

Guía

Análisis Multisectorial

sobre la incidencia
de los Riesgos Psicosociales en los trabajadores



Con la Financiación de: DI-0004/2015



FUNDACIÓN
PARA LA
PREVENCIÓN
DE RIESGOS
LABORALES

Análisis Multisectorial

sobre la incidencia
de los Riesgos Psicosociales en los trabajadores



Secretaría de Salud Laboral y Medio Ambiente
UGT-CEC

*“El contenido de dicha publicación
es responsabilidad exclusiva de la entidad ejecutante
y no refleja necesariamente la opinión de la
FUNDACIÓN de Prevención de Riesgos Laborales”.*

EDITA
Secretaría de Salud Laboral y Medio Ambiente UGT-CEC

DISEÑA e IMPRIME
Blanca Impresores S.L. 95 319 11 02

Depósito Legal: M-41017-2016



Secretaría de Salud Laboral y Medio Ambiente
UGT-CEC

Análisis Multisectorial

sobre la incidencia
de los Riesgos Psicosociales en los trabajadores

Elaborada por:

Miguel Ángel Gimeno Navarro (Coord.)

Ana I. Marqués Marzal

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

Diego Climent Gas

Psicólogo y Técnico en prevención

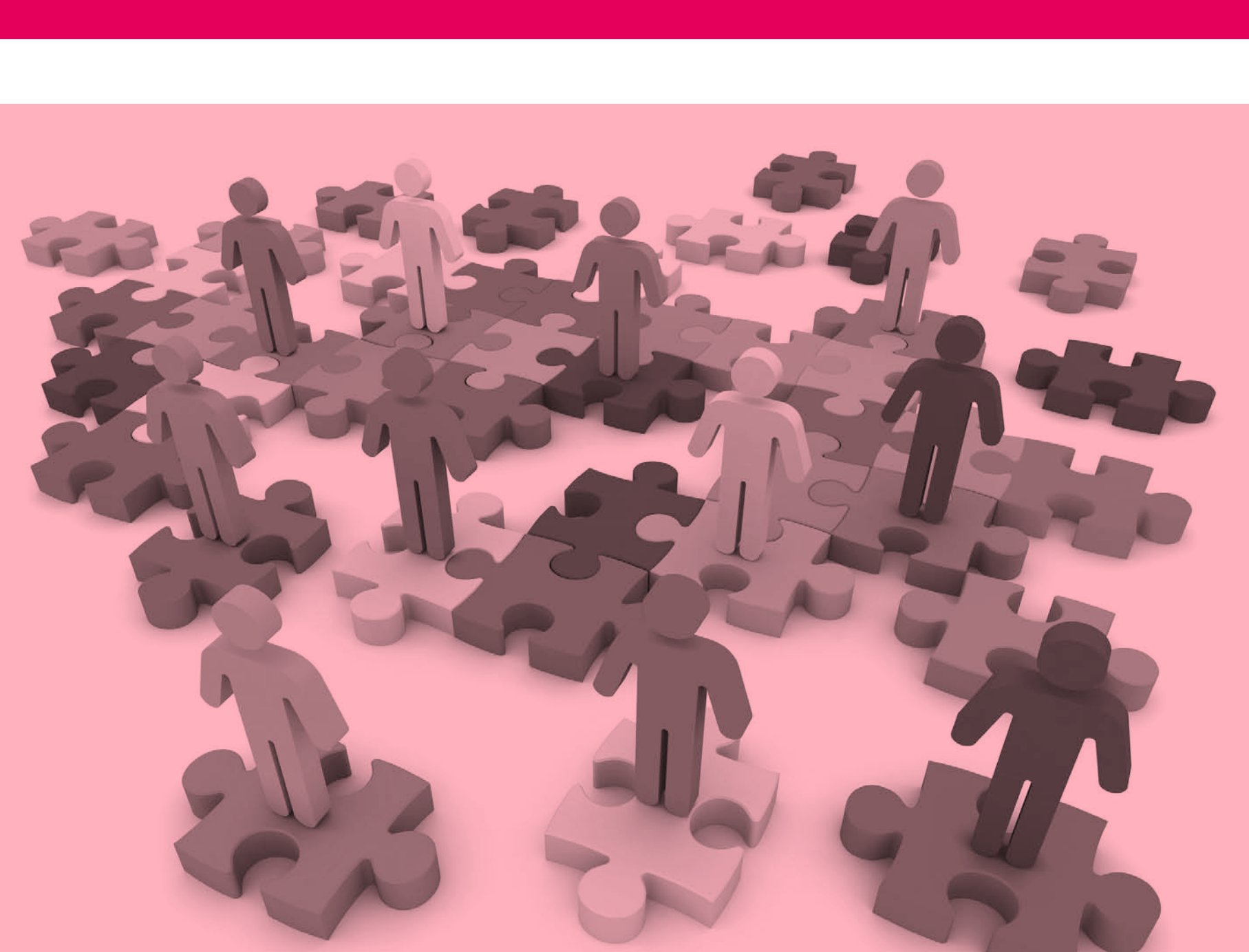
Índice

1. Introducción	9
2. Características del tejido empresarial en España	13
2.1. Análisis de las características básicas	15
2.2. Visión empresarial: un choque de paradigmas	15
2.3. Entornos complejos, nuevos empleos y nuevas competencias	15
3. Factores y Riesgos psicosociales: características, evolución y clasificación	29
3.1. Factor - Riesgo - Daño: conceptos básicos	31
3.2. Factores psicosociales: características y niveles	33
3.3. Riesgos psicosociales clásicos: definición y consecuencias	37
3.3.1. Estrés laboral	39
3.3.2. Síndrome de estar quemado por el trabajo o Burnout	40
3.3.3. Acoso en el trabajo	42
4. Análisis general de los factores y riesgos psicosociales en España	47
4.1. Objetivos	49
4.2. Aproximación macroscópica al estado de los factores y riesgos psicosociales	51
4.2.1. Presencia de factores y riesgos psicosociales	51
4.2.2. Daños para la salud	57
4.2.3. Actividad preventiva	58
4.3. Aproximación cualitativa al estado de los factores y riesgos psicosociales	61
4.3.1. Situación general de las empresas	63
4.3.2. Actividad preventiva (general y específica)	64
4.3.3. Factores de riesgo psicosocial	65
4.3.4. Daños derivados de la exposición a riesgos psicosociales	67
4.3.5. Medidas preventivas	68

4.4. Aproximación cuantitativa al estado de los factores y riesgos psicosociales	69
4.4.1. Exposición a los factores psicosociales	70
4.4.2. Características de la actividad preventiva en las empresas.....	73
4.4.3. Daños en la salud de los trabajadores y las empresas	76
4.4.4. Configuraciones de factores psicosociales y su efecto sobre la salud	80
 5. Conclusiones y propuesta de buenas prácticas preventivas	 83
 6. Doctrina judicial	 103
 7. Bibliografía	 123
 8. Anexo	 129
8.1. Acuerdo Marco Europeo sobre Estrés laboral	136
8.2. Acuerdo Marco Europeo sobre Acoso y Violencia en el trabajo	140
8.3. Directrices multisectoriales para solucionar la violencia y el acoso de terceros relacionados con el trabajo	140
8.4 Directrices del III Acuerdo para el Empleo y la Negociación Colectiva	146

abreviaturas

ENCT:	Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo
ESENER:	Encuesta Europea en las Empresas sobre Riesgos Nuevos y Emergentes
ESNER:	Encuesta Nacional de Gestión de Riesgos Laborales en las Empresas
EU-OSHA:	Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo
INE:	Instituto Nacional de Estadística
INSHT:	Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo
LPRL:	Ley de Prevención de Riesgos Laborales
NIOSH:	National Institute for Occupational Safety and Health
NTP:	Nota Técnica de Prevención
OCDE:	Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos
OMS:	Organización Mundial de la Salud
OIT:	Organización Internacional del Trabajo
RSP:	Reglamento de los Servicios de Prevención



1

Introducción



1. INTRODUCCIÓN

Los factores psicosociales son, en la actualidad, uno de los principales focos de riesgo laboral; pero, paradójicamente, también pueden ser una fuente de salud. Los cambios acaecidos en el mundo del trabajo y de las organizaciones han hecho que ‘emerjan’ como factores fundamentales de la salud laboral (Comisión de las Comunidades Europeas, 2014; INSHT, 2015; Moreno-Jiménez y Garrosa, 2013; Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo –EU-OSHA-, 2007; Organización Internacional del Trabajo –OIT-, 2010; entre otros).

Los datos estadísticos refuerzan esta idea. Ya en 1999 se estimaba que las enfermedades causadas por el estrés, la violencia laboral y el acoso generaban el 18 % de los problemas de salud laboral (Comisión Europea, 1999). También lo indica la Organización Mundial de la Salud –OMS, para la que los trastornos mentales y los problemas derivados de la ansiedad, la depresión y el estrés constituyen las principales causas de incapacidad laboral temporal y permanente en los países desarrollados. Aproximadamente la mitad de los trabajadores europeos consideran que estos riesgos son habituales en su lugar de trabajo. De hecho, entre el 50 y el 60% de todos los días de trabajo perdidos en Europa se pueden atribuir al estrés laboral (EU-OSHA, 2014). El 28% de los trabajadores europeos ha estado expuesto a riesgos psicosociales que afectaban a su bienestar mental (Eurostat, 2010). Por su parte, la mayoría de las empresas señala a los riesgos psicosociales como uno de los principales motivos de preocupación (Eurofound y EU-OSHA, 2014).

La manera de analizar y afrontar la prevención de los factores psicosociales ha evolucionado en sintonía con los cambios que se han producido en el mundo del trabajo y de las organizaciones. Es por ello, que las transformaciones en curso con la actual crisis socio-económica nos obligan a releer los factores psicosociales; para poder entenderlos en su justa medida y adoptar las acciones –preventivas y organizativas- que impidan la actual degradación de las condiciones de trabajo.

El Comité Mixto OIT-OMS sobre Medicina del Trabajo (1984) y la OIT (1986) destacaban la complejidad que entrañan este tipo de factores. Su naturaleza intrínseca nos obliga a adoptar una perspectiva holística e integradora de los mismos. Sin embargo, tradicionalmente se ha optado por trabajar desde la aproximación reducida, centrada en la identificación de riesgos y en la puesta en marcha de acciones parciales y aisladas. Los avances realizados en este campo nos indican que esta orientación fraccionada debe ser complementada con una aproximación sistémica y multivariada (Gimeno, Grandío, y Marqués, 2013; Hodson y Roscigno, 2004; Newell, 1995; entre otros), que nos permita establecer modelos de relaciones entre los diferentes factores psicosociales.

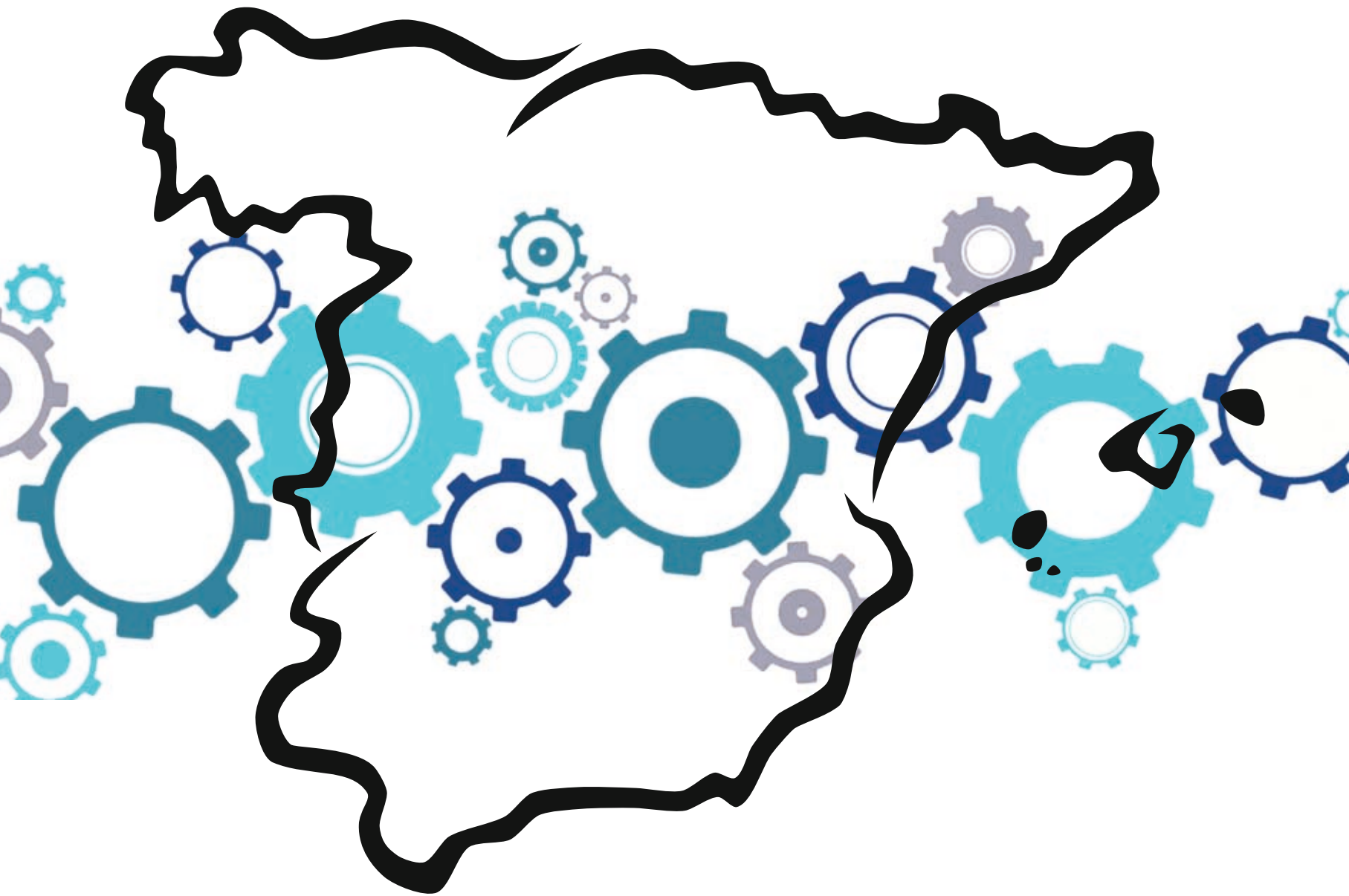
Hodson y Roscigno (2004) y Newell (1995) sostienen que ni las prácticas organizativas ni las del puesto, por separado, son suficientes para producir resultados óptimos en la prevención de los riesgos laborales. Más bien, es posible que ciertas configuraciones de prácticas en los niveles organizativos y del puesto puedan proporcionar bases efectivas para la prevención de los riesgos psicosociales. Igualmente, desde diferentes ámbitos -políticos y científicos- se recomienda el desarrollo de estrategias preventivas orientadas al nivel estructural (Gimeno, et al., 2013; Härenstam et al., 2003).

Así pues, los conocimientos actuales sobre los factores psicosociales nos indican que la línea de trabajo orientada a la identificación de los riesgos psicosociales debe verse complementada con una aproximación configuracional y multivariada centrada en la formulación de modelos de relaciones. De esta forma, además de introducir los componentes, se consideran las relaciones que se establecen entre ellos; y pasa a ser el sistema de factores el objeto de atención, lo que permite identificar grupos de condiciones de trabajo similares y trabajar desde la configuración de la organización.

Siguiendo estas indicaciones, el objeto principal de la presente Guía es obtener una visión holística y compleja de los riesgos psicosociales, a partir de un análisis multisectorial de los mismos, para poder mejorar las prácticas preventivas en nuestras empresas, y mejorar las condiciones de salud y seguridad de nuestros trabajadores.

2

Características del tejido empresarial en España



2. CARACTERÍSTICAS DEL TEJIDO EMPRESARIAL EN ESPAÑA

Los riesgos psicosociales se han convertido en uno de los principales problemas para la salud y la seguridad de los trabajadores y de las organizaciones. Si bien es cierto que dichos riesgos siempre han estado presentes en el entorno laboral, su incidencia y relevancia ha crecido enormemente durante el presente siglo.

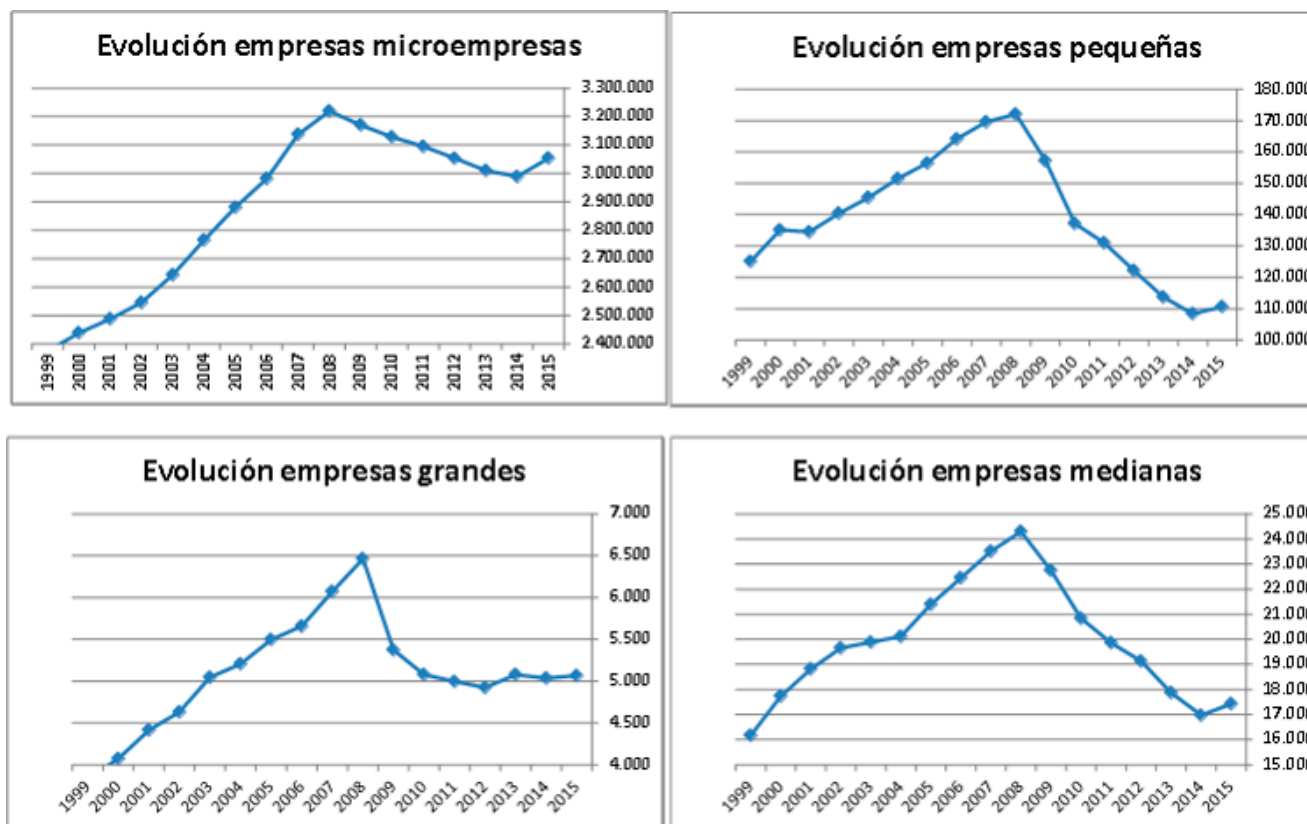
La evolución que ha experimentado el mundo empresarial español en los últimos años (Fondo Monetario Internacional, 2015; Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos –OCDE–, 2014) es uno de los motivos de dicha “emergencia”. El análisis de las características de nuestro tejido empresarial, así como de los cambios que se están produciendo en el mismo, nos ayuda a comprender mejor las dinámicas que generan los riesgos psicosociales. Y, a partir de ahí, apuntar las condiciones organizativas y laborales que los condicionarán en el futuro.

2.1. Análisis de las características básicas

Uno de los factores clásicos a considerar, cuando se analiza el mundo empresarial, es el **tamaño de las empresas**. En España el tejido empresarial está constituido, principalmente, por micropymes y por empresas pequeñas dentro de las pymes (Figura 1). Este tipo de empresas suman más de un 98% del total. Aquellos países donde las microempresas tienen un peso muy relevante en la economía han sufrido muchísimo más el período de la crisis que países en los cuales el peso de la economía lo sustentan empresas medianas y grandes (Comisión Europea, 2014).

A pesar de que España tiene un tejido empresarial en el que escasean las empresas de gran tamaño, en este aspecto no es tan diferente al de países cercanos como Francia o Italia. Si bien nuestro tejido es algo distinto al de otros, como Alemania.

Figura 1. Evolución empresas según su tamaño



Fuente: Instituto Nacional de Estadística -INE- (2016)

Otro factor que caracteriza al tejido empresarial es su **distribución por sectores**. En el caso de España se observa un importante desequilibrio entre sectores (Instituto Nacional de Estadística -INE, 2015). Así, el sector servicios representa un 57,08%, el de comercio el 23,97%, el sector de la construcción el 12,73%, y el sector de la industria solo el 6,21% del total de las empresas. Si combinamos sector y tamaño, observamos que los sectores de la construcción, comercio y otros servicios representan el porcentaje más alto de micropymes (alrededor del 90%), mientras que en el sector de la industria el porcentaje de las pequeñas empresas apenas supera el 20%. Es interesante

señalar que los porcentajes de empleo y valor añadido son mayores en las pequeñas empresas que en las grandes. Sin embargo, en países con otro tipo de tejido empresarial como Alemania, en el que predominan las empresas grandes, son éstas las que más empleo y valor añadido crean (Fariñas y Huergo, 2015).

Siguiendo la evolución de las empresas (DIRCE, 2015), el aumento y la disminución de empresas está muy relacionado con el ciclo económico que se ha vivido en el país desde 2005 hasta 2015. Los sectores que se vieron más afectados fueron el de la construcción y el de la industria manufacturera. Estos sectores han acusado un mayor número de destrucción de empresas, duplicando los números de otros sectores. En 2007 empezó la salida de empresas que duró hasta 2013-2014, período en el que se vislumbra una pequeña subida; movimientos similares se observan en otros países europeos.

La capacidad de **creación de empleo** es otro factor a considerar. Los ciclos empresariales, ligados a los económicos, crean una dinámica empresarial que hay que enlazar con la reasignación de recursos entre empresas; es decir, el empleo pasa de unas empresas a otras con fusiones o con la aparición de empresas jóvenes y nuevas que crean nuevos empleos (Bartelsman y Doms, 2000). Diversos estudios han constatado que las empresas nuevas son las que más empleo neto crean; a pesar de ser jóvenes y pequeñas, son las que explican el grueso de la creación neta de empleo (Haltiwanger, Jarmin y Miranda, 2013).

