la implementación de las medidas correctoras que se puedan poner en funcionamiento. En este sentido la norma indica que se deben hacer no solo competentes a los profesionales de la prevención, sino también a los directivos y mandos intermedios que gestionan los equipos, indicando la conveniencia de identificarlos para posteriormente evaluarlo y crear oportunidades en la gestión de la salud y el bienestar laboral. Para ello la ISO 45003 dispone de una serie de recomendaciones que persiguen eliminar esos peligros y de esa manera poder también reducir los riesgos de seguridad y salud laboral en el trabajo.

Gestión y eliminación de los riesgos psicosociales en las organizaciones, según la norma ISO 45003

Una cuestión diferenciadora de los riesgos de tipo psicosocial con respecto al resto es su mayor complejidad a la hora de investigarlos o de intervenirlos, al extenderse a lo largo del tiempo y del espacio, afectando como se ha dicho de forma diversa a cada una de las personas trabajadoras, por

su propia personalidad o por el momento anímico general en el que se encuentran. Concretamente la norma trata de dar respuesta a esta cuestión en el apartado 6 – Identificación de peligros (psicosociales) y evaluación de los riesgos y oportunidades -, y en el apartado 8 – Eliminación de los peligros y reducción de los riesgos de SST. Medidas de Control de los riesgos psicosociales -.

Gestión riesgos psicosociales

Apartado 6:

identificación de peligros (psicosociales) y evaluación de los riesgos y oportunidades.

Apartado 8:

eliminación de los peligros y reducción de los riesgos de SST
- medidas de control de los riesgos psicosociales.

Identificación y eliminación de peligros y riesgos psicosociales según ISO 45003: 2021

La norma, por tanto, nos ofrece una formulación para identificar esos riesgos, evaluarlos y crear oportunidades para mejorar los estados de bienestar laboral en las organizaciones, a través de una serie de recomendaciones que persiguen la minimización o eliminación de esos peligros.

La norma expone cómo podemos identificar esos peligros dentro de las organizaciones. Cabe señalar en este punto, cómo la crisis provocada por la COVID-19, ha evidenciado la importancia que tiene la salud física y psíquica de los trabajadores, aspecto que ha venido a subrayar la importancia del tratamiento de estos factores.



Para identificar el peligro, la norma lo señala 3 carices a considerar:

- Los aspectos de la organización del trabajo.
- Los factores sociales en el trabajo.
- El entorno de trabajo, el equipo y las tareas peligrosas.

Los Aspectos de la organización del trabajo

Con respecto a los aspectos sobre la organización del trabajo aparecen una serie de variables que se deben controlar por parte de las organizaciones.

Roles y expectativas

Control del trabajo y autonomía

Demandas de trabajo

Gestión del cambio organizacional

Trabajo remoto y aislado

Carga y ritmo de trabajo

Horas y programación del trabajo

La seguridad de la continuidad del empleo y el trabajo precario

• **Los roles y sus expectativas**, examinando y evaluando posibles conflictos como la ambigüedad del rol o el conflicto del rol, debiendo ofrecer directrices claras a sus trabajadores para llevar a cabo las tareas encomendadas, debiendo integrar sistemas de evaluación competencial, que proporcionen conocimiento sobre el des-

empeño y rendimiento, explicando a los trabajadores que se espera de ellos y cuáles son los objetivos que se persiguen, confirmando la importancia debida a su tarea dentro del sistema productivo de la empresa, facilitando en caso de identificación de carencias la formación adecuada que a su vez debe tener en cuenta aspectos psicosociales individuales como son las capacidades de aprendizaje, control del trabajo o la autonomía personal. Estas evaluaciones competenciales, igualmente deben identificar aquellos trabajadores que tienen competencias, capacidades y habilidades superiores a los puestos que ocupan o a las tareas que se demandan, al provocar un impacto directo en las expectativas y suponer, de facto, una infrautilización del talento residente.

• **El control del trabajo o autonomía.** Los riesgos psicosociales que se deben evaluar en este aspecto dependen del nivel de autonomía de las personas trabajadoras en las tomas de decisiones durante la realización de las tareas y al control al que están sometidas. Trabajos como los desarrollados por los teleoperadores en los call centers, donde todas las decisiones están determinadas por argumentarios a través de aplicaciones informáticas que dictan los pasos a seguir, midiendo variables tan diversas, como el tiempo que tardan en responder,





el número de pulsaciones de teclado o los descansos y desconexiones que realizan durante horario laboral (entre otras), son un claro ejemplo en este sentido.

• **Demandas de trabajo.** Trabajos que son excesivamente repetitivos asignados a personas con habilidades superiores, exposición continua a la interacción con otras personas, demandas de clientes con plazos excesivamente cortos o con períodos prolongados de exigencia de estados de alerta y concentración, o el trabajo con personas agresivas se señalan por la norma como factores que hay que tener en cuenta en la evaluación de los riesgos psicosociales en las empresas.

• **Gestión del cambio organizacional.** Aspecto relacionado directamente con el concepto tendente de la resiliencia, elevándose como una de las competencias que más se ha analizado y evaluado actualmente debido al impacto de la crisis provocada por la COVID-19 en las organizaciones. La norma indica que las organizaciones deben preocuparse por asistir adecuadamente a los trabajadores durante los períodos de transición, tras una reestructuración prolongada o por una deficiente comunicación sobre los cambios

en el lugar de trabajo, ya sean por ausencia de estas, por su mala calidad, por su inoportunidad o por su insignificancia.

• **Trabajo remoto y aislado.** Este es otro de los aspectos organizativos que se han visto agudizados por la pandemia, ya que la mayoría de las personas han tenido que trabajar desde sus domicilios durante los confinamientos, compatibilizándolo con la convivencia continuada con el resto de las personas del entorno familiar y en espacios que generalmente no estaban acondicionados, ni eran suficientemente amplios para llevarlos a cabo. Todo ello ha supuesto un impacto sensible a nivel psicológico en los trabajadores, afectando a su salud emocional. Igualmente, se ha puesto de manifiesto el tratamiento debido que se le deben dar a los retornos a las denominadas “nuevas normalidades”, donde el aspecto psicosocial se torna de vital importancia. En este sentido la norma nos señala que se deben tener en cuenta los aspectos de impacto psicosocial de los trabajos que se desarrollan en lugares alejados del hogar, la familia, los amigos y las redes de apoyo habituales, aquellos sin interacción social/humana, o aquellos que se desarrollan en hogares privados.

• **Carga y ritmo de trabajo.** Exigencias de cargas de trabajo, que elevan o minimizan las capacidades reales de las personas, altos niveles de presión por los plazos, o la voluntad de alcanzar los ritmos de productividad cuando se trabaja con máquinas, son aspectos señalados por la norma.

• **Horas y programación del trabajo.** Horarios, variedad, turnicidad, flexibilidad, trabajo con períodos insociables, fragmentado o sin sentido.

• **La seguridad de la continuidad del empleo y el trabajo precario.** Factor psicosocial que genera muchísima incertidumbre y que es un aspecto fundamental, sobre todo en momentos de crisis al incrementarse los niveles de incertidumbre, señalando la norma como variables a evaluar la disponibilidad de trabajo existente, empleo informal mal pagado y/o inseguro y el trabajo en situaciones que no están debidamente cubiertas o protegidas por la legislación laboral o con protección social.

ISO 45003 y los factores sociales que impactan en el trabajo

La norma ISO 45003 indica la gestión de los factores sociales que se deben tener en cuenta por el impacto que generan en el trabajo de las personas. En este sentido señala los siguientes aspectos:

Relaciones interpersonales
Liderazgo
Cultura organizacional o de trabajo en grupo
Reconocimiento y recompensa
Desarrollo y recompensa
Desarrollo de la carrera
Apoyo
Supervisión
Civismo y respeto
Equilibrio entre trabajo y vida

Violencia en el trabajo
Acosos
Intimidación (“bullying”)

• **Relaciones interpersonales.** Conflictos interpersonales que aparecen en el ámbito laboral provocados por una comunicación pobre, malas relaciones entre los gerentes, supervisores, compañeros de trabajo y clientes u otras personas con las que los trabajadores interactúan, situaciones de acoso o intimidación y violencia de terceros.

• **Liderazgo.** Aspecto que tiene que ver con la gestión de los equipos de trabajo y como las personas que están al frente de ellos son capaces de proponer, convencer y guiar al resto en busca de la consecución de los objetivos propuestos, señalando como factores de riesgo psicosocial la falta de visión y objetivos claros, el estilo de gestión no adaptado a la naturaleza del trabajo y su demanda, el no escuchar o sólo escuchar casualmente las quejas y sugerencias, retener información, proporcionar una comunicación y un apoyo inadecuados, la falta de responsabilidad, de justicia o las prácticas inconsistentes y deficientes de toma de decisiones.

• **Cultura organizacional o de trabajo en grupo.** Aspectos relacionados con el liderazgo y con los valores compartidos por la organización que dictaminan la manera que interacción en el entorno de la organización: Comunicación pobre, bajos niveles de apoyo para la resolución de problemas y el desarrollo personal, falta de definición, acuerdo sobre los objetivos de la organización o aplicación inconsisten-

te e inoportuna de las políticas y procedimientos o toma de decisiones injustas.

• **Reconocimiento y recompensa.** Son aspectos muy importantes, ya que los trabajadores no solo necesitan saber lo que la organización espera de ellos, sino que se deben recompensar y reconocer de alguna manera los éxitos que van alcanzando en el desarrollo de sus carreras profesionales. El factor se transforma en riesgo cuando se da una falta de correlación entre el esfuerzo y el reconocimiento o recompensa formales e informales y también, cuando la falta de reconocimiento y apreciación apropiados de los esfuerzos de los trabajadores se postulan de manera injusta e inoportuna.

• **Desarrollo de la carrera.** La norma nos indica en varias ocasiones, la necesidad de tener en cuenta las expectativas de los trabajadores y esas expectativas es obvio que están muy relacionadas con el desarrollo de su carrera profesional, señalando como principales peligros en este sentido los derivados del estancamiento e incertidumbre, subpromoción o sobrepromoción o la falta de oportunidades para el desarrollo de las habilidades.

• **Apoyo.** Debiendo prestar el debido apoyo social, modulándolo en función de las necesidades y de las consecuencias que puedan tener determinados comportamientos, emergiendo los riesgos por la falta de apoyo de los supervisores y compañeros de trabajo, la falta de acceso a los servicios de asistencia o falta de información/formación.

• **Supervisión.** Logrando un equilibrio justo entre derechos e intereses de los trabajadores, orientando a otras personas en



sus actividades para alcanzar los objetivos. La norma señala en este sentido, que el riesgo reside en la posible falta de retroalimentación constructiva de los procesos de evaluación, en la falta de aliento/reconocimiento, falta de comunicación, falta de visión organizacional compartida y objetivos claros, falta de apoyo y/o recursos para facilitar mejoras en el rendimiento o en la falta de equidad.

• **Civismo y respeto.** Cuestión conexas a la cultura ética de la organización, donde la falta de confianza, honestidad, respeto, justicia, consideración en las interacciones entre los trabajadores o los clientes, consumidores o público, son señalados por la norma como factores de riesgo.

• **Equilibrio entre trabajo y vida.** Llegamos a un tema de rabiosa actualidad con la denominada conciliación familiar o la desconexión digital, apareciendo los factores cuando las tareas, funciones, horarios o expectativas de trabajo hacen que los trabajadores continúen con sus labores en su tiempo libre y no puedan dedicar el tiempo oportuno a la satisfacción de necesidades familiares, sociales o personales.

- **Violencia en el trabajo.** Aspecto difícil de detectar, por darse en entornos y posiciones de poder de una persona sobre otra o sobre un grupo de ellas. La norma incluye comportamientos que suponen un desafío explícito o implícito a la salud, la seguridad o el bienestar en el trabajo. La violencia puede ser interna, externa o iniciada por el cliente, por ejemplo: abuso, amenazas, asalto (físico o verbal) o la violencia de género.

