KUDEAKETA AURRERATUA
EUSKALIT
GESTIÓN AVANZADA

QUALITY INNOVATION AWARD

QUALITY INNOVATION AWARD 2021

La longitud de este formulario completado debe ser de 2 páginas mínimo - 4 páginas máximo.
Además, se pueden adjuntar un 5 Anexos máximo (10 páginas adicionales de anexos en total).

El nombre oficial de la organización MUTUALIA, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social, nº 2

Categoría de la competición (*Por favor, marca con una **X** la categoría en la que la participas. Cada organización sólo puede presentar una innovación. (Cada innovación sólo puede participar en 1 categoría.)*

	Innovación Potencial: Para planteamientos de innovación que aún no se han llevado a la práctica o no tienen resultados
	Innovación de economía circular y huella carbono cero: Para innovaciones con un foco claramente medioambiental
	Innovación en el sector sanitario: Para innovaciones en el sector sanitario
	Innovación en el sector educativo: Para innovaciones en el sector educativo
	Innovación en el sector público: Para innovaciones en el sector público / administración local
	Innovación en empresa (Microempresas & startups): Para organizaciones con una facturación menor a 2 millones de euros y menos de 10 personas en plantilla
	Innovación en empresa (Pymes): Para organizaciones con una facturación menor a 50 millones de euros y menos de 250 personas en plantilla
X	**Innovación en empresa (Gran empresa)**: Para organizaciones con una facturación superior a 50 millones de euros y/o más de 250 personas en plantilla

Título de la innovación (máximo 100 caracteres)

IMPRESS. Herramienta on line para identificación, evaluación y gestión de los factores de estrés en el trabajo.

Descripción corta de la innovación (máximo 200 caracteres)

Desarrollo de una herramienta que permite identificar, evaluar y gestionar los factores de estrés en el trabajo, estableciendo planes de acción adaptados a cada empresa y poniendo el foco en las propuestas realizadas por las personas.

DESCRIPCIÓN DE LA INNOVACIÓN **(Explica cuál es la esencia de esta innovación, cuál fue el punto de partida, pasos dados, recursos empleados (personas y recursos económicos) y una descripción de cómo la innovación ha supuesto una diferencia a nivel económico o medioambiental. (2000 caracteres aprox.)**

Esencia

El objetivo de esta innovación es proporcionar a las empresas y personas trabajadoras una herramienta sencilla, útil y práctica para identificar los factores de riesgo asociados al estrés en el trabajo, conocer su magnitud y establecer planes de intervención centrando el foco en la participación y aportaciones de las personas implicadas.

Punto de partida

En Europa, tal y como recoge la Agencia Europea de Seguridad y Salud en el trabajo, los riesgos psicosociales y el estrés laboral se encuentran entre los problemas que más dificultades plantean en el ámbito de la seguridad y la salud en el trabajo. Afectan a la salud de las personas, de las organizaciones y de las economías nacionales. En torno a la mitad de todas las jornadas laborales perdidas están relacionadas con este riesgo. Por ello, dado el impacto que tiene esta gestión deficiente de los factores de riesgo asociados al estrés en el trabajo (por desconocer que existen o no saber cómo intervenir), y la dificultad que las pequeñas y medianas empresas encuentran para abordar un proceso de evaluación de factores de estrés en el trabajo, decidimos participar en el desarrollo de esta herramienta dentro del Proyecto Europeo IMPRESS para crear y validar un conjunto de herramientas innovadoras que permitan tratar asuntos relacionados con el estrés, a nivel individual y a nivel organizacional.

Este proyecto ha sido desarrollado por un equipo de trabajo multidisciplinar de organizaciones de varios países europeos: Riga East University Hospital y Biedriba Eurofortis de Letonia, IBK Managemen Solutions, International Industrial Consult y la Universidad Ludwig-Maximilians de Munich de Alemania, Cámara de Comercio de Waterford de Irlanda, la Universidad de Barcelona y GAIA y Mutualia de Euskadi.