Tabla 1. Las empresas nuevas y jóvenes son las que crean empleo neto

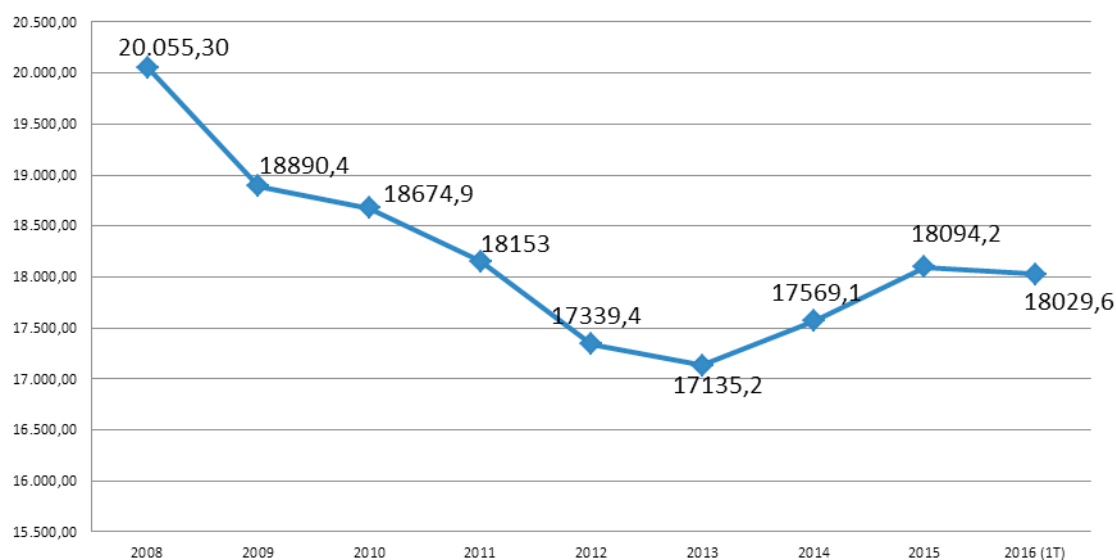
Criscuolo, Gal y Menon (2014) analizan cómo se comportan las empresas en 18 países diferentes, entre los que incluyen a España, respecto a la creación de empleo, y constatan que la evolución es la misma en todos ellos: la creación de empresas es la base de la creación neta de empleo.

Por ello, los Gobiernos deberían eliminar la mayoría de los obstáculos que desde las instituciones se ponen a las nuevas empresas.

A partir de aquí podemos pensar que no necesariamente las empresas que están en el mercado, que han podido sobrevivir a ciclos económicos devastadores, crean empleo. De hecho, parece que no suele ser así: en la mayoría de ocasiones, estas empresas aplican modelos de gestión conservadores, propios de modelos tradicionales, más orientados a la destrucción y/o precarización del empleo. De hecho las empresas con 20 años o más (las que más empleados tienen) no son las que más empleo neto crean (INE, 2016).

Por lo tanto, y centrándonos en datos españoles, el número de ocupados y asalariados en las empresas también depende de los ciclos económicos por los que atraviesa el país. La gran crisis económica de los últimos años crea una enorme turbulencia en el entorno empresarial que provoca grandes entradas y salidas de capital humano (Figura 2). Las rotaciones son constantes, aunque bien es cierto que hay sectores que han acusado más esta inestabilidad que otros. Por ejemplo, el sector servicios y el sector de la construcción han sido los más afectados, seguidos por las empresas manufactureras.

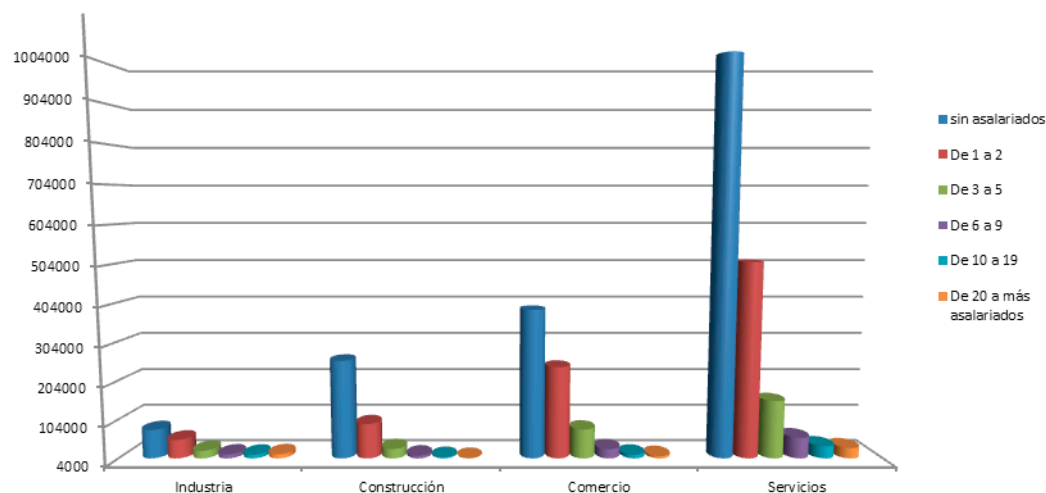
Figura 2. Evolución de los ocupados en la crisis (en Miles)



Fuente: INE (2016)

Es de destacar el aumento de microempresas en el ejercicio 2015, hecho derivado de las pocas expectativas de encontrar empleo para muchas personas, que deciden arriesgarse y emprender su propia empresa y poder así tener un futuro. Parece claro dónde se está produciendo este autoempleo: las empresas sin asalariados son espectacularmente numerosas en el sector servicios. Por sectores, las empresas con mayor número de asalariados son las industriales, seguidas de las del sector de la agricultura y, por último, de servicios (Figura 3).

Figura 3. Número de empresas según el número de asalariados

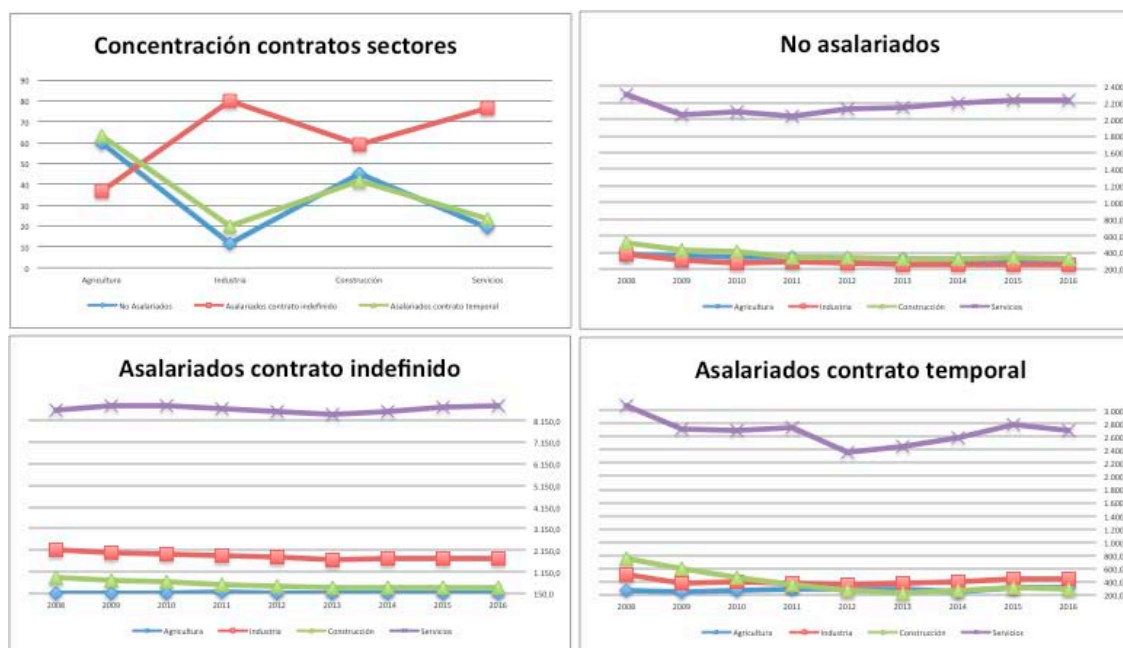


Fuente: INE (2015)

Los datos de los últimos dos ejercicios económicos (2015 y primer trimestre del 2016) apuntan hacia una ligera remontada en cuanto a número de empresas existentes y aumento de la ocupación. Ahora bien, resulta oportuno analizar qué **tipo de empleo** hay en los diferentes sectores y qué sectores emplean más y con qué calidad.

La Figura 4 nos muestra la evolución de los diferentes contratos desde que empezó la crisis hasta hoy. En el primer gráfico de la figura podemos ver, en porcentajes con respecto a sus totales, las diferencias entre los sectores y los diferentes tipos de contratos.

Figura 4. Evolución ocupados y asalariados (en Miles)

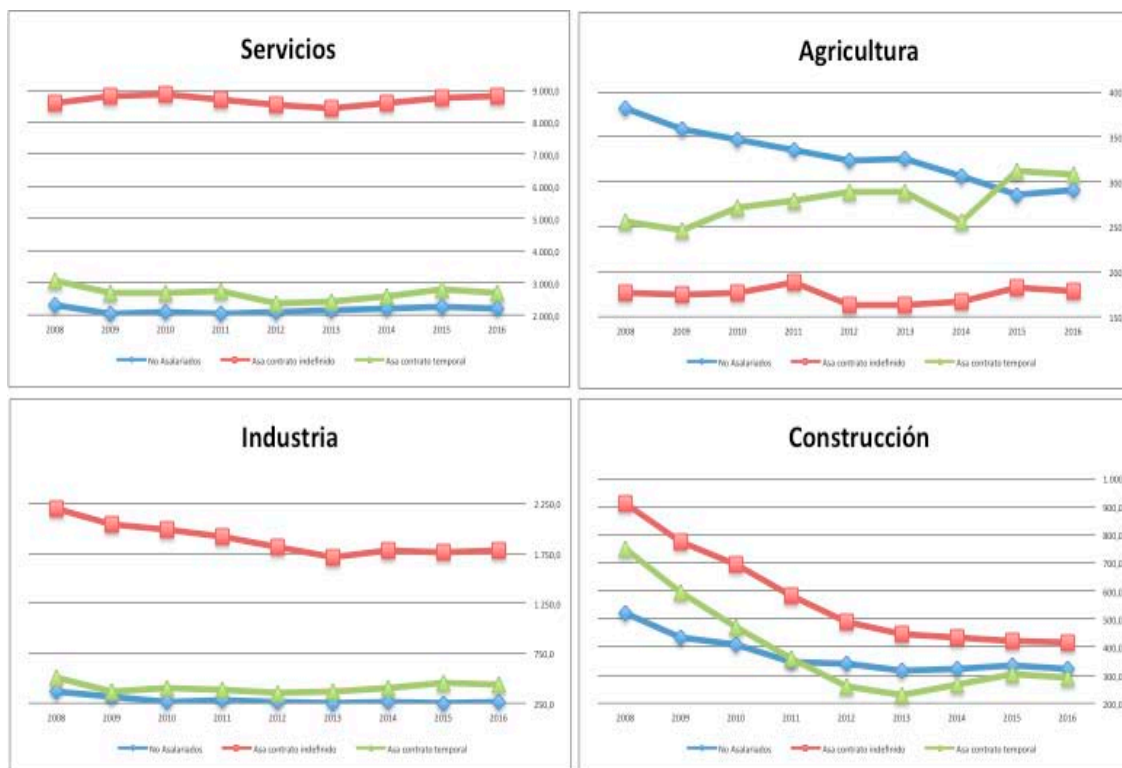


Fuente: INE (2016)

El sector de la industria es el que más contratos indefinidos tiene entre sus trabajadores. Esto podría deberse a que también es el sector que más empresas tiene con más de 20 años, por lo tanto sus trabajadores son asalariados desde hace muchos años. Sin embargo la agricultura es el sector que más contratos temporales presenta; se entiende que es un sector con una temporalidad muy acusada, lo que condiciona la permanencia de los asalariados en las empresas.

En la Figura 5 mostramos la evolución de los tipos de contrato por sectores. Aquí podemos comparar, con más claridad, cómo han evolucionado los tipos de contrato dependiendo del sector en el que nos encontremos y cómo han solucionado el problema de los peores años de la crisis económica.

Figura 5. Evolución tipos de contrato por sectores (en Miles)



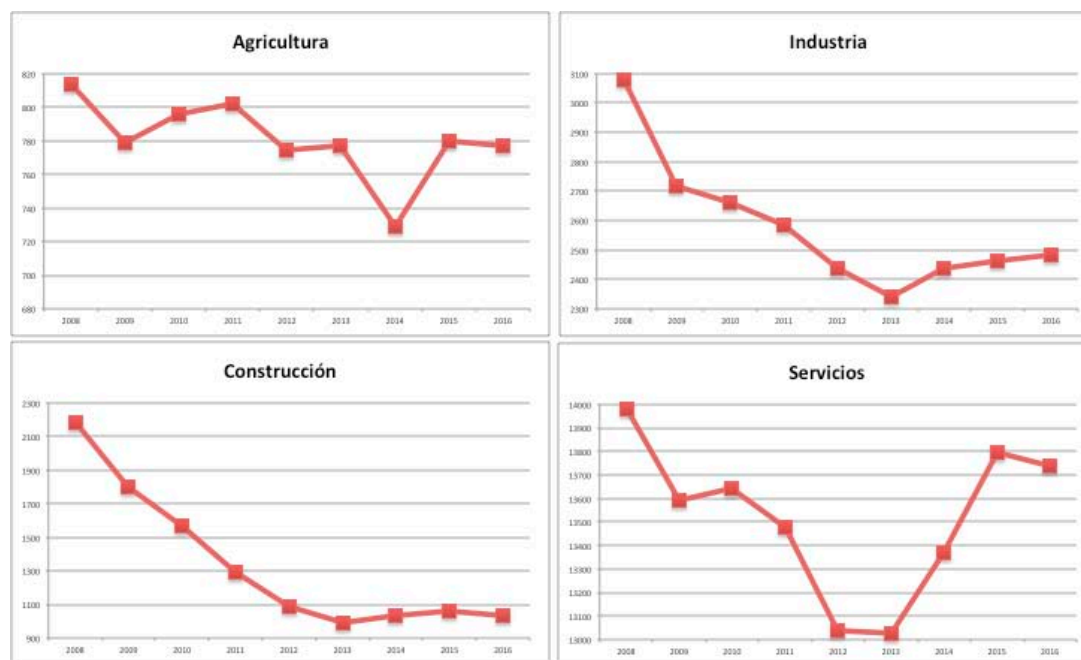
Fuente: INE (2016)

Resulta oportuno señalar que el impacto de la crisis en las empresas en España supuso que todos los sectores y todos aquellos movimientos que tenían que ver con la estructura económica del país dejaron de ocasionar nuevas oportunidades, dejaron de moverse, y empezaron a caer. Con todo este movimiento debilitado, caótico y sin rumbo aparente, los empleos fueron los primeros en sufrir las consecuencias. Dependiendo del sector este impacto se notó con mayor o menor crueldad. El efecto más claro es la temporalidad de los contratos. Así, los contratos de un día han crecido un 102% desde el inicio de la crisis. Y las contrataciones de una semana o menos ya representan el 26,5% de la contratación temporal. Las estadísticas del Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE) nos muestran

que la duración media de los contratos temporales se ha ido reduciendo (de enero a mayo de 2015 fue de 55,38 días, mientras que en el mismo período de 2016 la media baja a 51,93 días). La volatilidad del empleo también se comprueba en los puestos fijos; así, en 2008 para crear un puesto de trabajo fijo se requería firmar 1,18 contratos indefinidos, mientras que en 2015 hace falta que se firmen 1,45. A esto hay que añadir la precarización de las condiciones de trabajo.

En la Figura 6 se muestra cómo ha evolucionado el empleo en los diferentes sectores. Como puede observarse, durante los primeros años de la crisis se ha producido una importante pérdida de puestos de trabajo. En los sectores de industria, construcción y servicios el suelo se alcanzó en el año 2013, mientras que en agricultura fue en el año 2014. Posteriormente, se observa un ligero repunte que, en 2016, sólo parece sostenerse en el sector industrial.

Figura 6. Evolución del empleo según sectores (en Miles)



Fuente: INE (2016)

Las fusiones y/o adquisiciones en España han aumentado, en el 2016, en un 4,24% hasta agosto con respecto al mismo período del ejercicio anterior, según el informe anual de TTR, con un importe total de 66.207,03 millones de euros. Pero la subida fue espectacular entre el 2014 y 2015 que alcanzó un 18,5% más, de un ejercicio a otro.

Hasta julio de 2016 se registraron 1.106 operaciones y en el mismo período del 2015 fueron 1.215. Solamente en el mes de julio se registraron un total de 179 transacciones por un importe de 7.179,35 millones de euros. Donde más han apostado por invertir nuestras empresas ha sido en EEUU, Portugal y Reino Unido, con 16, 14 y 11 operaciones, respectivamente. Y al contrario han sido EEUU, Reino Unido y Francia los que han apostado por llevar a cabo operaciones de esta índole en España, con 46, 45 y 44 respectivamente. El sector que ha liderado todos estos años el tema de fusiones y adquisiciones es el inmobiliario, duplicando, normalmente, al de la tecnología, que ha sido el segundo, seguido del de la banca.

2.2. Visión empresarial: un choque de paradigmas

Junto a estas modificaciones estructurales en el tejido empresarial, se está produciendo una transformación en la “forma de hacer empresa”.

La visión empresarial que ha imperado en nuestro tejido empresarial durante muchas décadas es una visión tradicional, guiada por la búsqueda de aquellas ventajas competitivas con las que la organización puede vencer en el mercado en el que opera; un modelo en el que el factor humano es un coste que hay que minimizar para maximizar los beneficios económicos.

Ahora bien, de un tiempo a esta parte están empezando a producirse cambios organizativos en algunas empresas –escasas aún–, que apuestan por un modelo basado en potenciar el factor humano, creando las condiciones para mejorar su bienestar laboral. En ellas, la salud en el trabajo forma parte de la visión empresarial. Siguiendo las orientaciones de la OMS (2010) sobre entornos de trabajo saludables, se ocupan –no ya de cumplir con sus obligaciones preventivas legales– sino de mejorar la calidad de vida en el trabajo. Su fundamentación se encuentra presente en propuestas como las *Organizaciones Eupsíquicas* (Maslow), las *Organizaciones Auténticas* (Kets de Vries), el *Sharismo* (Mao), el *Decrecimiento* (Latouche), el *Conectivismo* (Siemens), o la *Economía del Bien Común* (Felber).

La crisis global que estamos viviendo ha servido para que los defensores de la visión tradicional de la empresa cuestionen estas propuestas de cambio, tachándolas de fantasías utópicas irrealizables. Su alternativa es regresar a su modelo de empresa: ultracompetitivo, neoliberal y alienante. Olvidan que es ese modelo (y la ideología que lo sostiene) el que ha provocado la propia crisis, y el que ha convertido a muchas organizaciones en entornos tóxicos, precarizando las condiciones de vida en nuestra sociedad. Entre los problemas generados por dicho modelo cabría destacar (Blanch, 2014):

- El paso de una sociedad sólida y estable a otra inconstante y muy arriesgada.
- El salto de un modelo de bienestar social Keynesiano a la nueva *working poverty* y al *decent work deficit*, nuevas etapas laborales que apuestan por empleos temporales, discontinuos e inseguros.
- El tránsito de un mercado laboral con ritmos naturales y adaptables a la condición humana a empleos con sobrecarga de trabajo, estrés y un mal “bienestar” que provoca enfermedades laborales crónicas.

Sin embargo, y aún a pesar de ese intento reaccionario, nos encontramos inmersos en una nueva etapa de cuestionamiento y cambio radical (Gimeno, 2015). La pérdida de muchos derechos socio-laborales junto con el cuestionamiento del Estado del Bienestar (OIT, 2009; Gómez, 2007; Standing, 2013) está suponiendo la revisión de nuestro modelo de sociedad. Crece la opinión de que las actividades empresariales deben ser una parte de la formación para la sociedad en la que viven, tiene que haber un reconocimiento multiplicador social del espíritu empresarial y que encuentren el equilibrio entre la creación de riqueza financiera, la social y la ambiental (Zhara y Wright, 2016). Aunque sea de una forma “forzada”, nos encontramos con la necesidad de entender la empresa, el trabajo y sus relaciones de una forma diferente.

Estamos inmersos en una pugna de paradigmas organizativos (Gimeno, 2015). Por un lado, el **tradicional**, cortoplacista, guiado por la reducción de costes económicos, orientado al mercado, centrado en la externalización de funciones, en la precarización de las condiciones laborales, y en las prácticas de recursos humanos de subcontratación y bajo valor. Por otro, el **caótico emergente**, orientado a la sostenibilidad, con una visión a medio y largo plazo, orientado a la comunidad, centrado en la potenciación del factor humano, y en las prácticas de recurso humano de desarrollo y alto valor. Se trata de empresas que incluyen en su visión y misión el compartir y colaborar. Estas nuevas posiciones empresariales están dando un vuelco a las estrategias de empresa, a sus visiones y sus misiones. Implican confiar en las capacidades de los individuos de la organización, auto-organización, diálogo y

colaboración (Miles et al., 2010). Estamos aprendiendo a utilizar a las empresas como medios de reasignación de recursos, y poder hacer llegar a mucha más gente dichos recursos.

Tabla 2. Dinámicas en la gestión de las relaciones laborales que influyen en los factores de riesgo psicosocial

Estas 2 formas confrontadas de responder a la necesidad de dinamizar y adaptar las empresas ha generado 2 dinámicas opuestas en la gestión de las relaciones laborales, que influyen de forma clara en los factores de riesgo psicosocial:

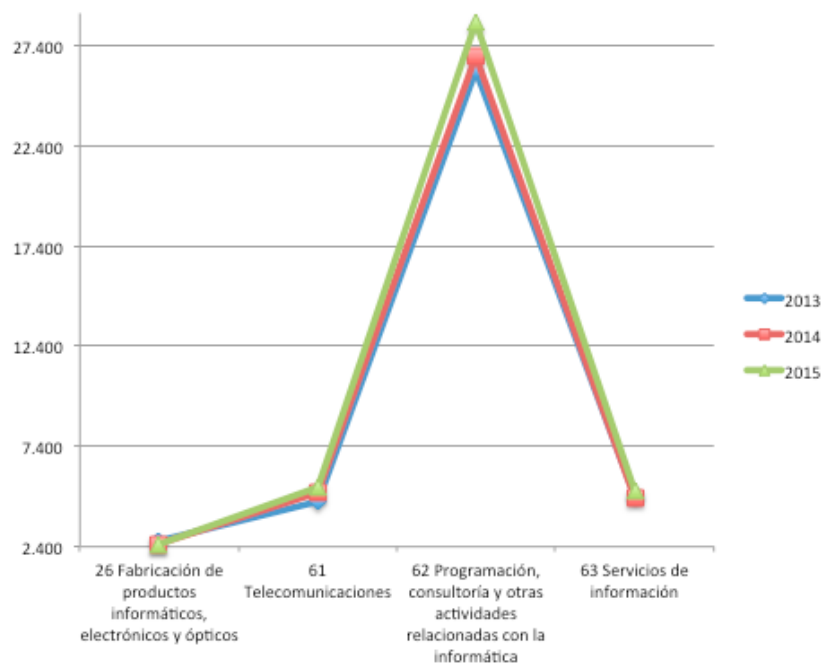
- Por un lado, desde el *modelo empresarial tradicional*, se ha optado por:
 - a) la eliminación de los puestos de trabajo rutinarios y mecánicos;
 - b) la precarización y temporalización de muchos otros puestos.
- Por otro, desde las *modelo empresarial caótico emergente*, se ha apostado por buscar y gestionar el talento (sobre todo el universitario).