- **Acoso.** Se constituye como un indicador de la degeneración del clima laboral y se conceptualizan como tal, los comportamientos no deseados, ofensivos, intimidatorios (de naturaleza sexual o no) que se relacionan con una o más características específicas de la persona acosada, por ejemplo: raza, género, religión, orientación sexual, discapacidad o edad.

- **Intimidación (“bullying”).** Último de los factores sociales indicados en la norma. Concretamente en la Tabla 2 que se ocupa de esta cuestión y que define como aquellos comportamientos repetidos (más de una vez) los que pueden presentar un

riesgo para la salud, la seguridad y el bienestar en el trabajo. Los comportamientos pueden ser abiertos o encubiertos, por ejemplo: aislamiento social o físico, asignando tareas sin sentido o desfavorables, apodosos denigrantes, insultos e intimidación, comportamiento humillante, crítica pública indebida, retención de información o recursos críticos para el trabajo, rumores maliciosos y chismes o asignación de plazos imposibles de cumplir.

ISO 45003. Los entornos de trabajo, equipos y tareas peligrosas

La norma señala la importancia de evaluar las condiciones de trabajo en las que se está realizando las tareas encomendadas. En muchas ocasiones las condiciones de trabajo son adversas o extremas. Algunos ejemplos se dan cuando la actividad laboral se realiza bajo condiciones climatológicas adversas, de excesivo calor o frío, lluvias torrenciales o vientos huracanados, o cuando los trabajos tienen lugar en zonas de conflictos bélicos. Todos ellos tienen en común la convivencia con niveles muy altos de estrés, que tienen que ver con la percepción real del peligro e incertidumbre de las personas trabajadoras impactadas por estas circunstancias.

La tabla que se ocupa en la norma de señalar estos factores de riesgos nos indica como tales los derivados de la utilización de equipos en malas condiciones, del lugar de trabajo como falta de espacio, la mala iluminación, el ruido excesivo, la falta de las herramientas, equipos u otros recursos necesarios para completar las tareas de trabajo, el trabajar en condiciones o situaciones extremas o el trabajo en entornos inestables como zonas de conflicto.



ISO 45003. Identificación de los peligros psicosociales

Y, ¿qué se puede hacer para identificar estos peligros psicosociales relacionados con estos niveles excesivos de estrés? La norma hace hincapié en una serie de aspectos que hay que tener en cuenta: **revisando las descripciones de los trabajos**, aspecto al que a veces no se le dota de la oportuna importancia. Las descripciones de puestos de trabajo deben estar actualizadas, revisándolas fundamentalmente cuando se den cambios estructurales o cuando existan procesos de fusión o reestructuración de puestos de trabajo, debiendo analizar componentes del trabajo como **el tipo de tarea, los horarios, la ubicación** y complementar este análisis con las **evaluaciones competenciales y de desempeño**, que posibilitan la extracción de información acerca de cuáles son las necesidades y expectativas de los trabajadores.

Otro aspecto importante que señalar en este sentido, es la posible contribución de las encuestas de clima laboral y las propias evaluaciones de riesgos psicosociales, ya que estas auditorías pueden ofrecer valiosa información, que tratada debidamente proporcionan una intervención adecuada, haciendo partícipes a los propios trabajadores de la toma de decisiones, ya que de alguna manera son ellos quienes mejor conocen los puestos de trabajo y más allá de sus propias necesidades y expectativas pueden informar de cómo influye la actividad o la tarea encomendada en su salud laboral.

La ISO 45003 igualmente señala la importancia de utilizar no solo herramientas de evaluación cuantitativas, sino también

la necesidad de cruzar ese triaje de información con entrevistas o debates con los equipos de trabajos, e incluso con los informes recibidos de las inspecciones de trabajo, para obtener, en definitiva, una serie de pautas que contribuyan a la gestión de los riesgos psicosociales.

Otras cuestiones relevantes para considerar en la identificación de los peligros psicosociales que la norma ISO 45003 señala son los conocimientos, experiencia y competencias de los trabajadores, indicando la conveniencia de acudir a asesoramiento externo cuando existen lagunas en este sentido, o la importancia que tiene el factor humano y su influencia en la consecución de los objetivos saludables que se planteen en las organizaciones, afectando al rendimiento económico de la compañía y al prestigio y la reputación de marca.

La planificación y el control operacional en la ISO 45003

Otra de las cuestiones que la norma ISO 45003 trata es la forma de operar y la planificación que se debe llevar a cabo en la gestión de los riesgos psicosociales, permitiendo ciertos niveles de autogestión y autocontrol de los ritmos de trabajo y de los descansos para prevenir la aparición



de riesgos asociados como pueden ser la fatiga o la ansiedad. Señalando la importancia de consultar a los trabajadores o sus representantes en las negociaciones de los convenios y definiendo claramente los roles de los mandos intermedios para que tengan criterios de supervisión nítidos, desarrollando una comunicación asertiva propia de las organizaciones con cultura de liderazgo orientado a las personas, que proporciona la aparición de redes de comunicación que hacen a las organizaciones ser conscientes de los riesgos psicosociales a los que está expuesta. En este sentido, la norma hace hincapié en la importancia del aseguramiento de la confidencialidad y de la percepción de esta por los trabajadores, como parte fundamental de una comunicación óptima. Cuestión que cobra una importancia elevada a la hora de llevar a cabo las evaluaciones o las investigaciones que tengan relación con incidentes de acoso o violencia en el trabajo.

Igualmente confiere un papel importante al establecimiento de instrucciones específicas para gestionar los incidentes psicosociales, así como a la impartición de formación para el desarrollo de una conciencia y habilidades para identificar los mismos.

La norma con relación a la gestión de los riesgos psicosociales indica que se puede utilizar una combinación de los siguientes niveles de intervención:

- **primario:** controles a nivel de la organización para prevenir o reducir los efectos nocivos y promover el bienestar en el trabajo.
- **secundario:** aumento de los recursos que ayudan a los trabajadores a hacer frente a los riesgos psicosociales por medio de una mayor toma de conciencia y comprensión a través de una formación eficaz y otras medidas apropiadas.
- **terciario:** reduciendo los efectos nocivos de la exposición a peligros psicosociales mediante la implementación de programas de rehabilitación y la adopción de otras medidas correctivas y de apoyo.

Otro aspecto de la norma muy interesante es que indica cuáles son los signos de exposición a los riesgos psicosociales que se pueden identificar para ser conscientes de su existencia y, por consiguiente, posibilitar la adopción de medidas correctoras que los minimicen o eliminen. En este sentido, señala como tales:

- Los cambios de comportamiento.
- El aislamiento o el retraimiento social, el rechazo de ofertas de ayuda o el descuido de las necesidades de bienestar personal.
- El aumento de las ausencias al trabajo o concurrir al trabajo cuando se está enfermo.
- La falta de involucramiento.
- La reducción de la energía.
- El aumento del ausentismo y alta rotación de personal.



La ISO 45003 y su alineamiento con los Objetivos de Desarrollo Sostenibles (ODS)

Se puede constatar en la redacción y en el espíritu de la norma 45003, la presencia de su alineamiento con los propósitos enunciados por los ODS, guardando una estrecha relación con su cumplimiento, lo que confiere a esta norma un valor añadido para aquellas organizaciones comprometidas en su estrategia con la sostenibilidad.



Objetivos de Desarrollo Sostenible.
Fuente: Naciones Unidas.

De esta forma podemos encontrar referencias y relación con diversos ODS:

- **ODS 3:** Salud y Bienestar. La ISO 45003 dispone entre sus objetivos específicos el fomento del bienestar y la mejora de la salud mental de las personas trabajadoras.

- **ODS 5:** Igualdad de género. Incluyendo en la evaluación de riesgos, aspectos concernientes a la discriminación por razones de sexo o a las desigualdades salariales.

- **ODS 8:** Trabajo decente y crecimiento económico. A través del fomento del empleo de calidad, productivo y digno que especifica en sus requerimientos.

- **ODS 10:** Reducir desigualdades. Aquellas organizaciones que lo implanten deberán poner foco en la reducción de las desigualdades, aspecto que toma importancia al tener en cuenta su aplicación en multinacionales, que actúan en diferentes mercados y en países con escasa normativa al respecto.

- **ODS 11:** Ciudades y comunidades sostenibles. Al dar lugar a comunidades sociales más justas, saludables y sostenibles.

- **ODS 16:** Paz, justicia e instituciones sólidas. Ya que su integración en los sistemas de gestión de las empresas contribuirá al establecimiento de una sociedad más pacífica, influida por su exigencia de aspectos éticos a las organizaciones que la integren en sus sistemas de gestión.

Algunas conclusiones al respecto

- Los datos a nivel global ponen de manifiesto la necesidad de una gestión adecuada de los riesgos de origen psicosocial, no sólo en las organizaciones, sino en el conjunto de la sociedad.
- La incidencia de la pandemia en el conjunto de la sociedad y específicamente en las personas trabajadoras, ha incrementado el volumen de incidencias, de accidentes y de enfermedades producto de factores psicosociales no tratados debidamente, poniendo de manifiesto la necesidad de su gestión.
- Las nuevas tecnologías y formas de trabajo hacen necesaria una gestión adecuada de los riesgos psicosociales.
- La norma ISO 45003 se debe tener en cuenta como una herramienta adecuada en la gestión empresarial de los riesgos psicosociales.



Agustín Sánchez-Toledo Ledesma
Director de www.prevencionar.com

Tecnología y Factores Psicosociales

por Jorge E. Sánchez Salguero

La evolución tecnológica y su implementación en los procesos de trabajo es un hecho de innegable presencia que ha sucedido desde siempre y que forma parte de la propia razón de ser de las organizaciones empresariales. Estos cambios y avances tecnológicos que se incorporan a las organizaciones empresariales conllevan una serie de problemas técnicos no menores, pero también, nuevos condicionamientos humanos y sociales que deben ser objeto de análisis.

Los avances tecnológicos son necesarios para el crecimiento económico, y con el enfoque oportuno, pueden contribuir a mejorar las condiciones laborales y a incentivar la creación de nuevas tipologías de trabajo o a transformar las existentes.

Estas evoluciones y cambios tecnológicos no vienen solos, sino que se acompañan de toda una gama de impactos que afectan tanto a las personas trabajadoras como a las propias organizaciones. Incluidos en estos impactos se encuentra el efecto que estas nuevas tecnologías provocan en la seguridad, la salud y el bienestar de los trabajadores (SSBT) y, por ende, en la prevención y el asesoramiento que se deben aplicar para minimizar o evitar los efectos negativos que pudieran provocar. Siendo aún más ambiciosos, se deben contemplar enfoques que sitúen estos retos como oportunidades que puedan contribuir a la mejora en la salud y seguridad de las personas.

Los factores de riesgos se transforman

en riesgos si éstos se convierten en estresores, dependiendo en gran medida del enfoque que desde la empresa se adopte. De este modo se puede responder reactivamente y sólo actuar cuando ya el factor se haya transformado en riesgo, o anticiparse al evento negativo, asumiendo enfoques proactivos desde el punto de vista del aprovechamiento de la oportunidad de mejora de la salud y seguridad laboral que representan los procesos de digitalización en las empresas.

En la Unión Europea (UE) y en nuestro país, se está produciendo actualmente el debate en torno a los retos y las oportunidades que supone el uso de las nuevas TICs en el ámbito laboral. En este sentido, por ejemplo, La Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y Empleo (Eurofound), ha publicado un informe del impacto de las tecnologías en el mercado laboral y sus efectos en las normativas y las condiciones laborales. En el ámbito nacional, recientemente ha visto la luz el RD-ley 28/2020, de 22 de septiembre, que trata de regular el trabajo a distancia, RD que a todas luces ha resultado insuficiente y no ha dado respuesta concreta ni real a las incertidumbres generadas por la necesaria adopción de este tipo de trabajo que en muchas organizaciones han emergido durante la crisis provocada por la COVID-19.

