

COVID-19 EN AL ÁMBITO LABORAL DE LA COMUNITAT VALENCIANA: SU IMPACTO EN LOS FACTORES PSICOSOCIALES



Elaborado por:

Diego Climent Gas

Psicólogo y Técnico en prevención

Miguel Ángel Gimeno Navarro (Coord.)

Profesor del Dpto. Administración de Empresas y Marketing. Universitat Jaume I

ÍNDICE

1. Introducción	1
2. Cambios	2
3. Factores psicosociales de riesgo	5
4. Medidas tomadas	8
5. Propuestas	11

1. Introducción

El año 2020 será recordado como el año del COVID19, y tendremos un antes y un después en nuestra sociedad. Los cambios que va a marcar este hecho que estamos viviendo aun no son claros; pero unos meses después de que el 11 de marzo de 2020 la OMS declarase el estado de pandemia, y que el 14 de ese mismo mes se declarase el confinamiento en todo el estado español, con sus diversas fases, podemos decir que nuestras vidas difícilmente serán iguales que antes. Falta mucho tiempo y muchos estudios para saber lo profundos que serán estos cambios y hacia dónde nos llevarán; pero en este trabajo vamos a intentar analizar cómo este suceso está afectando a las personas y las organizaciones, especialmente en aspectos relacionados con los factores psicosociales en el trabajo.

El trabajo se divide en 4 apartados. Los *cambios* que han afectado a lxs trabajadorxs en los últimos meses relacionados con el COVID. Cómo los cambios están afectando a los *factores psicosociales de riesgo*. Cuáles han sido las *medidas* que se han tomado para prevenir los riesgos psicosociales, tanto desde los diferentes organismos estatales y autonómicos, como por las propias organizaciones y empresas. Y por último, se propondrán algunas *acciones de mejora* que pueden ayudar a disminuir la aparición de los riesgos psicosociales.

Para la realización de este trabajo se han utilizado diferentes fuentes de información. Por un lado, fuentes primarias, donde se han entrevistado y generado foros de debate sobre la problemática. Por otro, fuentes secundarias, con análisis de información aportada por diferentes estudios en la materia, que permiten obtener un análisis más completo de la situación.

2. Cambios

Antes de empezar con el análisis de las acciones relacionadas con el ámbito laboral, se presenta una mínima cronología de lo ocurrido en España durante los meses de marzo a mayo del año 2020, meses que duró el primer estado de alarma decretado por el gobierno de España.

- *11 de marzo.* La OMS declara oficialmente el coronavirus como una pandemia. En el mundo hay 119.300 contagiados confirmados y 4.200 muertos. En España, son 2.140 infectados y 183 fallecidos.
- *14 de Marzo.* El gobierno de España decreta el estado de alarma y confina a toda la población, solo se permite salir a trabajar y actividades esenciales.
- *27 de marzo.* Se prohíbe los despidos de trabajadorxs por coronavirus.
- *28 de marzo.* Ampliación del confinamiento a todxs lxs trabajadorxs de actividades no esenciales.
- *10 de abril.* Lxs trabajadorxs no esenciales vuelven al trabajo y el Gobierno empieza a recomendar las mascarillas higiénicas, sobre todo para quienes utilicen el transporte público.
- *4 de mayo.* Comienza la desescalada por fases.
- *21 de mayo.* Tras varios meses en los que no eran necesarias, las mascarillas son obligatorias.
- *15 de junio.* Galicia es la primera región en estrenar la “nueva normalidad”.
- *21 de junio.* Después de 99 días de estado de alarma, España amanece en el día 100 en la denominada 'Nueva normalidad'. Sanidad reporta 246.272 contagiados y 28.323 fallecidos.

Este es un análisis rápido de los hechos más importantes durante la llamada primera ola del COVID en España y de las medidas que se tomaron desde el Gobierno.

Estos cambios sociales marcados por el Gobierno afectaron directamente a las empresas y a las personas que en ellas trabajaban. Unido a estas medidas, el gobierno puso en marcha medidas para evitar los despidos masivos de trabajadorxs, como fueron los Expedientes de Regulación de Empleo Temporal (ERTE), el cese de actividad para lxs autónomxs y nueva legislación de teletrabajo.