Pasos

El proyecto se ha llevado a cabo en 3 años, y se ha estructurado en las siguientes fases:

1. Desarrollo de los cuestionarios por parte de las Universidades de Barcelona y Munich para evaluar tanto los Factores de Riesgo como los Recursos disponibles para hacer frente al estrés. Validación de los cuestionarios mediante prueba piloto en más de 600 personas, y gestionados por los socios del proyecto en sus países de origen.
2. Tras la validación del método IBK Management Solutions desarrolla la aplicación con el objetivo de, por un lado, obtener una información cuantitativa y, por otro, promover que las personas realicen sugerencias y aportaciones para cada cuestión planteada de manera que sean clave para establecer los planes de acción.
3. Prueba piloto interna. Se realizan pruebas del primer desarrollo de la herramienta en cada organización que participa en el proyecto. Mutualia la pone a prueba en puestos del ámbito sanitario y de administración y gestión. Finalizada esta prueba, tanto Mutualia como el resto de los socios del proyecto, emiten sus propuestas de mejora y se implementan.

Nota. Se puede encontrar más información sobre la competición y cómo cumplimentar este formulario en www.euskalit.net

4. Prueba piloto externa. Una vez implementada la herramienta, ésta se pone a prueba en diferentes organizaciones ajenas al proyecto. Mutualia lidera este proceso en 5 compañías.
5. Análisis del piloto externo y propuestas finales. Tras analizar y revisar la experiencia de uso en empresas, se realizan los últimos ajustes en la herramienta.

Recursos

En total han sido 15 las personas que han participado directamente en el desarrollo del proyecto.
Por parte de Mutualia ha participado como integrante del equipo, personal técnico del Servicio de Prevención Propio que ha participado en todas las fases del proyecto, asumiendo la función de líder en la fase de pilotaje externo. En esta fase, además, también ha participado la Secretaría General Adjunta a la Dirección/ Gerencia y el personal técnico de la Asesoría de Prevención de Mutualia. Por otra parte, personal del ámbito sanitario y de otros puestos de áreas de administración y gestión de Mutualia también ha colaborado en las diferentes pruebas que se han realizado para diseñar y testear la herramienta.

A nivel económico, el proyecto ha contado con un presupuesto aproximado de 791.000€ en sus 3 años de duración, presupuesto que ha sido subvencionado en su totalidad por la Unión Europea.

Resultados a nivel económico

Por la naturaleza de Mutualia, si bien a nivel económico el proyecto no tiene un impacto directo en su cuenta de resultados, indirectamente sí puede suponer una mejora en sus resultados. Al poder ofrecer a sus empresas asociadas una herramienta que contribuye a gestionar los factores de riesgo asociados al estrés, su uso y gestión puede incidir en un menor nivel de ausencias y, por lo tanto, en un menor gasto para Mutualia en el pago de prestaciones a personas de baja por estrés en el trabajo.

INNOVACIÓN

Autoevaluación de las CARACTERÍSTICAS NOVEDOSAS DE LA INNOVACIÓN. ¿Cómo satisface y/o supera la innovación las necesidades de clientes, sociedad o medio ambiente de modo nuevo o significativamente revisado? (1000 caracteres aprox.)

Dado que la herramienta es el resultado de la innovación colaborativa de entidades de distintos países y ámbitos de actuación, se ha perseguido el objetivo final de dar una respuesta adaptada a las necesidades de las empresas según su diferente tipología. Entre otros aspectos:

