

EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN ENTIDAD BANCARIA: INADECUACIÓN DEL MÉTODO UTILIZADO PARA NEGAR LA EXISTENCIA DE RIESGO ALGUNO

Comentario a la [Sentencia de la Audiencia Nacional 91/2014, de 14 de mayo de 2014](#)

Jesús Rodríguez Garvayo

Inspector de Trabajo y de la Seguridad Social

1. EL MARCO LEGAL: VOLUNTAD DEL LEGISLADOR Y VOLUNTAD LEGISLATIVA

No existe una regulación legal, y ni siquiera una definición, de los riesgos psicosociales. Para la Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo se trata de aquellos riesgos «que derivan de las deficiencias en el diseño, la organización y la gestión del trabajo, así como de un escaso contexto social del trabajo, y pueden producir resultados psicológicos, físicos y sociales negativos, como el estrés laboral, el agotamiento o la depresión».

Los riesgos psicosociales más comunes, de acuerdo con la Guía de actuaciones inspectoras de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social de 2012 (Guía ITSS), son el estrés laboral, la violencia en el trabajo y la fatiga derivada de la ordenación del tiempo de trabajo.

Como no puede ser de otra manera, este tipo de riesgos deben ser evaluados como cualquier otro que pueda aparecer en el desarrollo de la actividad laboral. Si bien es verdad que no existe un método legalmente obligatorio para realizar un estudio de este tipo, el artículo 5.3 del [Real Decreto 39/1997, de 17 de enero](#), por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención, establece que cuando la evaluación exija la realización de mediciones, análisis o ensayos y la normativa no indique o concrete los métodos que deben emplearse, o cuando los criterios de evaluación contemplados en dicha normativa deban ser interpretados o precisados a la luz de otros criterios de carácter técnico, se podrán utilizar, si existen, los métodos o criterios recogidos en normas o guías de organismos de referencia y prestigio que proporcionen «un nivel de confianza equivalente». Entre ellos se cita expresamente en la norma las guías elaboradas por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT).

Los procedimientos más habituales de evaluación inicial o general son los denominados «cuantitativos», basados en cuestionarios dirigidos a un determinado grupo de trabajadores en donde, según se establece en la Guía ITSS, se recoge información sobre aspectos relacionados con exigencias de la tarea (emocionales, cognitivas, etc.), las condiciones organizativas (mono-

tonía, presión temporal, aislamiento, etc.) y de realización de la misma y las relaciones sociales (sistema de comunicación, relaciones con compañeros o superiores, etc.).

2. EL CASO: SÍNTESIS DEL SUPUESTO DE HECHO

Una federación sectorial de un sindicato representativo presenta demanda de conflicto colectivo solicitando que se dicte sentencia en la que se declare que el método y procedimiento seguidos por la entidad bancaria «C, SA» –a través de su Servicio de Prevención Mancomunado (SPM)– para llevar a cabo la identificación inicial de los riesgos psicosociales en sus centros de trabajo no es adecuado para justificar la pretensión de la empresa de no realizar una evaluación específica de este tipo.

En efecto, consta que la empresa en cuestión –tras abordar con los representantes de personal el tema de los riesgos psicosociales en el Comité Único de Seguridad y Salud Laboral– pasó un cuestionario de 41 preguntas a una muestra de 1.115 trabajadores sobre un total de 21.000 que hay en plantilla. A resultados de los datos obtenidos en las respuestas se llega a la conclusión de que «no se ha identificado ningún factor psicosocial que requiera de una intervención inmediata».

El INSHT ha puesto reparos a la metodología utilizada, y sobre la base de la opinión de este órgano especializado, la Dirección General de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social ha dado instrucciones a las Inspecciones provinciales para que se formulen los requerimientos procedentes en aras de salvar las deficiencias apreciadas en aquel proceso de identificación de riesgos.

3. DOCTRINA SENTADA: POSICIÓN JUDICIAL RESPECTO AL MARCO LEGAL

La Sala de lo Social de la Audiencia Nacional estima la demanda sindical declarando que el método empleado no es el adecuado para la pretensión de la empresa de no realizar una evaluación de riesgos psicosociales, condenando a la entidad bancaria demandada a realizar correctamente una identificación de riesgos laborales de origen psicosocial, y ello contando con la participación y consulta del Comité de Seguridad y Salud.

En suma, la Sala viene a hacer suyos los reparos que el INSHT hace al método utilizado. Los fundamentos del fallo estimatorio más dignos de resaltar son los siguientes.

Pese a que el cuestionario utilizado partía del desarrollado por el propio INSHT (FPSICO version 2.0) –que debe considerarse, sí, como un método de reconocido prestigio– este fue mutilado ya que el SPM seleccionó unilateralmente 41 de las 75 preguntas que conforman el mismo.

Se cuestiona asimismo que se haya hecho una división del personal en solo tres grupos (director, subdirector y empleados) sin establecer ninguna otra diferenciación entre los integrantes de este último grupo. También se echa en falta que no se hayan considerado aspectos como el tipo de oficina (rural o urbana) o si se trata de un centro de empresas, banca privada, etc.

Un elemento decisivo para no admitir este método ha sido el hecho de que se haya recurrido a un muestreo, siendo que la Guía ITSS establece que la regla general debe ser la participación directa de todos los trabajadores que lo deseen y solo excepcionalmente, se dice, (turnos, desplazamientos, etc.) puede recurrirse a la técnica de muestreo. Por otra parte, se niega toda virtualidad a un muestreo de este tipo en orden a extrapolar, como ocurre en este caso, los resultados de la evaluación de un centro a otros centros de trabajo de la empresa, por cuanto «las condiciones organizativas y entorno social de cada centro no pueden ser idénticas».