2.3. Entornos complejos, nuevos empleos y nuevas competencias

La Comisión Europea prevé que en España se generen más de 450.000 nuevos puestos de trabajo durante 2016. En un informe de Randstad Professionals se establece que los profesionales más demandados son ingenieros, profesionales del sector Tecnologías de la Información y comerciales.

El auge del comercio online y la penetración de los smartphones, drones, diferentes robots, está motivando un cambio de tendencia en la manera de adquirir de los consumidores y un aumento de la demanda de perfiles profesionales relacionados con este negocio. El sector de Tecnologías de la Información continuará siendo uno de los principales motores de la contratación, siendo los perfiles más buscados los programadores.Net y Java, consultores de CRM, desarrolladores de aplicaciones móviles y de e-commerce y conocimientos en tratamiento de Big Data, tanto en España como en Europa. En la figura 7 exponemos el número de las empresas dedicadas a las nuevas tecnologías. Como se observa, el número de empresas dedicadas a la programación informática es extraordinariamente más alto que el resto, en los diferentes ejercicios.

Figura 7: Número empresas nuevas tecnologías

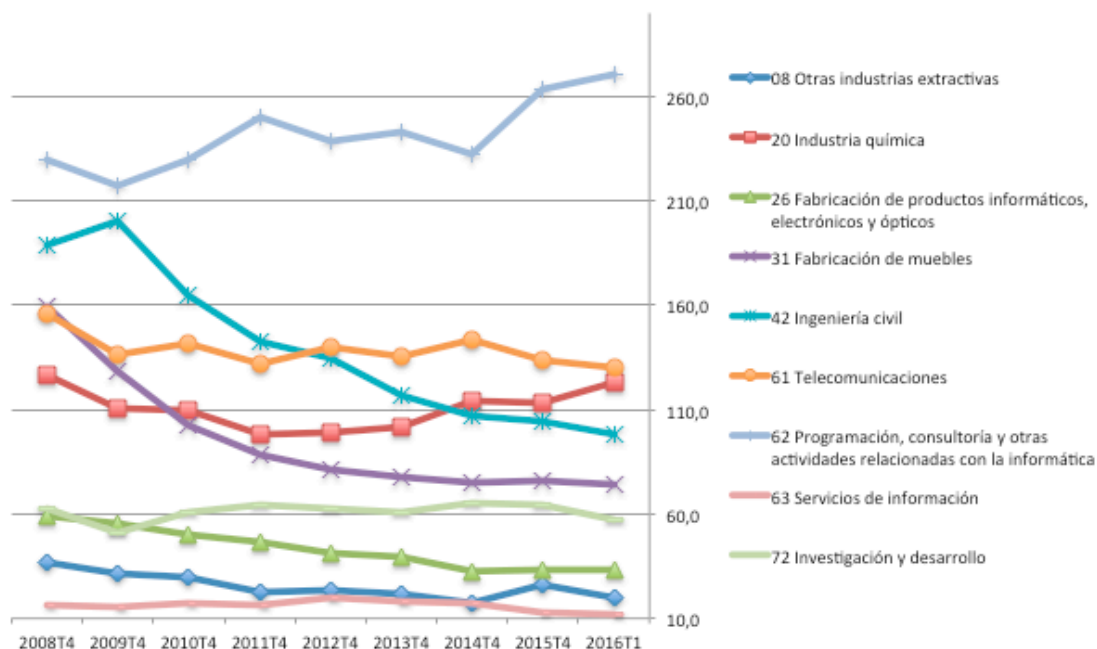


Fuente: INE (2016)

En relación con los puestos de trabajo, continúa la desaparición de los puestos mecánicos y repetitivos, que son sustituidos por máquinas. Diferentes estudios apuntan que para el año 2021 hasta el 6% de los trabajos humanos lo ocuparán robots. Por el contrario, aumentan aquellos otros puestos que exigen flexibilidad, integración cognitiva, creatividad y empatía.

En la Figura 8 se ofrece un contraste en la evolución de estos dos tipos de puestos de trabajo. Hemos recogido en el gráfico las ramas económicas de la figura anterior y las hemos comparado con otras tradicionales.

Figura 8: Evolución de sectores nuevos (en Miles)



Fuente: INE (2016)

Observamos como la actividad 62 (CNAE) tienen una evolución en cuanto a asalariados muy importante durante el período de crisis. Mientras que otras como la ingeniería civil (42 CNAE), que dependía exclusivamente de las subvenciones institucionales, caen de forma muy acusada, lo mismo le ocurre a la fabricación de muebles. Si observamos otras actividades que dependen de nuevas formas de empleabilidad, como por ejemplo, las actividades de investigación en química o las telecomunicaciones, vemos como hay una normalidad en sus empleos, aunque descendiende levemente en los años de fuerte crisis, se mantienen e incluso, se ve una mejoría importante en los últimos ejercicios.

Sobre las competencias que se piden a los trabajadores se observa un aumento en la diversidad de competencias requeridas. Destacan las de tener iniciativa, dominio de idiomas, implicación, compromiso con la compañía, saber trabajar en grupo, creatividad y experiencias en el extranjero. Se buscan personas con capacidad para ser flexibles y empáticas, que tengan aptitudes suficientes para saber reaccionar con efectividad en el momento preciso. Junto a estas competencias más “postmodernas”, se continúan buscando trabajadores que respondan a factores más tradicionales, como son la experiencia, la capacidad analítica, la orientación a resultados y la visión estratégica.

El nuevo milenio nos ha traído:

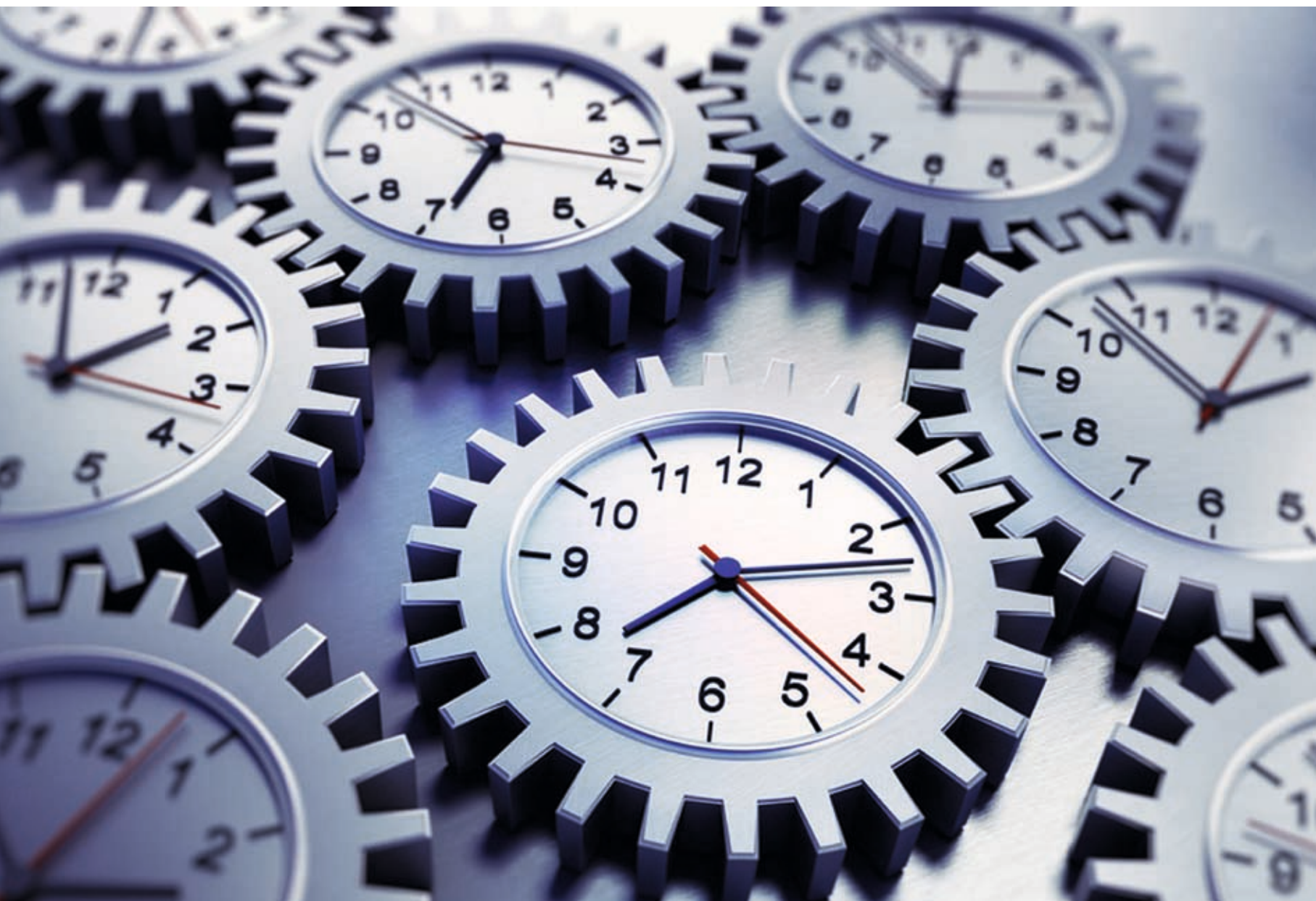
- el cuestionamiento del modelo de empresa imperante, que aún busca reinventarse y permanecer;
- el surgimiento y consolidación de nuevos sectores productivos, basados en nuevas formas de organización;
- la destrucción masiva de empleos “tradicionales” y del surgimiento de otros nuevos, basados en el conocimiento, la innovación y la gestión de las relaciones;
- la demanda creciente de nuevas y múltiples competencias a los trabajadores.

Todo ello:

- a) implica la necesidad de replantearse el modelo de relaciones laborales existentes;
- b) explica, en buena parte, la emergencia de los riesgos psicosociales;
- c) nos muestra la necesidad de reconsiderar las actuales políticas de prevención de dichos riesgos -reducidas y simplistas-;
- d) nos obliga a considerar los factores de riesgo psicosocial desde una perspectiva sistémica e innovadora.

3

Factores y riesgos psicosociales: características, evolución y clasificación



3. FACTORES Y RIESGOS PSICOSOCIALES: CARACTERÍSTICAS, EVOLUCIÓN Y CLASIFICACIÓN

3.1. Factor - Riesgo - Daño: conceptos básicos

Para desarrollar una adecuada actividad preventiva en el ámbito de los riesgos psicosociales es importante conocer, comprender y diferenciar el significado de algunos conceptos básicos.

Las **condiciones de trabajo** son “el conjunto de variables que definen la realización de una tarea en un entorno”. Son todas aquellas circunstancias que determinan el estado de nuestro entorno laboral. Las condiciones son múltiples, haciendo referencia tanto a aspectos físicos, como psicológicos y sociales. Van desde las tareas que realizamos hasta el tipo de relación contractual que mantenemos con la empresa.

Entre las condiciones de trabajo que específicamente recoge la Ley de Prevención de Riesgos Laborales –LPRL– (art. 4) están “*todas aquellas otras características del trabajo, incluidas las relativas a su organización y ordenación, que influyan en la magnitud de los riesgos a que esté expuesto el trabajador*”, así como los procedimientos de trabajo.

Cuando hablamos de **factores psicosociales** estamos haciendo referencia a las condiciones de trabajo de carácter psicológico y/o social, que caracterizan a nuestro entorno laboral (relaciones interpersonales, carga de trabajo, clima organizativo, liderazgo, comunicación, identificación, autonomía, contrato psicológico, etc.).

Las condiciones de trabajo devienen en **factores de riesgo** a medida que la investigación (científica y técnica) concluye que su presencia en el entorno de trabajo resulta potencialmente peligrosa, y entraña un riesgo que puede concretarse en un daño (p.ej., accidente laboral). Son aquellos elementos que, estando presentes en las condiciones de trabajo, pueden desencadenar alguna alteración negativa en el nivel de salud del trabajador.

Hay que tener en cuenta que los factores de riesgo, además de estar determinados por las condiciones de trabajo, pueden estar influidos por las características individuales de cada trabajador.

Una de las peculiaridades de los factores psicosociales es que pueden ser tanto factores de riesgo como factores

de salud. Esto depende del contenido del factor y de la interacción entre la experiencia y la percepción que del mismo tengan los trabajadores.

Así pues, un **factor psicosocial de riesgo** es *“todo aquel aspecto relacionado con la concepción, organización y gestión del trabajo, con su contexto social, con los factores organizacionales y extra-laborales que tenga la potencialidad de causar un efecto negativo sobre la salud de los trabajadores, de la organización y/o de la comunidad”* (Gimeno, 2015).

Por su parte los **factores psicosociales de salud** serían aquellas condiciones de trabajo psicológicas y/o sociales que tienen la potencialidad de causar un efecto positivo sobre la salud de trabajadores, organizaciones y/o comunidad.

Un factor psicosocial de riesgo por sí solo es difícil que genere daños en la salud del trabajador. Lo más habitual es que diferentes factores se presenten de forma conjunta, generando un cuadro sintomatológico o una patología. Es entonces cuando hablamos de **riesgo laboral**, ya que existe *“la posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño derivado del trabajo. Para calificar un riesgo desde el punto de vista de su gravedad, se valorarán conjuntamente la probabilidad de que se produzca el daño y la severidad del mismo”* (art. 4 LPRL). En el contexto de los riesgos psicosociales, los más reconocidos son el estrés, el burnout (o síndrome de estar quemado), y el acoso.

Ahora bien, el riesgo indica posibilidad de daño, no la producción efectiva del daño. Los **daños derivados del trabajo** son definidos, en la LRPL (art. 4), como *“las enfermedades, patologías o lesiones sufridas con motivo u ocasión del trabajo”*. Se entiende que un daño es cualquier alteración de la salud que esté relacionada, causada o agravada por las condiciones en las que se desempeña el trabajo. Entre los daños más importantes están:

- Accidentes laborales.
- Enfermedades profesionales.
- Enfermedades relacionadas con el trabajo.
- Otra serie de daños originados por unas condiciones de trabajo deficientes.

Sólo los dos primeros tipos de daño suponen un concepto legal reconocido por la Seguridad Social; mientras que los dos últimos aún no lo son (salvo que se acredite su conexión causal con el trabajo), por entenderse que son fruto de diferentes agentes causales.

La consideración de los factores psicosociales como posibles fuentes de riesgo o de salud nos conduce a la diferenciación que la OMS (1998, 2010) establece entre **proteger la salud** y **promocionar la salud**.

La prevención de la enfermedad hace referencia a las acciones que se realizan en el contexto laboral para proteger a los trabajadores de enfermedades o daños debidos a la exposición a determinados riesgos que existen en el espacio de trabajo. En este sentido cabría hablar de tres niveles preventivos: el primario, dirigido a evitar la aparición inicial del daño; el secundario, centrado en reducir las consecuencias negativas de las situaciones de riesgo; el terciario, orientado a la reinserción o rehabilitación de los trabajadores.

La promoción de la salud se entiende como aquel proceso que posibilita que los seres humanos incrementemos el control sobre los determinantes de nuestra salud para mejorarla. No se reduce sólo a fortalecer ciertas competencias, sino que constituye un proceso político y social global que implica la modificación de las condiciones sociales, ambientales y económicas.

3.2. Factores psicosociales: características y niveles

La forma de entender y aproximarnos a los factores psicosociales ha evolucionado con el paso de los años, aunque sigamos utilizando definiciones de hace décadas.

Tabla 3. Definición de los factores de riesgo psicosocial

Aquellos aspectos de la concepción, organización y gestión del trabajo, así como de su contexto social y ambiental, que tienen la potencialidad de causar daños físicos, sociales o psicológicos en los trabajadores

Fuente: Cox, Griffiths y Randall (2003)

Tabla 4. Características de los factores psicosociales

- Su efecto generalizado es la respuesta de distrés (cuando son de riesgo) y la de eutrés (cuando son de salud y bienestar)
- Son de difícil objetivación
- No están limitados en el espacio y el tiempo
- La cobertura legal, aunque creciente, sigue siendo escasa
- Son factores primarios y secundarios, por lo que afectan a otros factores, en sentido positivo o negativo
- Sus efectos pueden estar moderados por variables personales
- La intervención técnica es compleja

Fuente: Moreno-Jiménez y Garrosa (2013)

Esa evolución se observa en 3 aspectos (Gimeno, 2015):

- ¿Qué se analiza?: Al principio el objetivo era el puesto y el ambiente de trabajo. Con el tiempo se han pasado a considerar también las características de la organización (estructura, valores, jerarquía, clima, etc.) y aspectos del contexto extra-laboral (conciliación, características del empleo y la ocupación, marco normativo, etc.).
- ¿Quién es el destinatario de la actuación?: El principal sujeto que se analiza y sobre el que se actúa sigue siendo el trabajador (se otorga más peso a la parte psicológica que a la social). Sin embargo, los avances recientes apuestan por considerar también a la propia organización, así como a los grupos y a la comunidad.
- ¿Cómo se actúa?: Los factores psicosociales siguen siendo considerados, mayormente, como riesgo laboral. Ahora bien, desde un marco mucho más amplio de la salud, también deberían ser considerados como factores de salud. Esto implica hablar, a la vez, de prevención de riesgos y de promoción de la salud.

Tabla 5. Formas de analizar la salud

- **Salud en positivo versus salud en negativo:**
tendencia hacia la proactividad en la promoción de la salud
- **Salud multidimensional y continua versus salud bidireccional y dicotómica:**
tendencia hacia el carácter multidimensional y continuo de la salud
- **Proceso de salud versus estado de salud:**
tendencia hacia el potencial para afrontar y regular los desequilibrios
- **Generación de salud centrada en el trabajador versus generación centrada en el entorno:**
tendencia no definida

Fuente: Greiner (1998)

El listado de factores psicosociales es muy amplio. Sin embargo, pueden agruparse en tres niveles, siguiendo el *Modelo de trabajo jerárquico* formulado por el NIOSH (National Institute for Occupational Safety and Health) (2002) (ver Figura 9 y Tabla 6):

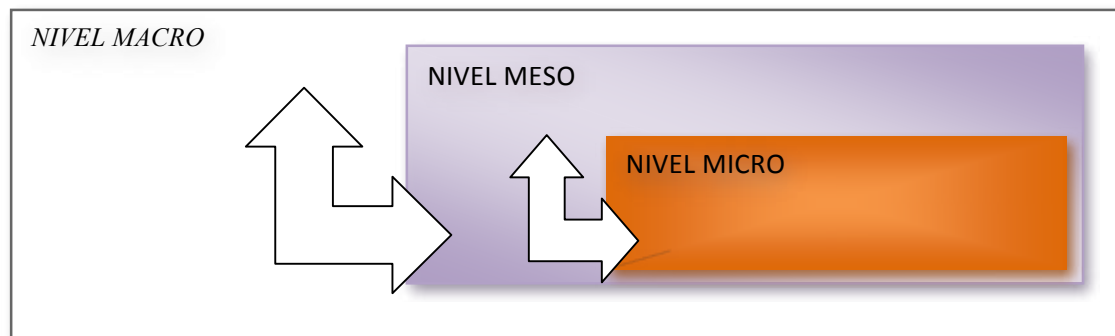
- a) Nivel micro: Incluye los factores que hacen referencia a las condiciones físicas, psicosociales y organizativas del puesto de trabajo (características de las tareas, contenido del puesto, ambiente social del trabajo, roles laborales, entre otros).
- b) Nivel meso: Este nivel se centra en las características propias de cada empresa u organización, tanto en su vertiente social como en su vertiente de administración y dirección. Incorpora las características del ambiente y de la propia organización (estructuras, políticas de gestión, cultura, métodos de producción, entre otros).
- c) Nivel macro: Hace referencia a la vinculación entre la organización y su entorno, y a cómo éste condiciona las relaciones de empleo y las condiciones de trabajo, tanto a nivel general como sectorial. Incluye los principales aspectos que definen el contexto extra-laboral (factores económicos, políticos, legales, tecnológicos, sociales y demográficos).

Tabla 6. Factores psicosociales según el nivel de análisis

NIVEL MICRO	NIVEL MESO	NIVEL MACRO
Ambiente físico	Enfoque en dirección y organización del trabajo	Conciliación de la vida laboral y familiar
Contenido del trabajo	Cultura institucional	Condiciones socio-laborales de empleo
Organización de las tareas	Clima social y relaciones en el trabajo	Estado de bienestar social (calidad de vida)
Definición de rol	Estilo de gestión y liderazgo	
Relaciones interpersonales	Regulación del tiempo o del programa de trabajo	
Supervisión-participación	Formas de remuneración y reconocimiento laboral	
Ajuste persona puesto	Oportunidades de desarrollo y promoción	
	Dinámica de cambios	
	Condiciones del empleo	
	Organización de la actividad preventiva	

Fuente: Adaptado de Gimeno (2015)

Figura 9. Niveles de clasificación de los factores psicosociales



Junto a estos factores también se han de considerar los personales (Observatorio de Riesgos Psicosociales, 2006; entre otras), entre los que cabría señalar: los criterios de selección, la historia personal del trabajador; su potencial (habilidades, conocimientos y actitudes); su formación; sus expectativas; sus valores; sus necesidades; su personalidad; su edad, estado civil y sexo; su estado de salud y fatiga; su vida familiar; y el entorno social en el que se desenvuelve.

Así pues, cuando hablamos de factores psicosociales en el ámbito laboral hemos de tener en cuenta que:

- NO estamos hablando sólo del puesto de trabajo (objeto de la mayoría de las evaluaciones de riesgos psicosociales) sino de todas aquellas condiciones laborales de carácter psicológico y social relacionadas con nuestro entorno laboral.
- NO nos referimos sólo a aquellos factores que suponen un riesgo para nuestra salud, sino también a los que pueden ayudar a promoverla.
- NO se trata únicamente de la salud del trabajador, sino también de la salud del grupo, de la empresa, y de la comunidad (análisis multinivel del riesgo).

3.3. Riesgos psicosociales clásicos: definición y consecuencias

La Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (EU-OSHA) (2007) define los riesgos psicosociales como aquellos:

"que se derivan de la organización del trabajo y de su entorno, es decir, tanto de las relaciones sociales o personales que se desarrollan en el centro de trabajo como de las relaciones sociales externas entre el personal de la empresa y sus usuarios, clientes o incluso con otras personas ajenas a su actividad y cuya presencia en el centro de trabajo puede ser ilegítima".

Los estudios muestran que su incidencia sobre la salud laboral va en aumento (Cox y Griffiths, 2005; EU-OSHA, 2010; Gimeno *et al.*, 2013). Y que su impacto no se reduce al daño psicológico y social en la salud del trabajador, sino que también perjudican a la salud de la propia organización (Tabla 7).