Los ERTE fueron tomados por las empresas, donde siempre que justificarán los motivos (económicos, técnicos, organizativos, producción, o por causas de fuerza mayor), podían suspender o reducir temporalmente los contratos de sus trabajadorxs. En total, entre el 16 de marzo y el 31 de mayo, el SEPE reconoció 3.748.009 prestaciones, de los cuales 746.900 aún siguen a finales del mes de noviembre de 2020. Los sectores más afectados por los ERTE fueron los sectores del turismo, el comercio y la industria.

Junto a la medida de los ERTes, el gobierno puso en marcha en marzo del 2020 el Cese de actividad de autónomxs, que se pueden considerar como las primeras ayudas que reciben este sector de la población activa; esta medida ayudó a que muchxs de ellxs no tuvieran que cerrar sus negocios. Aún con ella, cabe destacar la pérdida de 48.700 puestos de trabajo por cuenta propia desde el inicio de la crisis hasta el mes de octubre de 2020, según datos de la Encuesta de Población Activa.

Estas dos medidas impulsadas desde el gobierno, aunque ayudaron a frenar la pérdida de puestos de trabajo durante un tiempo, no han sido suficientes para evitar que desde febrero de 2020 hasta octubre del mismo año se hayan perdido 572.190 empleos en España. Además, según la CEPYME, el 52% de las empresas prevé recortar empleo en el próximo año (2021) como consecuencia de la COVID-19, siendo las pymes las que más sufrirán perdiendo cuatro de cada cinco empleos que destruye la crisis del coronavirus.

Cambios en las organizaciones

Escuchando a lxs trabajadorxs, además de los cambios socioeconómicos provocados por el COVID, existen otros cambios dentro de sus organizaciones que hacen que las condiciones laborales no sean las mismas que hace unos meses. Destacan tres aspectos que han cambiado en las organizaciones:

- El *Aumento de las tareas a realizar*
- Cambios en las *relaciones con otras personas*, tanto de dentro de su organización como externa y
- Modificación de la *organización del trabajo*.

De las entrevistas realizadas se destaca que con los ERTES y despidos se ha disminuido mucho el personal que hay dentro de las organizaciones y empresas. Esta disminución del personal no va unida a una disminución de las tareas a realizar, sino que el volumen de trabajo ha aumentado, especialmente debido al tiempo que tienen que dedicar a la limpieza y desinfección, tanto del puesto de trabajo, como de las herramientas utilizadas. Cabe destacar que algunas organizaciones han aprovechado para ampliar plantilla, reestructurarse, e intentan ampliar sus servicios, dando más calidad a sus clientes; pero se observa que son las menos las que han optado por esta estrategia empresarial.

En el aspecto de la relación con las personas, sobre todo las personas que trabajan en atención al público, se habla del miedo que sufren a contagiarse. Este aspecto hace que no puedan desarrollar bien sus labores; además del problema de sentirse como policías, ya que tienen que estar controlando a lxs clientes.

Las organizaciones, para poder cumplir con la nueva normativa relacionada con el COVID, han tenido que reorganizar tanto los espacios donde se trabaja, como los equipos de trabajo. En este aspecto, cabe diferenciar entre dos tipos de organizaciones; por un lado, aquellas que han decidido que las personas que pueden teletrabajar lo hagan, solucionando el problema de

contagios (si bien entrando en otro tipo de problemas que se analizarán en un apartado específico). Y, por otro lado, las que no estaban preparadas para ello o por el tipo de trabajo que se desempeña no han podido, que son la mayoría, como se ha señalado anteriormente.

Este aspecto de reorganizar ha sido muy complejo, porque, desde el famoso 14 de marzo hasta finales de año, muchos han sido los cambios y las recomendaciones contradictorias que venían desde las instituciones, que han hecho muy difícil que las organizaciones se pudieran adaptar a todos esos cambios, y ha complicado mucho el día a día de lxs trabajadorxs.

3. Factores Psicosociales de Riesgo

En el siguiente apartado se analiza, siempre teniendo en cuenta la información que hemos recabado, cómo han afectado estos cambios a diferentes factores psicosociales.

Carga de trabajo

El aspecto que destacan todos lxs trabajadorxs, tanto si han continuado en su puesto como si han cambiado a la opción de teletrabajo, es que la carga de trabajo ha aumentado mucho. Como se ha comentado anteriormente, este factor viene marcado por dos acciones:

- La disminución de personal en las organizaciones
- Todo lo relacionado con la limpieza y desinfección acarrea realizar mayor número de tareas, con el mismo tiempo, pero con menos personal.