- Permite hacer la evaluación en diferentes idiomas, lo que facilita su aplicación en empresas con instalaciones en diferentes países.
- La herramienta tutoriza las diferentes fases del proceso, desde la identificación y evaluación por parte de la persona trabajadora hasta la consolidación de las acciones propuestas y definición de planes de acción por parte de la empresa, lo que permite que sea llevado a cabo sin la necesidad de contratar recursos externos especializados.
- La participación de las personas en el proceso no se limita a cumplimentar una mera encuesta asignando un valor numérico a una situación detectada, sino que, además de la valoración cuantitativa, promueve que cada persona realice las aportaciones y sugerencias de mejora que estime necesarias para cada una de las cuestiones abordadas, tanto desde un enfoque de actuación individual de la propia persona trabajadora, como desde un enfoque de qué puede hacer la empresa. Estas propuestas de cómo abordar no son a partir de un catálogo establecido, sino que cada persona establece las medidas que considera que minimizan sus riesgos en función del puesto que ocupan y situación. Es precisamente este aspecto uno de los mas diferenciadores respecto a otros métodos en los que las personas se limitan a responder a las cuestiones planteadas sin tener la posibilidad de aportar posibles soluciones para cada cuestión abordada.
- Además, cuando las personas comparten sus acciones de mejora desde un enfoque de intervención individual, las organizaciones pueden promover acciones para dotarlas de herramientas que les capaciten para abordar situaciones que puedan generar estrés (gestión del tiempo, gestión emociones, comunicación eficaz...).
- Así mismo, como aspecto especialmente innovador, cada persona recibe además un informe individual con los resultados de su evaluación personal, tanto de los factores generadores de estrés como de los recursos disponibles para su gestión.
- La herramienta permite a la empresa disponer de un informe completo de la situación de la organización con todas las propuestas realizadas. Permite analizarlas y gestionarlas y elaborar su Plan de Acción de Mejora adaptado a las necesidades concretas de la empresa. La gestión y el seguimiento de este plan de acción contribuirá a reducir el nivel de estrés en las empresas y, en consecuencia, sus personas se sentirán más satisfechas al ver que sus necesidades están cubiertas. Todo ello puede hacerse tanto desde dentro de la aplicación, como fuera de ella, ya que se pueden descargar los informes de resultados en formato Word o Excell y trabajar sobre ellos, haciendo las modificaciones de formato, campos, etc, que la organización estime necesarios. Esta herramienta, no encorseta la sistemática de trabajo de la empresa.

Nota. Se puede encontrar más información sobre la competición y cómo cumplimentar este formulario en www.euskalit.net

Autoevaluación de la UTILIDAD. ¿Cómo se aplica la innovación en la práctica? ¿Se hace de un modo sistemático y de acuerdo a un plan de la organización? ¿Es la innovación utilizable? (1000 caracteres aprox.)

Para todas las empresas que quieran gestionar los factores de riesgo asociados al estrés en el trabajo, la herramienta permite abordar el proceso de forma sencilla y tutorizada a través de una secuencia metodológica: cumplimentar cuestionarios, registrar propuestas de mejora, analizarlas, consolidarlas, priorizarlas y transformarlas en planes de intervención concretos para cubrir necesidades concretas. Las empresas que decidan apostar por el uso de esta herramienta deberán incluir y sistematizar con la periodicidad que estimen oportuna su aplicación en los planes de prevención que previamente hayan definido, y realizarán un seguimiento periódico de su puesta en marcha y de los resultados alcanzados conforme a esa planificación previa.

