

**XVI CONGRESO DE LA SOCIEDAD ESPAÑOLA DE SALUD
LABORAL EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

Pamplona 21, 22 y 23 de Marzo de 2007-03-20

Baluartes. Sala Luneta 1

Miércoles 21 de Marzo de 2007. 16'00 horas.

Mesa 8: “La atención al público ¿riesgo oculto?”

Buenas tardes y bienvenidos a esta primera jornada de tarde del XVI Congreso de la Sociedad Española de Salud Laboral en la Administración Pública.

Mi labor en esta mesa número 8 es la de moderador y sinceramente quiero ajustarme a esta función y ser un mero director de escena que vaya dando paso a la participación de las personas a las que hemos venido a escuchar y sobre todo a la participación de todos ustedes.

La atención al público ¿riesgo oculto? es el título de esta mesa. No cabe duda que, el título de la misma, termina en una gran pregunta que espero pueda ser contestada por los dos ponentes que tenemos hoy aquí.

La Agencia para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, con sede en Bilbao, ya alerta de la difícil situación que atraviesan las personas dedicadas a la atención al público. Ante la obligación de tratar y responder siempre con amabilidad, su cuerpo y su mente se tensan y aparecen trastornos gástricos y lesiones musculoesqueléticas. Importante debe ser si las medidas aplicadas para paliar los efectos de los peligros laborales emergentes en la Unión Europea (UE) cuestan más de 20.000 millones de euros.

La búsqueda de la eficiencia en las organizaciones, el control riguroso y obsesivo del coste, la insistencia en calidad de los productos ha conducido a la búsqueda de nuevas formas organizacionales que hagan más competitivas a organizaciones y empresas. Consecuencia de ello ha sido el interés cada vez mayor por la gestión del trabajo y la gerencia de los recursos humanos, aspectos que han pasado a ser elementos cruciales en la estructura de las organizaciones. Con ello los aspectos psicosociales han ganado relevancia, lamentablemente no siempre como una mejora o disminución de los riesgos asociados.

Estos factores psicosociales no pueden considerarse como elementos secundarios o complementarios para la seguridad y la salud laboral, son factores substantivos, y probablemente cada vez lo sean más

Moderador: Eradio Ezpeleta Iturralde. Teniente de Alcalde y Concejal Delegado de Protección Ciudadana del Ayuntamiento de Pamplona. Director de Seguridad Privada.

debido a la creciente importancia de los factores organizacionales en la estructura actual del trabajo, según afirma Bernardo Moreno del Centro Universitario de Salud Pública de la Universidad Autónoma de Madrid.

Personalmente creo que el estrés y la violencia verbal son los dos riesgos mayores a los que se someten los trabajadores en la Administración Pública que trabajan en la atención al público. Esto lo digo yo desde mis humildes escarceos por la Salud Laboral pero seguramente no será así o por lo menos no sólo será así.

Para eso, para que nos ilustren más acerca de este riesgo oculto tenemos aquí a dos importantes ponentes por su trabajo en el ámbito profesional y sobre todo por su experiencia.

En primer lugar, vamos a escuchar a D. Xavier San Sebastián Mendizábal. Él es Doctor en Psicología y Profesor del Departamento de Psicología del Trabajo de la Universidad del País Vasco. Su exposición tiene el título de “Realidades y Peligros en la atención al público”. Xavier va a centrar su ponencia en los riesgos psicosociales dentro del campo de los riesgos laborales y nos dará algunas pinceladas, estoy seguro, sobre medidas de prevención ante estas realidades y peligros.

En segundo lugar, escucharemos a D. Francisco José Fernández Elizalde. Él es Arquitecto y en la actualidad Director del Área de Protección Ciudadana del Ayuntamiento de Pamplona. El título de su exposición es “La relación del ciudadano con los servicios de emergencia”. Pachi Fernández nos hablará desde el prisma de un ámbito concreto como el de los servicios de emergencia. Su labor está directamente ligada a la atención a un tipo de público muy exigente y demandante de soluciones que en la mayoría de los casos sólo son positivas para el demandante si se atiende a lo solicitado.

Con esta presentación y tal y como he comentado al principio mi turno ya ha terminado porque hemos venido a escucharles a ellos.

Si les parece a todos ustedes y para mayor orden les voy a pedir que escuchemos a los dos ponentes en primer lugar y posteriormente abriremos un turno de preguntas para la participación de aquel que así lo desee.

Tiene la palabra Xavier San Sebastián...

Tiene la palabra Pachi Fernández...