Tiempo de trabajo

Lxs trabajadorxs que más comentan este factor son lxs que han tenido que cambiar a teletrabajo. Sienten que están permanentemente trabajando, y que les cuesta mucho

desconectar. Este punto viene reforzado por el uso de los grupos de conversación, whatsapp específicamente, o recibir emails a cualquier hora del día, los cuales se sienten obligadxs a contestar, aunque no sea su tiempo efectivo de trabajo.

Demandas psicológicas

La presión y el miedo que tienen lxs trabajadorxs en estos momentos es muy alta. Este miedo viene marcado por dos aspectos:

- el de no contagiarse y enfermarse
- la posible pérdida del empleo

Como se ha indicado anteriormente, se han perdido muchos puestos de trabajo durante los últimos meses, y el futuro no es muy esperanzador. Esto que hace que lxs trabajadorxs tengan una carga emocional muy fuerte, más sumada a la que poseen por sí en sus puestos de trabajo.

Además, hay que tener en cuenta que las personas que están trabajando cara al público tienen que sumar la irritabilidad general que hay en la población, aspecto que hace que el trato que reciben las personas que tratan con otras personas sea más complicado y genere un mayor riesgo para la salud y la seguridad de lxs trabajadorxs.

Supervisión

Relacionado con la supervisión, los mayores cambios que han observado lxs trabajadorxs han sido los relacionados con la comunicación y el teletrabajo. Se observa que lxs mandos intermedios, muy importantes en la gran mayoría de organizaciones por sus funciones de control, pierden su razón de ser en la nueva reorganización de las empresas; esto está

generando problemas dentro de ellas. Depende de cómo se resuelven pueden llevar a problemas de violencia o, en cambio, pueden generar un mejor ambiente de trabajo.

Desempeño de rol

Analizando las políticas de reestructuración de las organizaciones, se corre un gran riesgo de que lxs trabajadorxs tengan problemas tanto con la ambigüedad de rol (a la hora de la definición de funciones y responsabilidades), como de conflicto de rol (con demandas incongruentes, incompatibles o contradictorias entre sí o que pudieran suponer un conflicto de carácter ético). En este aspecto se detecta el nuevo rol que están teniendo que aceptar personas que trabajan en comercios, que han de controlar que lxs clientes cumplan con medidas impuestas por los organismos nacionales, donde además de tener que desempeñar su trabajo también han de velar porque se cumpla con las normas.

Relaciones y apoyo social

En este factor las relaciones entre lxs compañerxs se ven dificultadas por la situación de tensión social y de inquietud e inseguridad laboral que hay actualmente, ya que el apoyo social, tal y como lo teníamos antes, está variando con la nueva normalidad impuesta por las circunstancias. Un claro ejemplo de esta conflictividad fue descrito por un trabajador explicando que había un mal ambiente dentro de su organización entre las personas que estaban realizando teletrabajo y las que se habían quedado en la organización trabajando. Los dos grupos de personas pensaban que las otras tenían mejores condiciones y que eran privilegiadas por la situación, cuando en verdad ambos grupos habían empeorado sus condiciones laborales.

4. Medidas tomadas

En este apartado se analizan las principales medidas que se han llevado a cabo. Se diferencia entre:

- Medidas macro, aquellas que se han tomado desde las instituciones tanto nacionales, como autonómicas en el estado español
- Medidas micro, aquellas que se han tomado dentro de las organizaciones

Medidas macro

Además de las anteriormente citadas para intentar minimizar la destrucción del empleo, desde el Gobierno se han puesto en marcha medidas para ayudar a las organizaciones y, específicamente, a sus servicios de prevención, como han sido las diferentes guías de actuación desarrolladas por diferentes ministerios e instituciones autonómicas. Debido a la dificultad de la situación, éstas no han sido desarrolladas con toda la celeridad que la situación necesitaba, según comentan algunxs de las personas entrevistadxs. Estas guías han sido de gran ayuda para las empresas y organizaciones, para saber cómo actuar.

Un problema que se ha observado, en este aspecto, es el elevado número de guías y legislaciones con instrucciones diferentes que se han ido elaborando. Esto ha dificultado a las organizaciones y empresas el estar al día con toda la legislación y las recomendaciones, y ha hecho que la prevención y las actuaciones en las organizaciones sean complejas.