Se hace necesario que en el corto plazo se establezcan debates que den lugar al nacimiento de normativa tanto europea, como nacional, sectorial o de empresa, donde se regulen estos nuevos factores de riesgo que han surgido o que puedan

surgir a futuro y que dimanan de la continua incorporación de tecnología innovadora en los procesos laborales.

Factores de riesgo psicosocial relacionados con la incorporación de tecnología

Las nuevas tecnologías comportan transformaciones en la manera de trabajar y, en consecuencia, nuevos riesgos para el bienestar físico y/o psicológico de las personas trabajadoras.

Se pueden diferenciar cuatro tipos de riesgos psicosociales relacionados con los procesos de transformación digital:

1.- Factores relacionados con las condiciones y gestión del trabajo. Se generan por el ambiente laboral y en concreto en aspectos como la ordenación del trabajo, el tiempo de trabajo, la intensificación, la carga de trabajo, la formación, etc.

2.- Factores relacionados con aspectos organizacionales. Estructura y funcionamiento interno de la empresa: monitorización, geolocalización, videovigilancia, etc., y que pueden afectar a la privacidad o derecho a la intimidad de la persona trabajadora.

3.- Factores medioambientales. Estos se relacionan tanto con el diseño, la creación y el empleo de las TIC, como a la exposición a campos magnéticos o a sustancias empleadas en la fabricación de estas nuevas tecnologías, etc.

4.- Factores por nuevas formas de trabajar. Relacionados con los efectos que provocan la incorporación de la tecnología o de los avances digitales al mundo del trabajo, como son la deslocalización provocada por el trabajo a distancia, la intensificación, multitareas y/o la prolongación de la jornada laboral, el aumento de la carga mental, el aislamiento, etc.

Riesgos emergentes derivados de los procesos de transformación digital e incorporación de nueva tecnología

La transformación cultural de las organizaciones debe acompañar e ir en paralelo a los procesos de transformación digital. De no ser así, se puede facilitar la aparición de factores de riesgo psicosocial. De este modo, se muestran a continuación aspectos que se deben tener en cuenta en este sentido, al ser generadores de estos riesgos.

• **La digitalización en la automatización de tareas**, que puede dar lugar a la aparición de riesgos asociados a las nuevas interfaces hombre-máquina, a la presión humana por seguir ritmos de trabajo para lograr los mismos niveles de productividad, al aislamiento humano por la disminución de los contactos interpersonales o al aumento del sedentarismo.



• Aparición de nuevas formas legales de seguimiento y supervisión de los trabajadores.

A través del monitoreo, mediante técnicas, equipos y software empleados para supervisar las actividades realizadas por el personal en el lugar de trabajo. En este apartado también se puede identificar los nuevos sistemas de calificación basadas en la inteligencia artificial (IA), a través de la aplicación del *big data*, entrenando algoritmos que sean capaces de realizar predicciones respecto a comportamientos o habilidades laborales y sociales, incluso antes de que esa persona sea contratada. Las tomas de decisiones basadas en algoritmos carecen de intervención de perspectiva humana, por tanto, no pueden tener en cuenta aspectos éticos, a no ser que se introduzcan variables en este sentido. Los riesgos de los trabajadores relacionados con estrés y ansiedad pueden darse cuando éstos perciben o experimentan la sensación de que la empresa toma ciertas decisiones basándose en cifras y datos a los que no se tiene acceso, sintiéndose presionados para aumentar su carga o su rendimiento, pudiendo afectar a su salud física y mental, y a su bienestar laboral.

• **La digitalización y la organización en el trabajo.** En este sentido, se pueden relacionar cinco aspectos principales, que impactan en la salud psicosocial de las personas trabajadoras:

1.- El trabajo flexible, los horarios inestables, la separación vida personal y familiar, la no desconexión digital o la intensificación del trabajo pueden convertirse en estresores, pero también, pueden ser una oportunidad para implementar formas de gestión más eficientes.

2.- El Tecnoestrés, que consiste en un estado psicológico negativo originado por el uso excesivo de las TIC, que determina una respuesta adaptativa a la falta de habilidad para manejar o trabajar con dichas tecnologías de un modo saludable. Constituye un trastorno que se presenta en aquellas personas que, por su trabajo están en contacto y mantienen un uso prolongado de dichas tecnologías de la información, relacionando esta exposición continua al impacto negativo que las mismas implican en sus actitudes, pensamientos y conductas.

Dentro del tecnoestrés se pueden identificar, diferentes tipologías:

- **Tecnoansiedad:** es el tipo más conocido. Lo síntomas más destacados son la tensión, el malestar y la ansiedad derivadas del uso de las TIC, así como los pensamientos negativos asociados al uso presente y futuro de las nuevas tecnologías. Esta a su vez puede clasificarse en Tecnofobia (resistencia a hablar o pensar en la tecnología, que comporta ansiedad o miedo hacia la misma) y en Tecnofatiga (caracterizada por el agotamiento cognitivo y mental por el uso de las TIC).

-**Tecnoadicción:** impulso incontrolable de utilizar las TIC todo el tiempo y en cualquier lugar durante largos períodos de tiempo, volviéndose estas personas y con el paso del tiempo, dependientes de la tecnología.

3.-Ciberacoso, también denominado acoso cibernético, acoso digital o en red, siendo una nueva forma de violen-

cia que va en aumento en los últimos años. Este fenómeno es definido por el Instituto Nacional de Tecnologías de la Comunicación como la acción de llevar a cabo *“amenazas, hostigamiento, humillación u otro tipo de molestias realizadas por un adulto contra otro adulto por medio de tecnologías telemáticas de comunicación, es decir: internet, teléfono móvil, correo electrónico, mensajería instantánea, videoconsolas online, etc.”*.

4.- La continúa adaptación a los cambios tecnológicos y prolongación de la vida laboral, que provocan el aumento de la percepción del riesgo de pérdida del empleo. Esta sensación es menor en función de la formación, siendo tal, que a mayor formación menor inseguridad.

5.- El trabajo en solitario. Es cada vez más frecuente que las personas trabajadoras desarrollen su actividad o parte de ella en solitario, considerándose esta situación, cuando se da en ausencia de otros trabajadores y, por tanto, sin estar disponibles para responder a los acontecimientos inusuales o situaciones de emergencia que puedan acontecer. En general se definen como aquellos que, por razones horarias (trabajo nocturno, trabajo de fines de semana) u organizacionales (manejo de datos industriales confidenciales, vigilancia de procesos o de centros de trabajo, transporte, ventas, mantenimiento, etc.), son desarrollados por una sola persona.

• **La desmotivación y la resistencia al cambio.** Es uno de los principales problemas que puede afectar a los procesos de transformación digital. Los procesos de digitalización generan incertidumbres entre los empleados originando sentimientos de incompetencia al no poderse adaptar rápidamente al cambio, lo que puede provocar la oposición a cualquier cambio organizacional, al percibir este proceso como una amenaza a la continuidad laboral.

Igualmente, en este aspecto aparece el denominado síndrome FOMO, que surge cuando las personas trabajadoras perciben miedo a perderse algo por no estar conectadas.

• **Impacto de las principales tecnologías de la IA en la salud psicosocial de las personas trabajadoras.**

Los Cobots. La considerable movilidad y potestad para la toma de decisiones de los *cobots*, sustentada en los denominados algoritmos de autoaprendizaje, pueden hacer que sus tareas se hagan impredecibles para los trabajadores que comparten espacios físicos y toma de decisiones con ellos. La mano de obra de los trabajadores está siendo sustituida progresivamente por los robots en la mayoría de las cadenas de montaje, lo que puede provocar ansiedad por el riesgo de pérdida del puesto de trabajo, pero también se debe valorar que los robots liberan a las personas de tareas físicas peligrosas y de trabajar en entornos con peligros químicos y/o ergonómicos, contribuyendo a la reducción de los niveles de estrés a los que están sometidos estos trabajadores.



Los Chatbots. Los *chatbots* son asistentes que se comunican automáticamente con los usuarios y están concebidos para resolver la gran mayoría de las consultas generales de clientes. De este modo las personas que trabajan en los servicios de atención al cliente conviven con este tipo de IA. Los trabajadores de centros de atención telefónica se enfrentan a riesgos laborales debido a la naturaleza de su trabajo, repetitivo, exigente y sometido a un elevado grado de microvigilancia y a formas extremas de cuantificación (Woodcock 2016). Riesgos que se reducirían mediante el uso de chatbots. Además, este tipo de análisis, donde se miden variables como palabras que se utilizan, pausas o entonaciones, podrían estar recopilándose para determinar estados de ánimo del personal, en un proceso que se denomina análisis de los sentimientos. Estos datos pueden aplicarse para la prevención, detectando signos de fatiga y sobrecarga de trabajo, pero también plantean riesgos psicosociales relacionados con el temor a la pérdida del trabajo.

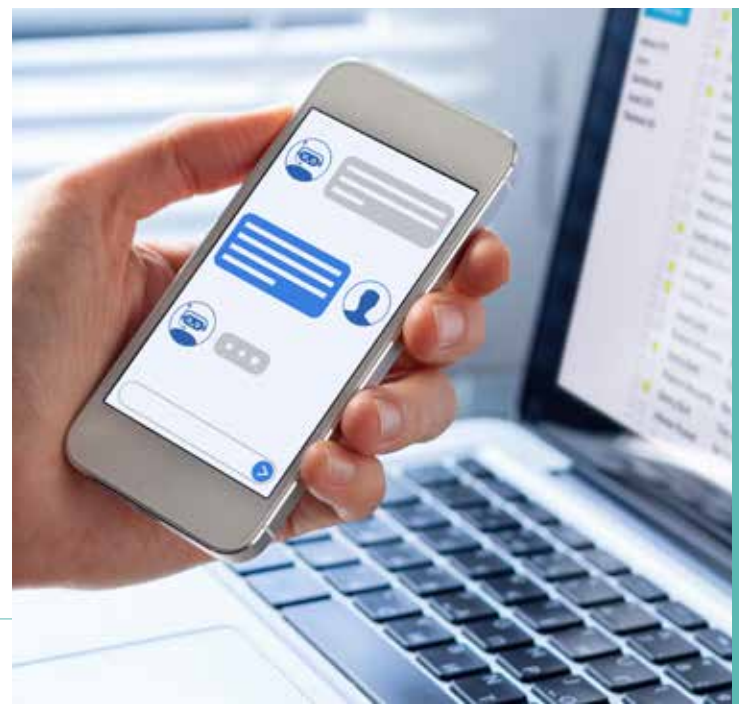
Tecnologías Wearables. EPIs inteligentes. Integran todos los tipos de dispositivos que contengan sensores y que los trabajadores llevan incorporados en sus equipos de protección individual y que incorporan dispositivos de evaluación y análisis en tiempo real, pudiendo establecer alertas tempranas de exposición a riesgos derivados del estrés, fatiga, etc., prestando asesoramiento en tiempo real. Por otra parte, la formación se ha visto impactada por esta tecnología, ya que, gracias a ella, los trabajadores necesitan de menor conocimiento para realizar sus tareas.

Realidad virtual y aumentada. La realidad virtual (RV) y la realidad aumentada (RA)

ofrecen la ventaja de evitar que muchos trabajadores se encuentren en entornos peligrosos, ya que pueden utilizarse, por ejemplo, para apoyar las tareas de mantenimiento y para la formación inmersiva (permite que los usuarios se sumerjan físicamente en un entorno 3D). La RA también podría proporcionar información contextual complementaria sobre peligros ocultos.

Dispositivos digitales móviles. Tanto la conexión a los dispositivos móviles (24 horas al día, 7 días a la semana), como la flexibilidad en el horario del trabajo que esto implica, representa tanto oportunidades como la posible aparición de nuevos riesgos psicosociales potenciales. Es probable que los trabajadores experimenten un aumento de la carga de trabajo, del trabajo solitario y de la sensación de aislamiento, según se ha comentado ya anteriormente.

