

# Guía

## Sobre los Factores y Riesgos **Psicosociales**

OBSERVATORIO  
PERMANENTE

RIESGOS  
PSICOSOCIALES





**Guía**

SOBRE FACTORES Y  
RIESGOS PSICOSOCIALES

Reservados todos los derechos. Ninguna parte de este libro puede ser reproducida o transmitida en forma alguna ni por medio alguno, electrónico o mecánico, incluidos fotocopias, grabación o por cualquier sistema de almacenado y recuperación de información, sin permiso escrito del editor.

Edita: Comisión Ejecutiva Confederal de UGT  
C/ Hortaleza, 88 (28004 Madrid)

Primera edición: Madrid, diciembre de 2006

Diseño gráfico y de cubierta: Paco Arnau  
Imprime: Impresión Digital Da Vinci

Depósito Legal:

# Guía

## Sobre Factores y Riesgos **Psicosociales**

OBSERVATORIO  
PERMANENTE

RIESGOS

PSICOSOCIALES





# Índice

---

<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>7</b>
<b>II. DEFINICION DE FACTORES DE RIESGO Y RIESGOS PSICOSOCIALES. DAÑOS A LA SALUD</b> .....	<b>11</b>
1. Concepto de riesgo psicosocial .....	11
2. ¿Qué son los "factores" de "riesgo psicosocial"? .....	13
3. El catálogo actual de riesgos psicosociales .....	23
4. Las consecuencias de la no prevención .....	29
<b>III. INCIDENCIA DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES: LA V ENCUESTA DE CONDICIONES DE TRABAJO Y LOS ESTUDIOS DEL OBSERVATORIO PERMANENTE</b> .....	<b>31</b>
<b>IV. MARCO REGULADOR: ¿ES EXIGIBLE PREVENIR LOS RIESGOS PSICOSOCIALES Y REPARAR SUS DAÑOS?</b> .....	<b>37</b>
<b>V. ACTUACIONES FRENTE A LOS RIESGOS PSICOSOCIALES</b> .....	<b>41</b>
1. Instrumentos técnicos para su medición: evaluación .....	41
2. Las medidas de intervención: planificación preventiva .....	46
<b>VI. CATÁLOGO DE RECOMENDACIONES PRÁCTICAS</b> .....	<b>49</b>
1. Los sujetos de la prevención. ¿Qué puede hacer el Delegado de Prevención? .....	49
2. Algunos ejemplos de buenas prácticas en prevención de riesgos psicosociales .....	50
<b>VII. ANEXOS</b> .....	<b>53</b>
1. Jurisprudencia .....	53
2. Acuerdo marco sobre el estrés .....	56
3. Lista de Recursos: Bibliografía .....	60
4. Enlaces de interés .....	62





## I INTRODUCCIÓN

La evolución del mundo laboral ha traído consigo cambios en la forma de trabajar: el trabajo pasa a ser más una actividad “mental” que física, en la que prima la gestión de la información, la capacidad para resolver eficaz y prontamente problemas, etc. Este cambio en las formas de trabajo se puede manifestar de muy diversas maneras: una mayor especialización de los trabajadores, trabajo repetitivo, mayores ritmos de trabajo, incremento del trabajo en equipo, indefinición de los puestos de trabajo, multiplicidad de funciones, intensificación de la carga de trabajo, etc. A todo esto hay que añadir la generalización de nuevas formas de organización del trabajo como subcontratación o externalización que hacen más complejas las relaciones de trabajo con superiores y subordinados.

Por otro lado las nuevas tecnologías, que facilitan la realización de las tareas, provocan también una mayor disponibilidad temporal y dependencia per-

sonal del trabajador a la empresa, en las que los límites de jornada y horario no están demasiado definidos. Por tanto, en una economía cada vez más competitiva y global se demandan más horas de trabajo o de tiempo a disposición del empresario, y en consecuencia, mayor fatiga y menor tiempo de descanso y ocio. La salud de los trabajadores de resiente y se degrada progresivamente en este entorno productivo.

La defensa de la salud como un derecho fundamental de la persona de los trabajadores, cualquiera que sea la empresa y sector en el que preste sus servicios a cambio de un salario, es un objetivo prioritario del sindicato. Ciertamente que todavía hoy esta prioridad exige, lamentablemente, una intensa labor de lucha contra la “siniestralidad laboral”, viéndonos obligados a concentrar los esfuerzos y recursos en evitar que los/as trabajadores/as pierdan la “salud física” y/o la vida en su trabajo. Sin embargo, no podemos en modo alguno hacer caso omiso, o infravalorar, las

indicaciones y compromisos que nos llegan de los Organismos Internacionales más prestigiosos en materia de salud laboral —UE, OIT, OMS—.

Estas instituciones insisten desde hace años en la necesidad de adoptar nuevos enfoques en materia preventiva y atender a riesgos profesionales “nuevos”, o más bien “emergentes”, derivados de esas transformaciones del mundo del trabajo. No se trata ni de puras modas, condenadas a desaparecer con el tiempo, ni de problemas de segundo orden o de importancia menor. Al contrario, se trata de problemas especialmente graves aunque aún poco o mal percibidos.

Estos riesgos profesionales emergentes —estrés laboral, síndrome del quemado, violencia psíquica, acoso moral (mobbing)...—, que son ya oficialmente el segundo problema de salud laboral de la UE, pero realmente el primero, tienen una significativa presencia en todos los sectores de actividad. En todos ellos ha de realizarse, pues, un importante esfuerzo de concienciación y acción. Primero para llegar a identificar la incidencia de tales riesgos —medición o evaluación—. Después para poder intervenir en ellos, promoviendo una eficaz acción preventiva —intervención—. Ahora bien, los más relevantes Informes de esos Organismos Internacionales evidencian que determinados sectores sufren con mayor intensidad el

impacto de tales riesgos, destacando en especial el macro-sector de “Servicios”, hoy dominante en nuestro sistema económico, por dar empleo a un mayor número de personas que los tradicionales sectores industriales.

A este respecto, numerosos factores, tales como los ritmos de trabajo intensos, los estilos autoritarios de gestión, la multiplicidad de las tareas, inestabilidad laboral, uso intensivo de “recursos humanos”, etc, hacen que la incidencia y magnitud de estos riesgos sean de gran relevancia. Los problemas suscitados van más allá de la “insatisfacción laboral”, pues se trata de realidades que perjudican la salud de los trabajadores, poniendo en riesgo además su integridad física y personal, así como, en ocasiones, su propia vida.

Estos Organismos Internacionales tampoco ocultan las dificultades para la prevención de los “riesgos psicosociales”, en especial por el extenso catálogo de “factores” que los desencadenan o provocan. Ahora bien, sí evidencian de forma inequívoca que es posible una actividad de gestión en la empresa conducente a la reducción, o cuando menos al control, de los mismos, contando a día de hoy ya con una doctrina científica y un instrumental técnico razonablemente elaborados para intervenir eficazmente sobre ellos.



En consecuencia, es opinión difundida en estos ámbitos de acción internacional, compartida plenamente por este sindicato, que la acción preventiva para evitar los efectos nocivos de los riesgos psicosociales es posible. Y además que su marco adecuado es el de la Ley 31/1995, 8 de noviembre, de PRL.

Precisamente, en esta dirección hemos avanzado ya en el marco del Diálogo Social. Se ha hecho, primero, con la incorporación al *Acuerdo de Negociación Colectiva para 2005 del Acuerdo Marco Comunitario sobre gestión del estrés relacionado con el trabajo*.

Una opción equivalente se está siguiendo en relación a la gestión de la “*violencia en el trabajo*”, al apostar firmemente nuestro sindicato por la culminación de un Acuerdo análogo al del estrés sobre este otro gran riesgo psicosocial: las diversas formas de violencia en el trabajo, sobre todo la “psíquica”. Pero sea cual sea su resultado, lo cierto es que acciones preventivas ya se están llevando a cabo en diferentes sectores de actividad, que pueden servir como ejemplo de “*buenas prácticas*”.

Es en este contexto de renovación e intensificación del compromiso sindical con una aplicación efectiva e integral de la LPRL en el que presentamos esta Guía. Con ella pretendemos:

- ▶ por un lado, realizar una llamada de atención para alertar —sin alarmar— sobre la gravedad del problema en todos los sectores de actividad, aunque con más intensidad en el Sector Servicios. Se trata de provocar la concienciación sobre los mismos y evidenciar la necesidad de proceder a su identificación y

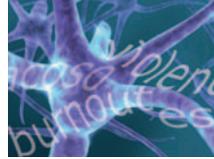
- ▶ por otro, poner una herramienta útil a disposición de Delegados/as de Prevención, así como para los propios trabajadores/as, que les proporcione una información clara y actual sobre los riesgos psicosociales, y que les permita conocer y aplicar medidas para mejorar su salud laboral.

Esta Guía General, que ayudará a identificar los principales factores o causas desencadenantes de los riesgos psicosociales y las principales medidas a adoptar para prevenirlos, será completada con otras *Guías*. Unas son *específicas* —adaptadas a las especialidades de cada riesgo psicosocial—, otras son *sectoriales*, es decir, adecuadas a las características de cada concreto sector de actividad. En todos los casos, el objetivo final es hacer llegar, a Delegados/as de Prevención, un extenso, y continuamente renovado, conjunto de instrumentos para promover,

en el marco de las empresas —y Administraciones Públicas—, una política eficaz de prevención y protección.

Qué duda cabe que esta prevención es una responsabilidad empresarial ineludible. Ahora bien, para cumplir sus objetivos ha de contar tanto con la im-

prescindible participación de los poderes públicos, desde la política de fomento y de control, cuanto de los sindicatos, a través de la implicación en la gestión colectiva de estas políticas. Esta implicación es coherente con el planteamiento acogido en el Acuerdo de Negociación Colectiva —ANC—.



## II DEFINICIÓN DE FACTORES DE RIESGO Y RIESGOS PSICOSOCIALES. DAÑOS A LA SALUD

### 1. Concepto de riesgo psicosocial

EL concepto de “*riesgo psicosocial*” tiene una fuerza especial en el ámbito de las instituciones de la Unión Europea —UE— competentes en materia de “salud” y “seguridad” en el trabajo. No sucede lo mismo en otras Organizaciones Internacionales con relevancia en la materia, como la Organización Mundial de la Salud —OMS— y la Organización Internacional del Trabajo —OIT—, ni en países externos a la UE, como Canadá, Japón o EEUU, que prefieren usar términos más concretos: “estrés laboral”, “violencia” en el trabajo, acoso moral —mobbing o bullying—... A nuestro juicio, usar el concepto de “*riesgo psicosocial*” tiene diferentes ventajas:

- ▶ Permite llamar unitaria o globalmente a toda manifestación de peligro que, para la salud del trabajador, tiene la interacción de la actividad del trabajador con su organización laboral y entorno social.

- ▶ Autoriza a utilizar los avances producidos respecto de unos riesgos más analizados —el estrés— para ampliar el conocimiento y tratamiento preventivo de otros —síndrome del quemado, violencia psicológica...—.
- ▶ Abre la vía al encuadramiento en esta tipología de riesgos de otras manifestaciones de peligro a la salud psico-física del trabajador —ejemplo: adicciones—.

La interrelación entre los diferentes “riesgos psicosociales” es hoy reconocida por todos. El Acuerdo Comunitario sobre el estrés laboral, que reproducimos en un Anexo de esta Guía, es un buen ejemplo, pues reconoce que la violencia en el trabajo puede ser un factor de riesgo de estrés laboral, esto es, un “estresor”. Del mismo modo el estrés puede revelarse como un factor desencadenante de violencia en el trabajo, física y psíquica. Ahora bien, ni

la UE a través de este Acuerdo fruto del Diálogo Social —patronal y sindicatos europeos—, ni otras Organizaciones, como la OIT, a través de sus “*recomendaciones sobre violencia en el trabajo en el sector servicios*” (2003), han considerado oportuno tratar los problemas relacionados con estos riesgos psicosociales de forma conjunta. De ahí que, se proponga una atención separada, aunque de todos admita una vertiente de atención desde el marco regulador de la de prevención de riesgos laborales.

Por nuestra parte, hemos entendido que hay más razones para considerarlos desde un enfoque unitario que desde un planteamiento radicalmente diferenciador, sin que ello suponga ignorar la diferencia que existe entre ellos. De ahí que, como explicamos, esta Guía global se acompañe de otras específicas, adecuadas a las especialidades de cada riesgo psicosocial concreto —estrés, síndrome del quemado, violencia, acoso...—.

A este respecto, si nos situamos en un plano estrictamente preventivo, las diversas manifestaciones de violencia en el trabajo no son sino específicas expresiones de procesos estrés laboral, en los que el estresor o factor desencadenante se sitúa en una conducta agresora o en un entorno intimidatorio u hostil. Por eso, una parte de los “factores de riesgo psicosocial”, pero no todos, son comunes, como podrá apreciarse a lo largo de esta y res-

tantes Guías. Del mismo modo, podremos comprobar cómo una vez identificado un problema de riesgo psicosocial, tanto la metodología de evaluación y análisis, como la adopción de medidas es, en parte, igualmente coincidente.

Un ejemplo significativo de este tratamiento conjunto es la opción seguida por el interesante *Protocolo 7.1* de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social —ITSS—, relativo a lo que denomina “*actuación inspectora en ‘Factores Psicosociales’*”. En este Protocolo, que marca los pasos a seguir para la comprobación del inspector de trabajo en torno a si se ha realizado o no en la empresa la Evaluación de Riesgos Psicosociales, se recogen tanto “factores psicosociales” que pueden producir estrés como relativos al acoso y a cualesquiera otras “situaciones de violencia en el trabajo” —punto 4—.

En todo caso, lo que sí es conveniente saber es que no deberían confundirse estos tres términos que hoy, en el lenguaje corriente, aparecen mezclados de continuo: “*factores*”, “*riesgos*” y “*daños*” de origen psicosocial. Para entender la diferenciación basta con recordar la secuencia general o común que se produce en relación a cualquier riesgo profesional, como por ejemplo, por atender a uno conocido, el ruido. Así, todos distinguimos bien respecto de este riesgo biológico o higiénico la cadena de situación.



FACTOR DE RIESGO	RIESGO HIGIÉNICO	DAÑO (ENFERMEDAD)
Contaminantes “acústicos”	Ruido	Pérdida continuada de audición, hasta llegar a la sordera

- el “daño” psicosocial —la enfermedad derivada de la no prevención de los factores causantes—.

Pues bien, una secuencia análoga se produce en relación a los denominados “riesgos psicosociales”, de modo que es oportuno diferenciar entre:

- “factor de riesgo psicosocial” —causa generadora—,
- el “riesgo psicosocial” en sentido estricto —la probabilidad de que se produzca un daño—,

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL	RIESGOS PSICOSOCIALES	ENFERMEDADES PSICOSOCIALES
Organización Ambiente físico Contenido de las tareas Factores subjetivos	Estrés Laboral Desgaste Profesional Violencia en el Trabajo (agresión psíquica, acoso sexual, moral)	Sufrimiento psíquico y emocional Somatizaciones Enfermedades (cardiovasculares, respiratorias...) Lesiones psíquicas (ansiedad, depresión...)