Medidas puestas por las organizaciones

En el apartado de medidas tomadas por las organizaciones, cabe destacar, que todxs lxs trabajadorxs entrevistadxs informan que sus organizaciones han realizado un plan de

contingencia específico para el COVID y que se ve un paralelismo con el plan de prevención. Aunque todxs los tienen, ni todxs lo utilizan, ni lo actualizan; ni es un plan a medida, viendo las necesidades de lxs trabajadorxs. Y esto también ha pasado con el plan de contingencia.

Los planes de contingencia recogen las medidas que se marcan desde las instituciones para poder prevenir la COVID en las organizaciones, sin tener muy presentes en ellas medidas para prevenir los riesgos psicosociales que iban unidos a esta. En referencia a los planes de contingencia, todxs lxs entrevistadxs hablan que las empresas en un primer momento les dieron todos los EPIs necesarios; si bien, poco a poco, empiezan a faltar tallas y material. También se tenía en cuenta tomar la temperatura de las personas, aunque no todas las empresas ponían los medios para poder realizarlo. Otra medida extendida es la limpieza y desinfección del puesto de trabajo, aunque no en todos los puestos de trabajo se dieran los medios, ni el tiempo para poder llevarla a cabo de forma adecuada. Como ya se ha indicado, estos planes son, en general, más para cumplir con la ley que efectivos en su práctica. De la misma forma que pasa con la prevención de los riesgos psicosociales.

Hablando más específicamente de medidas para prevenir los riesgos psicosociales, son pocxs los que comentan medidas puestas en marcha en sus organizaciones. Destaca que ninguna organización ha realizado una reevaluación de los factores de riesgo psicosocial, aunque sí han sido algunas las organizaciones que han realizado test para ver cómo se encontraban sus trabajadorxs, y cómo les había afectado la situación que estamos actualmente pasando.

Algunas organizaciones han puesto a disposición de sus trabajadorxs medios como un coach o gabinetes psicológicos, para ayudarles en posibles problemas psicológicos que vengan derivados por la COVID. Estas organizaciones son las mismas que han visto el momento de mejorar la calidad de su servicio y están utilizando esta situación para crecer y mejorar. Además son las mismas que, cuando se analiza en profundidad el trabajo que vienen desempeñando en la prevención de riesgos laborales, trabajan de una forma adecuada, siguiendo un plan de prevención y llevando a cabo acciones de mejora.

Algunas personas destacan que, aunque desde las organizaciones se ponen los medios preventivos, son lxs propixs trabajadorxs lxs que, por comodidad y rapidez, no los utilizan poniendo en riesgo a sus compañerxs. Este aspecto es algo que se ha observado durante muchos años en prevención. Este es un deber de las organizaciones; para evitar estas situaciones se tiene que mejorar la información que tienen las personas, para concienciar sobre los riesgos que corren al no utilizar los EPIs y las medidas de prevención.

Pero el cambio más grande que ha habido dentro de las organizaciones es el organizativo, especialmente la introducción del teletrabajo en nuestras organizaciones. En el siguiente apartado se analiza con mayor detenimiento este aspecto.

Teletrabajo

Según datos de la Encuesta de Población Activa (EPA) actualmente teletrabajan en España el 10,30% de las personas ocupadas (1.975.100). Se observa un descenso con relación al segundo semestre del año 2020, donde el 16,20% ejercía el teletrabajo. En cambio, se observa un aumento en relación al porcentaje de la población que en 2019 teletrabajaba habitualmente, un 4,8% de los ocupados desde casa, y solo un 3,5% que lo hacen algunas veces.

Estos datos están aún muy lejos del 32,5% valor de la población ocupada en España, que según Rodríguez Rodríguez sería el porcentaje de población con capacidad potencial para teletrabajar. Este dato indica las reticencias que aún quedan en muchas organizaciones por introducir esta modalidad de trabajo, y el largo camino que aún queda por recorrer en este sentido, tanto con empresas como con trabajadorxs.

Según las personas consultadas, no en todos los lugares y puestos ha sido posible establecer el teletrabajo, debido a las características del puesto o al sistema de gestión. Además, la dirección,

en algunas organizaciones, no está por promover el teletrabajo. Y donde se ha puesto en marcha echan en falta que desde las organizaciones se les den los medios para poder realizar el trabajo de una forma adecuada.