Plataformas digitales de trabajo. Los riesgos de carácter psicosocial asociados a este tipo de trabajo ligado al desarrollo de las plataformas son principalmente el estrés y la ansiedad derivados del alto nivel de exigencia, del ritmo intenso de trabajo, del horario laboral incierto y de la continua evaluación de sus servicios.



Contribución de los procesos de transformación digital e incorporación de IA a la salud psicosocial de los trabajadores

Al contemplar el uso de la tecnología no sólo se debe poner el foco en la gestión de los nuevos riesgos emergentes, sino también se debe contemplar como una fuente de contribución en la gestión preventiva, que puede favorecer la reducción de la siniestralidad y la mejora de las condiciones de trabajo, generando valor compartido para el binomio empresa-trabajador, procurando beneficios tangibles y emocionales.

Las nuevas tecnologías no solo reducen el número de accidentes laborales, sino que también tienen un efecto directo en la salud de los empleados al facilitar el diagnóstico precoz de patologías prevalentes. Igualmente, permiten corregir hábitos, como los posturales, mediante sensores, previniendo lesiones. Además, el desarrollo tecnológico ha dado lugar a un modelo de trabajo mucho más flexible. En este sentido, los horarios han dejado de ser en muchos casos tan estrictos y el teletrabajo se ha convertido en una realidad. Esto se traduce en una notable reducción del estrés, al facilitar, entre otras cuestiones, la conciliación de la vida personal y profesional.

La IA ofrece oportunidades para implementar innovación en los procesos de trabajo, permitiendo la automatización de éstos y de las tareas penosas. Las aplicaciones pueden ir desde los *cobots*, tecnologías portátiles, *chatbots*, EPI's, procesos algorítmicos, análisis de personas, gamificación, smartphones aplicados a la

biomedicina, etc. Como se ha contemplado, la IA crea oportunidades y desafíos en la SST, en su gestión y en su regulación.

Las nuevas formas de supervisión de los trabajadores basadas en la inteligencia artificial también pueden brindar una oportunidad para mejorar la vigilancia de la seguridad y de la salud laboral, reducir la exposición a diversos factores de riesgo, incluidos el acoso y la violencia, y proporcionar alertas tempranas para detectar precozmente niveles elevados de estrés, problemas de salud o de fatiga. El asesoramiento en tiempo real adaptado al individuo puede influir en el comportamiento de los trabajadores y mejorar tanto la seguridad como su salud. El monitoreo basado en IA podría respaldar la prevención basada en la evidencia. También la evaluación avanzada de riesgos en el lugar de trabajo e inspecciones de SST más eficientes y específicas.

La IA también ha facilitado la aparición de nuevas formas de seguimiento y gestión de los trabajadores. Las tecnologías digitales basadas en IA permiten formas nuevas, generalizadas, continuas y de menor costo de supervisión y gestión de trabajadores basadas en la recopilación de grandes cantidades de datos en tiempo real sobre los trabajadores, sin embargo, se debe tener en cuenta que este uso de datos debe ser anónimo, ético y transparente.

Potencialmente, se pueden recopilar datos sobre los trabajadores a través de dispositivos móviles, dispositivos de monitoreo incorporados o portátiles (en la ropa, los EPI's o incluso en el cuerpo), incluyendo número de clics en el teclado, contenido de correos electrónicos, sitios web visitados, número y contenido de lla-

madras telefónicas, información de redes sociales, ubicaciones a través de rastreo GPS, movimientos corporales, signos vitales, indicadores de estrés y fatiga, expresiones micro faciales, tono de voz y análisis de sentimientos.

La SST está experimentando continuos avances que se generan a partir de la incorporación de las nuevas tecnologías, producto de los procesos de transformación digital que están implementándose en las empresas. Así mismo la digitalización de la seguridad y salud puede ser la solución a muchos de los retos y cambios que se plantean. Algunas respuestas que actualmente se están dando en esta materia y que también afectan a la prevención y salud mental de las personas trabajadoras, son:

- **Big data.** El *big data*, supone el estudio y la observación de grandes cantidades de datos, que permiten extraer conclusiones certeras para facilitar la toma de decisiones inteligentes con una elevada velocidad de análisis y procesamiento de la información. La aplicación de esta tecnología permite predecir elevaciones de los niveles de riesgo psicosocial (entre otros), diagnosticándolos anticipadamente, lo que contribuye en la mejora de la salud mental de los trabajadores.
- **Dispositivos móviles.** Dentro de esta tecnología se encuentran principalmente dos dispositivos: los *smartphones* y las *tablets*. Estos dispositivos contribuyen a gestionar y supervisar de forma rápida y efectiva determinados riesgos, incluidos los psicosociales, realizando formación a distancia, utilizándolos igualmente, con el fin de



controlar y poder hacer un seguimiento de las normas y protocolos implementados de prevención, comprobando en cualquier momento si se están realizando correctamente.

- **Aplicaciones y plataformas digitales de formación.** Las aplicaciones digitales de formación aplicadas a la PRL permiten, entre otras cuestiones, compartir contenidos, realizar juegos interactivos o supervisar y ofrecer formación conjunta a gran cantidad de trabajadores simultáneamente, eliminando las restricciones que en este sentido se tienen cuando se opta por la formación presencial. Actualmente es tendencia en la PRL impartir formación a través de la denominada ‘gamificación’. Esta actividad consiste en la utilización de juegos con el objetivo de modificar positivamente el comportamiento de los trabajadores frente al riesgo. En los últimos años ha tenido un crecimiento exponencial debido a su gran potencial para mejorar la participación de los trabajadores y la creación de hábitos más seguros, incrementando la motivación, generando expectación, proporcionan-

do la creación de un entorno “fail-safe”, fomentando la cohesión social, generando un refuerzo positivo ante la idea de prevención para llevar a cabo un aprendizaje real y proyectar una imagen de modernidad al estar a la vanguardia en el uso de estas tecnologías.

• **Simuladores.** Otra posibilidad que contribuye a la prevención mediante el proceso de aprendizaje que representa, es la incorporación de simuladores a formación en PRL, que permite disponer de una fase intermedia de instrucción entre la formación teórica y la realización de los trabajos efectivos, sin exponerse a los riesgos de estos, aunque sí se perciban como tales, reduciendo por tanto, los niveles de estrés a los que se someten a los trabajadores al no enfrentarlos con situaciones reales hasta no estar lo suficientemente formados y entrenados.

• **Drones.** Representan una herramienta de gran utilidad en la reducción de accidentes laborales al poder llevar a cabo con estos dispositivos la supervisión, el control y el cumplimiento de las medidas de seguridad en zonas peligrosas o de difícil acceso, reduciendo los niveles de estrés de las personas ante labores potencialmente peligrosas.

• **Exoesqueletos.** Son dispositivos que se acoplan al cuerpo, a modo de refuerzos externos, permitiendo una reducción en el esfuerzo físico. Contribuyen principalmente a mejorar aspectos ergonómicos, pero también contribuyen a la salud mental de los trabajadores, al permitirles desarrollar tareas para las que no estarían habilitados sin la ayuda de estos dispositivos, contribuyendo a la mejora de la autoestima por el aumento de la empleabilidad y la disminución de la discriminación en el ámbito laboral.

• **El internet de las cosas (IoT).** Actualmente cada vez más, los objetos de uso cotidiano están conectados a internet. También los elementos incorporados a la prevención de riesgos, incluidos los EPIS, se pueden beneficiar de esta innovación tecnológica. En este sentido, ejemplos de buenas prácticas que podemos encontrar en la incorporación de IoT a elementos de protección son los denominados EPIs inteligentes. Éstos se caracterizan por un cierto grado de interacción con el entorno o de reacción a las condiciones ambientales. La propuesta actual de definición del Comité Europeo de Normalización (CEN) -el organismo europeo de normalización pertinente- es la siguiente: Los EPI inteligentes son “equipos de protección individual que presentan una respuesta prevista y aprovechable, bien a los cambios en su entorno/ambiente, bien a una señal/entrada externa”. Existe ya tecnología que permiten monitorizar tanto factores internos como externos y recopilar estos datos mediante sensores. Estos sensores y las nuevas aplicaciones para los smartphones son un ejemplo claro de cómo IoT



puede mejorar la SST. Algunos de estos EPIs inteligentes que ya se pueden encontrar en el mercado son: chalecos inteligentes, botas inteligentes, cascos inteligentes, cinturones, gafas, líneas de vida, mascarillas, sistemas o dispositivos de advertencia de proximidad que tratan los riesgos de proximidad y trabajo conjunto máquina-hombre, y otras medidas de seguridad se pueden convertir en *wearables*, incorporando tecnología que traslade información a través de una red. Por ejemplo, sensores incorporados en un casco, en una gorra o en unas gafas, pueden informar del estado de fatiga física o mental de un trabajador y, en consecuencia, puede activar alarmas para que descanse o avisar a los responsables para que eviten esa situación de riesgo en tiempo real, minimizando la posibilidad de accidentes de trabajo.

Ley 03/2018. El derecho a la desconexión digital y demás derechos digitales en el ámbito laboral

Por último, cabe hacer referencia a la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, que vino a sustituir a la Ley Orgánica 15/1999 de Protección de Datos de Carácter Personal, y que tiene la finalidad de proteger la intimidad, privacidad e integridad del individuo, en cumplimiento del artículo 18.4 de la Constitución Española.

En materia laboral cabe recordar los principales aspectos que recoge:

- 1.- Derecho a la intimidad y uso de dispositivos digitales en el ámbito laboral (artículo 87), que regula el derecho a la intimidad en el uso de dispositivos digitales de la empresa
- 2.- Derecho a la desconexión digital en el ámbito laboral (artículo 88), limitando el uso de las tecnologías para garantizar el tiempo de descanso, permisos y vacaciones de los empleados y la intimidad personal y familiar.
- 3.- Derecho a la intimidad frente al uso de dispositivos de videovigilancia y de grabación de sonidos en el lugar de trabajo (artículo 89)
- 4.- Derecho a la intimidad ante la utilización de sistemas de geolocalización en el ámbito laboral (artículo 90)
- 5.- Derechos digitales en la negociación colectiva (artículo 91)

Todo ello, con la clara y sana intención de salvaguardar la salud psicosocial de las personas trabajadoras expuestas a la exposición de riesgos que dimanen de la continua implementación de las nuevas tecnologías y de los procesos de digitalización que están teniendo lugar de forma continuada.



Conclusiones

Como corolario final y con relación a la salud psicosocial de las personas trabajadoras y la incorporación de nuevas tecnologías, de inteligencia artificial y de procesos de transformación digital, se pueden establecer una serie de cuestiones que surgen y a las que se deben dar las respuestas oportunas en el futuro próximo:

- ¿qué consecuencias tendrán los cambios tecnológicos laborales en la carga psicosocial de las personas?
- ¿provocarán el aumento de los niveles de estrés y ansiedad?
- ¿se está teniendo en cuenta la ética y el impacto en la salud mental de las personas trabajadoras, en la toma de decisiones inherentes a la información que se obtiene a través de la IA? ¿y en el propio desarrollo de las aplicaciones informáticas que las utilizan o soportan?
- ¿serán capaces las empresas de enfrentar adecuadamente los nuevos factores de riesgos psicosociales, al ritmo y al nivel que vayan apareciendo en sus organizaciones?

Estos y otros retos deben representar parte de la gestión empresarial moderna ligada al cuidado de las personas que trabajan en las organizaciones. Algunos, pueden ser superados sin muchas complicaciones, sin embargo, otros de los que se han señalado, pueden afectar de forma significativa a la productividad y desempeño general de las organizaciones, dependiendo de la capacidad de respuesta que ante estos desafíos se tenga, lo que marcará la diferencia en el proceso de llegar a ser una organización saludable.