## 2. Qué son los factores de riesgo psicosocial

Por “factor de riesgo” de origen psicosocial se entiende todo “*aspecto de la concepción, organización y gestión del trabajo así como de su contexto social y ambiental que tiene la potencialidad de causar daños físicos, sociales o psicológicos en los trabajadores*” (Agencia Europea de Salud y Seguridad en el Trabajo, OSHA, 2000).

Como puede comprobarse fácilmente, a diferencia de los riesgos tradicionales, no hay posibilidad de establecer

una lista exhaustiva. De ahí que se hable de una *multicausalidad abierta*.

Tampoco en este ámbito encontraremos una única clasificación de estos factores o causas de riesgos psicosociales. No obstante, es manifiesto que algunas condiciones de trabajo tienen *mayor índice de probabilidad* de operar como tales. Así sucedería, por ejemplo, con la excesiva presión de tiempos o ritmos de trabajo, la sobre-

carga de tareas, las expectativas que nunca pueden ser realmente cumplidas y la deficiente organización, incluido el estilo de mando autoritario y poco comunicativo, la falta de apoyo social...

Pero la dificultad de identificar estos factores de riesgo reside también en la importancia que tienen los factores individuales. Ciertamente para cualquier riesgo es relevante las “condiciones personales”, pues sabido es que no todos tenemos la misma “sensibilidad auditiva” ni la misma predisposición a sufrir daños de este tipo, por seguir con nuestro ejemplo conocido del ruido. Ahora bien, en el caso de los riesgos psicosociales tiene una especial incidencia el conjunto de las percepciones y experiencias del trabajador. La complejidad para la evaluación preventiva del problema está, pues, tanto en la diversidad de factores objetivos que potencialmente pueden desencadenar una situación o estado de riesgo psicosocial cuanto en la incidencia que tienen los factores subjetivos, por tanto bastante más difusos como son los factores de personalidad.

Este conglomerado de factores requiere un cambio de enfoque a la hora de evaluar el bienestar en el trabajo. Como recomienda la Estrategia Comunitaria de Seguridad y Salud en el Trabajo 2002-2006 y promueve la OMS desde hace décadas la salud del trabajador no debe medirse sólo por la ausencia de accidentes —seguridad— y/o enfermedades profesionales —higiene—. Realmente, el objetivo debe ser garantizar un equilibrio físico, psi-

quico y social de las condiciones de vida y de trabajo de las personas que prestan sus servicios en las empresas.

Una recomendación creciente en esta materia formulada por los Organismos Internacionales es la de “simplificar”, en lo posible, el muy elevado número de factores a tener en cuenta. Para ello se promueve su agrupación en un número limitado, integrando cada grupo aquellos que presentan características comunes. Esta tarea facilitará la labor de identificación de los problemas y de adopción de medidas. En esta dirección, siguiendo los factores reconocidos en los criterios técnicos más solventes, como son las Guías aportadas por la AESST y las Notas Técnicas Preventivas específicas del INSHT, los factores de riesgo psicosocial se pueden clasificar básicamente en dos grandes áreas:

► El ambiente o “*entorno objetivo*” —*dimensión colectiva*—.

Este grupo de factores o desencadenantes de riesgos psicosociales se subdivide en tres:

- relativos al ambiente físico o material de trabajo
- relativos a la organización
- respecto al contenido de las tareas

► Las *condiciones subjetivas* —*dimensión individual*—.

Son aquellos factores van generando o no peligros



concretos para la salud del trabajador según la percepción que éste tenga de ellos y de sus capacidades para hacerles frente. Esta percepción, que llamamos entorno subjetivo o psicológico, está influida:

- Por las características de la persona y
- por sus relaciones interpersonales

## LOS FACTORES DEL ENTORNO OBJETIVO

En este ámbito se destacan los tres siguientes grupos de factores:

### 1) AMBIENTE FÍSICO DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Aquí se incluyen los factores del denominado medio o ambiente físico de trabajo, que están originados en el entorno del trabajador y que pueden influir en su confort o discomfort. Hablamos de factores tales como:

#### ► Iluminación:

Tanto en fábricas como en oficinas la iluminación es un factor fundamental para la realización de la mayoría de los trabajos. Una iluminación adecuada y correcta es aquella que permite distinguir las formas, los colores, y los objetos en movimiento, así como apreciar los relieves y que todo ello, además, se haga sin fatiga. En cambio, una ilu-

minación inadecuada produce fatiga visual que, además de reducir su rendimiento visual, aumentará su tensión y disgusto.

*La iluminación puede ser una fuente importante de satisfacción o insatisfacción para el trabajador, así como de sufrimiento físico y psíquico*

#### ► Ruido:

El ruido es uno de los problemas más extendidos en el ambiente físico de trabajo, en mayor o menor medida afecta prácticamente a todos los trabajadores y, para un número importante de ellos, constituye una molestia. Además de los conocidos efectos fisiológicos —pérdida progresiva de audición, efectos cardiovasculares—, una prolongada exposición afecta a la calidad del sueño y al equilibrio psíquico, afectando al comportamiento de la persona. A este respecto, no sólo puede repercutir negativamente sobre el rendimiento sino también sobre la comunicación entre compañeros, aumentando las situaciones de aislamiento y degradando las condiciones de trabajo.

#### ► Ambiente Térmico

Hay tres aspectos fundamentales que influyen en la sensación de bienestar térmico: las condiciones ambienta-

les, la actividad física y el tipo de ropa. En cuanto a las condiciones ambientales, lo que determina esta sensación son: la temperatura del aire, la temperatura relativa media, la humedad relativa y la velocidad del aire. La temperatura del cuerpo humano debe mantenerse en torno a los 37°C. Para conseguirlo, cualesquiera que sean las condiciones de temperatura y humedad en el entorno, debe establecerse un equilibrio entre la producción y la pérdida de calor corporal.

Naturalmente no siempre será fácil fijar ese equilibrio, pues no hay condiciones térmicas que satisfagan a todas las personas que están en un mismo ambiente o entorno próximo. Ciertamente que en condiciones de calor o frío bastante acusadas, la mayoría de las personas expuestas suelen estar de acuerdo en que “hace frío” o “hace calor”. Sin embargo, cuando las condiciones ambientales son moderadas suele aparecer discrepancias. En todo caso, lo que hay que destacar es que, además de la acusada pérdida de rendimiento laboral, el malestar térmico es un importante factor desencadenante de estrés laboral.

► **Espacio de trabajo:** si el espacio de trabajo es reducido y el trabajador se ve obligado a mantener una misma postura durante un largo periodo de tiempo, además de trastornos físicos, se puede generar estrés.

## 2) ASPECTOS DE LA ORGANIZACIÓN DE TRABAJO, INCLUIDOS LOS MODELOS DE GESTIÓN

La **estructura o contexto de la organización** abarca aquellos factores que, no siendo propios del contenido de las tareas del trabajador, influyen directamente sobre la misma. A este respecto, la estructura y la forma de actuar de una organización incide en la salud de los trabajadores, bien por implicar reconocimiento y motivación para estos bien por significar todo lo contrario —deterioro de las condiciones de vida y de trabajo, excesiva presión, ausencia de recompensas...—. Atendiendo a estas variables el clima laboral creado puede ser favorable u hostil, promoviendo el primero el referido equilibrio bio-sico-social —salud— y quebrándolo el segundo.

Entre los principales factores que forman parte de este grupo cabe destacar en estos momentos:

### a) el modelo de relaciones laborales de una empresa

Es evidente, que la opción acogida primariamente por cada empresa para afrontar los cambios producidos en el mundo del trabajo tiene incidencia en el clima socio-laboral que se “respira” en la misma. En este sentido, será importante conocer que presencia hay en ese medio laboral de circunstancias tales como:



- *Tasa de temporalidad en el conjunto de la empresa*
- *Niveles de externalización de relaciones de trabajo*
- *Tamaño de las empresas*
- *Grado de flexibilidad y/o precariedad en la gestión*
- *Expectativas de carrera profesional*

## b) cultura de gestión de los “recursos humanos”

Dentro de este apartado se contemplan básicamente:

### ► Los estilos de mando y dirección

Hay “modelos de dirección” que favorecen la presencia de factores de riesgo psicosocial mientras que otros, en cambio, los neutralizan o amortiguan. Entre los primeros están:

- los modelos de “*dirección pasiva*” o “*laissez-faire*”, en los que la empresa mantiene un control muy laxo o descuidado de eventuales conflictos y situaciones de tensión, así como
- los de tipo “*paternalista*” —se da cabida a los intereses personales pero no se cuenta con la participación en la solución de los conflictos de los implicados, sino que se lleva a cabo por la intervención directa e inmediata del “jefe”, que aparece como “hombre bueno”, preocupado por el “bien común”—
- los de tipo *autoritario*, que es en sí mismo fuente de

conflictos por la baja posibilidad de comunicación, participación y transparencia en la empresa.

En cambio, tiende a reducir la probabilidad de que se produzcan riesgos de carácter psicosocial, o al menos facilitar su control, el modelo de dirección basado en la transparencia de situaciones y en la comunicación entre los trabajadores y la dirección empresarial. En este tipo de liderazgo se valora tanto la tarea como al individuo. El jefe cuenta con los trabajadores para conseguir los objetivos.

### ► El papel en la organización de cada individuo

El “rol” o “papel” de cada uno es el conjunto de expectativas de conducta asociadas con su puesto. Se trata de un patrón de comportamiento que se espera de quien desempeñe cada puesto, con cierta independencia de la persona que sea. Si el rol no está bien definido se puede producir:

- Ambigüedad de rol. Se refiere a la situación que vive la persona cuando no tiene suficientes puntos de referencia para desempeñar su labor o bien éstos no son adecuados, bien por ser incompleta, bien por ser interpretable de varias maneras, o bien por ser muy cambiante.
- Conflicto de rol. Se produce cuando hay demandas, exigencias en el trabajo, que son entre sí incongruen-

tes o incompatibles para realizarlo. Esto provoca insatisfacción, disminución de la implicación con el trabajo y deterioro del rendimiento, así como con sensaciones de temor y procesos de estrés.

### ► **Comunicación y relaciones interpersonales, con los compañeros y con terceros o “personas externas”**

La comunicación y la red de relaciones en el trabajo son elementos básicos para el ser humano. A través de ellos se desarrolla la faceta de ser social y puede, conjuntamente con otras personas llevar a cabo proyectos y desarrollos complicados. En cualquier sistema de trabajo es necesario conocer que aspectos pueden llegar a dificultarla o impedirla. El tipo de instrumentos o herramientas utilizados para realizar el trabajo es un factor que, en ciertos casos, puede impedir la comunicación. En toda organización existen dos tipos de comunicación:

- Formal: aquella que es dada por la propia organización.
- Informal: aquella que surge de manera espontánea.

Pero los factores de riesgo psicosocial no se produce sólo por la ausencia de adecuadas formas de resolver los conflictos entre los trabajadores, entre sí y entre éstos y la dirección, sino también en relación a terceras personas con quienes se relacionan los empleados. Ello se pro-

duce básicamente en aquellos puestos y empresas en los que se mantiene una relación continuada con clientes y usuarios del servicio —servicios de salud, educación, banca, hostelería...—. Este factor incide de diverso modo en la salud de los trabajadores, porque bien puede provocarles sobrecarga emocional —servicios en los que se asuma con intensidad situaciones de debilidad y vulnerabilidad, o tragedias, de personas—, bien porque puede desencadenar fuentes de agresión física y/o psíquica de tales personas.

### 3) **CONTENIDO DE LAS TAREAS: CONDICIONES Y SISTEMAS DE TRABAJO**

Finalmente, el tercer gran conjunto de factores o causas que hay que tener en cuenta para identificar la probabilidad de que se produzcan riesgos de origen psicosocial es el relativo al **contenido de la tarea o prestación de servicios de cada trabajador**. Hace referencia tanto a las condiciones específicas de trabajo que marcan la prestación de servicios del trabajador como al grado en que tales tareas responde a las expectativas, intereses y derechos de éste. En este grupo, entre los factores más relevantes hemos de atender:

#### ► **La carga de trabajo**

Esfuerzo que hay que realizar para desarrollar una activi-



dad laboral. Toda tarea requiere un esfuerzo tanto físico como psíquico en diferente proporción según el puesto de trabajo. Cuando estos esfuerzos sobrepasan la capacidad del trabajador se puede producir sobrecarga, desgaste y fatiga con consecuencias negativas para la salud y para la seguridad.

Especial importancia se concede a la denominada **carga mental**. Por tal se entiende el nivel de actividad mental necesario para desarrollar el trabajo. Puede aparecer cuando el trabajo demanda la realización de tareas simultáneas, niveles altos de concentración o tareas de memorización. Podemos distinguir:

- Infracarga o subcarga: aquella situación en que las capacidades del trabajador exceden en gran medida los requerimientos de la tarea a realizar, es decir poca cantidad de trabajo o tareas simples en relación con las capacidades del trabajador.
- Sobrecarga: Exceso de carga de trabajo o de demandas intelectuales que superan las capacidades o conocimientos del trabajador.

En el estudio de la carga mental deben considerarse los siguientes factores:

- Cantidad y complejidad de la información que debe tratarse.
- Cantidad de tiempo de que se dispone para elabo-

rar la respuesta (ritmo de trabajo) y la cantidad de tiempo durante el cual debe mantenerse la acción (posibilidad de hacer pausas o alternar con otro tipo de tareas).

- Aspectos fisiológicos: capacidad de respuesta de cada persona que depende de una serie de características como la edad, sexo, actitud hacia la tarea, personalidad, etc.

### ► El margen de autonomía o control del trabajador

Es la posibilidad de decidir sobre aspectos referentes a las tareas y a la conducta que debe seguirse a lo largo de la jornada laboral. Puede darse sobre aspectos que se refieren a la realización de la tarea (orden de las tareas, métodos,...). Pero también al tiempo de trabajo (ritmos, pausas, horarios, vacaciones,...) o a la organización del trabajo (objetivos, normas,...).

Cuando el ritmo y el método de trabajo vienen impuestos, así como las herramientas y el orden de las tareas, el trabajador tiene poco control y altas exigencias que derivan en una presión intensa, factor desencadenante de estrés, pero también puede ser un incidente que provoque conflictos derivados en situaciones de acoso. Esto explica enfermedades relacionadas con la tensión nerviosa, debido a factores como tareas repetitivas, ritmo impuesto, y poca capacidad de decisión. La autonomía

temporal se refiere a la posibilidad del trabajador de acelerar o retrasar su tiempo de trabajo sin perturbar la producción, así como la posibilidad de abandonar su puesto sin afectar, por ello, la producción. La autonomía ocupacional se refiere a que el trabajador pueda organizar su trabajo y modificar el orden de las operaciones a fin de lograr una mayor acomodación en su forma de trabajar, aumentar el rendimiento u retrasar la aparición de la fatiga.

### ► La presión del tiempo de trabajo — ritmos de trabajo —

Por ritmo se entiende la frecuencia y la velocidad de movimientos de trabajo necesario para lograr el resultado deseado. El objetivo último del establecimiento de un ritmo determinado de trabajo es el aumento de la producción, por lo que el trabajador puede verse sometido, además de a ese ritmo, a presiones grupales jerárquicas. Los trabajadores sometidos a ritmos elevados de trabajo muestran además de fatiga, un descenso de la autoestima, y desarrollo de nerviosismo. La posible repercusión que tengan los errores mientras se realiza la tarea, puede determinar la aparición de diversas alteraciones en el trabajador.