Finalmente, se estiman también vulnerados tanto los derechos de participación y consulta de los representantes –al haberse elaborado los cuestionarios de forma unilateral por la empresa– como la confidencialidad inherente y necesaria en este tipo de encuestas, al haberse pasado los cuestionarios de evaluación en los propios centros de trabajo y en presencia de técnicos del SPM.

4. TRASCENDENCIA PRÁCTICA DE LA SENTENCIA Y PROBABILIDAD DE CONSOLIDACIÓN COMO JURISPRUDENCIA

La sentencia tiene una gran relevancia ya que viene a poner en valor, ante la ausencia de normativa al respecto, los criterios sentados por la ITSS en colaboración con el INSHT en su [Guía de Actuación Inspectoral sobre Riesgos Psicosociales](#), documento que viene así a consagrarse como referencia en orden a orientar las actuaciones de las empresas a la hora de identificar, evaluar y, en su caso, afrontar este tipo de riesgos.

Tiene especial interés también por cuanto afecta a una gran empresa, con 21.000 empleados en toda España y englobada en el sector bancario, particularmente convulso este en la actualidad especialmente para los empleados de entidades que han sufrido procesos de reestructuración, los cuales han visto modificados en poco tiempo desde sus sistemas de organización de trabajo hasta la propia naturaleza e identidad de su empleador. Ello ha llevado a que se hayan visto, en muchos casos, sometidos a procesos de movilidad geográfica, modificación de condiciones, suspensiones o, incluso, extinciones de contratos.

Comparte este autor la tesis sentada en la sentencia de no admitir la práctica, por otra parte más habitual de lo deseado, de realizar un estudio de este tipo a partir de un muestreo siempre e independientemente del tipo de empresa. Por muy amplia que sea la plantilla de esta, en el caso de una entidad financiera no se da aquella circunstancia de excepcionalidad que permitiría eludir la utilización de esta técnica ya que es sabido que todo el personal se encuentra fácilmente accesible para cumplimentar las encuestas en unos horarios concentrados y en unos centros de trabajo

sobradamente conocidos. De otro lado, no es admisible que se extrapolen los datos a otros centros de trabajo siendo especialmente que, tras los procesos de fusiones y absorciones, las entidades que han sobrevivido a la crisis del sector han adquirido un mayor tamaño, quedando en situación diferente las oficinas y empleados de las distintas zonas en función de que el banco resultante tenga más o menos influencia en su ámbito territorial, viendo por ello unos más que otros en peligro su estabilidad laboral. Por demás, tampoco puede ser valorado positivamente que se divida la muestra únicamente en tres estratos, dejando sin fragmentar al colectivo de empleados, con seguridad el más numeroso y el más sujeto a condiciones diferentes de trabajo.

En relación con la confidencialidad del proceso, podrían hacerse algunas matizaciones a los fundamentos de la sentencia.

En primer lugar, porque, más allá de la forma en la que la toma de datos se realice –siempre, es cierto, debe hacerse de forma grupal y no individuo por individuo, según se indica en el informe emitido *ad hoc* por el INSHT–, y dando por hecho que la entrega de los cuestionarios se debe hacer garantizando el anonimato de los trabajadores que participan en el proceso, no parece que pueda cuestionarse la presencia de técnicos de prevención durante el desarrollo del mismo, con el fin de que puedan atender todas las dudas y sugerencias que se les puedan plantear. No en vano, entre las instrucciones del propio procedimiento FPSICO (versión 2.0), se recoge, y así se plasma también en el informe del INSHT, que «el aplicador permanecerá en la sala para aclarar las posibles dudas que en cualquier momento puedan surgir y evitar que los entrevistados contesten en grupo».

En segundo lugar, desde aquí mantenemos que la contestación a las encuestas se debe realizar, sí, –aunque con la matización que más adelante se hará– en el centro de trabajo. Ello permitirá garantizar que las contestaciones se realicen de forma libre, voluntaria, espontánea y, sobre todo, personalmente por cada uno de los trabajadores cuestionados, que de ese modo no recibirán injerencias u opiniones externas. No puede obviarse, a este respecto, que la Guía ITSS y el informe INSHT ni vetan la presencia de técnicos de prevención durante el desarrollo del proceso ni exigen que el mismo tenga lugar fuera de los centros de trabajo. Otra cosa es, en relación con este último aspecto, que, dada la dispersión de centros de trabajo propia de una entidad bancaria, se debía haber agrupado al personal de las oficinas con poco personal de un determinado ámbito territorial para así conformar un grupo numeroso que hubiera permitido garantizar el anonimato de la respuesta a los cuestionarios. A la vista del relato de hechos probados de la sentencia no parece que en este caso ese haya sido precisamente el método seguido, lo cual explicaría el sentido del pronunciamiento judicial en este punto, que por ello compartimos plenamente, toda vez que no puede tenerse por garantizada la confidencialidad del procedimiento si este ha consistido en una entrega y recogida de cuestionarios en distintas oficinas con un escaso número de trabajadores.

La resolución comentada tiene, en fin, un valor innegable al aportar un pronunciamiento en sede judicial sobre diversos aspectos técnicos relacionados con el método de evaluación en un sector especialmente convulso en la actualidad y en el que, por ello, sus trabajadores están expuestos en mayor medida a esta tipología de riesgos psicosociales.