Tabla 7. Consecuencias de los riesgos psicosociales en el trabajo

FACTORES ORGANIZACIONES		FACTORES LABORALES	
FACTORES	CONSECUENCIAS	FACTORES	CONSECUENCIAS
Políticas organizaciones	Gestión RRHH	Condiciones de los empleos	Tipo de contrato
	Equilibrio trabajo-familia		Salario
	RSC relativa a la gestión de riesgos psicosociales		Diseño de la carrera
	Estrategias empresariales		
	Políticas de seguridad y salud ocupacional		
Cultura organizacional	Relaciones abiertas basadas en la confianza entre directivos y trabajadores	Diseño organizacional	Rotación alta de trabajos
	Información desde la dirección a los trabajadores		Trabajo en equipos
	Comunicación desde trabajadores a dirección y desde dirección hacia trabajadores		
	Justicia organizacional		
Relaciones industriales	Representación sindical	Calidad del trabajo	Múltiples habilidades
	Afiliación sindical		Demandas de trabajo
			Autonomía y libertad para la toma de decisiones
			Seguridad en el trabajo
	Convenios colectivos		Apoyo social para resolver conflictos
Tratamiento de la violencia, acoso, bullying etc.			
Discriminación			
Horas de trabajo			
Trabajo desde casa o teletrabajo			

Fuente: Adaptado de Roozeboom, Houtman, y Van den Bossche (2008)

Veamos a continuación algunos de los riesgos psicosociales clásicos.

3.3.1. Estrés laboral

El estrés se ha definido de múltiples formas, según lo entendamos como un estímulo, una respuesta, una percepción, o una transacción.

Esta última es la perspectiva que cuenta con mayor respaldo en la actualidad. En las transacciones que se generan entre el trabajador y su entorno laboral el estrés surgiría por:

- a) Las discrepancias entre las demandas planteadas al trabajador (externas o internas) y sus capacidades para afrontarlas, considerando también la apreciación que ese individuo hace de esas discrepancias
- b) Las discrepancias entre las características del ambiente y las preferencias de los individuos sobre el mismo.

Por tanto, el **estrés en el puesto de trabajo**

se produce por un desajuste entre las demandas del entorno y los recursos y capacidades del propio trabajador para llevarlas a cabo.

El origen del estrés en el puesto de trabajo depende de:

- el nivel de demandas del trabajo
- la cantidad de control que tiene el trabajador
- la disponibilidad de apoyo social

Aquellos trabajadores que ocupan puestos con alto strain (altas demandas, bajo control y poco apoyo social) experimentan un mayor número de problemas de estrés a lo largo del tiempo. La prevención del estrés en el puesto de trabajo se realizaría:

- optimizando las exigencias laborales
- aumentando el control del trabajador sobre sus condiciones laborales
- incrementando el apoyo social de jefes, subordinados y compañeros.

Ahora bien, el estrés laboral no se produce sólo por los factores relacionados con el puesto de trabajo. Como hemos visto anteriormente, estos factores corresponden al nivel de análisis micro. Desde una perspectiva multinivel existen otros factores macro y meso que también influyen en la aparición de este riesgo (temporalidad del contrato, dificultades en la conciliación, cultura institucional de subcontratación, ...). Por lo que una adecuada prevención del estrés laboral debería contemplar también estos factores.

Tabla 8. Consecuencias asociadas al riesgo de estrés

SOBRE EL TRABAJADOR	SOBRE LA ORGANIZACIÓN
Trastornos cardiovasculares (hipertensión, arritmias, ...)	Disminución del rendimiento físico
Trastornos musculares (temblores, contracturas, ...)	Rotación o fluctuación del personal
Trastornos respiratorios (hiperventilación, sensación de ahogo, ...)	Disminución del rendimiento y la productividad
Trastornos gastrointestinales (úlceras, colon irritable, ...)	Absentismo
Trastornos endocrinos (hiper/hipotiroidismo, ...)	Aumento de siniestralidad
Trastornos de piel	Aumento de la conflictividad
Trastornos psicopatológicos (Ansiedad, Depresión, fobias, ...)	Empeoramiento del clima de trabajo
Otras disfunciones (sueño, alimentación, ...)	

3.3.2. Síndrome de estar quemado por el trabajo o Burnout

Este riesgo se define como:

“Respuesta al estrés laboral crónico integrada por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional, así como por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado. Esta respuesta ocurre con frecuencia en los profesionales de la salud y, en general, en profesionales de organizaciones de servicios que trabajan en contacto directo con los usuarios” (Nota Técnica de Prevención –NTP- 704)

Tabla 9. Antecedentes, dimensiones y consecuentes del Burnout

ANTECEDENTES DEL BURNOUT	BURNOUT	CONSECUENCIAS DEL BURNOUT
<u>Variables Organizacionales</u> - Sobre carga laboral - Ausencia de promoción - Ambigüedad de rol - Conflicto de rol - Baja autonomía laboral - Pobreza de rol - Ausencia de apoyo social - No participar en la toma de decisiones	BAJA REALIZACIÓN PERSONAL EN EL TRABAJO	<u>Individuo</u> - Problemas emocionales - Alteraciones actitudinales - Alteraciones conductuales - Alteraciones psicosomáticas
<u>Variables Personales</u> - Baja autoestima - Edad - Locus de control - Estrategias de afrontamiento - Baja autoconfianza - Personalidad tipo A - Rasgos depresivos	AGOTAMIENTO EMOCIONAL	<u>Organización</u> - Deterioro de la calidad asistencial - Baja satisfacción laboral - Absentismo laboral - Mayor propensión al abandono - Disminución del interés y esfuerzo laboral - Aumento de conflictos entre el personal - Disminución de la calidad laboral
	DESPERSONALIZACIÓN	

Tres son las dimensiones que lo caracterizan:

- **Agotamiento emocional:** sensación experimentada de no poder dar más de sí mismo a los demás a nivel afectivo (apoyo emocional)
- **Despersonalización:** desarrollo de actitudes cínicas y sentimientos negativos hacia las personas destinatarias del trabajo. Estas personas son vistas por los profesionales de forma deshumanizada debido a un endurecimiento afectivo, lo que conlleva que les culpen de sus problemas.
- **Falta de realización personal en el trabajo:** tendencia del trabajador a evaluarse negativamente a sí mismo, especialmente con referencia al trabajo; disminuyendo su sentimiento de competencia y desempeño laboral.

Los factores desencadenantes pueden ser agrupados en tres categorías (Fidalgo, 2005):

- factores organizativos
- diseño del puesto
- exigencias del servicio en las interacciones

3.3.3. Acoso en el trabajo

El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) define el acoso como

“La exposición a conductas de violencia psicológica, dirigidas de forma reiterada y prolongada en el tiempo, hacia una o más personas por parte de otra/s que actúan frente aquella/s desde una posición de poder (no necesariamente jerárquica). Dicha exposición se da en el marco de una relación laboral y supone un riesgo importante para la salud” (NTP 854)

Tabla 10. Consecuencias del acoso en el trabajo

SOBRE EL TRABAJADOR	SOBRE LA ORGANIZACIÓN
Consecuencias psicopatológicas	Insatisfacción laboral
Síndrome de estrés postraumático	Pérdida de motivación e implicación
Ansiedad	Empeoramiento del clima social de la empresa
Irritabilidad	Deterioro del trabajo del equipo
Tensión	Pérdida de confianza
Depresión	Rotación del personal
Dificultades de atención, concentración y memoria	Coste directo de la pérdida de trabajo (absentismo y bajas)
Síntomas psicósomáticos diversos como: trastornos gastrointestinales, dolor de cabeza, reacciones alérgicas, dermatológicas, ...	Reducción de la eficiencia y la eficacia
Deterioro relaciones: de pareja, familiares, amistades, sexuales, ...	Deterioro de la calidad del servicio prestado
Costes económicos	Pérdidas económicas en litigios jurídicos
	Deterioro imagen de la empresa

El acoso laboral es el resultado de una combinación de causas, que incluyen –al menos–:

- Comportamiento individual
- Factores organizativos
- Factores de la tarea

Para prevenir este riesgo se ha de desarrollar un procedimiento, el cual ha de seguir una serie de orientaciones generales (NTP 891):

- El procedimiento ha de integrarse en el plan de prevención de la empresa; no supone, por lo tanto, ninguna ruptura con aquello que ya la empresa debería estar realizando en materia de prevención.
- El procedimiento ha de contemplar y recoger la evolución que las situaciones de violencia suponen.
- El procedimiento debe contemplar los diferentes niveles que componen las situaciones de violencia laboral, por lo que ha de plantear respuestas metodológicas diferentes y complementarias.
- El procedimiento ha de dar cabida a todos los componentes de la organización, motivo por el que ha de ser participado, conocido y compartido por todos.
- Del procedimiento se deben derivar compromisos claros y acciones efectivas. Las mismas suponen una retroalimentación, tanto para el sistema preventivo de la organización, como para el sistema de gestión del personal y de los procesos organizativos.

Tabla 11. Principales riesgos psicosociales, factores de riesgo, y consecuencias para la salud individual y organizativa

RIESGOS	PRINCIPALES FACTORES DE RIESGO	CONSECUENCIAS INDIVIDUALES	CONSECUENCIAS ORGANIZATIVAS
ESTRÉS	Entorno físico de trabajo inadecuado Demandas de trabajo excesivas Carga mental Carga emocional Ritmo de trabajo impuesto Ambigüedad y conflicto de rol Malas relaciones personales Estilos de dirección y supervisión inadecuados Falta de apoyo social Falta de adaptación al puesto Grandes responsabilidades Inestabilidad en el empleo Reestructuraciones Realización de tareas peligrosas (por su contenido o por las condiciones en las que se desempeña)	Trastornos cardiovasculares (hipertensión, arritmias, ...) Trastornos musculares (temblores, contracturas, ...) Trastornos respiratorios (hiperventilación, sensación de ahogo, ...) Trastornos gastrointestinales (úlceras, colon irritable, ...) Trastornos endocrinos (hiper/hipotiroidismo, ...) Trastornos de piel Trastornos psicopatológicos (Ansiedad, Depresión, fobias, ...) Otras disfunciones (sueño, alimentación, ...)	Disminución del rendimiento físico Rotación o fluctuación del personal Disminución del rendimiento y la productividad Absentismo Aumento de siniestralidad Aumento de la conflictividad Empeoramiento del clima de trabajo

BURNOUT	Estructura de la organización muy jerarquizada y rígida Falta de apoyo instrumental por parte de la organización Exceso de burocracia Falta de participación Falta de coordinación Falta de refuerzo o recompensa Falta de desarrollo profesional Relaciones conflictivas en la organización Estilo de dirección inadecuado Desigualdad percibida en la gestión de las personas Sobrecarga de trabajo, exigencias emocionales en la interacción con el cliente Descompensación entre responsabilidad y autonomía Falta de tiempo para la atención del menor y su entorno Disfunciones de rol: conflicto-ambigüedad- sobrecarga de rol Carga emocional excesiva Falta de control de los resultados de la tarea Falta de apoyo social tareas inacabadas que no tienen fin Poca autonomía decisional Estresores económicos Insatisfacción en el trabajo Negativa dinámica de trabajo Relaciones tensas, competitivas, con conflictos entre compañeros, y con menores y familias Falta de apoyo social Falta de colaboración entre compañeros en tareas complementarias Proceso de contagio social del síndrome Ausencia de reciprocidad en los intercambios sociales	Cefaleas Fatiga Problemas de sueño Dolores musculares Distanciamiento afectivo aburrimiento Incapacidad para concentrarse Frustración Ansiedad Baja autoestima Sentimientos depresivos Abuso de drogas legales e ilegales Cambios bruscos de humor Aumento de conductas hiperactivas y agresivas	Disminución la productividad y la calidad del trabajo Aumento desmotivación Progresivo deterioro de la comunicación y de las relaciones Interpersonales Absentismo laboral
---------	--	--	--

ACOSO	Aislamiento social Inestabilidad laboral Distribución del poder Autoridad inherente al puesto Política organizacional autoritaria o laissez faire Liderazgo pseudotransformacional Escasa apertura y apoyo Poco reconocimiento Escasa implicación y compromiso Mala comunicación y participación Igualdad y Trato desiguales Injusticia organizativa Pobres Relaciones interpersonales Pobre diseño del puesto	Consecuencias psicopatológicas. Síndrome de estrés postraumático Ansiedad Irritabilidad Tensión Depresión Dificultades de atención, concentración y memoria. Síntomas psicósomáticos diversos como: trastornos gastrointestinales, dolor de cabeza, reacciones alérgicas, dermatológicas, ... Deterioro relaciones: de pareja, familiares, amistades, sexuales, ... Costes económicos	Insatisfacción laboral Pérdida de motivación e implicación Empeoramiento del clima social de la empresa Deterioro del trabajo del equipo Pérdida de confianza Rotación del personal Coste directo de la pérdida de trabajo (absentismo y bajas) Reducción de la eficiencia y la eficacia Deterioro de la calidad del servicio prestado Pérdidas económicas en litigios jurídicos Deterioro imagen de la empresa
-------	---	--	---

4

Análisis general de los factores y Riesgos Psicosociales en España



4. ANÁLISIS GENERAL DE LOS FACTORES Y RIESGOS PSICOSOCIALES EN ESPAÑA

4.1. Objetivos

Aunque los riesgos psicosociales, y los factores que los causan, han estado siempre presentes en la actividad laboral y en el mundo empresarial, el interés por los mismos es reciente. De hecho, sorprendentemente, a principios del siglo XXI se les empezó a llamar riesgos “emergentes”, básicamente porque hasta ese momento eran considerados riesgos “menores” y ninguneados (y aún lo siguen siendo por muchos empresarios, profesionales del sector, e incluso trabajadores).

La “emergencia” de estos riesgos ha sido meteórica en algunos ámbitos (académico, social, informativo, político; incluso en el judicial y entre la Inspección de Trabajo), aunque más bien escasa donde más urgente es (en las empresas y entre los profesionales del sector). En cualquier caso ha servido para que, durante la última década, empiece a crearse una mínima cultura psicosocial en el mundo de la seguridad y la salud laboral. Así:

- Se han creado organismos especializados en su estudio (por ejemplo, el Observatorio de Riesgos Psicosociales de UGT);
- Se han desarrollado estrategias políticas donde los riesgos psicosociales eran un eje fundamental (por ejemplo, la Estrategia Comunitaria para la Seguridad y la Salud en el Trabajo 2007-2012, o la Estrategia Española para la Seguridad y la Salud en el Trabajo 2007-2012). En los desarrollos posteriores (*Estrategia Española de Seguridad y Salud en el Trabajo 2015-2020* y Marco estratégico de la UE en materia de salud y seguridad en el trabajo 2014-2020) continúa prestándose atención a estos riesgos.
- Se han alcanzado Acuerdos globales de actuación (por ejemplo, el Acuerdo Marco Europeo sobre Estrés laboral, el Acuerdo Marco Europeo sobre Acoso y Violencia en el trabajo, o las Directrices multi-sectoriales para solucionar la violencia y el acoso de terceros relacionados con el trabajo –los mismos se recogen en los Anexos de esta Guía);
- Se han fomentado las actuaciones que los previenen (por ejemplo, los Galardones de la EU-OSHA dentro de la campaña 2014-2015: Trabajos saludables: Gestionemos el estrés);
- Se realizan investigaciones y encuestas que permiten conocer el estado de la prevención en este ámbito (por ejemplo, la Encuesta Europea en las empresas sobre Riesgos Nuevos y Emergentes ESENER I y II);

Las publicaciones (académicas, técnicas, divulgativas, ...) y sentencias que tratan estos riesgos han crecido exponencialmente.

Todo ello nos permite disponer, en la actualidad, de una cierta experiencia aplicada y de una amplia y variada información sobre dichos riesgos, los factores que los causan y los daños que producen.

Llegados a este punto, consideramos que es momento de iniciar la integración de esos conocimientos y experiencias dispersos, de forma que podamos **obtener una visión general sobre la situación actual de los factores psicosociales y de los riesgos que generan**. A ello pretende ayudar la presente Guía.

Nuestro **propósito**, en este trabajo, es triple:

- 1º. Establecer el estado actual de los riesgos psicosociales y de su prevención en España.
- 2º. Analizar la evolución que se ha producido en los factores y riesgos psicosociales, para obtener una visión holística y compleja de los mismos.
- 3º. Orientar la actividad preventiva y las prácticas organizativas ante los factores y riesgos psicosociales.

Para dar respuesta a estos objetivos se han combinado 3 **metodologías** complementarias, que nos permiten abarcar la complejidad del fenómeno estudiado:

- Se ha realizado una revisión amplia de la literatura y de fuentes secundarias.
- Se ha recopilado y analizado información cualitativa (entrevistas y grupos de trabajo específicos).
- Se han sistematizado varias investigaciones cuantitativas.

En primer lugar vamos a exponer los principales resultados obtenidos de esa revisión, recopilación y sistematización, los cuales nos ayudan a conocer y comprender la situación actual de los factores y riesgos psicosociales, y de su prevención; así como sobre la evolución que han ido experimentando.

4.2. Aproximación macroscópica al estado de los factores y riesgos psicosociales

Durante las últimas décadas se han elaborado e implementado diferentes encuestas que buscan describir la situación de la seguridad y la salud en el trabajo, tanto en nuestro país como en el conjunto de Europa. La información que aportan nos permite obtener una imagen aproximada sobre cuál es la situación de los riesgos psicosociales y cómo se trabaja para prevenirlos; así como observar su evolución.

Para obtener esta imagen vamos a analizar los resultados que ofrecen las siguientes encuestas:

- VII y VI Encuesta Nacional de condiciones de Trabajo (ENCT), elaboradas por el INSHT en los años 2011 y 2007, respectivamente.
- Encuesta Nacional de Gestión de Riesgos Laborales en las Empresas (ESNER II), editada por el INSHT en 2015, a partir de ESENER-2.
- 2ª Encuesta Europea de Empresas sobre Riesgos Nuevos y Emergentes (ESENER-2), realizada por la EU-OSHA en 2015.
- VIII Encuesta de Calidad de Vida en el Trabajo, realizada por el INSHT en 2010.

La información que nos aportan puede sistematizarse en 3 grandes apartados:

- Presencia de factores y riesgos psicosociales en las empresas españolas.
- Daños en la salud que se observa en los trabajadores.
- Actividad preventiva que se realiza.

4.2.1. Presencia de factores y riesgos psicosociales

En primer lugar hay que señalar que en 2 de cada 3 centros de trabajo existe algún tipo de riesgo psicosocial (ESNER II).

En el estudio ESENER-2 el trato con clientes/pacientes/estudiantes difíciles encabeza la lista de todos los factores de riesgo. Entre los principales factores psicosociales de riesgo que existen en las empresas también destacan:

- la reorganización del trabajo o la precariedad laboral (72%);
- las largas jornadas laborales o una excesiva carga de trabajo (66%);
- sentirse intimidado o acosado en el trabajo (59%).

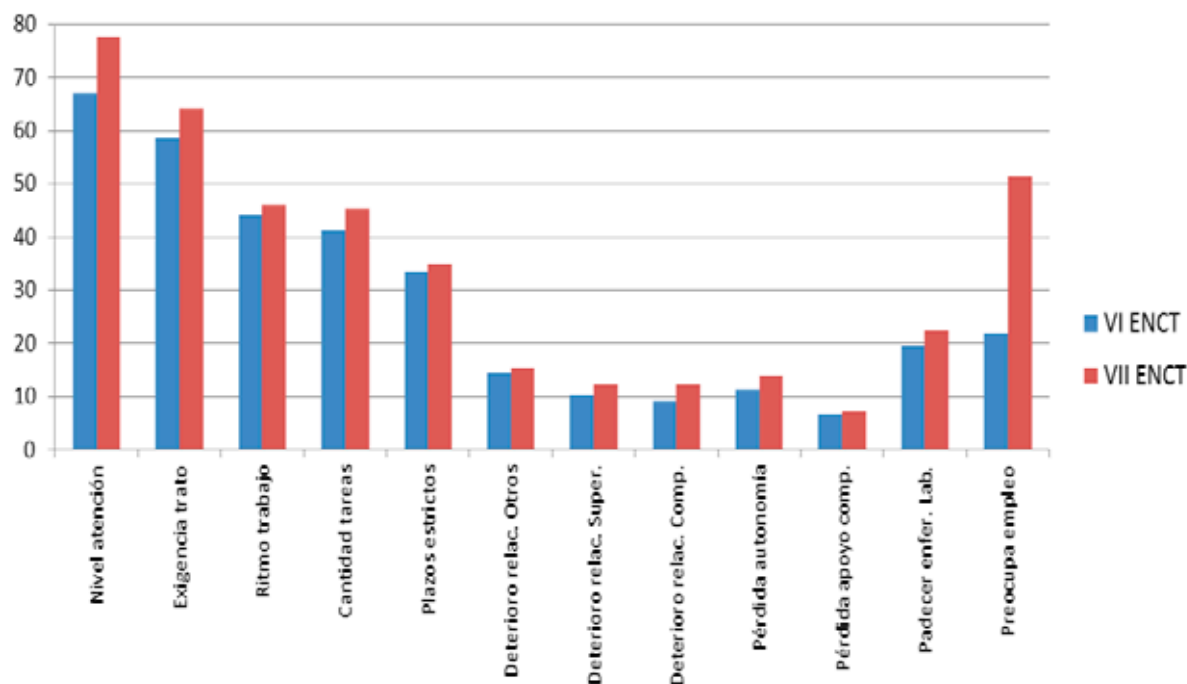
Otros de los factores de riesgo relevantes que aparecen en dicho estudio son: realizar tareas bajo presión temporal, tener horarios de trabajo extensos o por turnos, una mala comunicación o cooperación dentro de la organización, así como las condiciones de inseguridad laboral.

El análisis comparativo entre las Encuestas Nacionales de Condiciones de Trabajo de 2007 y 2011 (VI ENCT y VII ENCT) nos muestra que la mayoría de las condiciones laborales relacionadas con los factores psicosociales han empeorado en España. De todas ellas, la que más se ha agravado es la seguridad en el empleo; la preocupación por perder el empleo ha pasado de un 21,9% a un 51,4%. También ha aumentado la preocupación por padecer una enfermedad laboral (del 19,5% al 22,5%); mientras que el riesgo de tener un accidente se ha mantenido.