### ► Monotonía/Repetitividad

La monotonía y repetitividad dependen de: número de operaciones de que conste la tarea, y, número de veces

que la tarea se realiza durante la jornada de trabajo. Se ha establecido una relación entre el trabajo monótono y rutinario efectuado en un ambiente poco estimulante propio de la producción en masa y determinadas tareas de oficina, y, diferentes afecciones orgánicas, trastornos fisiológicos y otras enfermedades.

### ► Trabajo a turnos y nocturno

Como se sabe, “el trabajo a turnos” es la forma de organización del trabajo en equipo conforme a la cual los trabajadores ocupan sucesivamente los mismos puestos de trabajo según un cierto ritmo. Este ritmo puede ser continuo o discontinuo, pero en todo caso implica para el trabajador la necesidad de prestar sus servicios a horas diferentes en un periodo determinado. El trabajo nocturno es el que tiene lugar entre las 10 de la noche y las 6 de la mañana, y se considera trabajador nocturno al que invierte no menos de 3 horas de su trabajo diario o al menos una tercera parte de su jornada anual en este tipo de horario (artículo 36 Estatuto de los Trabajadores).

El tipo más común de turnos es el rotatorio, en donde el periodo de rotación más común es el semanal, pero atendiendo a las necesidades relacionadas con los ritmos circadianos, se tiende a recomendar periodos de rotación más rápidos, como los de 2 días de noche, 2 días de tarde, 2 días de mañana, o incluso periodos de rotación variable. La dimensión rotatoria del trabajo a turnos y/o el



carácter de nocturnidad de este tipo de trabajo evidencian ya los muchos inconvenientes de estas formas de organización y prestación del trabajo, por cuanto que provocan desajustes en los tres principales ritmos o ciclos de nuestro organismo:

- el biológico
- el laboral
- el socio-familiar

Por eso, junto a las propiamente biológicas, se detectan importantes alteraciones en las personas que trabajan a turnos/ nocturno, que inciden significativamente en una mayor vulnerabilidad a los riesgos psicosociales. Así sucedería respecto de las disfunciones del sueño como una amplia gama de “disfunciones psicosomáticas”. Se trata en este último caso de todos aquellos fenómenos que, sin llegar ser patológicos, forman parte de los deterioros personales, tales como fatiga, dolores de cabeza, irritabilidad, apatía... De ahí, que en estos colectivos también se detecte una mayor incidencia de un tercer grupo de riesgos psicosociales, como las “adicciones”, que mezcla factores laborales y factores estrictamente personales o extra-laborales.

### ► Conductas violentas y/o abusivas

Abuso es toda conducta que se aparte de una conducta razonable e implique el uso indebido de la fuerza física o psicológica. Cabe citar:

- Abuso verbal: incluidas palabrotas e insultos.
- Lenguaje corporal agresivo que exprese intimidación, desprecio o desdén.
- Acoso: incluido *mobbing*, *bullying* —en centros escolares—, novatadas, intimidación, así como acoso sexual y/o racial.

Como ya se advirtió, estas situaciones son causantes de estrés o “estresores”. Pero también son resultado de situaciones o ambientes que, por no atender adecuadamente al control de los factores de riesgo, resultan estresantes y/u hostiles.

### LA DIMENSIÓN INDIVIDUAL: FACTORES SUBJETIVOS

Aún expuestos a los mismos o análogos factores objetivos —ambientales, organizativos, condiciones de la tarea...— no todos los trabajadores los percibirán o interpretarán del mismo modo. Así, lo que para unos es entendido como situaciones perturbadoras para otros supone situaciones de relativa “normalidad”. La presión laboral derivada de los ritmos y condiciones de trabajo significará, pues, en unos casos una situación de malestar creciente mientras que para otros será algo indeseado pero inherente al actual modo de trabajar. En definitiva, una misma presión objetiva puede generar diferentes reacciones.

Esta reacción, y el consiguiente estado psico-social que pueda generar ante su prolongación, dependerá de diferentes factores a su vez, entre los que cabe destacar:

- características de personalidad de cada uno de los trabajadores, revelándose unas más proclives que otras a efectos de la generación de desajustes psico-sociales,
- variables individuales de carácter personal —edad, sexo, formación...—,
- experiencia vital y trayectoria, personal y profesional, de cada trabajador, así como expectativas individuales,
- estados biológicos y hábitos de consumo y estilos de vida,
- responsabilidades familiares.

Conviene tener en cuenta igualmente que un mismo trabajador puede tener diferentes capacidades de afrontamiento de estas situaciones peligrosas para su salud. No ya sólo cada contexto organizativo sino cada momento por el que atraviesa la vida del trabajador es relevante, pues la variación de circunstancias personales,

profesionales y sociales hace variar también su percepción y capacidad de respuesta ante la misma carga de trabajo.

### LA DIMENSIÓN SOCIAL: EL ENTORNO RELACIONAL EXTERNO

Este último factor “individual” nos lleva a referir, si quiera de modo breve, a la necesidad de atender también a un tercer aspecto presente en los riesgos psicosociales y que, por su dimensión externa a lo que es estrictamente la relación laboral, suele dejarse de lado en los estudios sobre riesgos psicosociales y, por tanto, en las políticas y prácticas orientadas a su prevención. Nos referimos, cómo no, a la dimensión estrictamente “social” del problema o al amplio y variado marco de relaciones y situaciones sociales que condicionan la vida personal y profesional de un trabajador. Entre estos factores aquí merecen especial mención:

a) el *ambiente social* —por ejemplo la existencia o no de entornos externos a la empresa amenazantes, como la “presión terrorista”—

b) la *“carga familiar”*. El trabajo reproductivo tiene tanta dimensión social como el productivo pero no cuenta como éste. Asimismo es asumido de forma claramente desigual socialmente, al ser masivamente



las mujeres las que siguen realizándolo. Por lo tanto, no estamos ante un factor únicamente individual —carga familiar libremente elegida—, ni tampoco estrictamente laboral sino ante un factor netamente social, de ahí que sea necesario conciliar medidas laborales y otras públicas —como por ejemplo la introduc-

ción de instrumentos de liberación de tiempo de trabajo reproductivo para las mujeres...—.

*Todos estos factores reaccionan entre sí y repercuten en el clima socio-laboral de la empresa y sobre la salud de los trabajadores*

### 3. El catálogo actual de Riesgos Psicosociales

Conforme a los artículos 4 y 15.1 d) y g) de la LPRL por “riesgo psicosocial” habría que entender

*“cualquier posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño en su salud física o psíquica derivado bien de la inadaptación de los puestos, métodos y procesos de trabajo a las competencias del trabajador —artículo 15.1 d) LPRL— bien como consecuencia de la influencia negativa de la organización y condiciones de trabajo, así como de las relaciones sociales en la empresa y de cualquier otro “factor ambiental” del trabajo —letra g)—”.*

Si atendemos a este amplio y genérico criterio legal es posible afirmar, como ya se hizo respecto de la lista de factores de riesgo, que tampoco existe un catálogo cerrado y excluyente de riesgos que puedan tenerse

como de origen “psicosocial”. Por eso, junto a los que hoy se tienen por tales, podríamos ir incluyendo, progresivamente, otros riesgos profesionales calificables como “psicosociales” conforme a los avances científicos y el progreso social. Así puede entenderse, por ejemplo, con el tema de las conocidas “adicciones” —alcoholismo, tabaquismo, drogadicción, adicción al trabajo...—, a las que se presta cada vez más atención desde el punto de vista de la salud, no sólo pública sino también laboral.

No obstante, a día de hoy se considera que forman parte de este catálogo de riesgos psicosociales los siguientes, básicamente reconducibles a una doble tipología:

#### a) Estrés Laboral

- estrés ocupacional ordinario o “común”,

- estrés de profesión o síndrome de desgaste profesional (síndrome de burnout),
- tecno-estrés o estrés derivado de la influencia de las nuevas tecnologías de la información,
- estrés post-traumático cuando se liga a factores laborales.

### b) Violencia en el Trabajo

- *violencia física*
- *actos de violencia psíquica* —insultos, ofensas...—
- *procesos de acoso laboral*
  - acoso moral
  - acoso sexual
  - acoso discriminatorio
- *violencia de terceros* relacionada con la prestación de servicios —presión terrorista, violencia de padres de alumnos, agresiones de usuarios de Servicios de Salud...—.

En esta Guía no pretendemos adentrarnos en profundidad en la delimitación de lo que ha de entenderse por cada uno de ellos, así como en el análisis de factores causantes y consecuencias que deriva de su no preven-

ción. Esta labor ha correspondido a las referidas Guías específicas para cada uno de ellos que ha elaborado, al mismo tiempo, el Observatorio Permanente. En la Guía que aquí se presenta nos limitaremos a ofrecer una información global y de conjunto, por tanto no pormenorizada, de todos estos aspectos.

Por lo que concierne a lo que ha de entenderse por cada uno de estos riesgos cumple con recordar que:

### ► ESTRÉS LABORAL

El estrés laboral es un estado de desajuste causado por la falta de respuesta adecuada del trabajador a su entorno en un tiempo razonable, derivándose del mismo sufrimiento y deterioro de la salud del trabajador. El estrés, como proceso biológico, es inevitable. Pero lo que sí es evitable es su proyección negativa para la persona del trabajador, lo que tiene lugar cuando la presión o tensiones que sufre el trabajador resultan excesivas y se repiten en el tiempo o se prolonga en demasía. Por lo tanto, como en todo riesgo psicosocial, es necesario distinguir claramente entre los factores que lo provocan o desencadenan —estresores— y las consecuencias que derivan de la no atención o prevención de aquéllos —daños a la salud—.



ESTRESORES	CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS
<p><b>Del medio ambiente físico:</b> iluminación, ruido, temperatura, trabajo en ambientes contaminados...</p>	<p><b>Físicas:</b> trastornos gastrointestinales, cardiovasculares, respiratorios, endocrinos, musculares, dermatológicos, sexuales, etc...</p>
<p><b>De la tarea:</b> carga mental de trabajo, control sobre la tarea, ritmos de trabajo...</p>	<p><b>Psicológicas:</b> alteraciones del sistema nervioso, trastornos del sueño, depresión ansiedad, trastornos afectivos, de la personalidad, alimenticios, drogodependencias...</p>
<p><b>De la organización:</b> conflicto y ambigüedad de rol, jornada de trabajo, relaciones personales, estabilidad laboral...</p>	<p><b>Para la empresa:</b> deterioro del medio ambiente de trabajo, bajas, absentismo, incapacidades laborales, accidentes...</p>
<p><b>Características individuales</b></p>	

## ► SÍNDROME DEL QUEMADO (BURN-OUT)

No encontraremos tampoco para esta situación un modo único de definirlo. Pero sí hay amplio consenso en considerar este síndrome como una respuesta o resultado de la exposición del trabajador a un proceso de estrés laboral crónico. Aunque puede darse en cualquier profesión se acepta ampliamente su prevalencia en unas más que en otras, pues presenta mayor incidencia en las profesiones que tienen un continuo contacto con usuarios (profesionales de la educación, sanitarios, servicios sociales, administraciones públicas, hostelería...).

Este síndrome de quemarse por el trabajo —SQT— se caracteriza por un progresivo desgaste profesional del trabajador en el que se aprecian tres elementos:

- una **baja realización personal en el trabajo**, bien por la dificultad o imposibilidad de poner en práctica sus conocimientos bien por el brusco contraste de la realidad con sus ideas al respecto
- la **despersonalización** en el ejercicio de su actividad de prestación de servicios, cuando estos requieren un especial trato “personal” o “humano” —servicios a personas—
- fatiga o **agotamiento emocional**

## ► VIOLENCIA EN EL TRABAJO

Si difícil es definir el estrés laboral todavía más lo es definir la “violencia en el trabajo”, entendida como factor relacionado con el estrés, sea la violencia “externa” —procedente de terceras personas— sea la interna —procedente de los compañeros, directivos o ambiente laboral—. La OMS la describe, más que la define, del siguiente modo:

*“el uso deliberado de la fuerza física o el poder, ya sea en grado de amenaza o efectivo, contra uno mismo, otra persona o un grupo, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muertes, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones”.*

Por su parte, en el ámbito de la UE cabe entender por violencia en el lugar de trabajo todo

*incidente en el que el trabajador sufra insultos, amenazas o ataques físicos o psíquicos en circunstancias relacionadas con su trabajo, incluidos los viajes de ida y vuelta al trabajo, ejercidos sea por personas ajenas a la organización, incluidos los usuarios y clientes, sea por compañeros y/o directivos de la misma, susceptibles de poner en peligro la salud, la seguridad o el bienestar del trabajador.*

(Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo, hojas informativas —FACTS— 23 y 24)

Por lo tanto, como recuerda la NTP 489 del INSHT, la violencia en el lugar de trabajo comprende:

- agresiones físicas.
- conductas, físicas o verbales, amenazantes y/o intimidadoras.
- ataques o agresiones de carácter psíquico, ya sean puntuales —violencia psíquica— ya reiterados o sistemáticos —acoso—.

***El crecimiento de comportamientos violentos en el lugar de trabajo puede suponer un importante riesgo para la salud y seguridad de los trabajadores***

La violencia en el trabajo, pues, se contempla desde dos ámbitos:

- Interno: cuando se produce entre los trabajadores y empresarios.
- Externo: cuando las agresiones físicas, psíquicas o verbales se producen con personas relacionadas con la actividad de la organización pero no forman parte de ella.



Entre los factores más proclives a que se generen comportamientos violentos podemos citar:

- La falta de cultura organizativa preventiva al no identificar los casos de intimidación como problemas serios.
- Cambios bruscos en la organización de trabajo sin consultar a los trabajadores.
- Empleos precarios.
- Escasos o pobres relaciones entre directivos y trabajadores.
- Mínimo nivel de participación en la toma de decisiones.
- Las situaciones generadoras de estrés laboral.

No cabe duda de que hoy en día y en los países más desarrollados es la violencia psíquica la que adquiere una creciente importancia. La violencia psicológica es un conjunto de comportamientos a través de los cuales se produce una forma de agresión. Puede ser intencionada o no intencionada, es decir, el agresor puede tener conciencia de que está haciendo daño a su víctima o no tenerla.

### La amenaza es una forma de agresión psicológica

La violencia física es más visible porque suele producir un traumatismo, una lesión de forma inmediata. En cambio, la violencia psicológica, vaya o no acompañada de violencia física, suele actuar a lo largo del tiempo, aunque también cabe admitir episodios súbitos de violencia psíquica. Esta usual proyección en el tiempo determina su gravedad, al tiempo que una cierta invisibilidad. El daño psíquico y/o moral —a los derechos de la persona— se va acentuando y consolidando hasta tal punto que, cuanto más tiempo persista mayor será el daño, hasta hacerse a veces o irreversible o fatal —suicidio—.