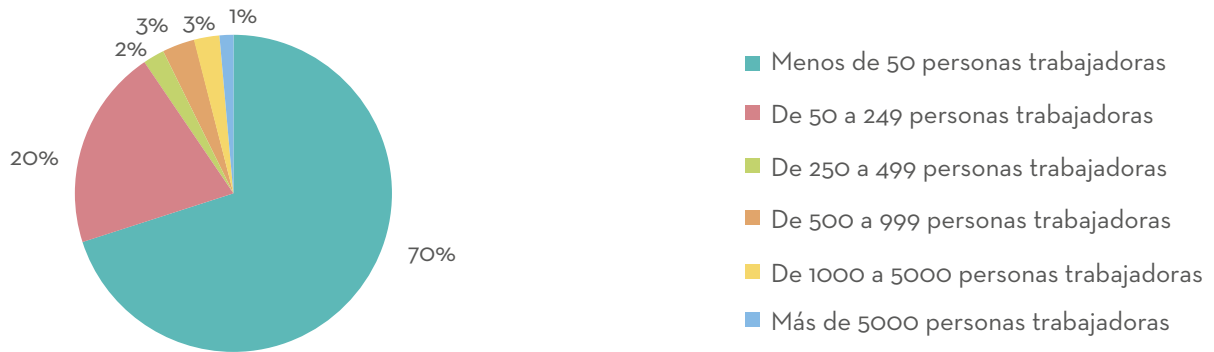
Jorge E. Sánchez Salguero

Miembro del Comité de Ética de MC MUTUAL
Profesor Instituto de Salud y Bienestar Laboral

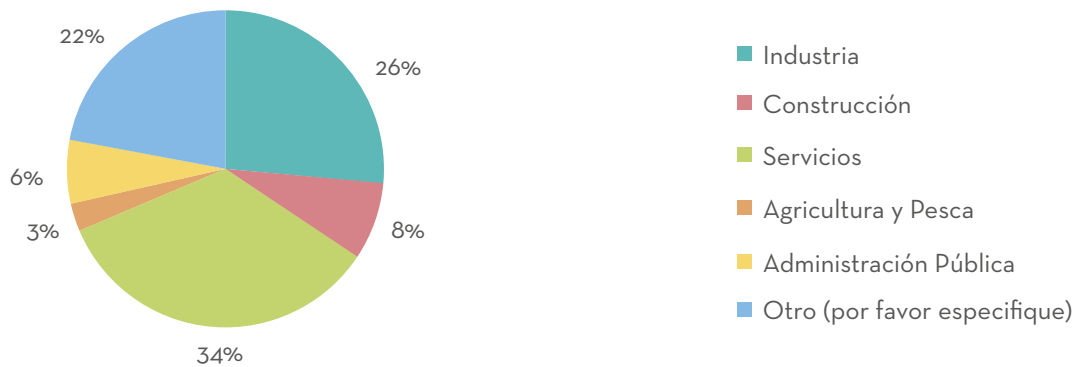
Anexo:

Gráficos de la encuesta

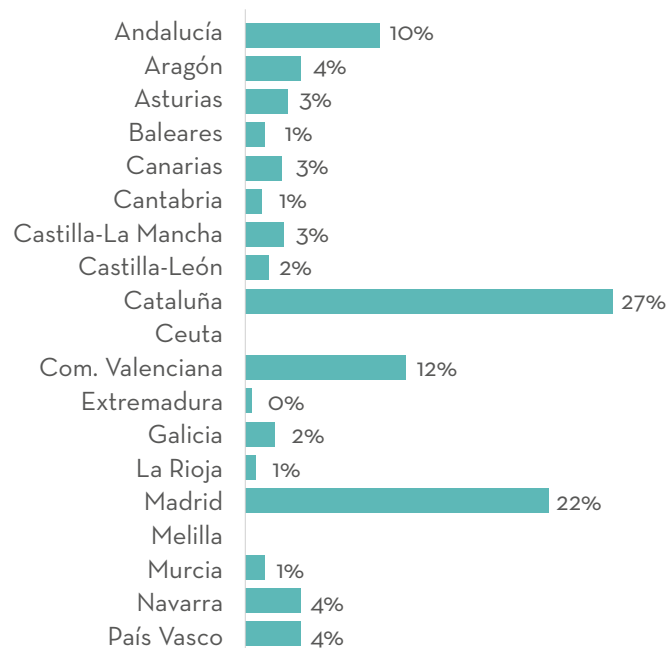
Tamaño de la empresa



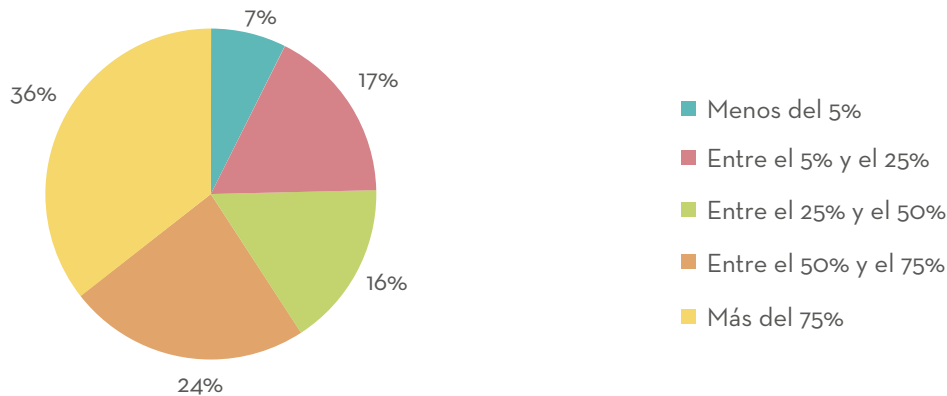
Sector de la empresa



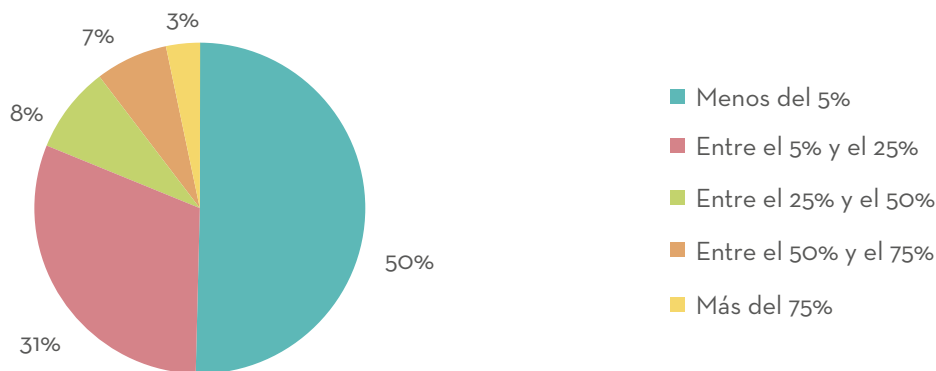
Comunidad Autónoma



¿Qué porcentaje de las ocupaciones de su empresa conllevan tareas con alto componente emocional (trabajos que suponen el trato con personas, generalmente entre trabajador y un cliente, paciente, alumno, usuario, etc.)?

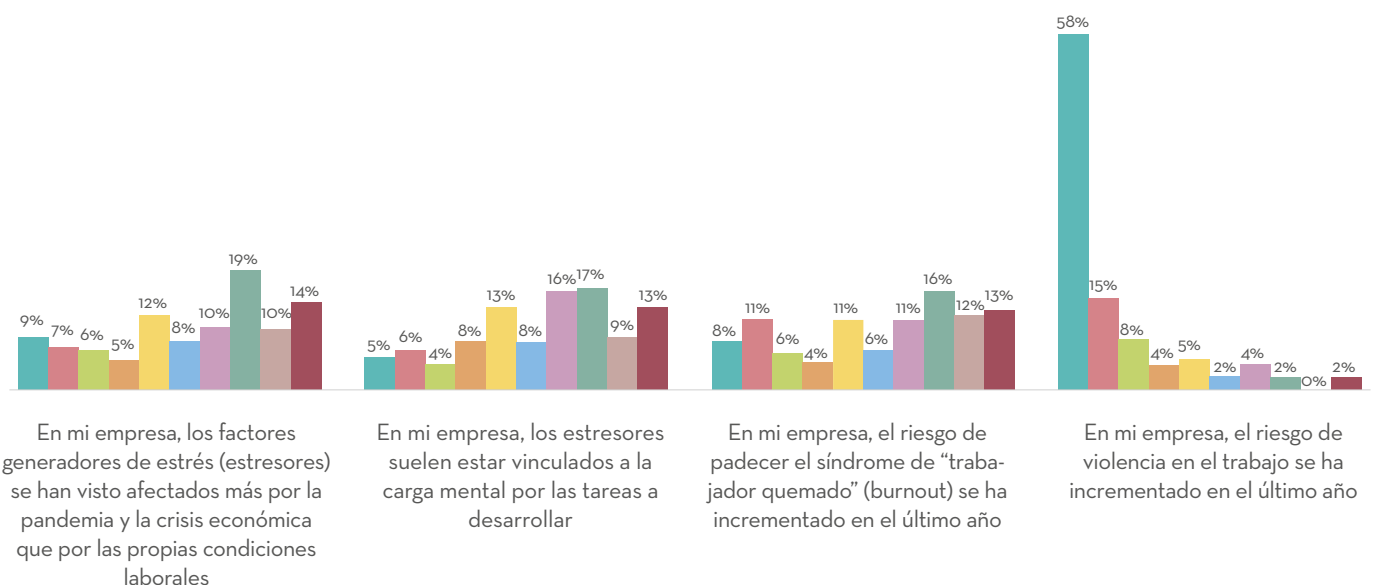


En el último año, ¿qué porcentaje de las personas trabajadoras de su empresa cree que se han visto afectadas por trastornos psicológicos (ansiedad, depresión, estrés postraumático) en su empresa?



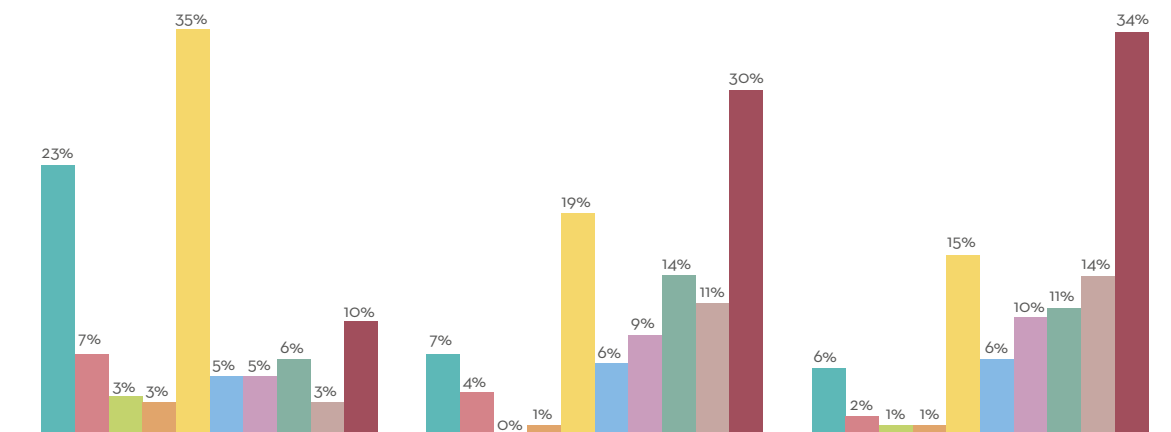
Valore de 1 a 10 si está de acuerdo con cada una de las siguientes afirmaciones con relación al estrés y el “síndrome de estar quemado” (burnout)

Totalmente en desacuerdo 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Totalmente de acuerdo



Valore de 1 a 10 si está de acuerdo con cada una de las siguientes afirmaciones con relación a las situaciones de acoso moral o psicológico