Según las aportaciones realizadas, el teletrabajo está afectando física y mentalmente a lxs trabajadorxs. Por un lado, se señala que es imposible poder desconectar del trabajo; además, las casas no están adaptadas para el puesto de trabajo, y eso afecta a lxs trabajadorxs ya que tienen que estar de 6 a 8 horas delante del ordenador. Por otro, hay que sumarle que tienen que trabajar con un control de presencia y objetivos, que les genera mucha presión, llegando a las amenazas de “si no cumples con los objetivos vuelves al trabajo presencial”. Existe un riesgo de no desconexión con el trabajo ya que se trabaja durante todo el día y hay recriminaciones si no se contesta a algún email fuera del horario laboral.

Otro aspecto que comentan lxs consultadxs, es que muchos mandos intermedios se sienten fuera de lugar, ya que pierden el control de lxs trabajadorxs, y no están preparados para ejercer el liderazgo de una forma novedosa. Esto ha llevado a que se creen muchos grupos de comunicación, que hace que esta no sea fluida.

Y, por último, el teletrabajo genera miedo a que las empresas deslocalicen los puestos de trabajo, y que esto conlleve despidos de las personas que están teletrabajando.

5. Propuestas

La situación de la COVID va a perdurar bastante en nuestras vidas, y va a afectar tanto a nuestras organizaciones como a las personas. Las instituciones, tanto nacionales como autonómicas, han de prepararse para poder acompañar tanto a las empresas, como a lxs trabajadorxs.

Un elemento necesario es la claridad, si bien ésta depende de los descubrimientos que la ciencia vaya realizando sobre la COVID. Lxs trabajadorxs de la Administración han trasladado que las medidas tomadas en su ámbito son siempre reactivas. La respuesta eficiente sería aquella encaminada a trabajar de forma preventiva.

Otro aspecto a controlar desde la Administración es el cumplimiento por parte de las empresas de sus obligaciones. Y dentro de éstas cabe destacar la realización de un plan de prevención durante el año 2021, poniendo especial énfasis en los riesgos psicosociales.

También es importante que, desde las instituciones, se siga prestando especial atención a los sectores de la sociedad más desfavorecidos, que serán los más golpeados por esta situación. Los datos apuntan que la cantidad de trabajadorxs en situación de pobreza y precarizadxs aumentará sustancialmente. La presión ejercida sobre el nivel de ingresos a raíz de la disminución de la actividad económica tendrá consecuencias devastadoras para lxs trabajadorxs que se encuentran por debajo del umbral de pobreza, o cerca del mismo, afectando al bienestar general de nuestra Comunitat.

Los grupos de personas con mayor riesgo tal y como nos dice la OIT son :