En definitiva, del mismo modo que el *maltrato psíquico* —además del maltrato físico— está cada vez más presente en la vida social también lo está en la vida de nuestras organizaciones de trabajo, públicas y privadas, incluso en las de puro carácter social —ONG's—. Pero entre las formas más difundidas de maltrato psíquico está el denominado "*acoso moral en el trabajo*" —conocido como "mobbing"—.

A día de hoy no se dispone de un concepto legal de acoso moral en el trabajo, si bien se puede obtener tanto de la NTP 476/1998 del INSHT como de centenares de sentencias judiciales dictadas sobre este asunto. Donde

sí existe pleno acuerdo es en exigir que se trate de un *proceso continuo o reiterado*, al margen de cuál sea su frecuencia y el tiempo en que se prolongue. Si bien esta forma de violencia psíquica suele representar una estrategia para conseguir la “autoexclusión” del trabajador víctima, ya provocando que abandone el puesto de trabajo de forma “voluntaria” —en “silencio”—, ya que se aísla del grupo, también pueden encontrarse otras motivaciones —utilizar a la víctima de “chivo expiatorio”, degradar sus condiciones de trabajo, destruirla moralmente, intimidarla para que acepte determinadas exigencias...—.

Con carácter general el acoso moral en el trabajo es *toda conducta negativa entre compañeros de trabajo, o entre superiores y subordinados, como consecuencia de la cual la persona contra la que se ejerce, de forma reiterada, es ofendida, humillada e intimidada en su ambiente laboral por otra u otras*. Podemos distinguir varios tipos de acoso, atendiendo al derecho fundamental que es primariamente ofendido o lesionado:

- **Acoso discriminatorio:** Toda conducta no deseada, en el lugar de trabajo o en conexión con el trabajo, vinculada a cualquier circunstancia personal

—origen étnico o racial de una persona, orientación sexual, edad...— que tiene como propósito o como efecto vulnerar la dignidad de la persona y crearle un entorno intimidatorio, hostil, humillante o degradante.

- **Acoso sexual:** toda conducta de naturaleza sexual u otros comportamientos basados en el sexo que afectan a la dignidad de las mujeres y de los hombres en el trabajo, incluida la conducta de superiores y compañeros, creándole igualmente un ambiente intimidatorio, humillante u ofensivo.

- **Acoso Moral o Acoso Psíquico —mobbing—:** proceso por el que una persona varias crea un ambiente intimidatorio y/o humillante a otra, mediante la degradación progresiva de sus condiciones de trabajo, susceptible de lesionar o poner en peligro la integridad personal —física, psíquica y moral— del trabajador reconocida en el artículo 15 Constitución Española.

- **Acoso Institucional:** se aplica a situaciones grupales en las que un sujeto es sometido a persecución, agravio o presión psíquica por uno o varios miembros del grupo al que pertenece, con la complicidad o aquiescencia del resto del grupo por obtener un beneficio colectivo.



## 4. Las consecuencias de la no prevención de los factores de riesgo psicosocial

Como en todo riesgo profesional, cualquiera que sea su origen, el tercer elemento de la “cadena” o secuencia que requiere análisis o estudio es el de los efectos que derivan de la actualización de los “*riesgos psicosociales*” en “daños” a la “*salud psico-social*”. En los términos expresados por el artículo 4.3º de la LPRL se considerarán como “daños derivados del trabajo” las “*enfermedades, patologías o lesiones sufridas con motivo u ocasión del trabajo*”.

Las enfermedades, dolencias o alteraciones que se relacionan con estos factores de riesgo psicosocial son en buena medida comunes, tanto en el plano físico como en el plano psicológico, si bien la gravedad y extensión de los mismos dependerá de diferentes factores, como la intensidad de la situación, el tiempo de exposición y la propia “vulnerabilidad” de la persona afectada, atendiendo a su situación y características personales. Como es obvio, los estados de deterioro de la salud más graves y los que más secuelas dejan son aquellos que implican conductas agresoras o violentas. Recuérdese que el estrés no sólo es factor desencadenante de violencia —causa— sino que puede ser, a su vez, consecuencia —efecto— de ésta. De ahí, la estrecha interrelación también en el plano de las consecuencias dañosas a la salud del trabajador, aunque haya perfiles diferenciados.

Las enfermedades y/o dolencias, así como los trastornos de conducta, se identifican en dos planos. A saber:

En el **plano físico**: cefaleas, migrañas, dolores musculares, enfermedades cardiovasculares, fatiga crónica, estrés, trastornos digestivos, alteraciones del sueño, hipertensión, asma, urticarias...

En el **psicológico y emocional**: frustración, culpabilidad, irritabilidad, ansiedad, trastornos cognitivos, trastornos de conducta, falta de motivación, depresión, agresividad, neurosis, estrés post-traumático en caso de violencia, tendencias suicidas...

Ahora bien, la actualización en daños de los riesgos de origen psicosocial también influye negativamente en el funcionamiento de las organizaciones y no sólo del organismo humano, de su estatuto psico-biológico y social. Los trabajadores sometidos a una mayor incidencia de estos riesgos reducen mucho su rendimiento. Por tanto, los efectos negativos lo son también para la organización. Estos efectos se reflejará de diverso modo, generando elevados costes tanto directos como indirectos, a consecuencia de:

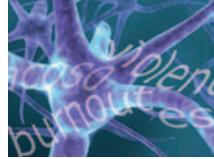
- el aumento del absentismo
- incremento de bajas “voluntarias”
- descenso de la motivación

- deterioro de las relaciones laborales que perjudica el clima favorable que exige la productividad
- amenaza, cada vez más real, de sanciones, tanto por indemnización civil como por sanciones administrativas
- la pérdida de imagen que supone las denuncias, y su difusión mediática, de conductas acosadoras.

En la actualidad, las Organizaciones Internacionales más prestigiosas y preocupadas por este problema de salud laboral, que ya es el principal, además de insistir en los enormes daños que puede generar para el trabajador la no prevención del estrés laboral, han emprendido una

intensa campaña para acreditar que, al mismo tiempo, daña la productividad de las empresas. En esta dirección, sea en el marco de la UE —AESST— como en el plano internacional —OIT— se sostiene con rigor, aunque con poco éxito, que

*las empresas que ayuden a sus empleados a hacer frente al estrés y a la violencia en el trabajo, reorganizando con cuidado el ambiente de trabajo, en función de las aptitudes y aspiraciones humanas, así como conductas cívicas y respetuosas con los derechos de las personas, tienen más posibilidades de lograr ventajas competitivas.*



### III INCIDENCIA DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES: LA V ENCUESTA DE LAS CONDICIONES DE TRABAJO Y LOS ESTUDIOS DEL OBSERVATORIO PERMANENTE

Y a se ha recordado que los riesgos profesionales de origen psicosocial no resultan tan evidentes como los “tradicionales” —de seguridad, riesgos higiénicos...—. Buena prueba de ello es que no suelen tener presencia efectiva en las estadísticas de siniestralidad laboral, como por lo general suele suceder con las enfermedades profesionales, mucho más con las enfermedades del trabajo.

Pero eso no quiere decir que no existan y que no esté constatada su incidencia tanto en la pérdida de salud de los trabajadores como en costes económicos y sociales. Aunque en este terreno de la “medición” concreta y fiable aún falta mucho por hacer ya disponemos de datos aceptables, a partir de los cuales ir poniendo cifras —números y porcentajes— a los efectos, en términos de daños a la salud y de costes, generados por la no prevención de los riesgos de origen psicosocial, conforme al catálogo que acaba de exponerse en el apartado anterior. Este reflejo estadístico ha venido ocupando la tarea de

las instituciones comunitarias, a través de las diversas *Encuestas de Condiciones de Trabajo* realizadas. La última que se ha presentado, en 2006, es la IV, realizada en 2005 por la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo, con sede en Dublín, y dedica una especial atención a los riesgos psicosociales.

También, si bien más recientemente, se orienta en esta senda el INSHT. A través de su *V Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo* ha expresado este interés por “medir” o cuantificar, aunque todavía de modo insuficiente, la incidencia de los principales factores de riesgo psicosocial. Por lo que refiere a esta última, ya en la Presentación del Documento se indica que uno de sus objetivos básicos ha sido el “*analizar las tendencias de cambio en el mundo del trabajo, señalando los problemas emergentes de forma que sirvan para la formulación de políticas de prevención más realistas y acordes con los nuevos desarrollos productivos y organizativos de las empresas españolas*”. De este modo, la V Encuesta parece orientarse en la

dirección ya marcada por la Estrategia Comunitaria de Seguridad y Salud en el Trabajo 2002-2006.

Más concretamente, las conclusiones alcanzadas en esta Encuesta respecto de los factores de riesgo psicosociales son:

- Comparando con los datos de encuestas anteriores, se produce un aumento en la dificultad de comunicación entre los trabajadores durante la jornada de trabajo.
- Se valoran positivamente las relaciones con los compañeros.
- Se observa un aumento de las exigencias de las tareas para las que se necesita formación universitaria.
- Casi la mitad de los trabajadores no puede nunca elegir o modificar el orden de las tareas, los métodos o ritmos de trabajo o la distribución o duración de las pausas.
- El ritmo de trabajo está condicionado principalmente por las demandas directas de personas y por el cumplimiento de plazos de tiempo.
- Aumenta el porcentaje de trabajadores que trabajan en horarios a turnos rotativos, con horario rígido de entrada y salida del trabajo.
- Casi la mitad de los trabajadores manifiesta que suele prolongar su jornada laboral, prolongación que en muchos casos no tiene ningún tipo de compensación, ni económica ni en tiempo libre. El principal motivo para prolongar la jornada es la sobrecarga de trabajo.
- Las conductas más frecuentes relacionados con la violencia son la discriminación sexual, discriminación

por edad, y la violencia física cometida por personas que no pertenecen al lugar de trabajo.

- Los trabajadores que manifiestan en mayor medida haber sido objeto de conductas de acoso psicológico son: mujeres, trabajadores del sector Servicios (fundamentalmente servicios sociales y Administración/Banca) y trabajadores de centros de trabajo con plantillas grandes.

En esta encuesta también se ha realizado una valoración de la percepción que el propio trabajador tiene de las condiciones de trabajo. Para ello, se tienen en cuenta 14 variables:

- |   |                                 |
|---|---------------------------------|
| - <i>Falta de autonomía</i>                   | - <i>Postura de trabajo</i>     |
| - <i>Ritmo impuesto</i>                       | - <i>Esfuerzo físico</i>        |
| - <i>Control ejercido por los mandos</i>      | - <i>Iluminación</i>            |
| - <i>Monotonía</i>                            | - <i>Ruido</i>                  |
| - <i>Horario</i>                              | - <i>Temperatura y humedad</i>  |
| - <i>Dificultad de comunicación con otros</i> | - <i>Contaminantes químicos</i> |
| - <i>Inestabilidad en el empleo</i>           | - <i>Riesgo de accidente</i>    |

Los aspectos más frecuentemente definidos como molestos por los trabajadores han sido la postura de trabajo y la temperatura/humedad. Le siguen en frecuencia las quejas debidas al ritmo de trabajo y a la monotonía, aspectos que también presentan un incremento respecto a la encuesta de 1999.



Por sectores de actividad la V Encuesta revela los siguientes datos:

- El 9% de los trabajadores de Administración/Banca perciben de forma negativa la falta de autonomía (en la muestra total la proporción de trabajadores que califican este aspecto como molesto es del 6%).
- El ritmo de trabajo impuesto es considerado molesto por el 15,4% de los trabajadores de Servicios Sociales, siendo esta rama la más destacada en este aspecto (en la muestra total es del 9,6%).
- Los sectores de Química, Metal y Otros Servicios califican negativamente el horario.
- La monotonía es calificada negativamente sobre todo en Química, Metal y Administración/Banca.
- Las quejas más frecuentes relativas al esfuerzo físico se dan en entre los trabajadores de Química y Servicios Sociales.
- Metal, Administración/Banca y Servicios Sociales califican negativamente la postura de trabajo.
- La iluminación es fuente de quejas sobre todo entre los trabajadores de Administración/Banca y Servicios Sociales.
- El ruido y los contaminantes químicos son aspectos evaluados más negativamente entre los trabajadores de Química y Metal.
- Los aspectos de temperatura/humedad fueron evaluados negativamente sobre todo entre los trabajadores de Química, Metal y Construcción.

- El sector de la Construcción evalúa de forma negativa los riesgos de accidente y la inestabilidad en el empleo.

La V Encuesta establece un cuadro comparativo con la Encuesta de 1999 mostrando la diferencia de frecuencias, por ramas de actividad, de aquellos trabajadores que califican como "molestas" las diferentes condiciones de trabajo. Aunque las variaciones globales no han sido muy relevantes, sí se detectan ciertos cambios al analizar cada una de las ramas de actividad por separado.

En Química, ha aumentado la proporción de trabajadores que perciben como "molestos" aspectos relativos al ritmo, horario, monotonía, esfuerzo físico, postura, ruido y temperatura/humedad. Los incrementos más relevantes se han detectado en los aspectos de horario (incremento porcentual de 4,6 puntos) y esfuerzo físico (incremento de 4,5 puntos).

En Metal se detectan ciertos cambios positivos, pues se ha reducido el porcentaje de trabajadores que califican de "molestos" aspectos clásicamente ligados al sector como el ruido, la temperatura/humedad y el riesgo de accidente.

En Otras Industrias Manufactureras destaca de forma positiva la reducción del porcentaje de trabajadores "molestos" por la inestabilidad en el empleo. Por el contrario, aumenta la proporción de quejas relativas a la monotonía.

En Otras Industrias disminuye de forma destacada (6,3 puntos) el porcentaje de trabajadores "molestos" por

el riesgo de accidente. También se detectan mejoras en los aspectos de iluminación y ruido.

En Construcción hay que destacar dos aspectos negativos y otro de mejora. Aumenta el porcentaje de molestias referentes al riesgo de accidente (incremento de 3,7 puntos) y a la monotonía. Por el contrario, mejora la evaluación de la temperatura/humedad.

Administración/Banca ha sufrido un incremento en el porcentaje de trabajadores que perciben como "molesta" la falta de autonomía. En esta rama mejoran sensiblemente dos aspectos: la iluminación y la inestabilidad de empleo.

En Comercio/Hostelería se detecta un incremento llamativo en el porcentaje de trabajadores "molestos" por el ritmo impuesto (incremento de 4 puntos). También destaca, aunque en menor magnitud, el incremento en las quejas referidas a la temperatura/humedad y a la inestabilidad de empleo.

Servicios Sociales es la rama que más ha empeorado sus calificaciones. Destacan los incrementos de trabajadores "molestos" por el ritmo impuesto y por la postura de trabajo (con aumentos de 4,5 y 4,7 puntos, respectivamente). Otros aspectos que han sufrido empeoramiento han sido el ruido, el riesgo de accidente y la inestabilidad de empleo.

Finalmente, en Otros Servicios se ha visto incrementada en 5,4 puntos la proporción de trabajadores que califican como "molesto" la inestabilidad en el empleo. En esta rama, también se detecta cierto empeoramiento

respecto al esfuerzo físico y a la postura de trabajo.

Con respecto a la investigación llevada a cabo por el Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales, una primera conclusión relevante es que el impacto de los riesgos psicosociales es análogo en todos los sectores objeto de estudio. De lo que se deduce que no es tanto el tipo de actividad económica como el modo de organización del trabajo, las condiciones de empleo y el "estilo de gestión" los factores que más inciden en los riesgos psicosociales.