Esta comparativa nos permite comprobar cómo ha aumentado la percepción de que, cada vez, se está más expuesto a los factores psicosociales de riesgo. Así, han aumentado (Figura 10):

- el **nivel de atención** que se requiere en el desempeño de los puestos (se ha pasado del 67% en 2007 al 77,6% en 2011);
- la **exigencia en el trato con el público** (pasamos del 58,6% al 64%);
- el **ritmo de trabajo** elevado (se pasa del 44% al 46%);
- la **cantidad de tareas que se atienden a la vez** (pasamos del 41,2% al 45,3%);
- **trabajar con plazos muy estrictos** (se ha pasado del 33,5% al 34,9%);
- el deterioro de las **relaciones con otras personas no empleadas** (de 14,5% a 15,3%);
- el deterioro de las **relaciones con los jefes** (de 10,4% a 12,4%);
- el deterioro de las **relaciones con los compañeros** (de 9,2% a 12,2%);
- la pérdida de **autonomía** (de 11,2% a 13,9%);
- la **falta de apoyo por parte de los compañeros** (de 6,7% a 7,3%);

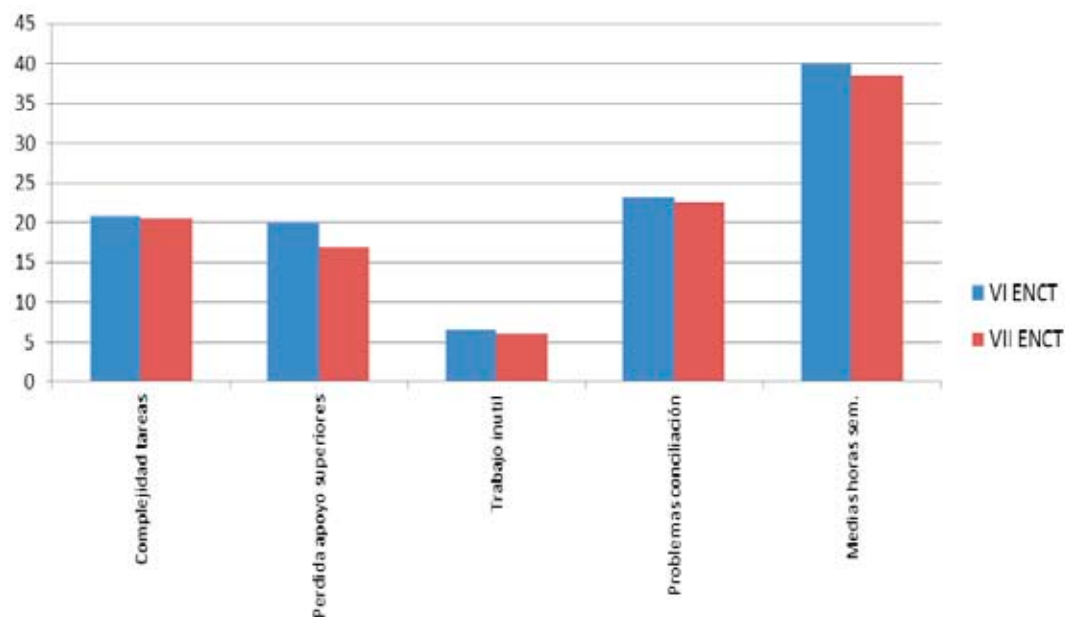
Figura 10. Comparación presencia de los factores psicosociales 2007-2011 (aumentan)



Entre los factores que han disminuido (Figura 11), están:

- la **realización de tareas complejas, complicadas o difíciles** (se ha pasado de un 20,8% en 2007 a un 20,5% en 2011);
- la **falta de apoyo por parte de los superiores** (de 20,1 a 16,9%);
- la **sensación de no estar haciendo un trabajo útil** (de 6,5% a 6,1%);
- los **problemas de conciliación trabajo-familia** (de 23,1% a 22,6%);
- la **media de horas trabajadas por semana** (de 39,89 horas a 38,5), si bien este aspecto también puede estar escondiendo la temporalización de los contratos. Hay que tener en cuenta que, según la VII ENCT, el 13,6% de los trabajadores prolonga su jornada recibiendo compensación y el 16,7% sin compensación (en el caso de directivos 4 de cada 10).

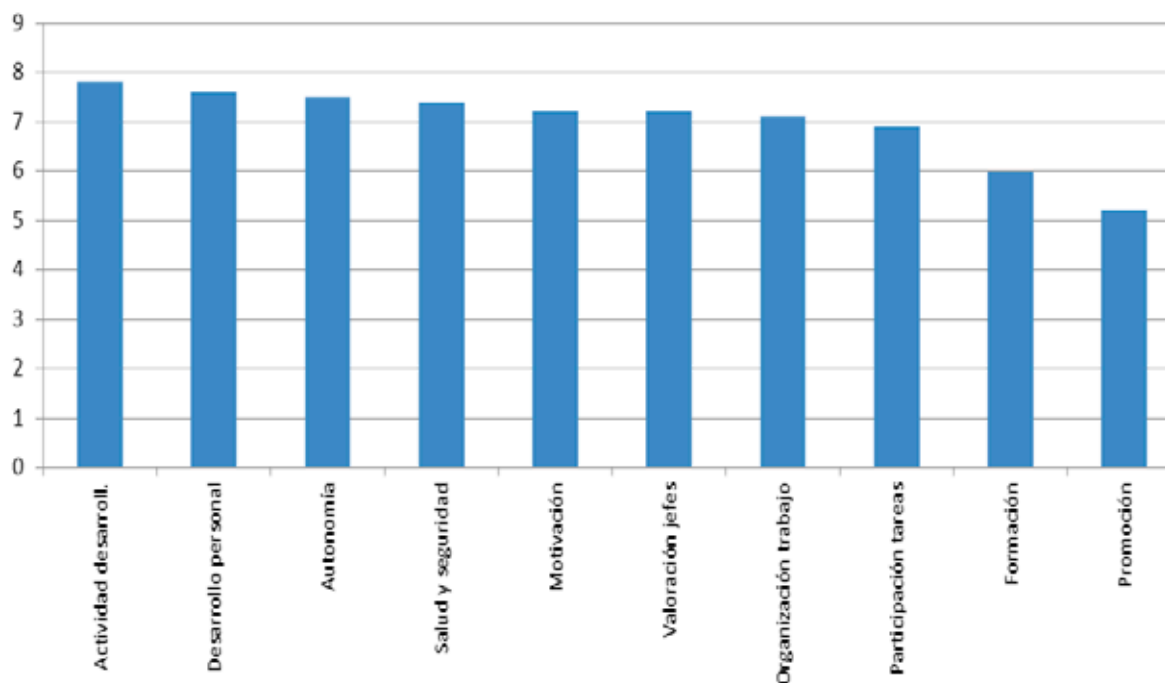
Figura 11. Comparación presencia de los factores psicosociales 2007-2011 (disminuyen)



Resulta interesante destacar que, mientras la presencia de la mayoría de los factores de riesgo psicosocial ha aumentado en las empresas, la incidencia de gran parte de los factores ergonómicos, biológicos, químicos y de seguridad ha descendido.

Por su parte, la VIII Encuesta de Calidad de Vida en el Trabajo (INSHT, 2010) informa sobre el **grado de satisfacción** de los trabajadores con algunos de estos factores. Las puntuaciones obtenidas (sobre 10) son: actividad desarrollada (7,8), desarrollo personal (7,6), autonomía (7,5), salud y seguridad del puesto (7,4), motivación (7,2), valoración superiores (7,2), organización del trabajo (7,1), participación tareas (6,9), formación (6), y posibilidades de promoción (5,2).

Figura 12. Nivel de satisfacción de los trabajadores con los factores psicosociales



Todo ello ha hecho que aumente la percepción de que se tiene una elevada **carga de trabajo** y de **sentirse agobiado**. En 2011 el 23,9% se sienten así, frente al 20,3% de 2007; es decir, casi $\frac{1}{4}$ parte de los trabajadores.

Además, el 46% de los trabajadores se define como **desmotivado**, y sólo un 16% se siente **comprometido con su organización** (Towers Watson, 2010). Ahora bien, a pesar de esa falta de compromiso, un 53% de los trabajadores españoles no tiene ninguna **intención de abandonar** su organización.

Uno de los aspectos más importantes a la hora de analizar la situación de los trabajadores en relación con los riesgos psicosociales es sobre la **violencia**. En 2011 (VII ENCT), el 89,1% de los trabajadores declara no haber sufrido

conductas violentas. Del 11% que declara haber sufrido alguna, el 22,7% ha contestado “a menudo” y el 84,5% “a veces”.

Las **conductas violentas** a las que con más frecuencia señalan los trabajadores encuestados son (VII ENCT): agresiones verbales, rumores o aislamiento social, amenazas de violencia física y violencia física cometida por personas no pertenecientes a su lugar de trabajo. Siendo la discriminación por discapacidad, orientación sexual o religión las conductas violentas menos mencionadas por los trabajadores. Estos datos son muy similares a los extraídos en la VI ENCT.

Este aspecto está muy relacionado con las relaciones en el trabajo. Según los resultados obtenidos en la VII ENCT el 64% de los trabajadores debe tratar directamente con personas que no están empleadas en el lugar donde trabaja, como clientes, pasajeros, alumnos, pacientes, etc. Respecto a 2007 esta actividad se ha incrementado significativamente en cinco puntos (58,6%). Este aspecto puede estar relacionado con el riesgo de sufrir actos violentos. En este sentido, la misma encuesta aporta diferentes datos que evidencian esta situación de trabajo. El 12,7% de los que trabajan de cara al público ha señalado que en el desarrollo de su trabajo tiene el riesgo de sufrir atracos, agresiones físicas u otros actos violentos; para el conjunto de los trabajadores la frecuencia es del 8,9%. Mientras que, en general, el 3,8% manifiesta que durante el último año ha sido objeto de amenazas de violencia física; este porcentaje sube al 5% entre los que trabajan de cara al público. El 2,4% del total expresa que durante el último año ha sido objeto de violencia física cometida por personas no pertenecientes a su lugar de trabajo.

Si hablamos de la **percepción de estar expuesto al riesgo de accidentarse** en el trabajo, la tendencia es a que disminuya. Así, el 69% de los trabajadores sentían el riesgo en el año 2011 (VII ENCT); esta cifra es ligeramente inferior a la obtenida en la encuesta precedente de 2007 (71%).

En cualquier caso, entre las **principales causas de los accidentes** se encuentran factores de tipo psicosocial. Así, en la VII ENCT se indican las distracciones, los descuidos, los despistes y la falta de atención. Además de tener en cuenta otras relacionadas con el ritmo de trabajo, las posturas forzadas, el cansancio o fatiga, y el tener que levantar o mover cargas pesadas. En el mismo sentido apunta la VI ENCT, en la que se indica que los aspectos organizativos (“exigencias del trabajo”) y las condiciones materiales (“instalaciones y equipos de trabajo” y “lugar de trabajo”) representan el 57,9% de las deficiencias que, según los trabajadores, producen los accidentes; también resultan importantes los “factores personales” (27,1%) y las deficiencias específicamente preventivas (6%).

4.2.2. Daños para la salud

Cuando se consideran los daños que se derivan de la exposición a los riesgos psicosociales, no sólo nos estamos refiriendo a su incidencia directa sobre la salud de los trabajadores, sino también a su efecto sobre su vida familiar y social, a su incidencia sobre la salud de la organización, y a su impacto sobre la sociedad.

Algo más de 7 de cada 10 trabajadores tiene algún **problema de salud** (VII ENCT). Para la mayoría de ellos, sus problemas de salud están relacionados (originados o agravados) por el trabajo que realizan. De hecho el 86,4% de los trabajadores indica que su **salud se ve perjudicada por el trabajo**, sobre todo en cuanto a cansancio, agotamiento, trastornos músculo-esqueléticos, estrés, ansiedad o nerviosismo.

De los trabajadores que consideran que el trabajo afecta su salud: un 8,5% informan de dolor de cabeza, un 27,9% de estrés, un 5,2% de depresión, y un 6,2% de insomnio.

En 2007, en España, el 14,3% de los hombres y un 20,4% de las mujeres padecían los problemas del estrés, la ansiedad o el nerviosismo (VI ENCT). Por su parte, la VII ENCT indica que un 14,1% sufre estrés, ansiedad y nerviosismo, un 8,6% de dolor de cabeza, un 6,5% de problemas para conciliar el sueño, y un 2,9% depresión. Los trastornos mentales suponen la segunda causa de baja laboral en España, tras las enfermedades osteomusculares, y el tercer grupo de enfermedades que genera más gasto al sistema sanitario público (Moreno et al., 2009).

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) calculaba en 2005 que las pérdidas debidas a indemnizaciones, días de trabajo perdidos, interrupciones de producción, formación y reconversión profesional, y gastos médicos, representaban el 4% del PIB mundial (OIT, 2005). Cada año mueren en el mundo alrededor de dos millones de personas por accidente de trabajo y/o enfermedad profesional; y se producen alrededor de 270 millones de accidentes laborales y unos 160 millones de enfermedades profesionales (OIT, 2003).

Estimaciones de varios estudios indican que el estrés y la violencia representan alrededor del 30 % de los costos totales de las enfermedades y accidentes. Sobre la base de estas cifras, se ha sugerido que el estrés/violencia puede costar aproximadamente entre el 0,5 y el 3,5% del PIB cada año.

En 2004 se contabilizaron 12,3 millones de jornadas laborales perdidas imputadas al estrés laboral. Los días de trabajo perdidos por estrés laboral suponen alrededor del 45% del número total de las ausencias. Esto implica que el coste por ausencias laborales asociado al estrés laboral alcanza un 0,11% del PIB anual y alrededor del 0,40% del ENE (Excedente Neto de Explotación). El coste del absentismo asociado al estrés por trabajador para una empresa en España supone más de mil euros anuales, a lo que habría que añadir los costes indirectos como la pérdida de satisfacción, el empeoramiento del clima, la reducción de la calidad, la pérdida de marca, etc.

Las víctimas de violencia psicológica presentan un 70% más de absentismo y, en promedio, 10 días de baja más que las no víctimas. Considerando que en España el porcentaje de casos de violencia en el trabajo estuviera situado en torno al 5%, el coste para la sociedad subiría a más de 90 millones de euros al año por bajas o invalidez profesional (Carbonell, Gimeno y Mejías, 2008). Un informe elaborado por la Federación estatal contra el acoso psicológico en el trabajo demostraba, en 2004, el alto coste económico al año que está suponiendo para el Estado su inhibición en esta problemática: casi quinientos millones de euros por cada 100.000 empleados afectados en incapacidad temporal y sobre la base de 21 millones de jornadas laborales perdidas. El coste estimado de las pensiones por incapacidad permanente rondaría los 29 millones euros/año.

4.2.3. Actividad preventiva

En ESENER 2 se destaca que la prevención de los factores psicosociales de riesgo apenas se ha desarrollado, si tenemos en cuenta el importante papel que ocupan estos riesgos en la salud de los trabajadores y de la organización, y su impacto sobre otros factores de riesgo. Así, por ejemplo, casi la mitad de los trabajadores (4 de cada 10) considera que el estrés no se gestiona adecuadamente en su lugar de trabajo.

El principal motivo que esgrimen los gestores de las empresas para abordar la gestión de la prevención de riesgos laborales es dar cumplimiento a una obligación legal y evitar la multa o sanción por incumplimiento (ESNER II). Por otra parte, las principales dificultades que estos gestores se encuentran para trabajar la prevención son:

- la complejidad de los requisitos legales;
- la falta de tiempo o personal;
- la falta de concienciación de los empleados;
- la falta de concienciación de los propios directivos.

Uno de los pilares básicos para realizar una prevención eficiente es una correcta evaluación de los riesgos laborales. Según la ESNER II la gran mayoría de los centros de trabajo en España (89,1%) realizan habitualmente evaluaciones de riesgos. Sin embargo, sólo el 36,6% de los trabajadores señala que, durante el último año, se ha realizado una evaluación o un estudio de los riesgos para su salud o seguridad en su puesto de trabajo (VII ENCT). Este dato empeora bastante con los datos de la VI ENCT donde el porcentaje se reducía al 25,5% de los trabajadores. Además, un 12,3% de los trabajadores señala desconocer si se ha realizado un estudio de estas características en su puesto.

Los factores de riesgo a los que más atención se presta en las evaluaciones, en España (ESNER II), son los relativos a sustancias químicas o biológicas peligrosas (92,3%). A continuación aparecen las posturas de trabajo, exigencia física del trabajo y movimientos repetitivos (91,6%); seguidos por la seguridad de máquinas, equipos e instalaciones (87,1%). En las evaluaciones de riesgo que se realizan en España el promedio de factores incluidos es superior al europeo, excepto en lo que se refiere a los aspectos organizativos tales como horarios, pausas o turnos de trabajo.

Ahora bien, entre 2007 y 2011 ha aumentado la incorporación de los factores de riesgo psicosocial en las evaluaciones. Así, en 2007, los aspectos organizativos y psicosociales se evaluaban en un 13,9% de los puestos; mientras que en 2011 se evaluaban casi un 29%. También los aspectos del diseño del puesto de trabajo aumentaron en un 10,7% entre ambos periodos. Aun así, los factores psicosociales siguen evaluándose mucho menos que los otros tipos de factores.

Las dificultades respecto a la evaluación de los riesgos psicosociales se ponen de manifiesto también en la ESNER II, pues 3 de cada 10 centros señalan que no disponen de suficiente información para incluir los riesgos psicosociales en las evaluaciones de riesgos. En este sentido, un 11% de los centros señala que carece de información o herramientas para afrontar los riesgos de carácter físico, mientras que el porcentaje se duplica para los riesgos psicosociales (23%).

La mitad de los trabajadores afirma que tras la evaluación de riesgos se han adoptado medidas (VII ENCT). Este dato es consistente con el obtenido en ESNER II, que señala que el 55% de los centros de trabajo españoles ha aplicado, en los últimos tres años, alguna medida para prevenir los riesgos psicosociales.

Sobre las medidas las adoptadas, las más habituales son (VII ENCT y ESNER II):

- modificación de instalaciones, maquinaria, equipos o materiales;
- reorganización del trabajo;
- actividades formativas e informativas;
- asesoramiento confidencial para trabajadores.

Por sectores, aquel en que más se aplican medidas para prevenir riesgos psicosociales es Sanidad, Educación y Servicios Sociales (ESNER II).

La participación de los trabajadores en este ámbito es importante. Así, en 6 de cada 10 centros que han aplicado alguna medida para prevenir los riesgos psicosociales los trabajadores han participado en el diseño y la adopción de dichas medidas, sin que se hayan encontrado diferencias significativas ni por tamaño de plantilla ni por actividad económica.

Otro aspecto importante a la hora de hablar de prevención de riesgos laborales es la formación e información en los centros de trabajo. En este aspecto, según la VII ENCT, el 57,2% de los trabajadores señala que ha recibido formación o información sobre los riesgos para su salud y seguridad relacionados con el trabajo. La comparación de estos datos con los obtenidos en 2007 muestra un incremento de esta actividad. Siguiendo con la información sobre riesgos laborales, se pidió a los trabajadores que valorasen su nivel de información. El 12,6% manifiesta que le falta información o que no está informado; este dato es significativamente menor que el de 2007 (16,9%).

Otra herramienta muy utilizada para la prevención son los procedimientos o planes de acción. ESNER II señala que 1/3 de los centros de trabajo con veinte o más trabajadores posee un procedimiento o plan de acción para prevenir el estrés laboral. Y que cuatro de cada diez disponen de un procedimiento para afrontar casos de acoso u hostigamiento. Finalmente, entre los centros de trabajo cuyos trabajadores tienen que tratar con clientes, pacientes, alumnos, etc., más de cuatro de cada diez disponen de un procedimiento para afrontar casos de amenazas, insultos o agresiones procedentes de dichas personas externas al centro.

Como conclusión, el análisis de los diferentes estudios macroscópicos considerados nos muestra un aumento en las actividades preventivas que se realizan en las empresas en España. Sin embargo, este aumento en cantidad no parece tener repercusión en la calidad; es decir, la realización de más acciones preventivas no está incidiendo

ni en la mejora de la salud de los trabajadores, ni en la reducción de los factores de riesgo psicosocial en los entornos laborales. En algún lugar de la actividad que las empresas realizan en materia de salud y seguridad se está produciendo una falla importante, en relación con los factores y riesgos psicosociales. Una falla que los análisis macroscópicos no son capaces de mostrar.

4.3. Aproximación cualitativa al estado de los factores y riesgos psicosociales

Para obtener una visión lo más global y completa de los factores y los riesgos psicosociales, se ha complementado el análisis de encuestas macroscópicas con la recopilación de datos cualitativos. Este tipo de información nos permite estudiar las relaciones entre significados y captar elementos de la cultura o ideología preventiva de los riesgos psicosociales, algo que se escapa a los datos cuantitativos.

El procedimiento seguido en la investigación cualitativa está basado en la Teoría Fundamentada (Glaser y Strauss, 1967; Glaser, 2004). El trabajo realizado contempla cuatro pasos diferenciados:

- La codificación abierta de los datos o información.
- La codificación axial de la información.
- Codificación selectiva. Modificando e integrando los conceptos.
- La matriz condicionada.

Tabla 12. Ficha técnica de la aproximación cualitativa

Universo de muestreo	Trabajadores Ocupados de los sectores Secundario y Terciario, en España
Técnica de recogida	Grupos de discusión y entrevistas estructuradas
Muestra	9 grupos discusión (55 participantes) y 36 entrevistas = 91 informantes clave
Técnica de análisis	Teoría Fundamentada (Glaser y Straus)
Localización de la muestra	España
Periodo de muestreo	Desde último trimestre de 2013 hasta último semestre de 2015

Para realizar el análisis cualitativo se ha contado con las aportaciones realizadas por 91 informantes clave. En cualquier caso, el número de participantes depende del acuerdo que se alcance en los contenidos obtenidos y en la consistencia que presenten los datos provenientes de las declaraciones.

Las técnicas de recogida de información han sido 2: las entrevistas estructuradas y los grupos de discusión.

El número de entrevistas con los que se cuenta son 36. De estas, 16 han sido realizadas a mujeres y 20 hombres; con edades comprendidas entre los 31 y los 60 años. Provenían de diferentes sectores y sus ocupaciones eran variadas (por ejemplo, servicio doméstico, psicólogos, cocineros, etc.). Se cuenta con 9 grupos de discusión, en los que participaron 55 personas pertenecientes a diferentes sectores. Los grupos eran heterogéneos y su composición permitía obtener la máxima información posible.

El análisis cualitativo de la información ha sido llevado a cabo por 3 expertos en la materia. Siguiendo la técnica de análisis escogida, los expertos han realizado diferentes reuniones de triangulación para consensuar los análisis individuales efectuados, y alcanzar una comprensión general del fenómeno de los riesgos psicosociales a un nivel multisectorial.

La información recogida a través de ambas técnicas ha permitido explorar cinco ámbitos relacionados con la situación de los riesgos psicosociales en las empresas:

- Situación de las empresas.
- Gestión preventiva general.
- Riesgos psicosociales existentes y factores que los causan.
- Daños para la salud más habituales.
- Medidas preventivas específicas que se aplican.

4.3.1. Situación general de las empresas

En esta categoría se constata la importante influencia del contexto, donde el factor predominante es el cambio (como hemos comentado en el apartado 2). Se observa que, en los últimos años y de la mano de la crisis socio-económica y cultural, se han producido múltiples cambios en diferentes ámbitos (marco organizativo, sistemas de gestión y coordinación, marco legal, etc.). Además de estos cambios en el entorno, se detectan dos aspectos de carácter psicosocial:

- la sensación que tienen los trabajadores de que su trabajo es de menor calidad;
- la presión que reciben los representantes de los trabajadores al ejercer sus funciones.