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
 Totalmente en desacuerdo Totalmente de acuerdo



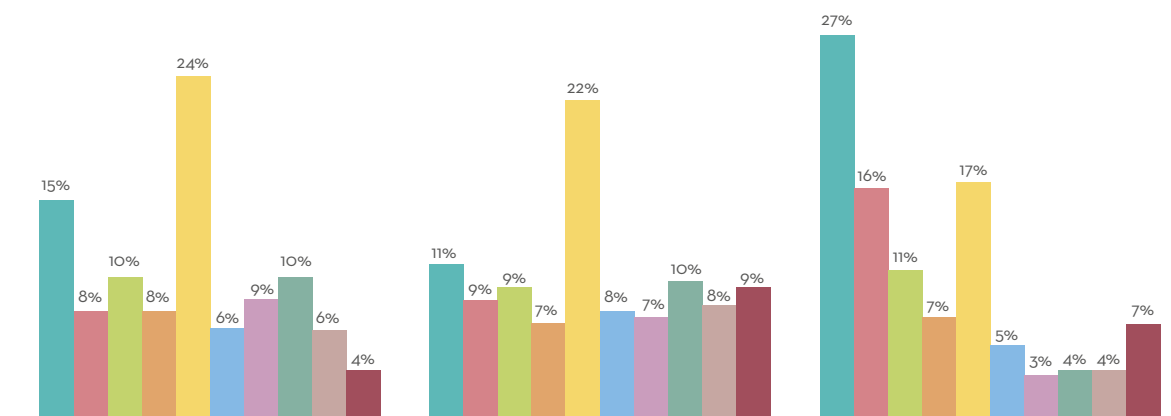
En mi empresa, la implantación de un protocolo de acoso moral ha mejorado la transparencia y sensibilidad de toda la organización en esta materia

La gestión de las situaciones de acoso laboral debe conllevar mayor implicación de la representación de las personas trabajadoras

En nuestro país, la gestión de las situaciones de acoso laboral en las organizaciones necesitaría de un marco regulador (normativa) que diera mayor seguridad jurídica

Valore de 1 a 10 si está de acuerdo con cada una de las siguientes afirmaciones con relación al impacto de la crisis en la salud mental de las personas trabajadoras

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
 Totalmente en desacuerdo Totalmente de acuerdo



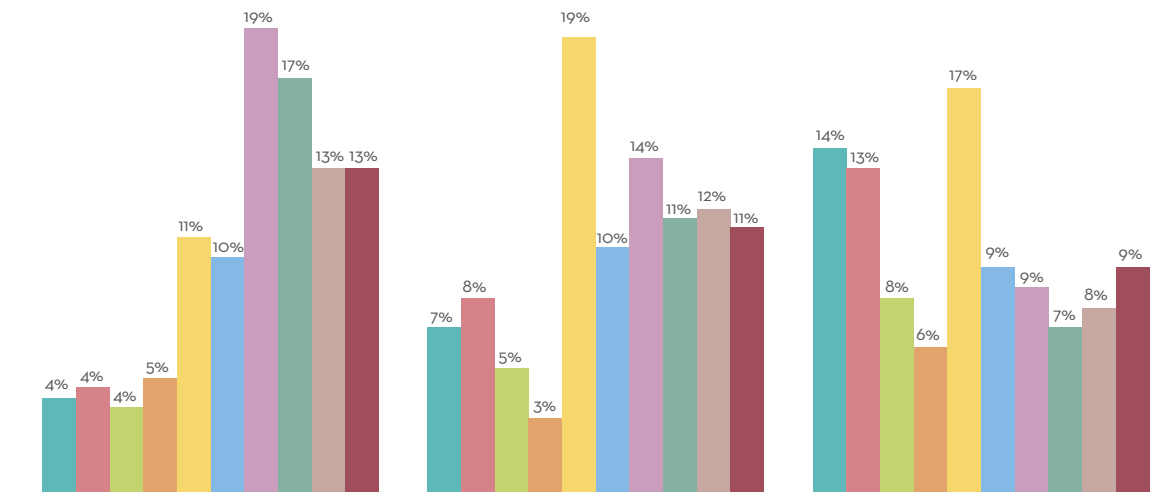
En mi empresa, los trastornos emocionales relacionados con la crisis sanitaria y económica se han reducido con respecto a hace un año

En mi empresa, los trastornos emocionales relacionados con la crisis sanitaria y económica son similares a hace un año

En mi empresa, los trastornos emocionales relacionados con la crisis sanitaria y económica son superiores a hace un año

Valore de 1 a 10 si está de acuerdo con cada una de las siguientes afirmaciones con relación a la visión con respecto al futuro post-Covid

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
 Totalmente en desacuerdo Totalmente de acuerdo



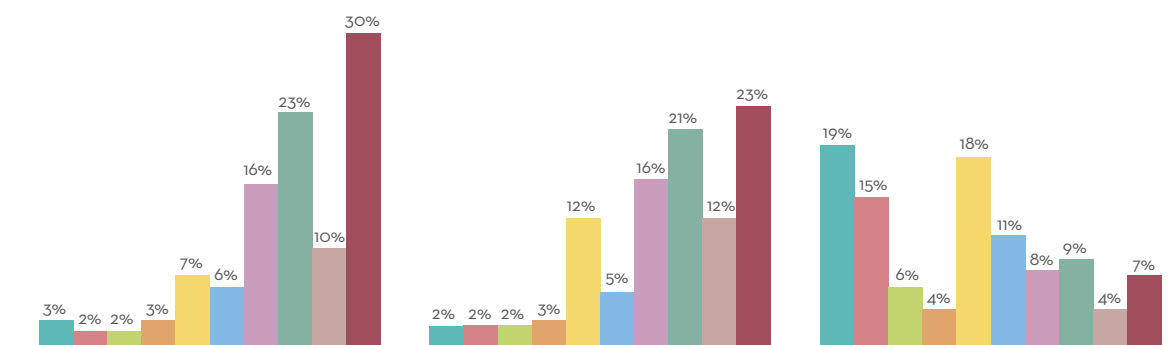
En mi empresa, las personas trabajadoras son optimistas con respecto a la situación de la empresa de cara a la recuperación económica

En mi empresa, las personas trabajadoras están satisfechas con las medidas de apoyo emocional por parte de la organización durante la pandemia

En mi empresa, las cuestiones sobre salud mental de las personas trabajadoras formarán parte de las estrategias de la organización post-Covid

Valore de 1 a 10 si está de acuerdo con cada una de las siguientes afirmaciones con relación a la gestión y organización de los aspectos de salud mental en las organizaciones

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
 Totalmente en desacuerdo Totalmente de acuerdo



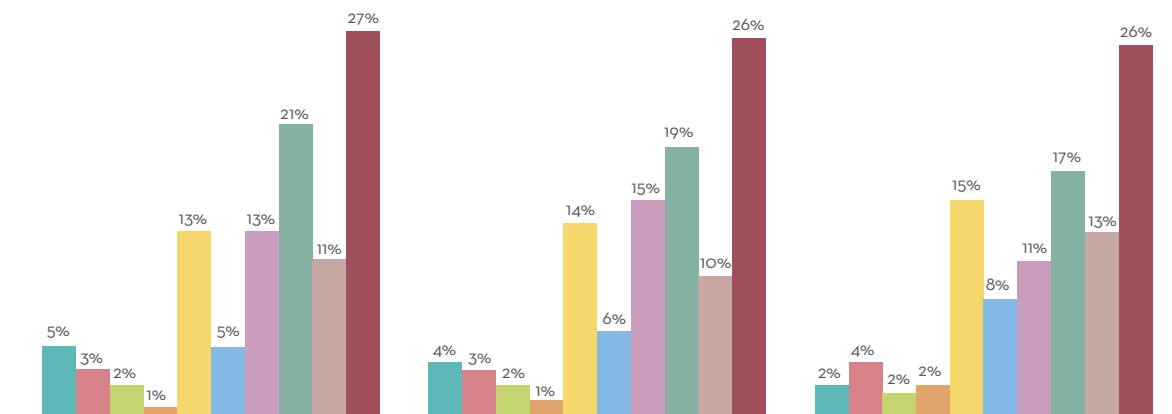
Las empresas deberían reforzar las áreas de psicología como necesidad de cara al futuro de la gestión de personas

La implantación de sistemas de gestión de la salud psicológica (nueva ISO 45003, etc.) puede ayudar a una gestión de esta materia más orientada a la competitividad y sostenibilidad de las organizaciones, que supere la visión tradicional de cumplimiento leg

En mi empresa, el papel del servicio de prevención de riesgos laborales ha sido determinante en la gestión exitosa de la salud mental durante la pandemia

Valore de 1 a 10 si está de acuerdo con cada una de las siguientes afirmaciones con relación al papel de la representación de los trabajadores y la negociación colectiva con respecto a los factores psicosociales

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
 Totalmente en desacuerdo Totalmente de acuerdo



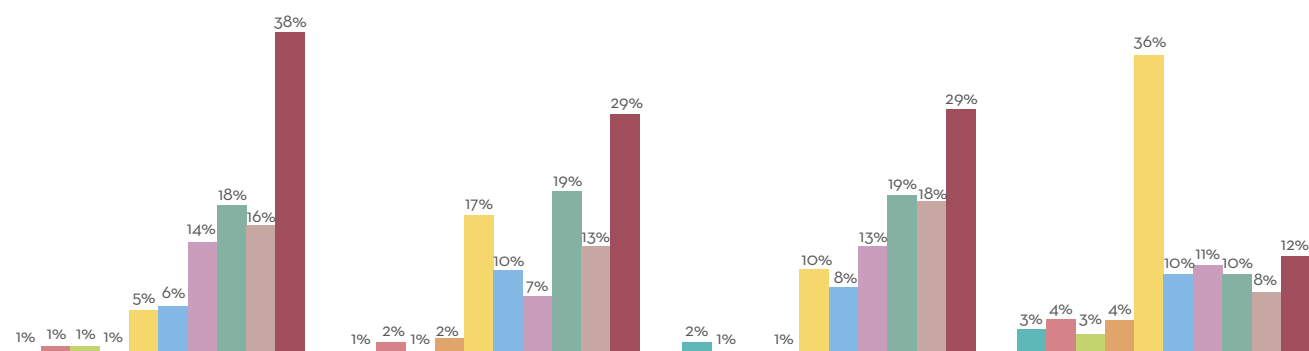
Las cuestiones de salud psicológica deberían tener mayor tratamiento en los convenios colectivos

Las cuestiones de salud psicológica en las organizaciones deberían contar con un tratamiento mucho más colaborativo por parte de la representación de las personas trabajadoras

Los convenios colectivos deberían separar claramente los aspectos obligacionales de la prevención de los riesgos psicosociales, de aquellos beneficios sociales relacionados con la promoción de la salud mental

Valore de 1 a 10 si está de acuerdo con cada una de las siguientes afirmaciones con relación al papel de las Administraciones Públicas para la gestión de la salud psicosocial en las organizaciones

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
 Totalmente en desacuerdo Totalmente de acuerdo



Los poderes públicos deberían dar mayor soporte a empresas y personas trabajadoras en la gestión de la salud mental

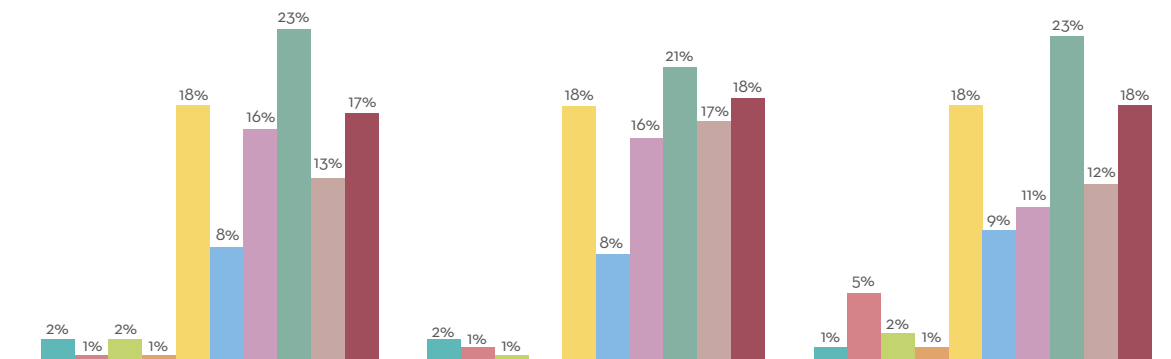
La normativa actual no propicia un marco de seguridad jurídica para el tratamiento por las organizaciones de los factores psicosociales