Un 30% de los trabajadores encuestados presentan una **alta carga mental**, debido a un ritmo de trabajo alto, con importantes niveles de presión sobre el tiempo de trabajo. En la V Encuesta un 9,6% de la muestra total y un 15,4% del sector Servicios Sociales reflejan quejas en este aspecto.

En el 16% de los casos se percibe una carencia de autonomía, esto es, un escaso margen para participar en la planificación del trabajo y en la toma de decisiones. En la V Encuesta la proporción es de un 6% de la muestra total y de un 9% del sector Administración/Banca.

Un 37% de los trabajadores encuestados plantea quejas en cuanto a la definición de rol y a la organización del trabajo.

La inestabilidad y la precariedad en el empleo y el futuro profesional (31%) se percibe como una continua "amenaza", que provoca una mayor presión emocional sobre los trabajadores. En este aspecto la V Encuesta expresa un incremento porcentual con respecto a la encuesta anterior.



Por lo que concierne a las formas de violencia psicológica más extremas, como son el acoso moral en el trabajo —Mobbing— también hemos podido alcanzar algunos resultados de relieve. En efecto, el porcentaje “evaluado” o “estimado” de situaciones de acoso (4%), se vincula a procesos que se encontrarían en su última fase, lo que evidencia situaciones severas de degradación de las condiciones de trabajo para determinados trabajadores.

Este dato podría contrastar con el evidenciado por la OIT, que nos sitúa en torno al 7,5%, y frente a la media europea que estaría en torno al 14%.

Ahora bien, esta conclusión sería precipitada, en la medida en que del análisis se ha evidenciado que existe un porcentaje de trabajadores (18%) que, por sus manifestaciones, podríamos concluir que se encuentran en fases embrionarias o intermedias, por tanto, **si no se toman medidas pueden derivar en acosos severos o agudos.**

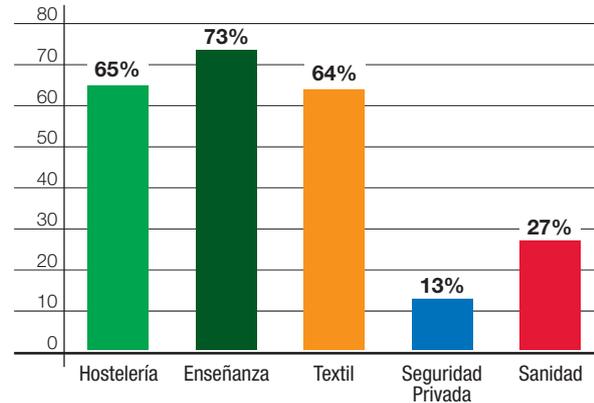
Por tanto, podemos ver, como en todo los sectores estudiados se ha encontrado una presencia especialmente significativa de dos riesgos fundamentales: Estrés y Acoso pero también aparece síntomas de *Burnout*, como un estrés continuo y consecuencia de una mala organización del trabajo y de un deficiente estilo de mando.

### Con respecto al estrés y por sectores tenemos:

Del total de trabajadores de cada sector que respondieron a nuestro cuestionario, tenemos que destacar que el 73% de los trabajadores del sector de Enseñanza tienen

un alto nivel de estrés. Lo mismo ocurre con los trabajadores de los sectores de hostelería y textil, con un 65% y un 64%, respectivamente. Los sectores de sanidad (27%) y seguridad privada (13%), marcan un porcentaje menor de estrés alto. Hay que tener en cuenta que solo se han utilizado los valores de estrés alto. Los valores medios de estrés no están incluidos en este gráfico, pero unos niveles medios de estrés nos lanzan una señal de alarma respecto al riesgo, y si no se corrigen las condiciones que lo generan llegarán a ser casos de nivel alto de estrés.

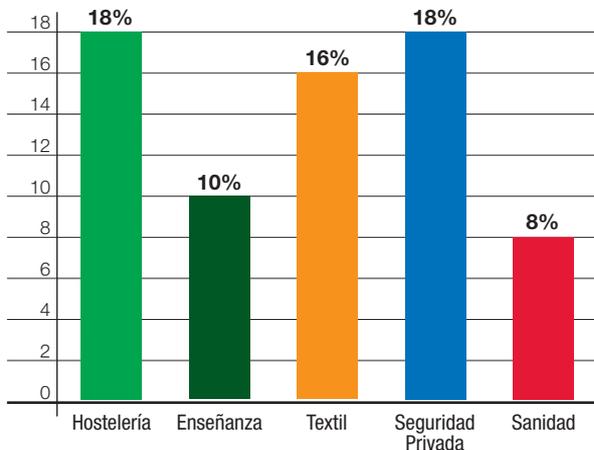
ESTRÉS ALTO POR SECTORES



### Con respecto al acoso y por sectores nos encontramos:

Del total de trabajadores que componen la muestra para cada sector nos encontramos con que los sectores de hostelería (18%), seguridad privada (18%) y textil (16%) marcan los niveles más altos de acoso. En los sectores de enseñanza (10%) y sanidad (8%) se marcan niveles menores pero constatamos que están por encima de la media establecida por la OIT.

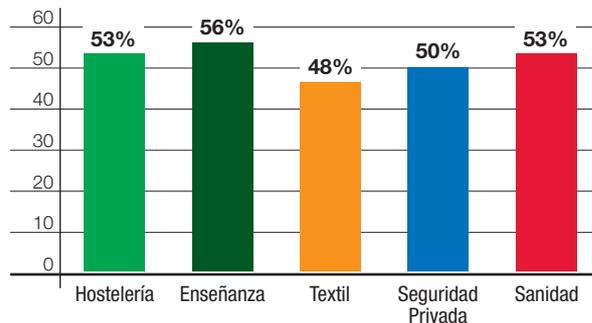
ACOSO ALTO POR SECTORES



### Con respecto al Burnout o Síndrome del Quemado:

Del total de trabajadores que componen la muestra para cada sector nos encontramos con que los resultados expresan unos porcentajes muy elevados con alto nivel de burnout, pensamos que debido a las características de los sectores estudiados, que expresan un sentimiento físico y psíquico de sentirse quemado.

BURNOUT ALTO POR SECTORES





## IV MARCO REGULADOR: ¿ES EXIGIBLE PREVENIR LOS RIESGOS PSICOSOCIALES Y REPARAR SUS DAÑOS?

EN los apartados anteriores ha debido quedar claro que los factores de riesgo psicosocial son una importante fuente potencial de riesgos para la salud de los trabajadores. Por lo tanto, la falta de un tratamiento adecuado lleva a que tales amenazas para la salud se tornen a menudo en daños graves para estos, concretándose en accidentes y enfermedades. Por eso, de las consideraciones hasta aquí efectuadas, se desprende con claridad que los riesgos de origen psicosocial deben tener, en principio, la misma tutela jurídica que el resto de los riesgos profesionales. Esta tutela se ordena bajo tres vías principalmente:

- 1) **La acción preventiva**
- 2) **La acción reparadora**
- 3) **La acción sancionadora**

Como es sabido, el primer y principal modo de protección frente a los riesgos psicosociales es, o al menos debería ser, la **acción preventiva**. Consecuentemente, el marco de referencia para tratar todos estos riesgos ha de ser la LPRL. En ella se establece el deber empresarial de llevar a la práctica una protección eficaz de la seguridad y salud en el trabajo, adoptando las medidas necesarias para prevenir cualquier daño a la salud derivado del trabajo.

Es cierto que en la LPRL no encontraremos ninguna referencia expresa al concepto de “riesgo psicosocial”. Como tampoco contamos con ninguna norma reglamentaria específica que concrete de forma fiable el procedimiento de evaluación y planificación de estos riesgos. Pero eso no significa en modo alguno que esta tipología de riesgos no se contemple por la LPRL. Al contrario, de los artículos 4 y 15 LPRL se desprende con toda certeza

que sí están incluidos. Buena prueba de ello es que el Anexo VI del Reglamento de Servicios de Prevención (RD 39/1997) prevé, de modo expreso, como rama preventiva la llamada “*psicosociología aplicada*” a la PRL. En este sentido, tanto el Estatuto de los Trabajadores —ET—, en su artículo 36.5, como la LPRL, en su artículo 15, recogen expresamente el deber del empresario de adaptar el trabajo a la persona. Además, un gran número de factores de riesgo psicosocial son objeto de regulación detenida y específica, tanto a efectos laborales como preventivos —tiempo de trabajo, promoción profesional, trabajo a turnos...—.

Esta conclusión, a veces puesta erróneamente en duda, sobre todo respecto de ciertos riesgos —acoso moral laboral, la violencia de terceros—, está completamente avalada por los siguientes datos:

- una abundante y constante *jurisprudencia* que ha reconocido como enfermedad del trabajo, con el consiguiente tratamiento de “accidente laboral” —artículo 115. 2.e LGSS—, las secuelas producidas tanto por el estrés laboral como por el acoso, así como por la violencia de terceros ejercida sobre empleados.
- El reconocimiento por la ITSS del carácter evaluable de todos estos riesgos en el marco de la LPRL, hasta el punto de aprobar un *Protocolo específico* o propio para verificar o comprobar que las Evaluaciones

de Riesgos incorporan también los factores psicosociales.

- por la formalización del *Acuerdo Europeo sobre Estrés Laboral* (2004), recogido en el ANC 2005, que reconoce expresamente la obligación del empresario de prevenir, en el marco de la Directiva Marco 89/391/CEE, el estrés laboral (puede verse el Anexo 2). Un Acuerdo que trata igualmente de alcanzarse en relación a la violencia en el trabajo. Aunque este acuerdo no es vinculante para el empleador, sí debe servir de pauta o Guía para valorar el cumplimiento empresarial del deber legal de protección de la salud del trabajador, incluyendo los factores de riesgo psicosocial —STSJ, Madrid, 5 de octubre de 2005—.

En consecuencia, resulta sustancialmente aplicable a los riesgos psicosociales todo el conjunto de obligaciones —ciclo preventivo— que establece la normativa en materia de prevención de riesgos laborales: Plan de PRL —Evaluación— Planificación Preventiva. Ahora bien, decimos “sustancial” y “no plenamente” aplicables porque es necesario tener en cuenta ciertas adaptaciones o determinados ajustes, por cuanto la singular naturaleza de los riesgos psicosociales impide una aplicación mecánica de la normativa general, como a veces se hace, inadecuadamente, en las escasísimas “Evaluaciones” de Riesgos que incorporan los riesgos psicosociales. En todo



caso, sí que es necesario, además de conveniente, la participación de los empleados, tanto en el diseño de las políticas de protección eficaz antiestrés y/o antiviolencia laborales.

Pese a ser prioritaria, la acción preventiva no es el único modo de tratar en el plano jurídico estos riesgos. También es necesaria una acción reparadora.

En efecto, si el daño a la salud ya se ha producido entonces ha de acudir a las normas jurídicas cuya finalidad es la reparación, o cuando menos la compensación, de ese daño a quien lo sufre. En el Derecho español son:

– las *normas de Seguridad Social* relativas a la tutela frente a los accidentes y enfermedades del trabajo, cualidad que, como se ha dicho, la jurisprudencia reconoce a las secuelas causadas por los riesgos psicosociales,

– y, complementariamente, las llamadas normas de *responsabilidad indemnizatoria* del empleador —civil (artículos 1902 y sgs. del Código Civil) y/o laboral (artículo 50 ET)—, a través de las cuales el trabajador puede exigir al empleador la cuantía de una indemnización por daños a su salud psíquica.

De este modo, aunque no lo prevé así expresamente el Acuerdo Comunitario, en todos los casos —para el estrés y para la violencia en el trabajo— es necesario adop-

tar las denominadas medidas de “prevención terciaria”. Se trata de medidas reparadoras del daño, reduciendo su impacto en los trabajadores ya afectados.

Finalmente, también es posible, y en la práctica se confirma, que en las dos facetas, preventiva y reparadora, intervenga una tercera forma de protección: la acción sancionadora. En este caso también es posible abrir dos caminos de tutela, si bien en este caso no resultan compatibles por lo que habrá de elegirse:

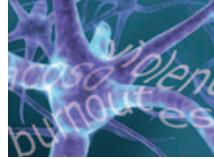
– la vía de la sanción administrativa —a propuesta de la ITSS y aplicada por la autoridad laboral (LISOS)—,

– la vía de la sanción penal —a propuesta de la Fiscalía y aplicada por los jueces penales [artículos 316 (creación de peligro grave e inminente a la salud), 147 (lesiones), 173 (vejaciones)...]—.

Conviene advertir, respecto de esta tercera acción tutelar, que es perfectamente viable para todos los riesgos —ligados al estrés y ligados a la violencia en el trabajo— la tutela administrativa. Ahora bien, la tutela penal ha sido practicada hasta el momento, y no parece que pueda cambiar a medio plazo, sólo respecto del acoso moral en el trabajo.

En resumen, teniendo en cuenta las observaciones hasta aquí hechas, debe quedar clara la siguiente secuencia:

- Primero que, cuando se presenten signos o indicios de una situación de estrés y/o de violencia en el trabajo, es necesario llevar a cabo una evaluación de riesgos psicosociales sobre cada departamento, servicio o centro de trabajo (evaluar sólo un puesto de trabajo tiene poco sentido pues se trata de una situación organizativa y relacional).
- Segunda que, de esta evaluación debe derivarse la adopción de medidas, colectivas e individuales, introducidas en forma de acciones específicas para los respectivos factores o de políticas antiestrés o antiviolencia psicológica.
- Tercero que, de no llevarse a cabo tales acciones, el empresario estará incurriendo en un incumplimiento grave de la normativa de PRL, con las consecuencias sancionadoras e indemnizatorias que de ello deriva.
- Cuarto que, para una eficaz implementación de una política preventiva frente a los riesgos psicosociales es particularmente necesario, además de la formación de dirección y trabajadores, la participación de los representantes de los trabajadores, adoptando códigos y protocolos de forma negociada.



## V ACTUACIONES FRENTE A LOS RIESGOS PSICOSOCIALES

### 1. Instrumentos técnicos para la medición: evaluación de los factores de riesgo psicosocial

EN el apartado anterior hemos comprobado que existe obligación legal, a cargo del empresario, de prevenir los riesgos psicosociales con origen en la organización del trabajo y en el ambiente laboral. Ahora se trata de mostrar, a grandes rasgos, en qué consiste esa acción preventiva. Si se aplicara con facilidad la LPRL respecto de los riesgos objeto de esta Guía no haría falta dar pautas al respecto. Sabido es que, conforme al artículo 16 LPRL, esta acción supone, dentro de la elaboración de un “Plan” Integral de PRL:

– **evaluar** los riesgos y, una vez identificados los mismos y no pudiéndose eliminar —que es lo que sucede respecto de los de origen psicosocial—,

– **planificar** las medidas a adoptar para evitar que causen un daño a la salud del trabajador.