Tabla 13. Resumen de la codificación abierta de la Situación general del sector

CATEGORÍA	EJEMPLO DE PRODUCCIÓN
Situaciones de cambio en el marco organizativo	Actualmente los trabajadores sienten que hay una situación de cambio dentro de las organizaciones donde trabajan. Y que esos cambios están afectando de forma negativa a su situación laboral ya que según los expertos hay una deficiente o mala gestión, y unas malas prácticas dentro de los RRHH
Introducción de nuevos sistemas de gestión y coordinación	Unido a las situaciones de cambio dentro de los diferentes sectores, también se observa unos nuevos sistemas de gestión y coordinación que afectan a los trabajadores. Normalmente los entrevistados hablan de unos sistemas de gestión con mayor control.
Cambio en el marco legal de las relaciones socio-laborales	Los últimos años debido a diversas reformas legales, los trabajadores se han visto afectados. Estos lo reflejan en ciertas pérdidas de derechos laborales y en unas peores condiciones de trabajo.
Cambio en las características del tejido empresarial	El tejido empresarial está experimentando cambios importantes (como son las fusiones y las reestructuraciones).
Baja calidad laboral (por desmotivación e insatisfacción)	La calidad de su trabajo ha descendido. Las dos causas más comentadas son: por un lado la desmotivación y por otro las presiones que se reciben. Esto dificulta que los trabajadores atiendan como se debe sus deberes laborales.
Presión que reciben los representantes de los trabajadores	Los representantes de los trabajadores reciben de forma más directa y clara las presiones, dirigidas a limitar el cumplimiento sus obligaciones como representantes de los trabajadores.

4.3.2. Actuación preventiva (general y específica)

En este apartado se analiza el cumplimiento por parte de las organizaciones de la normativa en materia de prevención de riesgos laborales, y el papel que los diferentes actores sociales juegan en la aplicación de la misma.

Se puede observar que la prevención de riesgos psicosociales es escasa y, a lo sumo, orientada a cumplir con la Ley. Destacando la falta de medios, aspecto preocupante si consideramos que con la emergencia de nuevos riesgos psicosociales se necesitarían nuevas formas de gestión empresarial. En general, no se percibe una voluntad por implementar acciones preventivas proactivas; la tendencia es esperar a que se materialice el riesgo, a que se genere un daño para la salud, y actuar en ese caso. Evidentemente, plantear la posibilidad de promocionar la salud a través de una buena gestión de los factores psicosociales no aparece en la cultura preventiva.

Tabla 14. Resumen de la codificación abierta de la Actuación preventiva

CATEGORÍA	EJEMPLO DE PRODUCCIÓN
Cumplimiento de la normativa	Los trabajadores observan que las organizaciones para las que trabajan no se esfuerzan más allá de lo necesario en la prevención de riesgos. Es más, la gran parte de los esfuerzos van encaminados a cumplir con la normativa.
Evaluación psicosocial	La realización de evaluaciones psicosociales es escasa, no cumpliéndose la obligación legal. Y en los lugares donde se implementa recalcan que no se realiza de la forma más adecuada para la solución. Si bien existen excepciones donde la evaluaciones psicosociales se realizan de forma adecuada.
Miedo a pedir cosas y a hacer encuestas	Ha sido algo generalizado el confesar el miedo que sienten los trabajadores a pedir medidas preventivas a sus organizaciones. O a realizar de una forma libre y sin presión las encuestas y evaluaciones.
Esconder accidentes	Algunos trabajadores, situación que acontece en los tres sectores, comentan que desde las organizaciones se esconde y camufla la siniestralidad.
Participación de los trabajadores en la actividad preventiva	Pocos son los trabajadores que afirman que se les tiene en cuenta dentro de la actividad preventiva de la empresa. Este ocurre también entre los representantes de los trabajadores.

El contexto actual, visto en el apartado anterior, mueve a los trabajadores y a sus representantes hacia una **cultura del miedo y la indefensión**, lo que lleva a no solicitar las actuaciones preventivas que por ley –y por la propia situación laboral- se requieren, e incluso a ocultar los propios problemas de salud, para evitar represalias.

Se señala que la participación de los trabajadores y sus representantes en las actividades preventivas es escasa. Esta información no está en sintonía con la obtenida en las encuestas. Esta divergencia puede encontrarse en la cualidad de tal participación: es posible que se permita participar, pero también que esa participación sea percibida como estéril o inútil por parte de los trabajadores y de sus representantes.

4.3.3. Factores de riesgo psicosocial

Entre los factores observados en el estudio destaca el desinterés creciente que los trabajadores sienten por parte de sus superiores. Este resultado también contrasta con el obtenido del análisis de las encuestas, donde se indicaba que el apoyo de los superiores había aumentado en los últimos años.

A este desinterés se le suma un alto nivel de carga (mental, física y emocional) y un alto nivel de control por parte de los mandos intermedios en las organizaciones (estas interpretaciones son coincidentes con los datos ofrecidos por las encuestas).

En general, hay una percepción de que los factores de riesgo psicosocial aumentan -ante la pasividad o con la complicidad de los superiores- lo que está suponiendo el aumento de los riesgos psicosociales en las organizaciones.

Tabla 15. Resumen de la codificación abierta de los Factores de riesgo psicosocial

CATEGORÍA	EJEMPLO DE PRODUCCIÓN
Desinterés por el trabajador	Los trabajadores se sienten poco importantes y que los altos mandos de la empresa no se preocupan por ellos, ni por su bienestar (ni físico, ni psicológico).
Carga mental	Hay un alto grado de carga mental en sus puestos de trabajo. Los trabajadores estiman que, junto a la carga física, son dos de los factores que más presencia tienen en su día a día.
Carga creativa	La carga creativa surge en el momento que los trabajadores en el momento en que en el puesto de trabajo se requiere cierta innovación. Es un término bastante nuevo dentro de los factores psicosociales, pero es un factor que se empieza a observar dentro de las organizaciones.
Carga física	Existe un exceso de horas –que va más allá de la jornada prevista en el convenio y en el contrato- y de tareas que tienen que realizar. Estos excesos se ven reflejados en un alto nivel de carga física en los puestos de trabajo.
Carga emocional	Otra carga a añadir, y que se ha de enfatizar, es la carga emocional. Ésta es la más relevante en la actualidad, y la que más influye en los riesgos psicosociales. Está muy unida a la gran mayoría de puestos de trabajo.
Violencia	Se percibe un aumento en la violencia laboral, que se experimenta en el día a día y que va más allá de acciones puntuales de acoso o agresividad. Normalmente la violencia viene marcada por compañeros de la misma organización, o por usuarios.
Problemas de rol: Ambigüedad y Conflicto	Este es otro de los factores que más preocupa y afecta a los participantes. Se trata de un factor extendido por todos los sectores.
Control	El alto control y la poca autonomía que tienen los trabajadores en su puesto de trabajo es otro de los factores que resaltan los trabajadores.
Relaciones interpersonales	El deterioro en las relaciones interpersonales dentro de las organizaciones y el cómo afecta a los trabajadores es otro factor relevante, que se extiende por todos los sectores.
Estilo de dirección	Otro factor relevante, y al que se otorga gran importancia, es el estilo de dirección y de su efecto sobre los riesgos psicosociales de los trabajadores. Se enfatizan las deficiencias en las competencias de los mandos intermedios para gestionar los factores psicosociales.

4.3.4. Daños derivados de la exposición a riesgos psicosociales

Se observa la presencia de los daños clásicos relacionados con los riesgos psicosociales en las organizaciones como el estrés, la depresión, los daños sociales y físicos.

Sin embargo, y un aspecto muy significativo, es que se relatan experiencias que muestran que los riesgos psicosociales se están diversificando, al igual que sus daños. Así, destaca el surgimiento de nuevos riesgos psicosociales como el clima laboral tóxico, el miedo, la sobreextenuación laboral (fruto del sumatorio de cargas: emocional + mental + física + creativa), la violencia organizativa, o el *boreaut*.

Tabla 16. Resumen de la codificación abierta de los Daños derivados

CATEGORÍA	EJEMPLO DE PRODUCCIÓN
Estrés	Se trata de uno de los riesgos más comentados, y que los trabajadores más claramente sienten e identifican. Claramente relacionado con los factores de riesgo psicosocial existentes en las empresas.
Nuevos Riesgos psicosociales	Surgen nuevos riesgos que aún no se contemplan como tales, pero que se están extendiendo en el día a día. Estos son: Miedo: El miedo como un nuevo riesgo psicosocial que aparece en las organizaciones. Ya no solo como un factor sino con la importancia y la suma de factores que conlleva cualquier otro riesgo psicosocial. <i>Boreout</i> : Un riesgo psicosocial que se personaliza en un gran aburrimiento y desinterés por su puesto de trabajo. Sobreextenuación laboral (sumatorio de cargas: emocional + mental + física + creativa). Representaría lo contrario de la autorrealización, donde buscando ésta se llega a un momento de agotamiento total en todos los sentidos. Violencia: Más allá de las situaciones de agresión y /o acoso, surgen diferentes factores que apuntan hacia una violencia ejercida por y desde la propia empresa, dentro de su propia cultura.
Depresión	La depresión derivada de alto nivel de riesgos psicosociales en el puesto de trabajo es algo habitual. Los trabajadores enfatizan que las bajas por depresión son bastante habituales en sus organizaciones.
Daños físicos	Los daños físicos que más se han comentado son dolores de cabeza y dolores musculo esqueléticos.
Daños sociales	La conciliación familiar y otros problemas sociales están presentes en el día a día. Suelen relacionarse con los horarios en los puestos de trabajo.

Clima	El mal clima laboral se vincula con el contexto externo de las empresas, y con los cambios socio-económicos que se están produciendo.
Calidad desempeño	El desempeño de los trabajadores se ha visto afectado negativamente, especialmente en cuanto a la calidad del mismo.
Ausentismo/ Presentismo	Ausentismo y presentismo son dos de los mayores daños organizativos que se perciben.

4.3.5. Medidas preventivas

Las medidas preventivas que se llevan a cabo en las empresas se caracterizan, principalmente, por ser parciales, aisladas y no participadas.

Además, se las considera más como una reacción a un problema, que una anticipación al mismo; es decir, se entiende que se aplican, mayormente, de forma reactiva (cuando ya se ha producido un daño). Esto hace que los daños ocasionados sean más y más graves. Se considera que en se debería cambiar esta forma de realizar la prevención en las empresas, y convertirla en proactiva.

Tabla 17. Resumen de la codificación abierta de las Medidas preventivas

CATEGORÍA	EJEMPLO DE PRODUCCIÓN
Evaluación riesgos psicosociales	En muchos casos no se realiza. En otros, cuando se lleva a cabo no se hace de forma adecuada.
Evaluación del clima organizativo	Parecen ser más frecuentes que las evaluaciones de riesgos psicosociales, llegando a sustituirla en algunas empresas.
Protocolos	Están bastante extendidos en las empresas. Sobre todo son protocolos de resolución de problemas de violencia dentro de las organizaciones. Se indica que, aunque existan, su funcionamiento no es eficiente, por lo que los trabajadores no lo suelen utilizar.
Información	De todas las medidas preventivas ésta es la que más se utiliza.
Formación	La formación es la segunda medida preventiva que más se realiza. Si bien una parte de la formación que se imparte no parece ser la idoneidad.
Vigilancia de la salud psicosocial	Este tipo de vigilancia específica apenas existe, siendo una gran laguna en la actividad preventiva de las empresas.

4.4. Aproximación cuantitativa al estado de los factores y riesgos psicosociales

La tercera metodología utilizada para “triangular” la información, y obtener una visión sistémica de la situación y evolución de los factores y riesgos psicosociales en España, ha sido el estudio de campo.

La información cuantitativa obtenida es representativa de la población de empresas con asalariados de España. La muestra está conformada por más de 2.000 trabajadores (2.116). Es multisectorial y se distribuye por todo el territorio español.

Tabla 18. Ficha técnica del estudio

Universo	Trabajadores ocupados en España en último trimestre de 2014 (Fuente: INE)
Tamaño de la muestra	2.116 trabajadores
Procedimiento de muestreo	Aleatorio estratificado por ramas de actividad
Error muestral	2,12% para un nivel de confianza del 96%, $p=q=0,5$
Método de recogida de información	Combinación de correo electrónico y encuesta
Fecha de trabajo de campo	2012-2015
Localización de la muestra	España

El estudio de campo recoge información sobre 3 grandes categorías:

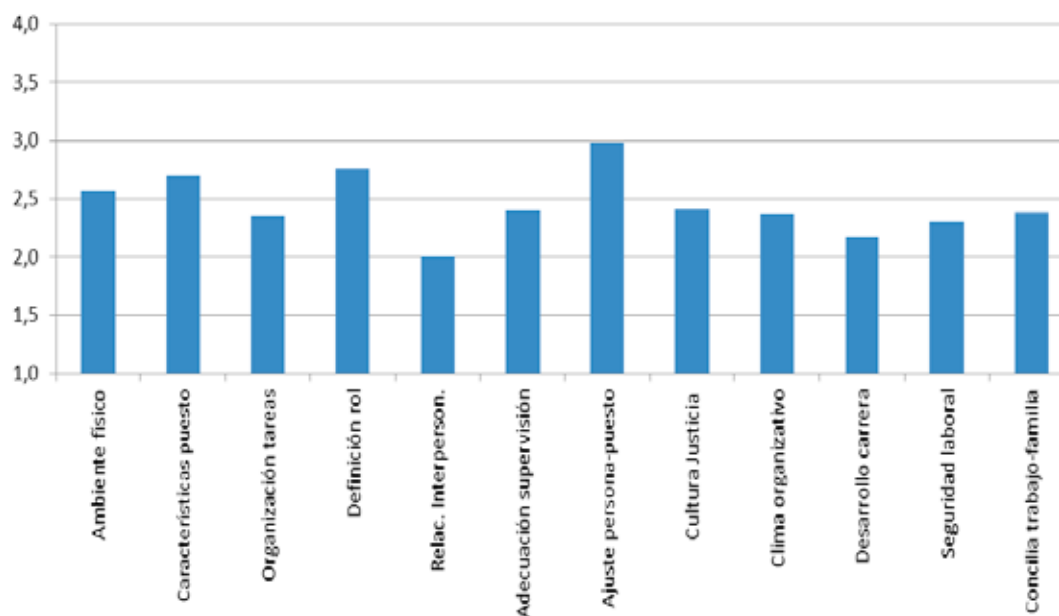
- la presencia de factores psicosociales en las empresas;
- la actividad preventiva que se lleva a cabo;
- los daños que se producen en la salud de los trabajadores y de las propias empresas.

4.4.1. Exposición a los factores psicosociales

El estudio multisectorial aporta información sobre los 3 niveles de factores psicosociales señalados en el apartado 3:

- **Factores psicosociales de nivel *micro*** (relacionados con el puesto de trabajo). Se han analizado 7 factores: Ambiente físico; Características del puesto; Organización de las tareas; Definición de rol; Relaciones interpersonales; Adecuación supervisión; Ajuste persona-puesto.
- **Factores psicosociales *meso*** (referidos a las características de la empresa en su conjunto). Los factores analizados han sido 7: Cultura de Justicia; Clima organizativo; Desarrollo de carrera; Seguridad laboral; Regulación del tiempo de trabajo; Estabilidad laboral.
- **Factor psicosocial *macro*** (referido al contexto extra-laboral). Se ha analizado la conciliación de la vida laboral y familiar.

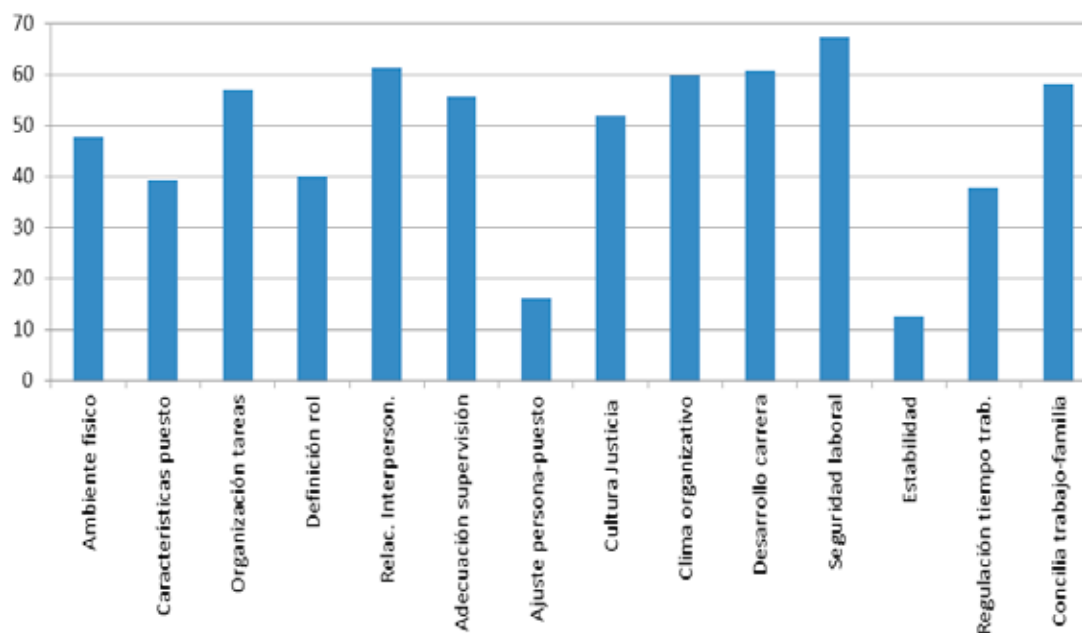
Figura 13. Nivel de adecuación de los Factores psicosociales



Como puede observarse en la Figura 13, las condiciones psicosociales de trabajo en las empresas españolas no destacan ni por su deficiencia ni por su adecuación. Todos los valores están entre 2 y 3 puntos (1 significa “Muy deficiente” y 4 “Totalmente adecuado”). Ahora bien, existen más factores que se consideran deficientes (puntuación inferior a 2,5) que adecuados (puntuación por encima de 2,5). Los factores psicosociales considerados adecuados son: ajuste persona-puesto, definición de rol, características del puesto, y ambiente físico. Por el contrario, los factores valorados como deficientes son: relaciones interpersonales, desarrollo de carrera, organización de tareas, adecuación de la supervisión, cultura de justicia, clima organizativo, seguridad laboral, y conciliación entre trabajo y familia.

Si consideramos el porcentaje de trabajadores que está expuesto a condiciones psicosociales altamente deficientes (Figura 14), observamos que las mayores exposiciones se dan en Seguridad laboral, Relaciones interpersonales, Desarrollo de carrera y Clima organizativo. En todos ellos más del 60% de los trabajadores considera que dichos factores son, en su empresa, deficientes. En el lado opuesto, los niveles menores de exposición a factores psicosociales deficientes se da en la estabilidad laboral, en el ajuste de la persona a su puesto de trabajo, en la regulación del tiempo de trabajo, y en las características del puesto.

Figura 14. Exposición de los trabajadores a factores psicosociales deficientes



Considerando ambos resultados conjuntamente, puede decirse que estamos ante una fractura en cuanto a las condiciones psicosociales en las que desempeña su actividad los trabajadores. Así, una masa importante de los mismos se desempeña en entornos laborales en los que la exposición a factores psicosociales de riesgo es mínima; sin embargo, otra parte importante de los trabajadores se ve abocado a trabajar en entornos que son psicosocialmente tóxicos.

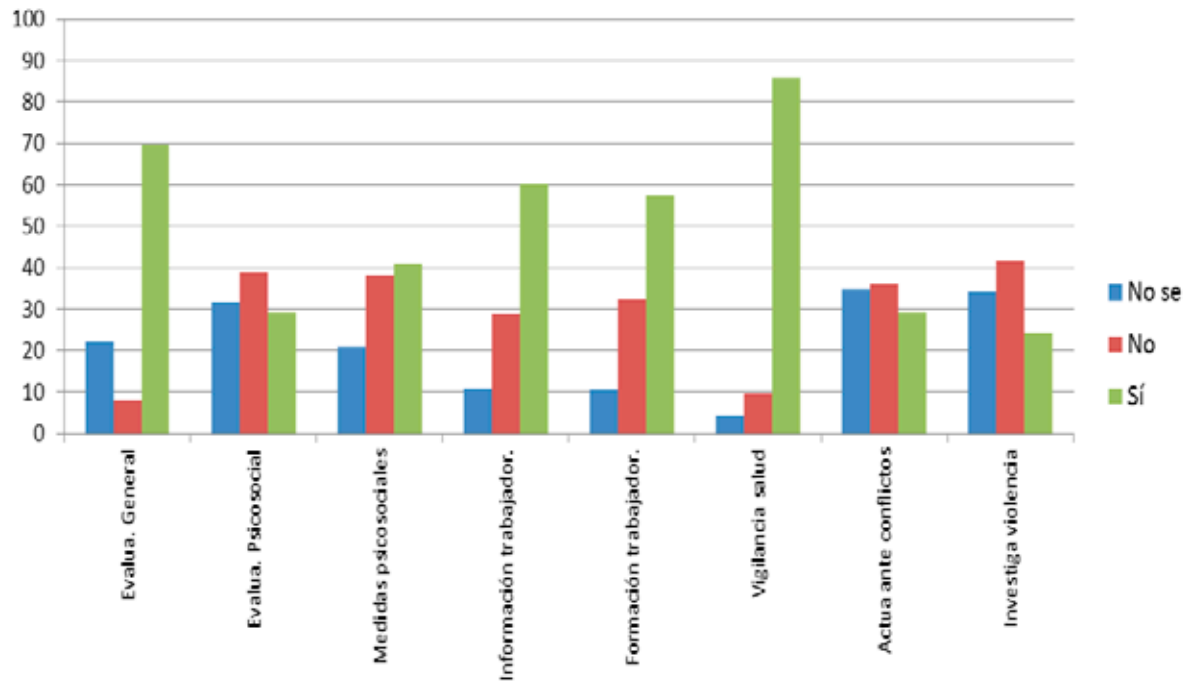
4.4.2. Características de la actividad preventiva en las empresas

La actividad preventiva que realizan las empresas se ha analizado considerando 8 factores:

1. Si se evalúan los riesgos en general.
2. Si se evalúan, específicamente, los riesgos psicosociales.
3. Si existen medidas para prevenir los riesgos psicosociales.
4. Si los trabajadores reciben información sobre la actividad preventiva.
5. Si los trabajadores han sido formados en prevención de riesgos laborales.
6. Si, periódicamente, se efectúa la vigilancia de la salud.
7. Si la empresa actúa ante los conflictos laborales (actividad proactiva).
8. Si la empresa investiga la violencia laboral.