La normativa sanitaria y de prevención debería favorecer la colaboración público-privada entre administración y servicios de prevención para una gestión eficaz de la salud mental de las personas trabajadoras

El nuevo criterio técnico 104/2021 de la Inspección de Trabajo sobre riesgos psicosociales potencia tanto la vigilancia del cumplimiento normativo, como las labores de asesoramiento técnico y mediación para empresas y trabajadores

Valore de 1 a 10 si está de acuerdo con cada una de las siguientes afirmaciones con relación a las metodologías de evaluación de riesgos psicosociales

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
 Totalmente en desacuerdo Totalmente de acuerdo



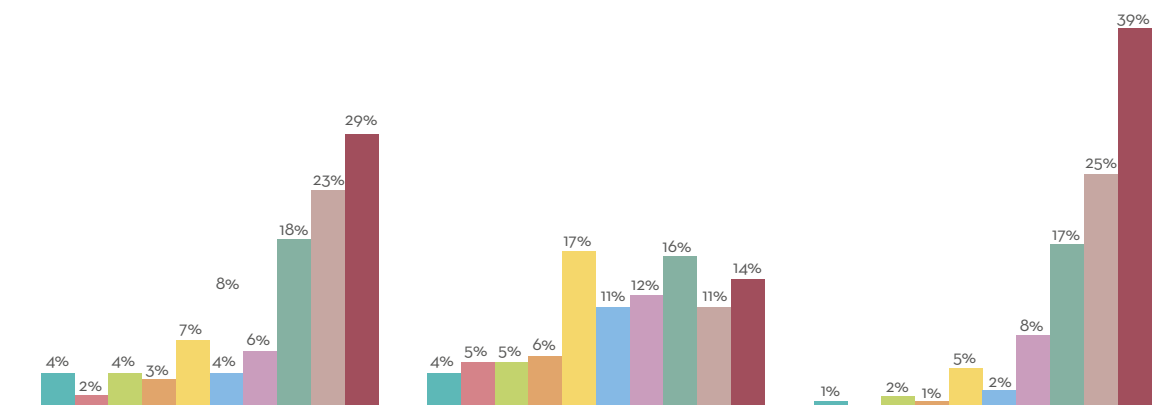
La selección entre las diversas metodologías de evaluación de riesgos psicosociales es esencial para su adecuación al tipo de factores de riesgo que deban evaluarse

La selección entre las diversas metodologías de evaluación de riesgos psicosociales es esencial para evitar posibles sesgos que perjudiquen a la empresa

La confianza en la metodología de evaluación de riesgos psicosociales podría reforzarse mediante su validación por comités técnicos con presencia equilibrada de administración y representación de empresas y trabajadores

Valore de 1 a 10 si está de acuerdo con cada una de las siguientes afirmaciones con relación al efecto de las medidas de flexibilidad y teletrabajo sobre los factores psicosociales

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
 Totalmente en desacuerdo Totalmente de acuerdo



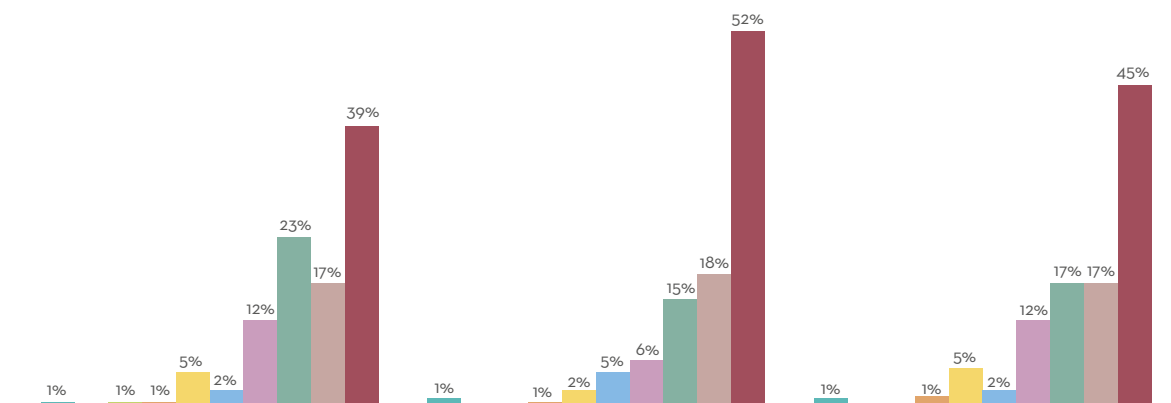
Las medidas de flexibilidad (tiempo parcial, jornada irregular, teletrabajo, etc.) no tienen por qué conllevar mayores riesgos psicosociales en las organizaciones

La experiencia del nuevo teletrabajo post confinamiento por las personas trabajadoras ha sido muy satisfactoria desde el punto de vista de salud mental

Es necesario que la normativa busque un equilibrio entre flexibilidad, control del tiempo de trabajo y desconexión/reconexión para un teletrabajo sostenible para personas y organizaciones

Valore de 1 a 10 si está de acuerdo con cada una de las siguientes afirmaciones con relación al papel de las personas trabajadoras respecto de los factores psicosociales

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
 Totalmente en desacuerdo Totalmente de acuerdo



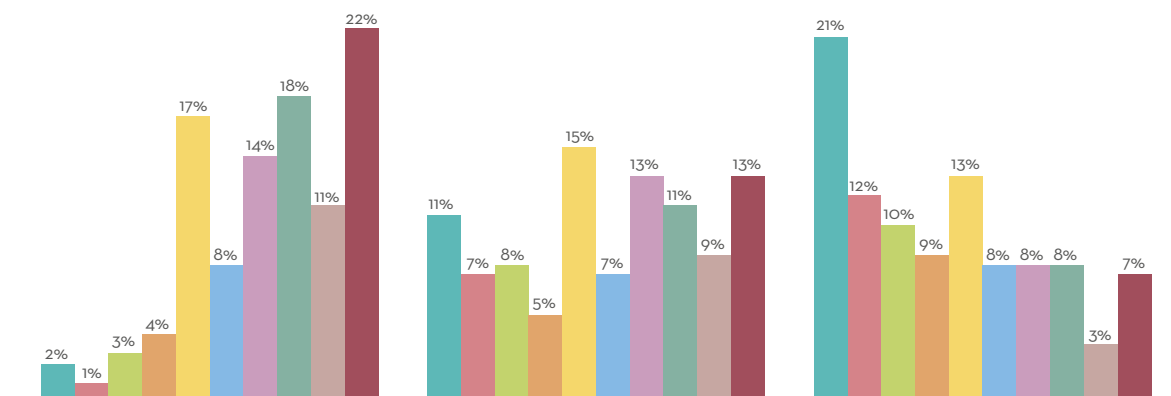
Una adecuada gestión de los factores psicosociales y la salud mental exige la implicación y el autocuidado por parte de las personas trabajadoras

Aspectos extralaborales como el consumo de alcohol y drogas, o conflictos en la vida privada de las personas pueden tener incidencia negativa en la presencia de riesgos psicosociales en las organizaciones

La normativa debería fomentar el compromiso de las personas con la gestión de la salud mental y no dejar la responsabilidad solo a las organizaciones

Valore de 1 a 10 si está de acuerdo con cada una de las siguientes afirmaciones con relación a su visión sobre cómo están afectando la digitalización y la robotización a los factores psicosociales

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
 Totalmente en desacuerdo Totalmente de acuerdo



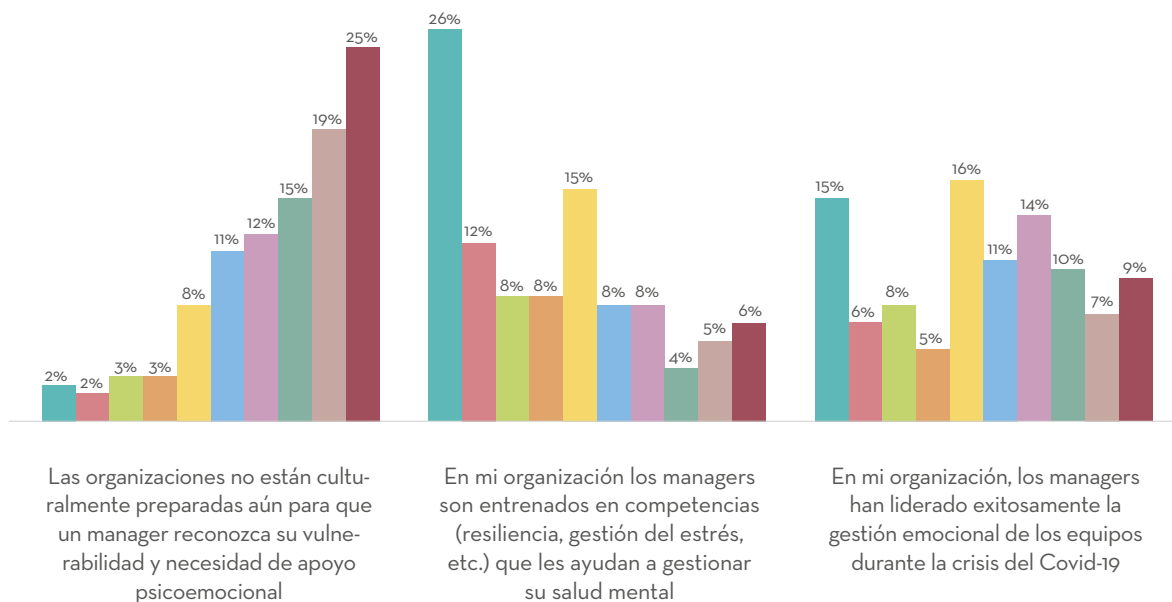
La rigidez y escasa evolución de nuestra actual normativa laboral y de prevención de riesgos laborales no parece permitan un marco de seguridad jurídica para el abordaje de los retos de la digitalización y la robotización

Aspectos como el tecnoestrés o la tecno-fatiga, entre otras, son ya factores de riesgo con impacto en mi organización

Las consecuencias de la robotización/mecanización en la supresión de tareas y ocupaciones ya es un motivo de preocupación en las personas trabajadoras en mi organización