Pero en la práctica sabemos que esto no sucede. Son pocas las empresas que, hasta la fecha, aplican la acción preventiva a estos riesgos, aunque van en aumento —en torno al 20%—. Por eso, hemos de insistir aquí en dos exigencias:

- el **carácter legal** de esta obligación. Así lo recuerda la Guía que acompaña al Protocolo de actuación de la ITSS en esta materia, conforme a la cual “*la evaluación psicosocial (...) debería exigirse (...) A TODAS LAS EMPRESAS cualquiera que sea su actividad, ya que uno de los principios preventivos recogidos en el artículo 15.1 d) y g) de la LPRL lo justifica y fundamenta (...)*”

- conviene a partir de ahora enfatizar no su carácter legal, ya innegable, sino ***cómo puede hacerse técnicamente esa acción preventiva, exigiendo siempre que se trate de una acción útil prácticamente***, esto es, eficaz para evitar o reducir los efectos de los factores de riesgo psicosocial presentes en una empresa, y no puramente de formalismo o cumplimentado de papeles —“encuestas” aquí—, tan al uso en materia preventiva en general.

Para la ITSS esta exigencia legal es aplicable a todas las empresas pero no a todas se les puede exigir del mismo modo. Así, en ella se dice que “dicha exigencia deberá atemperarse en función del tipo de empresa frente a la que nos hallemos”. De ahí que se establezcan los indicadores a considerar —laborales y médicos—, por el inspector de trabajo, para la “selección de los distintos niveles de exigencia”. La Guía de la ITSS fija dos niveles a estos efectos:

- Un nivel básico o de identificación de peligros potenciales.
- Un nivel avanzado o de identificación de peligros reales.

Siguiendo el planteamiento del Acuerdo Comunitario sobre estrés laboral, el primer paso que hay que dar es *“la identificación de los problemas de riesgo psicosocial relacionados con el trabajo”*, esto es, los que están presen-

tes en la organización y entorno o ambiente de trabajo. A este respecto, conviene aclarar que la palabra “problemas” ha de entenderse equivalente a “factores de riesgo” mientras que el término “identificar” ha de considerarse análogo a la “acción de evaluar”. Por tanto, identificar un problema de riesgo implica llevar a cabo una evaluación de la presencia real, no sólo potencial, en el lugar de trabajo de los riesgos psicosociales.

Por lo tanto, en el marco del referido Plan de PRL previsto en el artículo 16 LPRL, lo primero que habrá que hacer es la conocida “Evaluación de riesgos”. Como toda evaluación también la de riesgos psicosociales ha de ser un proceso que se compone de una serie de etapas sucesivas<sup>1</sup>:

- Determinar la necesidad de evaluar.
- Aproximarse al estudio, contactando con la dirección, servicios de prevención, recursos humanos, mandos directos, y trabajadores, teniendo en cuenta otros estudios realizados con anterioridad.
- Determinar los riesgos a analizar.
- Diseñar el estudio, identificando a los trabajadores expuestos a los riesgos y eligiendo la metodología y las técnicas de investigación que se vayan a aplicar.
- Formular las hipótesis de trabajo.
- Planificar y realizar el trabajo de campo.

<sup>1</sup> NTP 450: Factores psicosociales: Fases para su evaluación. INSHT.



- Analizar los resultados.
- Elaborar un informe de resultados.
- Elaborar un programa de intervención y aplicación de medidas
- Establecer un seguimiento y control del programa.

La *evaluación de riesgos psicosociales* será más compleja porque es difícil establecer una relación causa-efecto entre el factor de riesgo y el daño, dada la referida multicausalidad. Habrá de atenderse tanto a los factores objetivos —organización, ambiente y contenido de las tareas— cuanto subjetivos —características personales—, tal y como se vio. También es conveniente tener en cuenta indicadores objetivos asociados a las situaciones de riesgo, como los reconocimientos médicos, informes de accidentes o incidentes, etc. Las informaciones sobre absentismo, permisos acumulados, retrasos, rotación de personal, índices de productividad, etc., son también valiosas.

Este proceso de identificación o evaluación de los problemas relacionados con los riesgos psicosociales requiere de *una fase de encuesta o investigación de los factores de riesgo* por parte de los expertos en la rama de la “psicosociología aplicada” a la PRL. Después será necesaria una fase de análisis y valoración de los resultados obtenidos, antes de presentarlos al empleador para que se adopten, en su caso, las medidas de prevención adecuadas. Estas técnicas de investigación son las he-

rramientas que utilizamos para la recogida de la información necesaria en una evaluación de riesgos psicosociales y pueden ser de dos tipos:

- formas objetivas de identificación o evaluación de riesgos, que se basan en la percepción de los hechos realizada directamente por el técnico o profesional
- formas subjetivas, son las asentadas en la recogida de la información que suministran los trabajadores afectados. A su vez pueden agruparse estos en dos grupos:
  - métodos cuantitativos — fijan porcentajes —
  - métodos cualitativos.

TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN	
<b>ENCUESTA O CUESTIONARIO</b>	Técnica cuantitativa para la recogida de información en forma de listado de preguntas.
<b>GRUPO DE DISCUSIÓN/ ENTREVISTAS EN PROFUNDIDAD</b>	Técnica cualitativa. Permite recopilar mucha información subjetiva. También son útiles para preparar una buena encuesta.
<b>OBSERVACIÓN</b>	Técnica útil para la descripción de tareas o procesos.

También una mirada al Acuerdo Comunitario de estrés laboral nos permite obtener información sobre algunos aspectos relevantes de este proceso de evaluación de riesgos psicosociales en general. Nos referimos a la mención que hace a:

- los indicadores objetivos que se entienden como signos o indicios de la presencia de problemas relacionados con algún estado de riesgo psicosocial —absentismo, grado de rotación del personal, frecuencia de conflictos o quejas...—
- grupos de factores que han de tenerse en cuenta, en todo caso, para la metodología de evaluación.

Ni el Acuerdo Comunitario define una metodología concreta ni existe una sola a seguir. Al contrario, existen múltiples métodos de evaluación de factores psicosociales. En esta Guía expondremos los más utilizados para que se pueda elegir el que mejor se adapte a cada situación o empresa. La elección concreta debería ser objeto de negociación, y no sólo consulta, con los representantes de los trabajadores.

Así, cabe destacar:

► **Método de evaluación de factores psicosociales del INSHT: (FPSICO).** Está basado en la aplicación de

unos cuestionarios, cuyo objetivo es identificar los factores psicosociales sobre los que actuar para mejorar las condiciones de trabajo de un colectivo de trabajadores. Se obtienen evaluaciones grupales de trabajadores en situaciones homogéneas. Dispone de aplicación informática.

► **Factores psicosociales. Identificación de situaciones de riesgo del Instituto Navarro de Salud Laboral.** Obtiene una valoración grupal de trabajadores en condiciones de trabajo homogéneas. Dispone de aplicación informática.

► **Listas de control de la Fundación Europea para la mejora de las condiciones de vida y trabajo.** Listas de elección múltiple con las que se pueden detectar riesgos psicosociales. Constituyen una ayuda útil para formarse una idea de la situación propia y de los demás trabajadores.

► **Manual para la prevención de riesgos ergonómicos y psicosociales en pymes.** Elaborado por el INSHT y el IBV (Instituto Biomecánico de Valencia). Proporciona a las personas designadas para las actividades preventivas de la empresa unos procedimientos para la identificación y evaluación de este tipo de riesgos.

► **Método ISTAS 21:** Este método está basado en el cuestionario psicosocial de Copenhague (COPSOQ);



evalúa 21 aspectos diferentes. Los resultados de la evaluación permiten saber en qué aspectos concretos hay que intervenir y donde es urgente la evaluación. Señala donde están los problemas y qué magnitud tienen. Ofrece tres niveles de aplicación: versión corta, media y larga.

► **Batería FACTORES PSICOSOCIALES DE SALUD LABORAL.** Diagnostica las organizaciones para prevenir patologías de carácter psicosocial. Psicología de la Seguridad, Universidad de Valencia. (No acceso público).

► **PREVENLAB,** Universidad de Valencia. Método para identificar y diagnosticar riesgos psicosociales, analizando en función de las distintas unidades y estructuras de la empresa.

► **Questionario RED-WONT.** Departamento de Psicología Evolutiva, Educativa, Social y Metodología de la Universidad Jaume I. No sólo evalúa lo negativo, sino también lo positivo, para dar a conocer a las organizaciones lo que ya funciona correctamente. (Acceso público restringido).

► Método de evaluación de riesgos psicosociales de **INERMAP** (Instituto de Ergonomía de MAPFRE): PSICO-

MAP, EDUMAP, SANIMAP, OFIMAP Y TELEMAT. (No acceso público).

Existen otros métodos enfocados al análisis de las condiciones de trabajo, que hacen una evaluación del puesto de trabajo en su conjunto como son el método LEST, desarrollado por el Laboratorio de Economía y Sociología de Aix-en-Provence, y el método de los perfiles de puestos, elaborado por la Régie Nationale d'Usines Renault (RNUR).

Otros métodos evalúan riesgos concretos —para mayor información puede utilizarse las Guías elaboradas específicamente para ellos por el Observatorio Permanente—:

- Evaluación de la satisfacción laboral: método establecido en la NTP 213.
- Evaluación del acoso psicológico laboral: Test de Salud Total, Inventario de Acoso Psicológico Leyman, Questionario Individual sobre Psicoterror, Ninguneo, Estigmatización y Rechazo en las Organizaciones Sociales (CISNEROS).
- Evaluación del Burnout: Questionario de Maslach (MBI).

## 2. Las medidas de intervención: planificación preventiva

Junto a la Evaluación de riesgos laborales, el otro gran instrumento para la gestión y aplicación del Plan de Prevención de Riesgos, en nuestro caso de Riesgos Psicosociales, es la “planificación de la actividad preventiva” (artículo 16.2 LPRL). El presupuesto de esta intervención es que “los resultados de la evaluación” ponga de manifiesto “situaciones de riesgo”. Su objetivo que el empresario realice *“aquellas actividades preventivas necesarias para eliminar o reducir y controlar tales riesgos”*.

Como puede comprobarse con facilidad —el texto está en un Anexo de esta Guía—, esta previsión legal coincide casi literalmente con lo previsto en el Acuerdo Comunitario sobre Estrés. En este Acuerdo se dice que *“si se identifica un problema de estrés (hay que entender que cualquier riesgo psicosocial) ligado al trabajo, se deben tomar medidas para prevenirlo, eliminarlo o reducirlo”*. Pero ¿cuáles son estas medidas? También el Acuerdo da algunas pautas al respecto.

A tal fin, cabe entender que los problemas relativos a estados de riesgo psicosocial ligados al trabajo deben ser abordados, siempre en el marco del Plan y de la Evaluación general de riesgos profesionales,

- Bien mediante la definición de **una política de gestión** del estrés y/o de la violencia en el trabajo

- Bien mediante **medidas específicas** que apunten a los factores de riesgo psicosocial identificados

Las dos vías planteadas —políticas generales antiestrés o antiviolencia; adopción de medidas específicas para cada factor— son complementarias. Aunque la primera, la relativa a políticas generales, tiene escasa presencia todavía en nuestro país, hoy gozan de preferencia en los Organismos Internacionales —OIT, UE, OMS...— Y también en las grandes empresas. En el próximo apartado se indicarán algunos ejemplos de buenas prácticas en este sentido para nuestro país. En todo caso, la negociación colectiva se está revelando un buen instrumento para implantar este sistema de gestión de riesgos psicosociales —también se aplica a la violencia—.

Por lo que refiere a la adopción de medidas específicas, éstas se orientan en general en una doble dirección. La primera línea de intervención pretende modificar los desajustes y aspectos negativos derivados de la organización del trabajo y del contenido de las tareas. La segunda consiste en formar e informar al trabajador sobre su situación. Aunque las resistencias de los empleadores a ver afectada “su” organización por este tipo de medidas ha llevado a primar la dimensión subjetiva e individual de acción preventiva —más bien secundaria o terciaria— queda claro que sólo será eficaz una intervención preven-



tiva que “ataque” las causas, aceptando corregir en lo necesario las pautas negativas de la organización del trabajo. En consecuencia, *una acción eficaz ha de comprender tanto las medidas colectivas —intervención primaria sobre la organización— como individuales —intervención secundaria sobre los sujetos de la relación social de trabajo—* (vease NTP 438, respecto del estrés).

Como recuerda el Acuerdo Comunitario sobre Estrés estas medidas pueden incluir:

- actuaciones de gestión y comunicación: aclarar los objetivos de la empresa y el papel de cada trabajador;

asegurar una buena adecuación entre el nivel de responsabilidad y de control sobre el trabajo, mejorar organización, procesos, condiciones y entorno de trabajo,

- formar a la dirección y a los trabajadores con el fin de llamar la atención acerca de los riesgos psicosociales y su comprensión, sus posibles causas y la manera de hacerles frente y/o de adaptarse al cambio,
- la información y la consulta y/o participación de los trabajadores y/o sus representantes.

## MEDIDAS PREVENTIVAS GENERALES

### SOBRE LA ORGANIZACIÓN

- Cambiar los sistemas de liderazgo y dirección por otros en los que se primen las habilidades para manejar los conflictos de forma adecuada.
- Fomentar cambios en la cultura de empresa que favorezcan la correcta resolución de conflictos.
- Buen diseño del trabajo.
- Control del trabajador sobre su propio trabajo con capacidad de decisión y autonomía.
- Evitar conflictos y ambigüedad de rol.
- Fomentar la estabilidad en el empleo.
- Fomentar la integración y el apoyo del grupo.
- Cuidar el clima laboral.
- Mejora de los sistemas de comunicación.

### SOBRE EL MEDIO AMBIENTE FÍSICO DE TRABAJO

- Buen diseño del puesto de trabajo.
- Correcta iluminación y nivel adecuado de ruido.
- Correctas condiciones de temperatura y humedad.
- Correcto espacio de trabajo.

### SOBRE EL INDIVIDUO

- Campañas de estilos saludables de vida.
- Técnicas de relajación.
- Técnicas de asertividad.

Aunque buena parte de estas medidas podían aplicarse también para la prevención de la violencia psicológica en el trabajo, la mayor parte de los estudios especializados y de las recomendaciones de los organismos internacionales —*Repertorio de Recomendaciones de la OIT sobre violencia en el sector de servicios, 2003*— coinciden en recoger el siguiente catálogo de medidas para llevar a cabo programas de intervención para la gestión preventiva y la erradicación de este riesgo psicosocial:

- fijar como principio general de la empresa el compromiso de “tolerancia cero”, generando una cultura de empresa asentada en ese valor de respeto y reconocimiento del otro,
- definir una política de actuación centrada en la formación específica de la dirección y de los trabajadores para identificar y evitar cualquier mal trato, capacitándolos para solucionar estos problemas,
- fijar procedimientos formales tanto de toma de información respecto de la calidad de vida en el trabajo, como de seguimiento e intervención para las situaciones conflictivas.

En este marco preventivo, en su triple dimensión primaria, secundaria y terciaria, conviene tener en cuenta que algunos riesgos de origen psicosocial requieren tratamientos específicos o, en parte, diferenciados. En este sentido, si no existe un tratamiento de este tipo para el Síndrome de Quemado, participando en buena medida de los tratamientos para el estrés laboral —recuérdese que es la respuesta aguda o severa a un estrés laboral crónico, con prevalencia en ciertas profesiones—, sí hay actuaciones específicas para la violencia en el trabajo en general y para el acoso en particular.