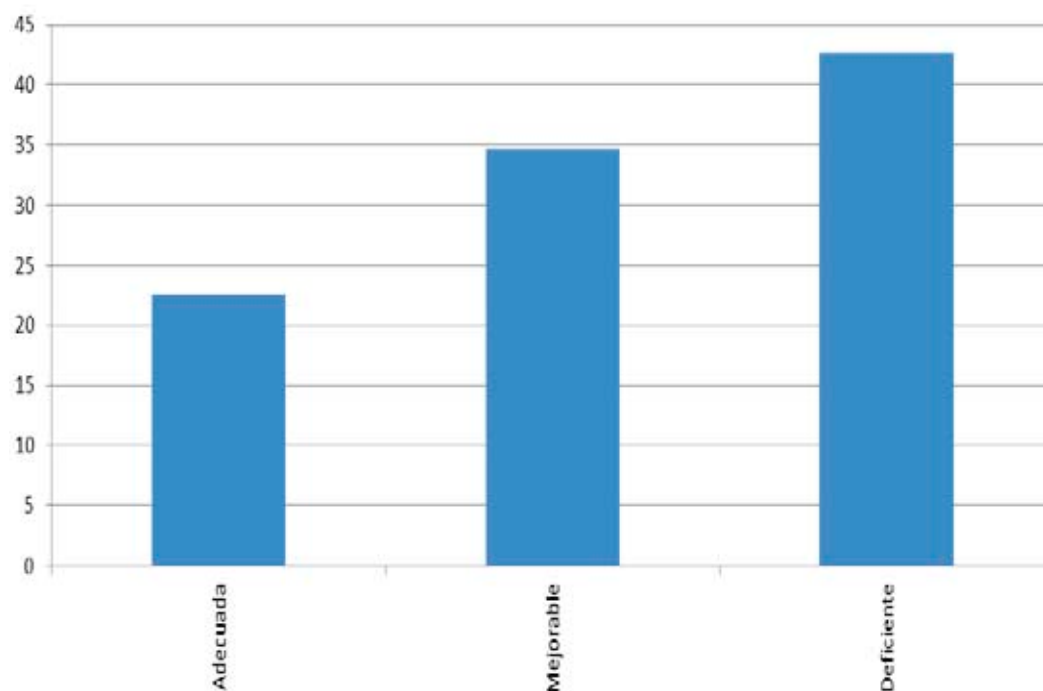
La actividad preventiva más extendida en las empresas es la vigilancia de la salud; se realiza en más de un 85% de los centros. La evaluación de riesgos general se efectúa en más 2/3 de las empresas (69,7%). Otras actividades preventivas bastante extendidas son la información y la formación a los trabajadores; casi 2/3 de los trabajadores son informados y formados en materia de prevención. Los datos nos indican que algunas de las acciones preventivas generales están implantadas en 2 de cada 3 empresas. Algo que puede ser considerado preocupante por cuanto se trata de acciones de obligado cumplimiento.

Figura 15. Nivel de realización de las actuaciones preventivas en las empresas



Ahora bien, la situación se torna preocupante cuando a la actividad preventiva se le añade el adjetivo *psicosocial*. En este caso apenas 1 de cada 3 empresas realiza actuaciones. Así, sólo un 29,3% de las empresas ha efectuado la evaluación de los riesgos psicosociales. Sin embargo, sí han aplicado medidas para prevenirlos en un 40,8% de los casos. Entrando en temas concretos, la investigación de las situaciones de violencia laboral sólo se realiza en 1 de cada 4 empresas; y si hablamos de una conducta preventiva proactiva (como es actuar cuando surge un conflicto laboral) sólo un 29,3% de las empresas la lleva a cabo.

Figura 16. Calidad de la actividad preventiva en las empresas



La combinación de estos 8 factores nos permite evaluar la calidad preventiva en las empresas. Según la cantidad de acciones que desarrolle la empresa su actividad preventiva podrá ser:

- Deficiente (se desconocen o no se realizan 6 o más acciones).
- Mejorable (se desconocen o no se realizan entre 3 y 5 acciones).
- Adecuada (se desconocen o no se realizan 2 o menos acciones).

Como se observa en la Figura 16, sólo un 22,6% de las empresas realizan todas o casi todas las actuaciones preventivas analizadas en el estudio. Por el contrario, en un 42,7% de las empresas apenas se efectúan actuaciones preventivas.

Los datos muestran, con claridad, que en las empresas existe una gran diferencia entre prevenir *en genérico* y prevenir *en psicosocial*. Mientras que la actividad preventiva genérica se ha extendido y estabilizado en la mayoría de las empresas, la prevención psicosocial se encuentra con más dificultades para implantarse.

4.4.3. Daños en la salud de los trabajadores y las empresas

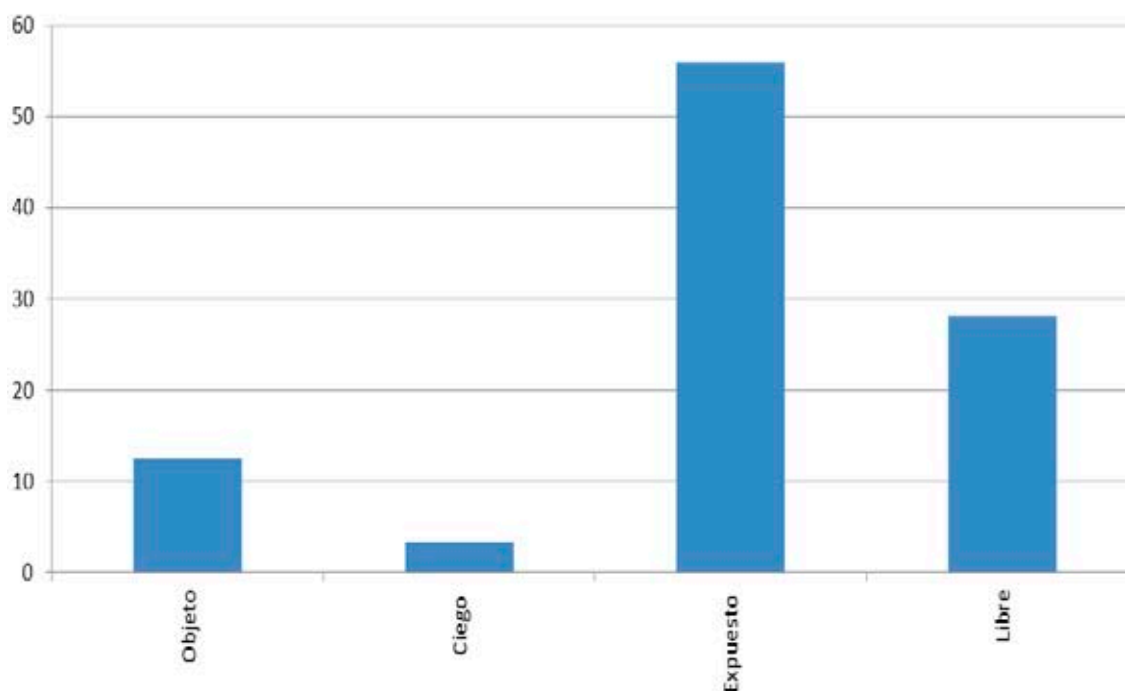
Al considerar el daño que pueden estar sufriendo la salud de los trabajadores y de las propias empresas, cabe atender a diferentes criterios. Por un lado, la posibilidad de estar expuesto o no a sufrir daños en la salud. En segundo lugar, el tipo de daños que puede estar experimentando el trabajador. En tercero, el tipo de daños que experimente la empresa.

Cuando analizamos la **exposición de los trabajadores a sufrir daños en su trabajo**, podemos diferenciar entre 4 colectivos a partir de 2 variables (haber estado o no de baja y percibir o no que su trabajo perjudica su salud):

- Un 12,5% de los trabajadores pertenecen al grupo Objeto de Daño (trabajadores que perciben que su trabajo perjudica su salud y que han sufrido una baja laboral en el último año)
- Un 3,4% pertenecen al grupo Ciego al daño (trabajadores que, percibiendo que el trabajo no les causa daños a su salud, han estado de baja laboral)
- Un 56% son trabajadores del grupo Expuesto al daño (estiman que su trabajo les está afectando a la salud si bien no han tenido que coger una baja laboral)
- Finalmente, un 28,2% está Libre de daño: ni ha estado de baja ni percibe que su trabajo afecte a su salud.

Los datos indican que un 15,9% de los trabajadores está de baja a lo largo del año. Llama la atención que sólo ¼ parte de los trabajadores ni percibe que su trabajo está afectando a su salud ni ha estado de baja. Por otro lado, cabe destacar que más de la mitad de los trabajadores (56%) percibe que su trabajo está afectando a su salud; aunque el daño no es de tal gravedad que les haya obligado a tomar una baja habría que plantearse la evaluación de sus condiciones de trabajo para poder tomar medidas que evitaran la concreción del daño.

Figura 17. Porcentaje de trabajadores según su Exposición a sufrir daños

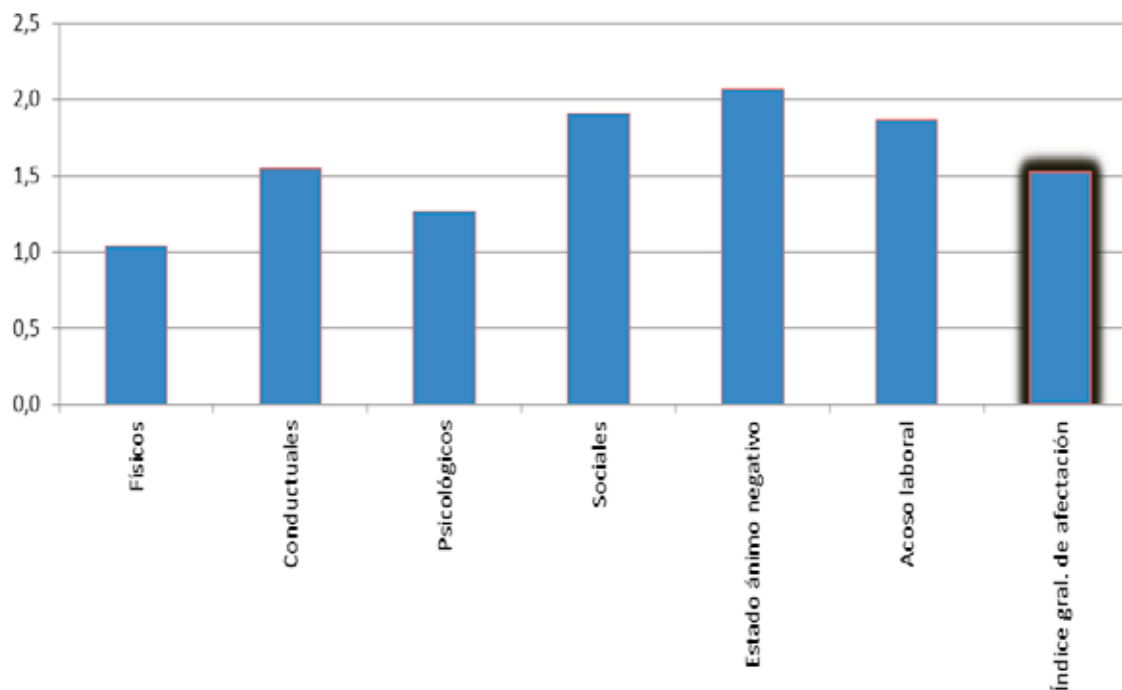


Los **daños que afectan a la salud del trabajador** son de muy distinta índole. En la información recogida se analizan 6 tipos de daños: físicos, conductuales, psicológicos, sociales, del estado negativo, y por acoso laboral.

En la Figura 18 podemos ver qué tipos de problemas de salud son los que más afectan a los trabajadores. En general, su incidencia es bastante reducida, especialmente la de los daños físicos, seguidos por los daños psicológicos. Los mayores niveles de incidencia se dan en el estado de ánimo, y en los daños sociales.

La combinación de estos 6 tipos de daños nos permite establecer el *Índice general de afectación* de la población trabajadora, que es del 1,52 sobre 4.

Figura 18. Nivel de incidencia de los daños de los trabajadores



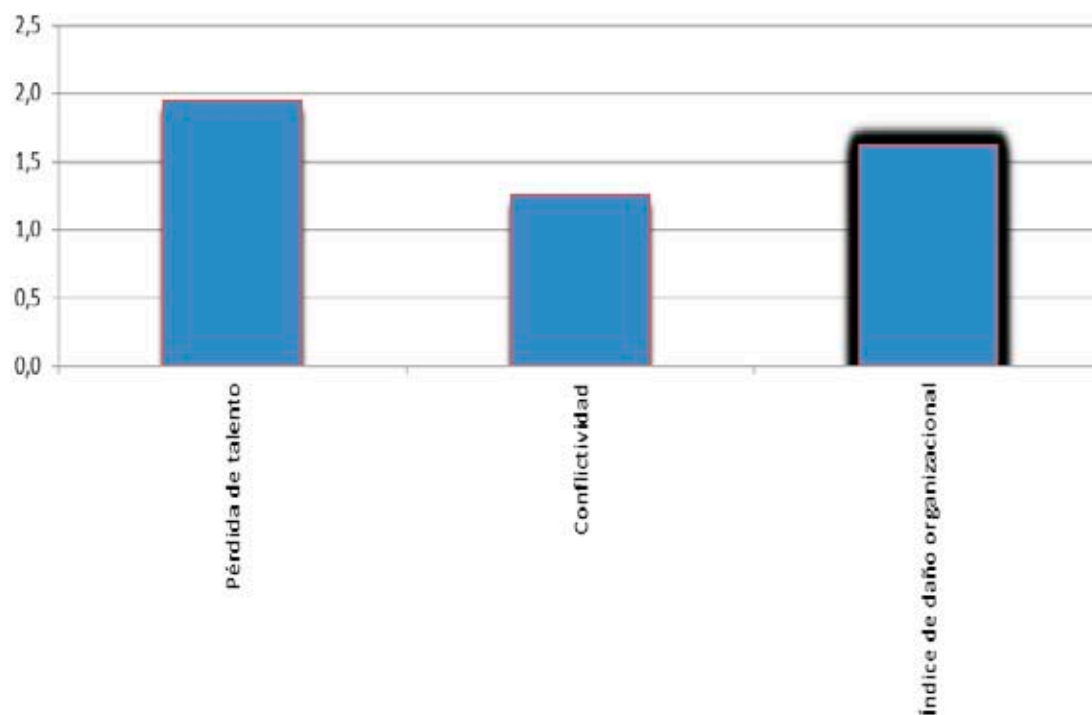
Si atendemos, exclusivamente, a los niveles de alto daño para la salud, observamos que:

- Un 5,2% de los trabajadores presentan niveles elevados de daños físicos.
- Un 5,6% de daños conductuales.
- Un 4,1% de daños psicológicos.
- Un 18,9% de daños sociales.
- Un 22,4% de estado de ánimo negativo.

Pasando a considerar la afectación en la salud de la organización, se han estimado 2 tipos de daños: la pérdida de capital humano, y la conflictividad laboral.

De todos los daños considerados en el estudio (de trabajadores y de empresa) la pérdida de capital humano es el problema de salud que más se da (Figura 19). Además, se considera que las empresas sufren un daño mayor que los trabajadores. De hecho, si se consideran comparamos los porcentajes de afectación, sólo un 4% de los trabajadores presentan niveles elevados de daños en su salud; mientras que en las empresas son un 14,2%.

Figura 19. Nivel de incidencia de los daños de las empresas



4.4.4. Configuraciones de factores psicosociales y su efecto sobre la salud

Como cabría esperar, este estudio multisectorial nos muestra que los daños en la salud de trabajadores y empresas aumentan cuando lo hacen los factores de riesgo psicosocial; o lo que es lo mismo, si se reducen los factores de riesgo se observa una reducción en los daños para la salud.

Ahora bien, no todos los factores tienen igual de peso a la hora de prevenir los daños en la salud. Así, por ejemplo, en el caso de la Actividad preventiva sorprende el hecho de que cuanto mayor es dicha actividad en las empresas mayor es el daño en la salud de los trabajadores y de la propia empresa. Esto puede deberse a que esa actividad preventiva es reactiva y sólo se implementa una vez el daño se ha hecho evidente.

En cuanto a los **factores psicosociales del nivel micro**:

- Los datos indican que son las mujeres las que más expuestas se encuentran a sufrir daños;
- La mejora del ambiente físico, disponer de unas buenas y accesibles relaciones interpersonales, de una adecuada supervisión y participación y, especialmente, de una buena definición de nuestro rol reducen la exposición a daños (menos bajas y menos percepción de pérdida de salud) y el nivel de afectación.
- Para reducir los daños en la empresa es necesario también que se dé un buen ajuste entre las capacidades de la persona y los requisitos del puesto
- Los factores más influyentes son: *Adecuación de la supervisión y Definición de rol*.

Por su parte, en relación con los **factores psicosociales del nivel meso**:

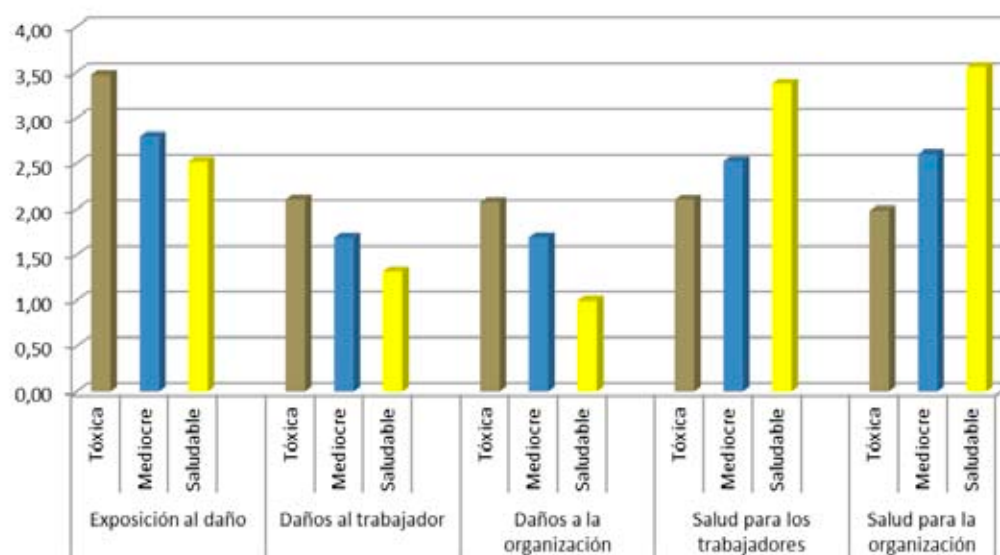
- Los datos indican que, de nuevo, son las mujeres las que más expuestas se encuentran a sufrir daños.
- La existencia de una cultura de justicia, generar un clima de apoyo, y dar seguridad en el puesto reducen tanto la exposición al daño (menos bajas y menos percepción de pérdida de salud) como el nivel de afectación.
- Al contrario de lo esperado, cuanto mayor es la estabilidad laboral, mayor es el daño en la salud del trabajador.
- Para reducir los daños en la organización también es importante la cultura de justicia.
- Los factores más influyentes, en este nivel, son: *Clima de apoyo y Seguridad laboral*.

En relación con la Conciliación de la vida familiar y laboral (del nivel meso), se observa que cuando mayor conciliación se da en la empresa menor es la exposición a sufrir daños, menores son los daños que sufre el trabajador, y también menores los que experimenta la empresa.

Así pues, si se quiere realizar una actividad preventiva eficiente se han de considerar los factores psicosociales de los 3 niveles (*micro, meso y macro*), y combinarlos. De dicha combinación surgen 3 **configuraciones organizativas psicosociales** básicas:

- *Organizaciones tóxicas*: se trataría de aquellas empresas en las que los factores psicosociales presentan niveles deficientes, convirtiéndolos en factores psicosociales de riesgo.
- *Organizaciones mediocres*: son aquellas en que los factores psicosociales presentan niveles medios. No generan dinámicas de riesgo, pero tampoco favorecen dinámicas de salud.
- *Organizaciones saludables*: se trata de empresas en las que los factores psicosociales presentan niveles elevados, por lo que generan dinámicas de salud.

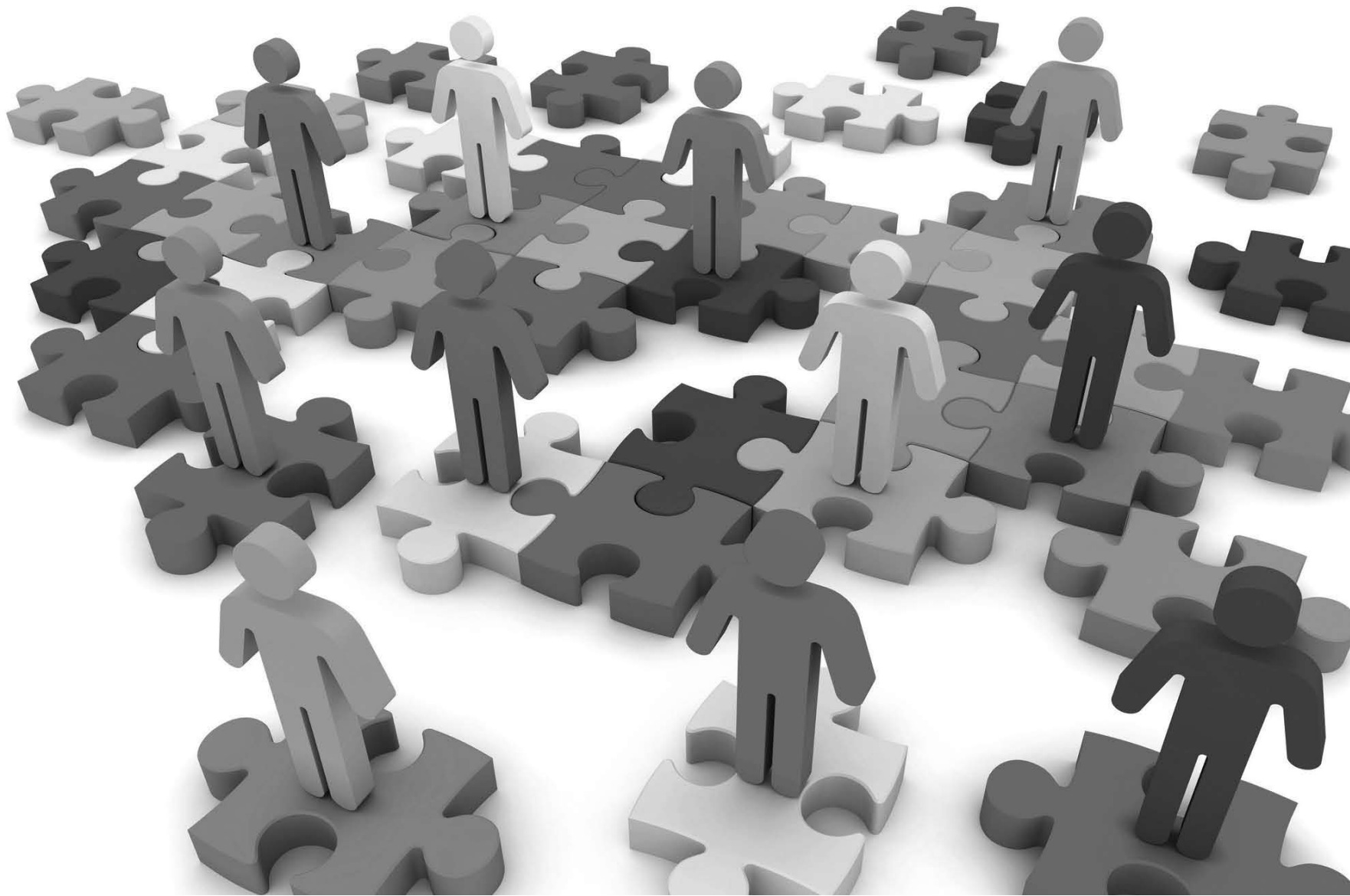
Figura 20. Diferencias en los niveles de exposición, daño y salud de trabajadores y empresas, según la Configuración organizativa



Los datos del estudio de campo multisectorial muestran que la configuración psicosocial de la empresa determina tanto la exposición a sufrir daños, las dinámicas de daño en trabajadores y empresa, y las dinámicas de salud en trabajadores y empresa. Como se observa en la Figura 20, en las organizaciones donde las condiciones psicosociales de trabajo son deficientes (*Configuración psicosocial tóxica*), los trabajadores están más expuestos a los daños; y las empresas y los trabajadores sufren significativamente más daños y tienen menos salud. Mientras que en las organizaciones donde las condiciones psicosociales de trabajo son óptimas (*Configuración psicosocial saludable*) los trabajadores se exponen a menos daños; las dinámicas de daño para trabajadores y empresas son significativamente menores, y las de salud significativamente mayores.