- La evaluación se hace en un entorno web. Cada persona puede acceder según su disponibilidad horaria. No es necesario abordar el proceso de forma seguida, sino que se puede detener y reanudar en cualquier momento aportando una gran ventaja a las empresas ya que no requiere detener la actividad, fomentando así la participación de las personas.
- Las personas responden a cuestiones relacionadas con los Factores de Riesgo (generadores de estrés) y con los Recursos disponibles en su puesto (aliviadores de estrés) (Anexo I. Fig 1 y 2). Ante situaciones valoradas de forma desfavorable por la persona, la herramienta solicita automáticamente propuestas de mejora, sugerencias, etc. desde dos enfoques: el individual, respondiendo a la pregunta: ¿qué puedo hacer yo para aliviar esta situación? y el corporativo: ¿qué puede hacer mi empresa por aliviar esta situación? Las propuestas desde el enfoque individual sólo pueden ser gestionadas a nivel corporativo si la persona decide compartirlas con la organización (Anexo I. Fig 3).
- La aplicación permite analizar de forma anónima todas las sugerencias propuestas para cada pregunta por las y los participantes, consolidarlas (transformarlas en acciones potenciales), agruparlas posteriormente (si dan respuesta a diferentes ámbitos), priorizarlas (en función beneficio-coste) y, por último, crear un Plan de Acción en la empresa. Además, si se estima necesario, también permite la creación y gestión de equipos de trabajo para abordar soluciones que requieren mayor estudio (Anexo II. Fig 1, 2, 3, 4 y 5).
- La aplicación genera informes descargables (en Word y Excel), clasificados en ámbitos: INFORMES PERSONALES (mis reportes) e INFORMES CORPORATIVOS (reportes consolidados de equipo).

  Los informes personales sólo son accesibles para la persona a través de su usuario y contraseña personal. Cada persona puede descargar su informe con sus resultados y sus ideas de intervención derivadas de sus propias reflexiones. Esto le permite iniciar su propio camino personal. Además, promueve la participación de las personas en la evaluación al ofrecer un feedback de la situación personal de cada uno. A los informes corporativos sólo tiene acceso la empresa a través de la figura líder de equipo, designada por la organización (Anexo III. Fig 1, 2, 3, 4 y 5).

APRENDIZAJE. ¿Se basa la innovación en una nueva idea o descubrimiento? ¿Se basa la innovación en un proceso de desarrollo sistemático? ¿La innovación hace extensivo un conocimiento o práctica existente? (1000 caracteres aprox.)

Dentro del Acuerdo Marco Europeo sobre el estrés en el trabajo, la Unión Europea reconoce la multiplicidad y complejidad de las causas del estrés laboral y la necesidad de una identificación correcta del problema analizando todos los elementos que influyen en el mismo, así como las dificultades reales para llevar a cabo estos procesos dadas las metodologías complejas que son requeridas.
Es por ello que esta innovación surge de la necesidad de que las organizaciones europeas puedan disponer de herramientas prácticas, fáciles de usar y útiles, que les ayuden a identificar aquellas situaciones del entorno laboral que pueden llegar a generar estrés en sus personas y a introducir cambios que redunden en menor absentismo, mayor satisfacción laboral, rendimiento y competitividad.
Para ello, se constituyó un equipo de trabajo integrado por diferentes organizaciones en el que cada una de ellas ha aportado su conocimiento y experiencia en las distintas fases del proyecto. Así, por ejemplo, Mutualia fue elegida para participar por su amplia experiencia en Prevención de Riesgos Laborales, por su consolidado y reconocido sistema de gestión y por haber abordado procesos de evaluación de factores de riesgos psicosociales con otras metodologías. Además, el hecho de ser la mutua de referencia en Euskadi facilitó que el equipo pudiera entrar en contacto con organizaciones de diferente tipología a la hora de testar que la herramienta se adaptara a las distintas necesidades, aspecto por el cual también se integraron en el equipo organizaciones como GAIA, la Cámara de Comercio de Waterford e International Industrial Consult.
Por otro lado, las Universidades de Munich y Barcelona, a través de sus áreas de Psicología Industrial, han sido las encargadas de liderar el desarrollo de la parte metodológica de la evaluación, y la empresa IBK ha aportado su conocimiento y experiencia como partner de EFQM para definir la sistemática de gestión, evaluación y seguimiento de los resultados y planes de acción. Además, también ha sido la encargada del desarrollo del software.

Para terminar, todas las organizaciones integrantes del equipo han participado ofreciendo su enfoque como usuarios/as finales.