**No existe ningún tratamiento específico para el Burnout ni tampoco una estrategia simple de prevención. Sí existe, en cambio, para la violencia en el trabajo en general y para el acoso en particular**



## VI CATÁLOGO DE RECOMENDACIONES PRÁCTICAS

### 1. Los sujetos de la prevención ¿Qué puede hacer el Delegado de Prevención?

COMO no podía ser de otra manera tanto la LPRL como el Acuerdo Comunitario atribuye la responsabilidad de la acción preventiva, también en materia de riesgos psicosociales, al empleador. Ahora bien, insiste el Acuerdo, reforzando lo previsto en la LPRL, en que estas medidas preventivas sean aplicadas —nosotros entendemos que también definidas o fijadas mediante negociación colectiva, formal o informal— “*con la participación y colaboración de los trabajadores y/o de sus representantes*”. La gestión de estos riesgos exige, pues, un plus de implicación de los trabajadores y sus representantes en la elaboración y aplicación de políticas y medidas adecuadas, en cada caso, para controlar estos riesgos, reduciendo al máximo sus efectos en la salud de los trabajadores y, por tanto, mejorando el funcionamiento productivo de la empresa.

No cabe duda que son de plena aplicación, pues, las competencias que el artículo 36 LPRL establece para los

Delegado de Prevención. En la colaboración con el empresario en materia preventiva y en el fomento de la cooperación de los trabajadores a tal fin, piezas clave en este caso para la eficacia de la acción preventiva, los Delegados ocupan un lugar estratégico. Pero conviene tener en cuenta, igualmente, que en este ámbito su papel es especialmente significativo.

En este sentido, recuérdese que como uno de los factores de riesgo psicosocial más relevantes aparece siempre el clima laboral existente y el marco de relaciones interpersonales. Por tanto, en el ámbito de la acción preventiva de los riesgos de origen psicosocial cobra mayor vigor el papel del Delegado como sujeto de comunicación para los trabajadores y para el empleador, como puente o “canal” para transmitir problemas e inquietudes de tipo preventivo, así como *para proponer medidas preventivas* [artículo 36.2 f), LPRL]. Le negativa del empleador a adoptarlas no sólo exige de éste un informe motivado explicando las razones por las que se niega a ha-

cerlo, sino que puede ser un elemento importante para evidenciar un signo objetivo de inadecuada organización,

frente a diferentes problemas, incluidos los de riesgos psicosociales.

## 2. Algunos ejemplos de buenas prácticas en prevención de riesgos psicosociales

Estas observaciones y recomendaciones no son pura teoría o simple especulación. Tampoco son sólo mero recordatorio de deberes legales, para todos conocidos pero poco o nada practicados en las organizaciones de trabajo. Afortunadamente, hoy pueden encontrarse tanto “herramientas” —métodos de medición o identificación, catálogo de medidas contrastadas— para llevar a cabo estas políticas de prevención de riesgos psicosociales —véase Anexo Bibliográfico— unos ejemplos de “buenas prácticas” en este sentido. A este respecto, contamos hoy con un amplio conjunto de materiales que ilustran ejemplos reales de cómo las empresas y otras entidades han realizado intervenciones y procurado reducir tanto el estrés como la violencia en el trabajo.

Entre las principales, en el ámbito comunitario e internacional, cabe citar:

### EJEMPLO 1:

Un informe de la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (2002)<sup>2</sup>, que difundía información

sobre buenas prácticas para fomentar la prevención de riesgos psicosociales.

En él, esta prestigiosa Agencia presentó una serie de proyectos llevados a cabo en 13 países de la UE, entre ellos España —la experiencia se llevó a cabo en una residencia de ancianos del municipio de Calviá (Mallorca), con una excesiva carga de trabajo física y mental—, para fomentar una cultura preventiva contra los riesgos psicosociales. Se pretendía con ello, dentro del método de intercambio de experiencias propiciado por la UE, ver las diferentes maneras de abordar los problemas y de luchar contra ellos. Las experiencias analizadas engloban grandes, pequeñas y medianas empresas, que operan en sectores muy diversos.

Además del mencionado para España, destacan especialmente dos ejemplos. Uno el programa del Instituto de Salud y Seguridad en el Trabajo del Reino Unido que publicó una *Guía sobre gestión del riesgo en las empre-*

<sup>2</sup> “Sistemas y programas. Cómo abordar los problemas psicosociales y reducir el estrés relacionado con el trabajo”.



*sas más pequeñas.* La guía contiene diez estudios de casos que ilustran como algunas empresas han reducido el riesgo de violencia al que se expone el personal.

Estos estudios demuestran que existen numerosos medios de abordar el problema de la violencia en el trabajo y cómo medidas eficaces no tienen porque ser costosas. La guía va dirigida a empresarios pero también es importante para trabajadores y sus representantes.

Algunos ejemplos de las acciones previstas en el marco de este programa son:

- Apoyar el desarrollo de una normativa nacional reconocida sobre gestión de la violencia en el trabajo.
- Nuevas orientaciones para las pequeñas empresas en la forma de estudios de casos.
- Investigación o estudios de casos sobre buenas prácticas en gestión de la violencia contra las personas que trabajan en solitario, y como la concepción de las condiciones de trabajo contribuye a reducir el riesgo de violencia.

Los estudios de casos demuestran que casi siempre existe una serie de soluciones posibles a cada problema. También demuestran que las medidas eficaces no tienen por que ser costosas. Las orientaciones generales ofrecen un sencillo enfoque de cuatro fases para gestionar el riesgo:

- Descubrir si existe algún problema.
- Decidir que acción emprender.

- Empezar la acción.
- Comprobar las medidas adoptadas y revisarlas regularmente.

### EJEMPLO 2:

El otro ejemplo que destacamos es el “Acuerdo de Calidad de Clima” del Grupo Volkswagen (1996). Esta Gran Empresa, alarmada por las denuncias presentadas contra varios de sus directivos por acoso y sensibilizada por las encuestas comunitarias, se decidió a adoptar acciones, para lo que convocó a los representantes de los trabajadores, a fin de que su política se formalizara en un convenio colectivo. El convenio fue desarrollado como parte integrante del desarrollo de una gestión eficaz de los recursos humanos. Se hizo en colaboración con los sindicatos e incluyó consultas a toda la plantilla.

El convenio incluye:

- Es aplicable a todo el personal.
- La posición en la empresa de infractor y víctima es irrelevante.
- Cada empleado tiene el deber de respetar la personalidad y dignidad de los demás trabajadores.
- Cada empleado tiene derecho a que se respete su personalidad y dignidad.
- Establece normas de comportamiento correctas e incorrectas.
- Se especifica el significado de expresiones y defini-

ciones de la norma según las directrices de la Unión Europea.

- Establece los procedimientos a seguir en caso de queja o infracción.
- Seguimiento de la eficacia de estas acciones y su revisión.

Tanto la OIT (2003) como la OMS (2004), han publicado documentos para sensibilizar, concienciar y adoptar medidas de prevención y erradicación del acoso moral.

En el primer caso se trata de un Repertorio de Recomendaciones prácticas sobre la violencia en el lugar de trabajo en el sector servicios y medidas para combatirla. El Repertorio aconseja un enfoque preventivo, basado en sistemas de reducir y gestionar la seguridad y salud en el trabajo. Al mismo tiempo, establece un listado de “prácticas laborales” de prevención.

Por su parte, la OMS ha publicado un Estudio para dar pautas en orden a la adopción, por el empleador, de medidas para afrontar el acoso: Estudio de la Fundación Europea para la Mejora de la Calidad de Vida y de Trabajo (2003). En él se dedica un Capítulo al análisis de las Guías de Buenas Prácticas en la empresa relativas a la violencia y al acoso en el lugar de trabajo publicadas en los Estados miembros.

### EJEMPLO 3:

Por lo que refiere a España cabe destacar algunas experiencias, que bien pudieran ser tomadas como referencia. Entre ellas destacamos:

- ▶ Para el ámbito de las grandes empresas, la proliferación de Códigos de Conducta que incorporan una política de calidad de clima, con especial mención a la intolerancia frente al acoso —Grupo BBVA, Inditex, Telefónica, Sogecable—, así como Protocolos de Prevención del Acoso —Anexo del CC Air Europa y su personal de Tierra—.
- ▶ Para las PYMES, la iniciativa de la Federación Empresarial Metalúrgica Valenciana (FEMEVAL), que ha publicado una Guía de Buenas Prácticas para la prevención de nuevos riesgos laborales con enfoque de género.
- ▶ Inclusión en los convenios colectivos disposiciones tanto para prevenir los riesgos psicosociales como para sancionar estas conductas —ejemplo: Convenio Colectivo para la industria de Hostelería 2004-2006, que en su artículo 42, establece como falta muy grave las agresiones verbales o físicas por parte de los trabajadores, cualquiera que sea su puesto de trabajo en la empresa, con clara intencionalidad de carácter psicológico y/o sexual, agrediendo la intimidad y dignidad de las personas—.



## VII. ANEXOS

### 1. Jurisprudencia

#### 1) El concepto de “riesgo psicosocial” engloba una pluralidad de situaciones que amenazan la salud psíquica de los trabajadores.

*“Interesa en particular, en el presente caso, el incumplimiento empresarial de sus deberes de protección de la dignidad e integridad del trabajador y de prevención de los riesgos psicosociales del trabajo. (...) El art. 14.2 LPRL alude así al deber de adoptar todas las medidas necesarias para garantizar la salud de los trabajadores en todos los aspectos relacionados, con el trabajo, con un deber de acción permanente que incluye, sin agotarlo, las obligaciones de evaluación, información y demás recogidas en los artículos siguientes. Del estrés y otros factores psicosociales de riesgo se encuentran diversas referencias normativas, así en el anexo VI del RD 39/1997”.* (STSJ, Sala 4ª, Sevilla, 19 de abril de 2004)

#### 2) Compete a la empresa la vigilancia de la salud en relación a los factores de riesgo psicosocial.

Es exigible y compete a la empresa la vigilancia de la salud de los trabajadores que pudiera verse quebrantada

por **riesgos psicosociales**. (STSJ Cataluña, 9 de noviembre de 2005)

#### 3) La ausencia de conocimiento por el empleador de la situación de riesgo psicosocial puede excluir su responsabilidad

Si una persona afectada por una situación de riesgo psicosocial —estrés laboral, acoso moral— no denuncia a la Dirección de la Empresa el comportamiento causante de la misma, ésta no será responsable de tales conductas por parte de compañeros/as o mandos —STSJ, Madrid, 13 de junio de 2005—. En cambio, si producidas las denuncias no actúa de inmediato, incluyendo la evaluación de riesgos psicosociales y otras medidas preventivas, sí será responsable. (STSJ, Cataluña, 9 de enero de 2006)

#### 4) Los daños derivados de la actualización de los riesgos psicosociales, a raíz de su no prevención, tienen la consideración de enfermedades del trabajo.

“Un recorrido por la doctrina jurisprudencial permite comprobar la existencia de una interpretación extensiva y

evolutiva del concepto legal de accidente de trabajo con la finalidad de procurar la máxima tutela reparadora, dentro del marco jurídico actual, a los trabajadores afectados por la actualización de nuevos riesgos de carácter psico-social hasta el extremo de que por parte de la doctrina científica se ha venido a calificar de «desbordamiento» de la noción de accidente de trabajo, sobre la base de una ampliación progresiva de sus elementos estructurales: el elemento subjetivo, las relaciones de causalidad y sobre todo la propia noción de «lesión corporal». Ante la imposibilidad de encuadrar determinadas patologías psíquicas contraídas por motivo u ocasión del trabajo como enfermedades profesionales, por no figurar en la lista cerrada de dichas enfermedades —Real Decreto 1995/1978 de 12 de mayo— tanto la doctrina científica como judicial reconducen esas patologías psíquicas a la noción de «enfermedades del trabajo», que se equiparan en su tratamiento al accidente de trabajo». (SsTTSJ Navarra, 18 de abril de 2006, Castilla-La Mancha, 19 de mayo de 2006; País Vasco, 2 de noviembre de 2005)

### 5) Existe obligación de prevenir el estrés laboral, de lo contrario el empleador incurre en un incumplimiento grave de sus deberes.

*“(…) el estrés laboral es igualmente un riesgo importante para la salud que debe ser objeto de especial atención por los poderes públicos para una regulación más*

*detallada del mismo, según las previsiones de la Agenda Social Europea (...), lo que no obsta a que, estando identificado como riesgo, sean de aplicación al mismo la normas preventivas generales contenidas en nuestra legislación”.* (STSJ, Sala 4ª, Canarias, 31 de mayo de 2001)

*“Consecuencia (...) es que localizado un riesgo de estrés laboral o la aparición de un caso que merezca tal calificativo dentro de su empresa, el empresario debe acometer medidas que eviten para el futuro la materialización del riesgo o que, al menos, puedan minorarlo en lo posible y estas actuaciones se incluyen tanto en el ámbito de actuación de la LPRL, como en los artículos 4.2 d) y 19.1 ET (...) Si no lo verifica así, incumple el contrato de trabajo e incurre en la causa prevista en el apartado c) del artículo 50 del ET porque incumple de forma grave sus obligaciones”.* (STSJ, Sala 4ª, Madrid, 10 octubre de 2005)

### 6) El síndrome del quemado o de desgaste profesional (burn-out) como accidente de trabajo.

Este tipo de dolencias se gestan de forma lenta y acumulativa (...) El síndrome del quemado o de agotamiento profesional se define como agotamiento físico, emocional y mental, causado por involucrarse en situaciones emocionalmente demandantes, durante un tiempo prolon-



gado (...) Se desarrolla gradualmente y pasa por cuatro fases —idealista, de sobreesfuerzo, de desilusión y de desmoralización—. Los síntomas de este trastorno son de carácter tanto físico como psicológico. (...).

En cualquier caso y a los efectos que interesan al litigio debe indicarse que se trata de un riesgo psicosocial descrito, que ha debutado en la trabajadora estando en el trabajo y como consecuencia del mismo, y que el estado actual no le permite una capacidad de trabajo valorable. El resultado de la prueba practicada da cuenta de una situación que tiene encaje en el artículo 115 de la LGSS. (STSJ, Sala 4ª, Cataluña, 20 de enero de 2005)

### 7) El acoso moral en el trabajo implica siempre una conducta reiterada de trato vejatorio.

Aunque no hay una única definición judicial de Acoso Moral en el Trabajo —AMT—, la que tiene más éxito hoy es la que delimita el AMT como toda conducta de

*“sistemática y prolongada presión psicológica que se ejerce sobre una persona en el desempeño de su trabajo, tratando de destruir su comunicación con los demás y atacando su dignidad personal con el fin de conseguir que, perturbada su vida laboral, se aleje de la misma provocando su autoexclusión”*. (STSJ, Sala Social, Madrid, 24 abril 2006)

*Como expuso la Sala de lo Social del Tribunal Superior de Justicia de Navarra en sus sentencias de 30-04-2001 y 18-05-2001, «la doctrina especializada en esta materia incluye en esta categoría de mobbing las siguientes conductas: 1) Ataques mediante medidas adoptadas contra la víctima: el superior le limita las posibilidades de comunicarse, le cambia la ubicación separándole de sus compañeros, se juzga de manera ofensiva su trabajo, se cuestionan sus decisiones. 2) Ataque mediante aislamiento social. 3) Ataques a la vida privada. 4) Agresiones verbales, como gritar o insultar, criticar permanentemente el trabajo de esa persona. 5) Rumores: criticar y difundir rumores contra esa persona. Como síntomas de las personas sometidas a mobbing se señalan: ansiedad, pérdida de la autoestima, úlcera gastrointestinal y depresión».*

### 8) No cabe confundir el acoso moral con el estrés laboral, ni con el burn-out, aunque en todos los casos den lugar a patologías psicosociales.