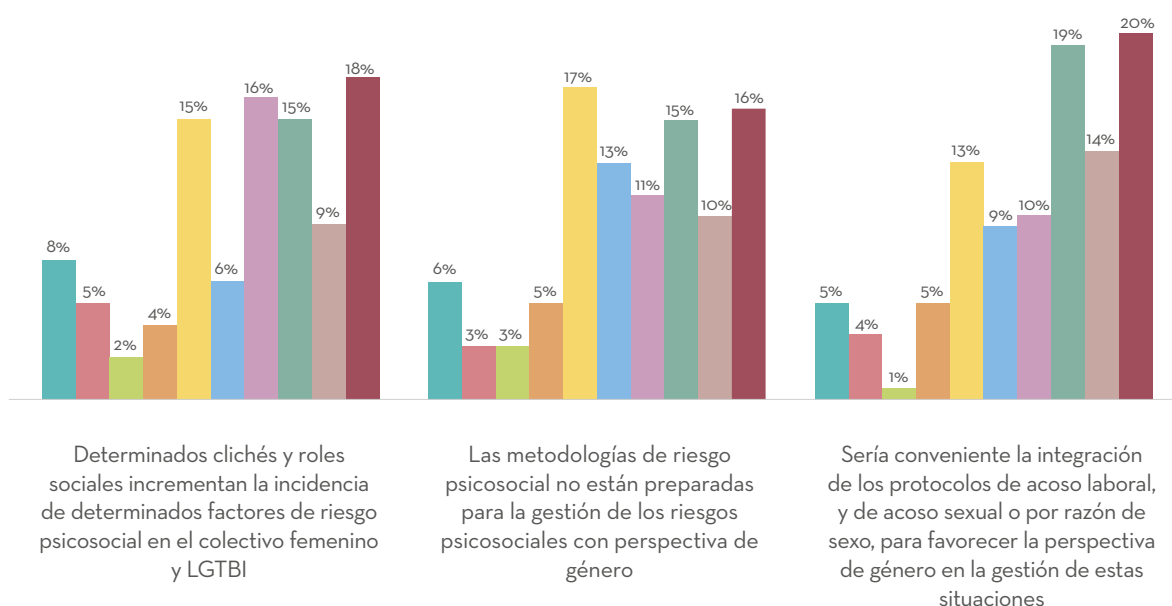
Valore de 1 a 10 si está de acuerdo con cada una de las siguientes afirmaciones con relación a su visión sobre cómo están afectando los factores psicosociales a los mandos y directivos

Totalmente en desacuerdo 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Totalmente de acuerdo



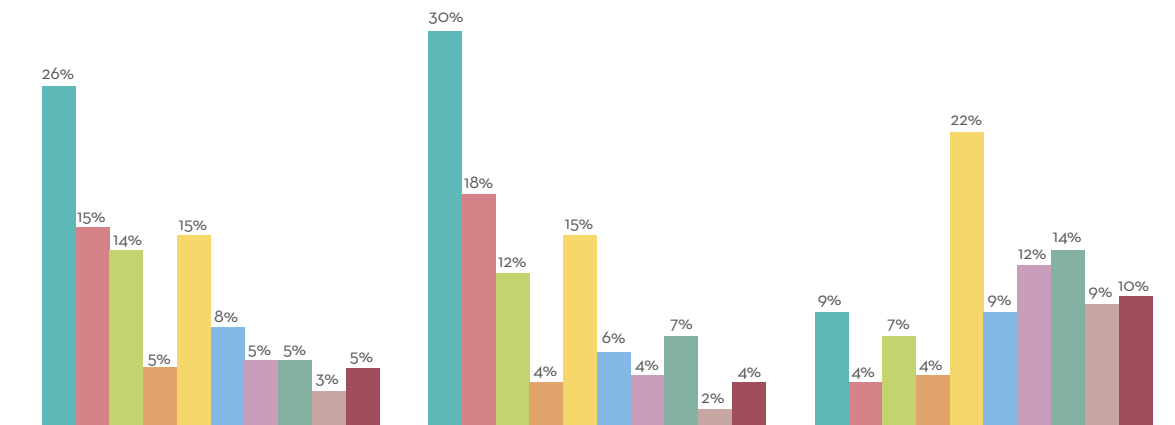
Valore de 1 a 10 si está de acuerdo con cada una de las siguientes afirmaciones con relación a los factores psicosociales y la perspectiva de género

Totalmente en desacuerdo 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Totalmente de acuerdo



Valore de 1 a 10 si está de acuerdo con cada una de las siguientes afirmaciones con relación a la gestión de la edad y la salud mental en las organizaciones

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
 Totalmente en desacuerdo Totalmente de acuerdo



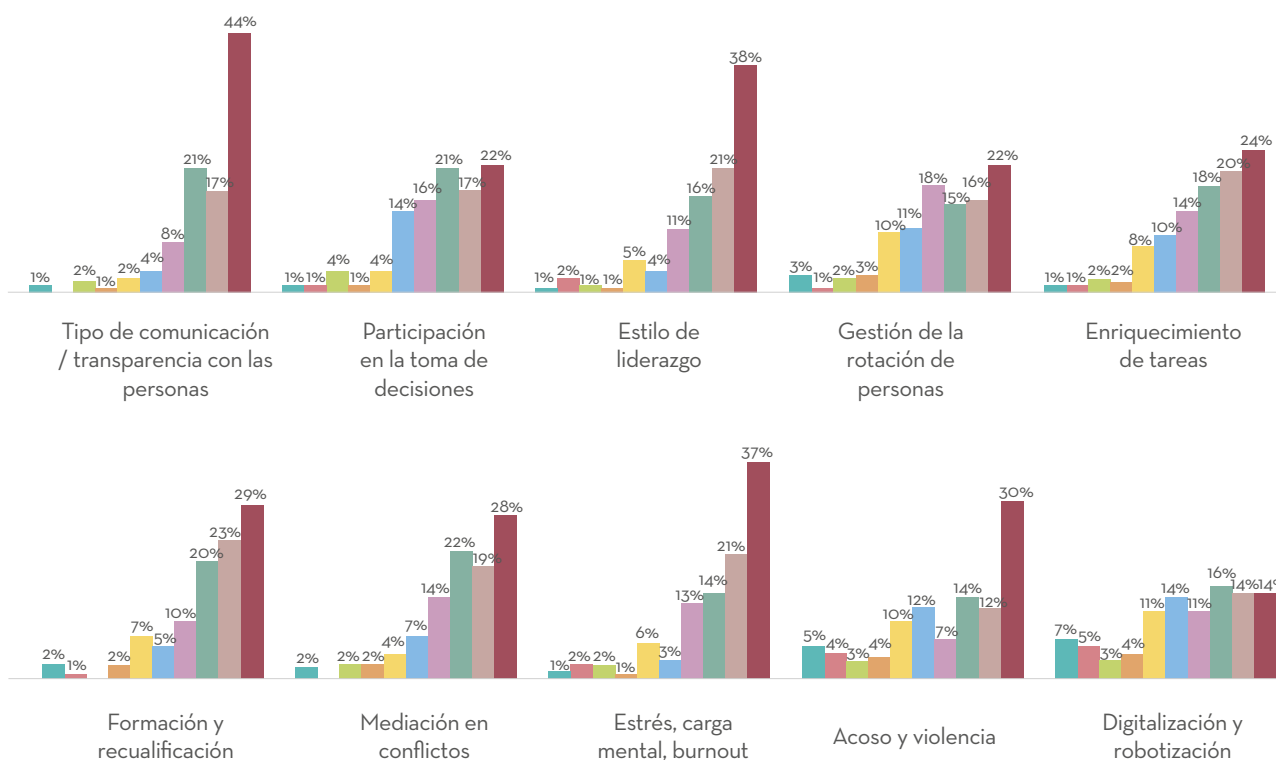
En mi organización existe un plan explícito sobre la gestión de la edad que permita la retención del talento senior en condiciones de bienestar y salud mental

Las personas de mayor edad tienen menor capacidad para gestionar determinados factores de riesgo psicosocial en el trabajo (estrés, carga mental, soledad, toma de decisiones, etc.)

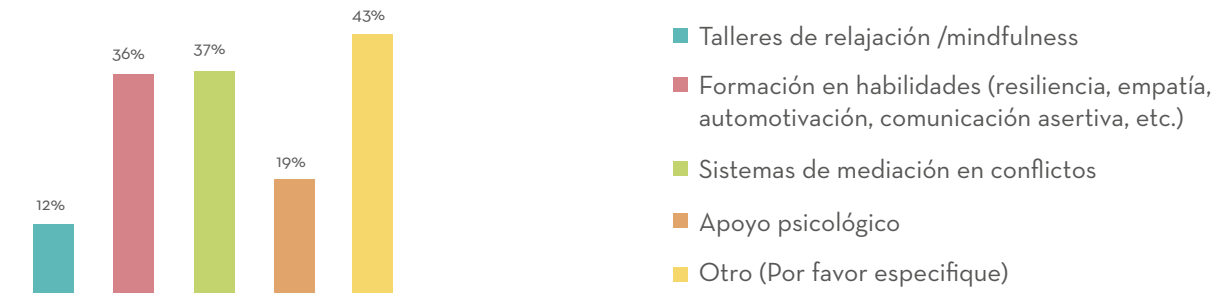
Las metodologías de riesgo psicosocial no están preparadas para la gestión de estos riesgos de forma adecuada al ciclo de vida y envejecimiento de las personas trabajadoras

Valore de 1 a 10 cada una de las siguientes áreas de actuación en materia que riesgos psicosociales que entienda sean más relevantes para el bienestar en su organización

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
 Nada relevante Totalmente relevante

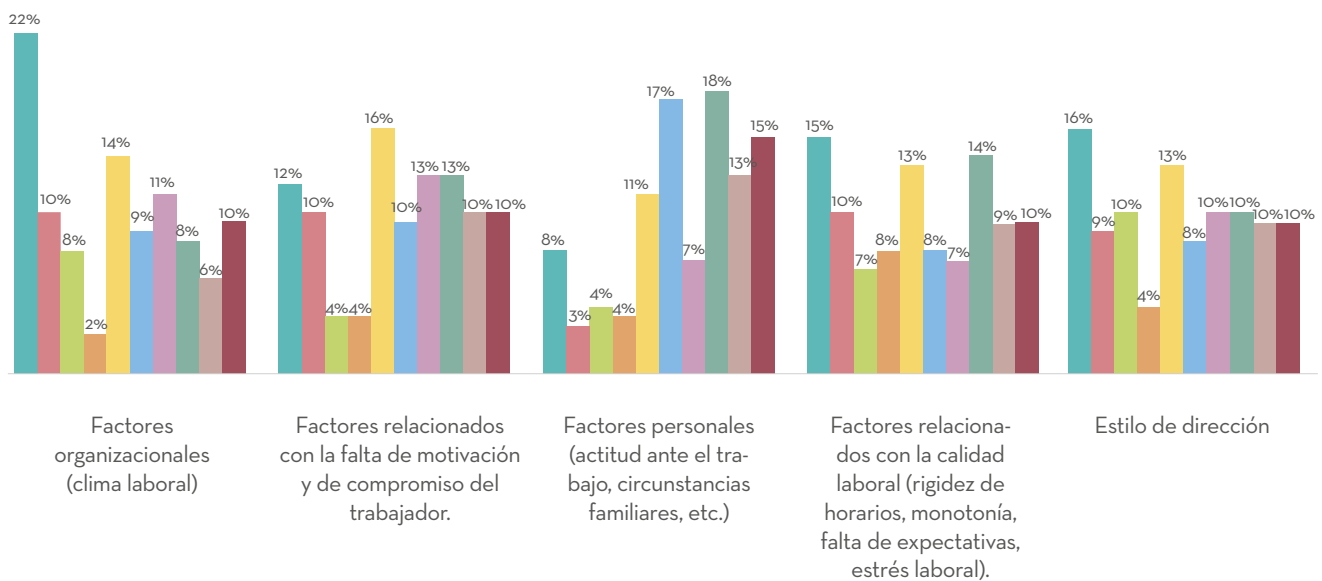


Señale qué tipo de medidas de promoción del bienestar y la salud mental tiene implementadas en su organización



Valore de 1 a 10 cómo cada una de las causas siguientes subyacen a las ausencias no deseadas al trabajo (absentismo) en su organización

No subyace 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Subyace por completo





Ficha técnica

Ficha técnica

Ámbito:

Para todo el territorio del Estado español, a nivel nacional

Universo:

Empresas españolas residentes en todo el territorio del Estado español

Tamaño de la muestra:

Diseñada: 27.100 encuestas

Procedimiento de muestreo:

Los cuestionarios se han aplicado mediante entrevista web asistida por ordenador (CAWI).

Error muestral:

Para un nivel de confianza del 95%, el error real es de $\pm 4,7$ para el conjunto de la muestra.

Fechas de realización:

Del 13 de septiembre al 01 de octubre de 2021



THE ADECCO GROUP
INSTITUTE