CALIDAD

Autoevaluación de la ORIENTACIÓN AL CLIENTE. ¿Cómo se corresponde la innovación con las necesidades actuales y/o futuras de los clientes? ¿Cómo satisface y supera la innovación sus requerimientos y expectativas? (1000 caracteres aprox.)

Durante todo el proceso de desarrollo de la herramienta se han realizado pruebas piloto en diferentes organizaciones desde un punto de vista de usuario/a final con el objetivo de testear su efectividad. En estas fases de pilotaje, el equipo de trabajo ha recepcionado, analizado y, en su caso, implantado las diferentes propuestas de mejora planteadas por las organizaciones participantes con el fin de diseñar una herramienta final que se ajuste a sus necesidades reales.
Además, tras finalizar la fase de pilotaje externo, el equipo de trabajo ha mantenido conversaciones con las organizaciones participantes para conocer de primera mano su valoración del proceso y de la herramienta. Entre toda la información recabada destaca que, tras su uso, las organizaciones han podido identificar áreas de mejora en el ámbito de la gestión del estrés, priorizarlas y establecer acciones de mejora concretas encontrando soluciones ajustadas a los problemas detectados al disponer de las aportaciones realizadas por las personas cuando cumplimentaron los cuestionarios. Por otro lado, también han destacado que el proceso de evaluación se realiza de una manera sencilla gracias a su propio formato online y a la posibilidad de detenerlo y retomarlo según la disponibilidad de las personas lo que se ha traducido en un mayor porcentaje de participación.

En este sentido, las organizaciones han trasladado que el uso de esta herramienta facilita el proceso de identificación de los focos de riesgo de estrés, así como el de adopción de medidas ajustadas a los problemas detectados lo que, sin duda, incrementa la satisfacción laboral y redunda en menores ausencias, en una mejor gestión de los recursos que promoverá una mayor eficacia y eficiencia, y en una mayor retención del talento.

Autoevaluación de la EFECTIVIDAD. ¿Cómo ha mejorado el rendimiento tecnológico y comercial con respecto a los clientes y la responsabilidad ecológica/ social? (1000 caracteres aprox.).

La sencillez de uso de la herramienta y la tutorización de todo el proceso de evaluación y definición de planes de mejora animará a las organizaciones a abordar estos procesos de identificación y evaluación de los factores de riesgo de estrés en el trabajo con medios propios, es decir, sin la necesidad de recurrir a empresas especializadas en este tipo de análisis.
Además, la herramienta permite generar y descargar informes que facilita el análisis y el seguimiento de la efectividad de las acciones implantadas.
Tal y como se ha recogido en otros apartados del documento, sí se dispone de otros indicadores que ofrecen una visión del alcance de la misma, así como de su grado de desarrollo:

- 15 personas de diferentes organizaciones y países han formado parte del equipo de desarrollo de proyecto favoreciendo el diseño de una herramienta adaptada a las necesidades de las diferentes tipologías de organizaciones.
- El proyecto ha contado con un presupuesto aproximado de 791.000€ en sus 3 años de duración.
- Los cuestionarios han sido validados por más de 600 personas, y gestionados por los socios del proyecto en sus respectivos países.
- Mutualia, una vez diseñado el software, ha liderado la prueba de implementación en 5 de las 22 compañías europeas. En el Anexo IV se recoge un extracto de los resultados obtenidos por una empresa durante el pilotaje externo que, tras su implementación, valora que la herramienta es un buen punto de partida para establecer un plan de mejora estratégicamente integrado y continuo. Considera que se trata de una solución innovadora que se adapta a sus necesidades porque les ha permitido definir e implantar una serie de medidas con gran impacto en la satisfacción de sus personas. En este sentido, la valoración ha sido tan positiva, que la organización ha decidido abordar este proceso en otras áreas de negocio.
- El desarrollo de los planes de mejora incide en un mejor clima laboral y en un mayor compromiso de las personas lo que contribuye a un menor nivel de ausencias..