*“(...) aun cuando ambas patologías Psicosociales coincidan en el resultado, esto es, los graves daños que producen en la salud del trabajador, el acoso moral o Mobbing se integra por un elemento intencional lesivo, ya proceda del empleador o superiores jerárquicos (bossing) o por compañeros (mobbig horizontal), sin embargo en el*

*Burn-Out, ese elemento intencional está, en principio, ausente*". (STSJ Navarra, 23 marzo de 2004)

jefe. (TSJ Galicia 24 de enero de 2000; STSJ Castilla-La Mancha, 19 de mayo de 2006)

### 9) El acoso sexual produce secuelas que han de catalogarse como accidentes de trabajo

Se acepta como enfermedad del trabajo de origen psicosocial el síndrome depresivo reactivo a acoso sexual del

### 10) El acoso moral es un delito del artículo 173 Código Penal

(Sentencia Juzgado de lo Penal núm. 8, Valencia, 21 de abril de 2005).

## 2. Acuerdo marco sobre el estrés

*El acuerdo fue firmado el día 8 de octubre de 2004, el objetivo de este acuerdo es proporcionar un marco a los empresarios y trabajadores para identificar y prevenir y tomar las medidas necesarias con respecto a los problemas del estrés relacionados con el trabajo.*

### ACUERDO MARCO SOBRE EL ESTRÉS LIGADO AL TRABAJO

#### 1. Introducción

El estrés ligado al trabajo ha sido reconocido a escala internacional, europea y nacional como una preocupación tanto para los empleadores como para los trabajadores. Habiendo identificado la necesidad de una acción específica en este asunto y anticipando una consulta de la Co-

misión sobre el estrés, los interlocutores sociales europeos han incluido este tema en el programa de trabajo del Diálogo Social 2003-2005.

El estrés puede, potencialmente, afectar a cualquier lugar de trabajo y a cualquier trabajador, independientemente del tamaño de la empresa, de su ámbito de actividad o del tipo de contrato o relación laboral. En la práctica, no todos los lugares de trabajo ni todos los trabajadores están necesariamente afectados.

Tratar la cuestión del estrés ligado al trabajo puede conducir a una mayor eficacia y mejora de la salud y de la seguridad en el trabajo, con los correspondientes beneficios económicos y sociales para las empresas, los trabajadores y la sociedad en su conjunto. Es importante considerar la diversidad de la mano de obra cuando se tratan problemas de estrés ligado al trabajo.



## 2. Objetivo

El objetivo de este Acuerdo es incrementar la sensibilización y la comprensión de los empleadores, los trabajadores y de sus representantes acerca de la cuestión del estrés relacionado con el trabajo, atraer su atención respecto a los signos que pueden indicar los problemas de estrés ligado al trabajo.

El objetivo de este Acuerdo es proporcionar un marco a los empleadores y a los trabajadores para identificar y prevenir o manejar los problemas del estrés relacionado con el trabajo. No se trata de culpabilizar a los individuos respecto al estrés.

Reconociendo que el acoso y la violencia en el lugar de trabajo son factores potenciales de estrés y dado que el programa de trabajo 2003-2005 de los interlocutores sociales europeos prevé la posibilidad de una negociación específica sobre estas cuestiones, el presente Acuerdo no trata la violencia en el trabajo, ni el acoso y el estrés postraumático.

## 3. Descripción del estrés y del estrés ligado al trabajo

El estrés es un estado que se acompaña de quejas o disfunciones físicas, psicológicas o sociales y que es resultado de la incapacidad de los individuos de estar a la altura de las exigencias o las expectativas puestas en ellos.

El individuo es capaz de manejar la tensión a corto plazo, lo que puede ser considerado como positivo, pero tiene dificultades en resistir una exposición prolongada a una presión intensa. Además, individuos diferentes pueden reaccionar de manera distinta a situaciones similares y un mismo individuo puede reaccionar de manera diferente a una misma situación en momentos diferentes de su vida.

El estrés no es una enfermedad, pero una exposición prolongada al estrés puede reducir la eficacia en el trabajo y causar problemas de salud.

El estrés originado fuera del entorno de trabajo puede entrañar cambios de comportamiento y reducir la eficacia en el trabajo. No todas las manifestaciones de estrés en el trabajo pueden ser consideradas como estrés ligado al trabajo. El estrés ligado al trabajo puede ser provocado por diferentes factores tales como el contenido del trabajo, su organización, su entorno, la falta de comunicación, etc.

## 4. Identificación de los problemas de estrés relacionado con el trabajo

Dada la complejidad del fenómeno del estrés, el presente Acuerdo no pretende proporcionar una lista exhaustiva de indicadores de estrés potencial. Sin embargo, un alto nivel de absentismo, de rotación de personal, de frecuentes conflictos o quejas de los trabajadores, constituyen signos que pueden indicar un problema de estrés ligado al trabajo.

La identificación de un problema de estrés ligado al trabajo puede implicar un análisis de elementos tales como la organización del trabajo y los procesos (acuerdos de tiempo de trabajo, grado de autonomía, adecuación de las capacidades del trabajador a las necesidades del trabajo, cantidad de trabajo etc.), las condiciones y el entorno de trabajo (exposición a comportamientos abusivos, ruido, temperatura, sustancias peligrosas, etc.), la comunicación (incertidumbre respecto a lo que se espera en el trabajo, perspectivas de empleo, próximos cambios, etc.) así como factores subjetivos (presiones emocionales y sociales, sentimiento de no ser capaz de hacer frente, impresión de no ser apoyado, etc.).

Si se identifica un problema de estrés ligado al trabajo, se deben tomar medidas para prevenirlo, eliminarlo o reducirlo. La determinación de las medidas adecuadas es responsabilidad del empleador. Estas medidas serán aplicadas con la participación y colaboración de los trabajadores y/o de sus representantes.

### **5. Responsabilidades de los empleadores y de los trabajadores**

Conforme a la Directiva marco 89/391, todos los empleadores tienen la obligación legal de proteger la seguridad y la salud de los trabajadores. Esta obligación se aplica igualmente a los problemas de estrés ligado al trabajo en la medida en que presenten un riesgo para la salud y la seguridad.

Todos los trabajadores tienen el deber general de respetar las medidas de protección definidas por el empleador.

Los problemas relativos al estrés ligado al trabajo pueden ser abordados en el marco de una evaluación general de los riesgos profesionales, mediante la definición de una política sobre el estrés diferenciada y/o mediante medidas específicas que apunten a los factores de estrés identificados.

### **6. Prevenir, eliminar o reducir los problemas de estrés ligado al trabajo**

Se pueden tomar diferentes medidas para prevenir, eliminar o reducir los problemas de estrés ligado al trabajo. Estas medidas pueden ser colectivas, individuales o ambas. Pueden ser introducidas en forma de medidas específicas que apunten a factores de estrés identificados o en el marco de una política antiestrés de orden general que incluya medidas de prevención y de acción.

Si las competencias requeridas en la empresa son insuficientes, es posible recurrir a expertos exteriores, conforme a la legislación europea así como a la reglamentación, convenios colectivos y prácticas nacionales.

Una vez establecidas, las medidas contra el estrés deberán ser revisadas periódicamente con el fin de evaluar su eficacia, comprobar si se utilizan de forma óptima los recursos y si todavía son adecuadas o necesarias.

Estas medidas pueden incluir, por ejemplo:



- medidas de gestión y comunicación tales como aclarar los objetivos de la empresa, así como el papel de los trabajadores individuales, asegurar un apoyo adecuado de la gestión a los individuos y a los equipos, asegurar una buena adecuación entre el nivel de responsabilidad y de control sobre su trabajo, mejorar la organización, los procesos, las condiciones y el entorno de trabajo,
- formar a la dirección y a los trabajadores con el fin de llamar la atención acerca del estrés y su comprensión, sus posibles causas y la manera de hacerle frente y/o de adaptarse al cambio,
- la información y la consulta de los trabajadores y/o de sus representantes, conforme a la legislación europea así como a la reglamentación, convenios colectivos y prácticas nacionales.

## 7. Aplicación y seguimiento

En el marco del artículo 139 del Tratado, este Acuerdo marco europeo voluntario compromete a los miembros de UNICE/UEAPME, del CEEP y de la CES (y del Comité de Enlace EUROCADRES/CEC) a desarrollarlo conforme a los procedimientos y prácticas propias de los interlocutores sociales en los Estados miembros y en los países del Espacio Económico Europeo.

Las partes signatarias invitan asimismo a sus organizaciones miembro en los países candidatos a aplicar este Acuerdo.

El desarrollo de este Acuerdo se llevará a cabo durante los tres años siguientes a la fecha de firma del mismo.

Las organizaciones miembro informarán acerca del desarrollo de este Acuerdo al Comité de Diálogo Social. Durante los tres primeros años tras la firma del presente Acuerdo, el Comité de Diálogo Social preparará un cuadro anual resumiendo el desarrollo del Acuerdo. El Comité de Diálogo Social elaborará, en el cuarto año, un informe completo sobre las acciones de desarrollo tomadas.

Las partes signatarias evaluarán y revisarán el Acuerdo en cualquier momento, pasados cinco años tras la firma, si así lo solicitara una de las partes signatarias.

En caso de cuestiones sobre el contenido del Acuerdo, las organizaciones miembro implicadas, podrán dirigirse conjunta o separadamente a las partes signatarias, que responderán conjunta o separadamente.

En el desarrollo de este Acuerdo, los miembros de las organizaciones signatarias evitarán cargas innecesarias a las PYME.

El desarrollo de este Acuerdo no constituye una razón válida para reducir el nivel general de protección otorgada a los trabajadores en el campo del presente Acuerdo.

El presente Acuerdo no perjudica el derecho de los interlocutores sociales a concluir, en el nivel apropiado, incluido el europeo, acuerdos que lo adapten y/o completen de manera que tengan en cuenta las necesidades específicas de los interlocutores sociales implicados.

### 3. Lista de recursos: Bibliografía

#### ENCUESTAS

- ◆ IV Encuesta de Condiciones de Trabajo de la UE —Fundación para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo, Dublín, 2006—.
- ◆ V Encuesta de Condiciones de Trabajo del INSHT (2005).
- ◆ Informes Sectoriales del Observatorio Permanente.

#### OTRAS GUÍAS

- ◆ *Guía de Prevención de Riesgos Laborales “Riesgos Psicosociales”*. UGT-Navarra.
- ◆ *Manual sobre riesgos psicosociales*. UGT-Madrid.
- ◆ *Manual sobre evaluación de riesgos psicosociales*. UGT-Aragón, 2006.
- ◆ *Guía de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social para interpretar el Protocolo de actuación en factores psicosociales* (2006).
- ◆ *Manual para Evaluación de Riesgos Psicosociales en PYMES* (INSHT-IBV).
- ◆ *Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales*. Instituto Navarro de Salud Laboral.
- ◆ *Método AIP* (Centro de Condiciones de Trabajo de Barcelona, INSHT).

- ◆ *Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ)*, adaptado para las empresas españolas, según sus dimensiones, por el Método ISTAS 21 (ISTAS-CCOO).

#### PROTOCOLOS Y CÓDIGOS DE CONDUCTA

- ◆ Protocolo 7.1 sobre factores psicosociales de la ITSS.
- ◆ Acuerdo Comunitario sobre Estrés Laboral.
- ◆ Protocolo sobre prevención de la violencia en el trabajo de Air Europa para su personal de Tierra (2005).

#### NOTAS TÉCNICAS DE PREVENCIÓN

- ◆ INSHT, NTP 179: La carga mental del trabajo: definición y evaluación. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- ◆ INSHT, NTP 212: Evaluación de la satisfacción laboral: métodos directos e indirectos. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- ◆ INSHT, NTP 213: Satisfacción laboral: encuesta de evaluación. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- ◆ INSHT, NTP 349: Prevención del estrés: intervención sobre el individuo. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- ◆ INSHT, NTP 394: Satisfacción laboral: escala general de satisfacción. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.



- ◆ INSHT, NTP 388: Ambigüedad y conflicto de rol. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- ◆ INSHT, NTP 438: Prevención del estrés: intervención sobre la organización. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- ◆ INSHT, NTP 439: El apoyo social. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- ◆ INSHT, NTP 443: Factores psicosociales: metodología de evaluación. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- ◆ INSHT, NTP 444: Mejora del contenido del trabajo: rotación, ampliación y enriquecimiento de tareas. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- ◆ INSHT, NTP 445: Carga mental de trabajo: fatiga. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- ◆ INSHT, NTP 450: Factores psicosociales: fases para su evaluación. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- ◆ INSHT, NTP:455: Trabajo a turnos y nocturno: aspectos organizativos. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- ◆ INSHT, NTP 476: El hostigamiento psicológico en el trabajo: mobbing. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- ◆ INSHT, NTP 489: Violencia en el lugar de trabajo. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- ◆ INSHT, NTP 491: Actitudes y habilidades de los mandos frente al cambio. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- ◆ INSHT, NTP 499: Nuevas formas de organizar el trabajo: la organización que aprende. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- ◆ INSHT, NTP 502: Trabajo a turnos y nocturno: criterios para su análisis. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- ◆ INSHT, NTP 507: Acoso sexual en el trabajo. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- ◆ INSHT, NTP 534: Carga mental de trabajo: factores. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- ◆ INSHT, NTP 537: Gestión integral de riesgos y factor humano. Modelo simplificado de evaluación. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- ◆ INSHT, NTP 581: Gestión del cambio organizativo. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- ◆ INSHT, NTP 659: Carga mental de trabajo: diseño de tareas. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- ◆ INSHT, NTP 702: El proceso de evaluación de los factores psicosociales. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- ◆ INSHT, NTP 704: Síndrome de estar quemado por el trabajo o “burnout” (I): definición y proceso de generación. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- ◆ INSHT, NTP 705: Síndrome de estar quemado por el trabajo o “burnout” (II): consecuencias, evaluación y prevención. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

## 4. Enlaces de interés

- ▶ Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales:  
**[www.ugt.es/slaboral/observ/index.php](http://www.ugt.es/slaboral/observ/index.php)**
- ▶ Instituto Nacional de Seguridad e Higiene  
en el Trabajo:  
**[www.mtas.es/insht](http://www.mtas.es/insht)**
- ▶ Agencia Europea para la Seguridad y Salud  
en el Trabajo:  
**<http://es.osha.eu.int>**







[www.UGT.es](http://www.UGT.es)

FINANCIADO POR:



**FUNDACIÓN  
PARA LA  
PREVENCIÓN  
DE RIESGOS  
LABORALES**