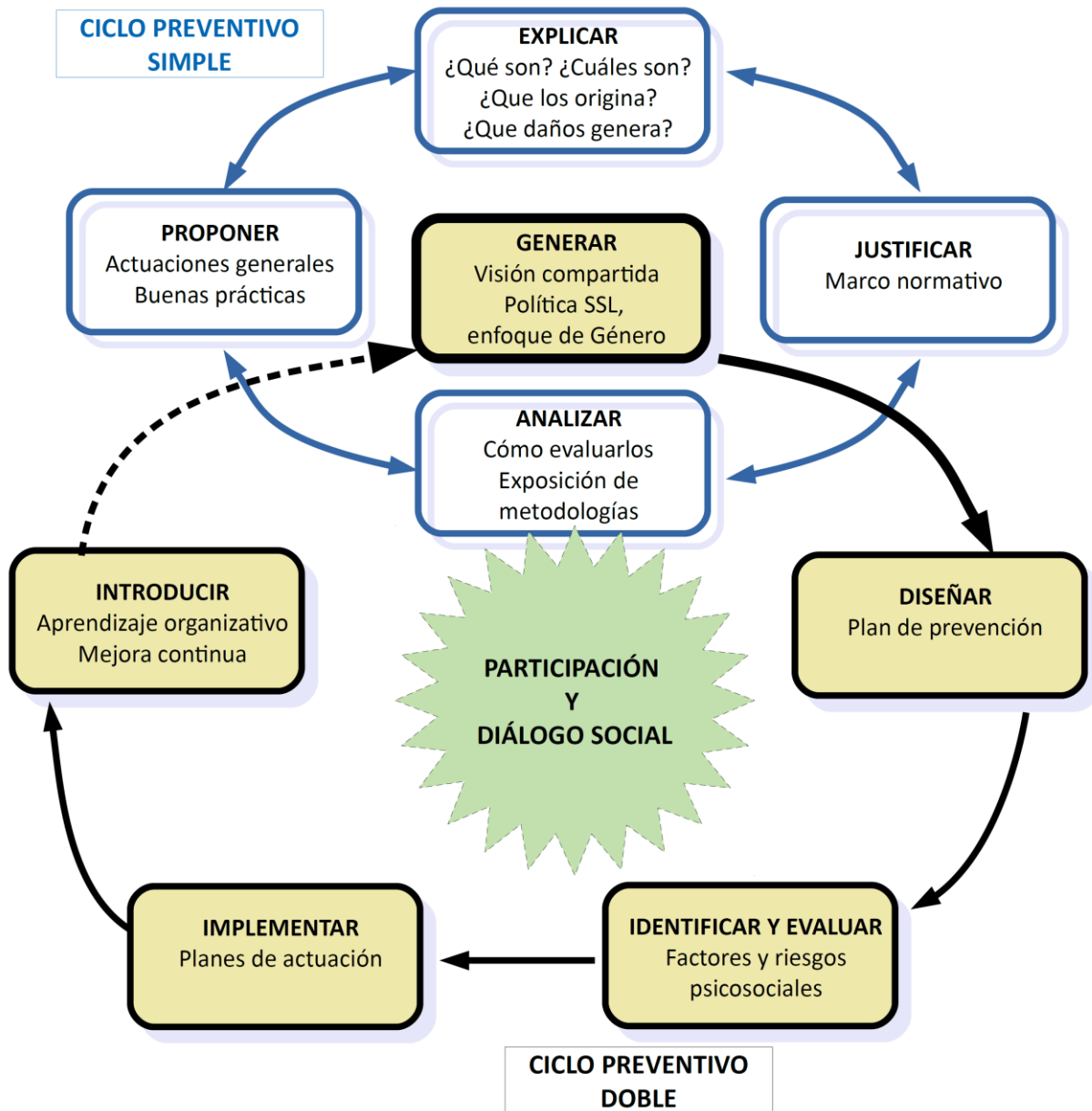
- Las personas con problemas de salud o de edad avanzada, con mayor riesgo de padecer graves problemas de salud;
- Lxs jóvenes trabajadorxs que deben afrontar un elevado índice de desempleo y subempleo,
- Las mujeres, a raíz de la amplia labor que desarrollan en los sectores más afectados , o por realizar un trabajo de primera línea para hacer frente a la pandemia.
- Lxs trabajadorxs migrantes, particularmente vulnerables a los efectos de la crisis del COVID.

Resulta necesario generar políticas específicas hacia estos grupos de personas para prevenir la caída en situaciones de pobreza.

A nivel organizativo

A nivel organizativo, se ha detectado que las organizaciones que mejor trabajan en la prevención en situaciones de crisis, son las que en general, mejor trabajan la prevención de los riesgos laborales.

Figura 1. Del ciclo preventivo simple, al ciclo preventivo doble



En el ámbito de la prevención psicosocial se considera urgente y necesario trabajar con un modelo de prevención psicosocial integral (Gimeno et al., 2018) (ver figura 1). Se ha de incidir en la adaptación de la planificación preventiva para los próximos años a la situación actual generada por la COVID, teniendo en cuenta las nuevas circunstancias, tanto sociales como laborales.

En este contexto, resulta prioritario realizar la evaluación psicosocial de riesgos laborales a todas las personas de la organización, incluyendo a las personas que están teletrabajando, y teniendo en cuenta la segmentación por género. Esta evaluación, junto con la documentación preventiva existente en la empresa y los conocimientos de lxs delegadxs de prevención y de lxs trabajadorxs designadxs, se convierte en el principal (que no único) punto de partida para accionar los mecanismos necesarios y prevenir los posibles riesgos psicosociales. A partir de un correcto análisis del sistema de gestión de la salud y la seguridad psicosocial, se pueden marcar los objetivos a trabajar en materia psicosocial, y con enfoque de género, para crear entornos de trabajo saludables y resilientes ante la pandemia generada por la COVID-19.