5

Conclusiones y propuesta de buenas prácticas preventivas



5. CONCLUSIONES Y PROPUESTA DE BUENAS PRÁCTICAS PREVENTIVAS

A lo largo de la presente Guía se han ido desgranando diferentes análisis que nos permiten obtener una descripción del estado actual de los factores y riesgos psicosociales en nuestro territorio, así como de los retos a los que se enfrenta su actividad preventiva. En concreto, se han analizado:

- las características del tejido empresarial en España;
- la evolución que están experimentando los factores y riesgos psicosociales;
- la situación de la actividad preventiva en materia psicosocial.

A continuación exponemos las principales conclusiones alcanzadas.

COMPLEJIDAD ORGANIZATIVA + CONDICIONES LABORALES FLEXIBLES + NUEVAS COMPETENCIAS ≈ FRAGILIZACIÓN DE LA VIDA LABORAL (TRABAJO INTENSIFICADO / EMPLEO PRECARIZADO)

Aunque la ecuación no tiene por qué ser siempre cierta, lo cierto es que la forma en que muchas empresas implementan los cambios laborales y organizativos en nuestro territorio nos está conduciendo hacia la ***fragilización de la vida laboral***.

Las características del tejido empresarial de un país juegan un papel fundamental en cómo son las condiciones de trabajo y de empleo. España tiene un tejido empresarial demasiado débil y vulnerable frente a las crisis económicas. Su mayor fuerza son los servicios -sobre todo el turismo- y la construcción; ambos sectores que sufren demasiado en tiempos de cambio. El crecimiento del sector tecnológico es aún mínimo y el cambio de paradigma empresarial, como hemos indicado en apartados anteriores, incipiente.

El mundo del trabajo y de las organizaciones ha experimentado, en los últimos 30 años, más cambios que en los anteriores 300. Fruto, en buena parte, de esos cambios se produce el aumento del peso de los factores psicosociales en nuestras condiciones de trabajo y en el desarrollo -para bien o para mal- de las organizaciones.

Los elementos tradicionales que han venido definiendo el trabajo y los roles laborales están siendo modificados. El trabajo es ahora más cognitivo que físico. Se ha vuelto más complejo, variado e incierto (de ahí el creciente valor del talento humano). Han aparecido nuevas formas de trabajo y nuevas formas de llevarlo a cabo, basadas en la información.

Las tareas que pueden ser bien definidas desaparecen; más bien son automatizadas. Esto supone que se difuminan los puestos de trabajo, que han sido la base sobre la que se ha construido la actividad preventiva. Aunque en la firma del contrato aparezca una determinada categoría profesional o un determinado puesto, cada vez resulta menos claro qué funciones, tareas, responsabilidades y recursos son los que definen el trabajo que realiza un trabajador. Estamos sometidos a la moda del emprendedurismo.

El trabajo individual se va reduciendo. Se trabaja cada vez más en grupo, donde la supervisión directa y el apoyo de los directivos es menor, por lo que se requiere un mayor apoyo intragrupal. Si bien los viejos valores empresariales exhortan a la competitividad extrema. Este contraste genera importantes tensiones en el entorno laboral.

El trabajo se “mueve” con la proliferación de las innovaciones tecnológicas, el teletrabajo, las oficinas compartidas, la subcontratación, o los sistemas de negocio distribuido, entre otros.

La configuración de las organizaciones se adapta a la elevada incertidumbre del entorno. Las organizaciones se vuelven fluidas y flexibles. Por un lado, se generalizan las alianzas estratégicas y las fusiones. Por otro, se busca reducir el tamaño y “soltar lastre” para afrontar mejor las eventualidades. Muchos sectores tradicionales entran en declive mientras otros emergen (como hemos visto en apartados anteriores).

Las formas de administrar y gestionar las empresas afectan a la salud de los trabajadores, así como a su lealtad y confianza, determinando el tipo de vínculo que se establece entre ambos. Muchas de las prácticas del paradigma empresarial tradicional entran en contradicción con las necesidades sociales y personales actuales (por ejemplo, competitividad vs. cooperación, dedicación exclusiva vs. conciliación, agresividad vs. empatía, individualismo vs. trabajo en equipo, etc.).

En la gestión empresarial explota el valor del talento humano, del capital social. Es el nuevo valor diferencial. Las organizaciones precisan trabajadores con más competencias y más flexibilidad. Se valora su inteligencia y su capacidad para ‘aprender a aprender’.

Junto al incremento de la carga mental, aumentan las actividades que se desempeñan de cara al público, surgiendo un nuevo factor de riesgo: la carga emocional. También se ven afectadas la autonomía y el control sobre el trabajo, generando dos colectivos de trabajadores diferenciados: unos están expuestos a unas condiciones de trabajo en las que la autonomía es escasa y el control externo absoluto; los otros sufren con todo lo contrario.

La globalización y la expansión del modelo neoliberal capitalista hace que las condiciones laborales se precaricen. Crece la inseguridad, se ve mermada la calidad de vida laboral, el trabajo se intensifica mientras el empleo se precariza. Se flexibilizan los horarios, crecen los contratos de trabajo temporales y la subcontratación, se reducen los salarios, se facilitan los despidos, se crean bolsas de marginación laboral, etc.

Podría decirse que estamos ante una metamorfosis del trabajo (Blanch, 2014):

- a) El paso de la modernidad sólida y estable a la líquida (inconsistente e inconstante), a una sociedad de riesgo.
- b) El paso de un modelo de bienestar social keynesiano a un modelo neoliberal donde el empleo es precario, subyacente a la nueva *working poverty* y al *decent work deficit*.
- c) El paso desde una actividad laboral con cargas y ritmos relativamente naturales a la sobrecarga de tarea y la urgencia temporal; al tecnoestrés; a la saturación de tarea, rol y agenda; al exceso de ritmo, intensidad y falta de tiempo.

Esta fragilización de la vida laboral se observa, especialmente, en la institucionalización de los factores de riesgo psicosocial y en la articulación de formas de violencia socio-laboral (Gimeno, 2015). Muchos trabajadores viven con miedo y estrés la posibilidad de perder su empleo (OIT, 2009). Y se ven forzados a aceptar peores condiciones de trabajo, perdiendo su poder reivindicativo y de negociación. El sentimiento de indefensión es agudo y general, y ha acabado por dar lugar al yo precario (Standing, 2013). La situación actual nos vuelve a situar frente a la degradación y sobreexplotación del componente humano a manos del componente económico, que ya se pensaba erradicada.

El impacto de la crisis en el mundo del trabajo está siendo dramático. Así, mientras la importancia que se le atribuye al trabajo ha crecido, la oferta de trabajo –para una inmensa mayoría de trabajadores– se ha vuelto precaria y las condiciones de trabajo se han degradado. Esto entraña que trabajar sea, cada vez, menos satisfactorio para un colectivo mayor, afectando a la salud de los trabajadores y a su desempeño en las empresas. Y llevando a cuestionar el propio sentido de éstas.

Así, a la angustia que supone el desempleo se le une la ansiedad de no disponer de una oferta de puestos de cierta calidad -cualquier empleo es mejor que el desempleo- y se acaban desempeñando trabajos que son cada vez menos satisfactorios. Si a esto le añadimos que son cada vez más las empresas que ‘venden’ prácticas de recursos humanos y de salud laboral ‘psi’ positivas, el cóctel resulta demoledor para la salud de muchos trabajadores.

“Recuerdan estas evidencias a la estrategia de la degradación, que ha permitido establecer condiciones socio-laborales y económicas radicalmente nuevas sin que se genere una revolución. Crecimiento del paro, aumento de la precariedad laboral, pérdida de derechos laborales, reducción de salarios que ya no aseguran una vida digna, exclusión y marginación de ciertos grupos sociales (por su etnia o por su edad), o flexibilización son algunos de los factores que han ido surgiendo paulatinamente, casi como sin querer, pero que han acabado por configurar un mundo del trabajo sustancialmente diferente al de los años 90; pero que, sorprendentemente, ha sido aceptado por la masa sin excesivos obstáculos, como algo inevitable” (Gimeno, 2015).

Breihl nos sugería, ya en 1999, una serie de tareas urgentes:

- Defender la cultura solidaria en el trabajo.
- Tomar distancia con el funcionalismo y lo que supone reducir las prácticas de salud colectiva a la realización de reformas menores, decididas unilateralmente, y siempre centradas en los clásicos espacios del trabajo formal.
- Desbordar los límites de la medicina ocupacional y de los modelos de control del riesgo en el puesto.
- Implementar experiencias abiertas a modelos participativos.
- Impulsar una renovación conceptual y metodológica, basada en un pensamiento crítico.

RIESGOS PSICOSOCIALES: ¿LA “PANDEMIA” LABORAL QUE SE AVECINA?

El presidente del Parlamento Europeo, Martin Schulz, comentó en el año 2014 que *“Europa debe ser juzgada no sólo por su capacidad para crear nuevos puestos de trabajo, sino también por su capacidad para mejorar la calidad, la seguridad y la salud de los puestos de trabajo ya existentes”*.

La información analizada muestra que se puede aplaudir la intención expresada, pero que no parece que ésta nos esté conduciendo a mejoras en la calidad, la seguridad y la salud laboral. No al menos por lo que respecta a los factores y riesgos psicosociales. Como se extrae de los análisis efectuados, la exposición a factores psicosociales de riesgo ha aumentado en nuestro país; siendo pocos los que se han reducido entre 2007 y 2011. Además, se observa con preocupación que este aumento se produce ante la pasividad o con la complicidad de los mandos.

La sensación de malestar generalizado, de agobio, de desmotivación, de que el trabajo perjudica la salud del trabajador va en aumento. En este sentido, entre la población española las patologías psicológicas (depresión, ansiedad, angustia, conductas adictivas, ...) han experimentado un crecimiento rápido y preocupante.

Se observa una fractura en las condiciones psicosociales en las que desempeñan su actividad los trabajadores. Por un lado, un número cada vez mayor trabaja en entornos que son psicosocialmente tóxicos; mientras otra parte lo hace en entornos donde la exposición a factores psicosociales de riesgo es mínima.

Además, se confirma que los factores psicosociales de riesgo inciden también sobre la salud de las organizaciones y la comunidad:

- Daños económicos, como puede ser la pérdida de productividad y la reducción de beneficios, o los costes derivados de la recuperación de la salud.
- Daños de recursos, con la pérdida de talento y de ciudadanía saludable.
- Daños estructurales, como puede ser el surgimiento de entornos de trabajo y comunidades tóxicas.
- Daños sociales, entre los que estaría la degradación del clima de trabajo o el surgimiento de conflictos y situaciones de violencia, entre otros.
- Daños de valores, que entrañan una pérdida de credibilidad por parte de la ciudadanía y de los trabajadores.

Si juntamos la evolución que están teniendo los factores psicosociales con la que está experimentando el tejido empresarial llegamos a la conclusión de que nos encontramos ante una posible “pandemia” psicosocial en el ámbito laboral. Un claro ejemplo de ello es la **emergencia de nuevos riesgos psicosociales**.

En apartados anteriores hemos descrito las características de los 3 principales riesgos psicosociales clásicos (estrés, *burnout* y acoso). Junto a estos se detecta el surgimiento de otros nuevos.

En este sentido ya hemos hablado de la **carga emocional**. La fatiga tradicional venía derivada de la sobrecarga de tareas físicas que caracterizaban a los puestos de trabajo. Con la aparición de la sociedad de la información, a dicha fatiga hubo que sumarle la mental. Ahora, cada vez más puestos de trabajo se realizan de cara al público, en colaboración con otras personas, se valora la calidad del servicio y la imagen de la marca corporativa (transmitida a través de la imagen del trabajador), lo que ha supuesto la exposición a un nuevo tipo de fatiga: la emocional.

La combinación de estos 3 tipos de carga (física + mental + emocional) entraña otro riesgo emergente: la **sobreex-tenuación laboral**. Ésta surge de la autoexplotación a la que se somete el propio trabajador para alcanzar sus metas laborales (fruto de la nueva moda del emprendedurismo y del “tú puedes”), en un contexto organizativo que fomenta al máximo la competitividad y los logros sin articular medidas de apoyo ni mecanismos para su regulación. El trabajador llega, así, a un agotamiento total en todos los sentidos, y a un sentimiento de frustración e impotencia.

El **miedo laboral** está alcanzando carácter propio de riesgo laboral. Una parte importante de las medidas organizativas, legislativas y sociales que se están aplicando en la actualidad (a la sombra de la tan reiterada crisis) están conduciendo a la precarización y a la pérdida de condiciones laborales. Ello está produciendo que muchos trabajadores: vivan primero situaciones de ansiedad y, posteriormente, de angustia. Esta desprotección generalizada, unido a un contexto coercitivo, acaba por generar el miedo laboral, que socaba la voluntad del trabajador y lo bloquea.

Otro de los riesgos que han emergido es el **boreaut**. Éste surge fruto de la actual evolución de la sociedad del conocimiento (personas cada vez más formadas) y de la rutinización de múltiples puestos de trabajo. Al combinar un puesto de trabajo sin retos, aburrido y carente de interés con un trabajador sobrecualificado se produce la desmotivación de éste. También puede ocurrir con trabajadores que han perdido el interés por su puesto de trabajo. En cualquier caso se genera un descontento por la situación profesional derivado de la imposibilidad de que las tareas que se ejecutan satisfagan el potencial y los intereses del trabajador.

La **violencia organizativa** es otro riesgo que está emergiendo. Hasta ahora el principal riesgo psicosocial vinculado con la violencia era el acoso, circunscrito a las relaciones interpersonales. Sin embargo, los intentos del viejo paradigma empresarial por adaptarse a la actual situación de cambio están mostrando cómo la violencia se ejerce a través de las actividades productivas y de la propia estructura organizativa. Tiene que ver con el diseño del puesto de trabajo, la estructuración del proceso productivo y de las tareas a desempeñar. Supone imponer factores de riesgo en la organización del trabajo que pueden atentar contra la seguridad de los empleados y causar daño en su salud física, psíquica o social, o deterioro en el medio ambiente. En su vertiente política, se observa en los mecanismos de coordinación que promueven los procesos de dominación y conflicto.

Otro riesgo psicosocial emergente es el **clima tóxico**. Cuando hablamos de clima organizativo nos referimos a una cualidad relativamente permanente del ambiente interno, experimentada por los miembros del grupo de una organización, que influyen en su conducta y que se pueden describir en función de los valores de un conjunto particular de características de la organización. La proliferación de climas organizativos tóxicos está influyendo en la salud de los trabajadores (baja motivación, poco interés por el trabajo, etc.) y de la propia organización (disminución de la productividad, pérdida de calidad, aumento de la conflictividad, etc.).

DEL PARADIGMA PREVENTIVO DEL “POSTUREO” A LA CULTURA PREVENTIVA INTEGRAL

Como cabría esperar el análisis de los datos muestra que los daños en la salud de trabajadores y empresas aumentan cuando lo hacen los factores de riesgo psicosocial; o lo que es lo mismo, si se reducen los factores de riesgo se observa una reducción en los daños para la salud. Sin embargo, esa reducción de los factores de riesgo parece poco relacionada con la actividad preventiva que se realiza. Este hecho resulta, cuando menos, sorprendente.

Los análisis efectuados muestran que la actividad preventiva ha aumentado en las empresas, entre 2007 y 2011. Sin embargo, este aumento parece ser sólo cuantitativo pero no cualitativo. De hecho, no se observa que ese aumento en la actividad repercuta en la mejora de la salud de los trabajadores, y tampoco en la reducción de los factores de riesgo psicosocial. De hecho, los trabajadores consideran que hay poca voluntad para implementar acciones preventivas proactivas. En este sentido, los datos cuantitativos estudiados muestran que la actividad preventiva de las empresas tiene poca repercusión sobre la reducción de los daños y la mejora de la salud. Incluso se observa que donde mayor es la actividad preventiva mayores son los daños. Este es un indicador evidente del tipo de prevención que impera en el campo de los riesgos psicosociales: la reactiva, la que actúa “a toro pasado” (sólo cuando el problema aparece), de ahí la correlación entre prevención y daños.

Resulta evidente, tras triangular la información, que la actividad preventiva tal y como se está desarrollando en la actualidad tiene escasa utilidad para afrontar los factores y riesgos psicosociales. Lo que implica, necesariamente, plantearse: ¿cómo debería ser esa prevención?

Parece claro que se precisa un giro copernicano. Esto es, que se transformen las políticas tradicionales de prevención y gestión empresarial. Esto implica vincular la salud y el bienestar al desarrollo social y económico, y la activación de políticas proactivas y holísticas de desarrollo de la salud y el bienestar en las organizaciones (Gimeno et al., 2013). Ahora bien, hay que tener presente que existen empresas (propias del paradigma empresarial tradicional ya comentado) para las que los factores y riesgos psicosociales son uno de sus mecanismos de control, por lo que entienden que les producen beneficios. Y que su único interés por prevenirlos es no recibir sanciones.

Las principales deficiencias en la prevención de los factores y riesgos psicosociales pueden agruparse en 3:

- ***Acciones puntuales y parciales frente a una aproximaciones multinivel.*** Ya hemos indicado que los factores psicosociales se agrupan en 3 niveles (*micro, macro y meso*). La triangulación de la información nos ha indicado que la mejor forma de actuar es integrando los 3 niveles. Esto significa que en nuestros planes de prevención, desde el momento mismo en que se plantea la evaluación de los riesgos, debemos comprobar que todos ellos están siendo considerados. La práctica nos indica que la mayor parte de las actuaciones preventivas se suelen centrar en evaluar y actuar sobre el nivel micro. Y esto hace que se pierda eficiencia preventiva.

Hemos de tener presente que los factores de riesgo psicosocial no suelen presentar una situación grave de afectación de la salud, si se los considera de forma individual. Para poder comprender su impacto han de considerarse en su conjunto. Y se ha de atender también al tiempo de exposición al factor de riesgo.

Lo que solemos encontrarnos son condiciones de trabajo en las que hay una exposición continuada a factores de riesgo psicosocial mejorables. En general, lo que suele ocurrir es que los trabajadores, de cualquier sector, se encuentran expuestos de forma continuada a un amplio conjunto de factores mejorables en su ambiente de trabajo.

La exposición continuada a estos factores produce, en los trabajadores, una pérdida paulatina de su salud, y una clara percepción de que es su trabajo el que está afectando a su salud.

- ***Predominio de la perspectiva de riesgo frente a la de promoción de la salud.*** Una de las características distintivas de los factores psicosociales, como ya hemos comentado anteriormente, es que pueden generar tanto dinámicas de riesgo para la salud como dinámicas de promoción de la salud. Esto es, un mismo factor puede servir para mejorar las condiciones de trabajo o para empeorarlas (por ejemplo, un control excesivo o inexistente puede tener efectos negativos sobre la salud, mientras que un control puntual y cuando se requiere resulta positivo).

Tradicionalmente, estos factores sólo han sido considerados como fuente de riesgo y afrontados desde la vertiente preventiva. Sin embargo, si se quiere apostar por una cultura de la salud y la seguridad proactiva, estos factores han de ser también considerados desde otras vertientes (gestión de recursos humanos, cultura organizativa, responsabilidad corporativa, etc.). Sin una visión global de los mismos, que no los limite al campo preventivo, difícilmente se podrá mejorar la salud y la seguridad psicosocial en las organizaciones.

- La **falta de una visión sistémica y configuracional de los factores psicosociales**. Como se ha indicado, los factores psicosociales actúan en diferentes niveles. Y estos niveles no lo hacen de forma autónoma y aislada, sino que se combinan entre sí, generando *configuraciones psicosociales en las organizaciones*. Así, por ejemplo, un trabajador puede sentirse insatisfecho e incluso angustiado por tener un salario bajo, pero el clima organizativo puede ser de apoyo y participación y ayudar a que su impacto sobre su salud sea menor.

La inmensa cantidad de medidas preventivas que se plantean frente a los factores de riesgo psicosocial no tienen en cuenta este efecto combinado y sinérgico. Suelen plantearse como acciones aisladas dentro del Plan preventivo y, en ocasiones, son contradictorias entre sí. De hecho, son escasos los planes de prevención que cuentan con una estrategia articulada y coherente para trabajar estos factores (tanto en su vertiente de riesgo, como en su vertiente de salud).

Como indican los datos, en aquellas empresas con una *configuración psicosocial saludable* la salud de personas y empresas mejora significativamente; mientras que en aquellas otras con una *configuración psicosocial tóxica* los daños aumentan significativamente.

En este sentido, el objetivo de nuestra actividad preventiva en materia psicosocial debería ser la mejora de los entornos laborales, y la construcción de organizaciones saludables. Y éste no debería ser un cometido limitado al ámbito de la prevención.

BUENAS PRÁCTICAS EN LA EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES

Como ya se ha indicado anteriormente, la evaluación es uno de los pilares básicos para prevenir los riesgos psicosociales. De ahí la importancia de realizarla de forma adecuada. A continuación se ofrecen una serie de indicaciones mínimas que debería considerar e incorporar toda evaluación de riesgos psicosociales.

La **evaluación de los riesgos laborales** es el proceso dirigido a estimar la magnitud de aquellos riesgos que no hayan podido evitarse, obteniendo la información necesaria para que el empresario esté en condiciones de tomar una decisión apropiada sobre la necesidad de adoptar medidas preventivas y, en tal caso, sobre el tipo de medidas que deben adoptarse. Cuando sea necesario adoptar medidas preventivas se deberán especificar, claramente, aquellas situaciones en las que es necesario: a) eliminar o reducir el riesgo; b) controlar, periódicamente, las condiciones, la organización y los métodos de trabajo y el estado de salud de los trabajadores (art. 3.1. del Reglamento de los Servicios de Prevención –RSP-).

La **evaluación de riesgos psicosociales** permite establecer el grado de exposición que experimenta un trabajador a ciertos factores de su contexto laboral que hacen que aumente o se reduzca la probabilidad de que sufra estos riesgos. Para, a partir de dicha evaluación, orientar en la implementación de las medidas preventivas más adecuadas, y en su seguimiento y control.

Se trata de una **obligación jurídica**, tal y como recoge la LPRL (artículos 4.2º, 15.1 b) y g), 16.1 y 16.2, entre otros).

Tabla 19. Condiciones mínimas de una buena evaluación

1. Deben establecerse sus etapas o fases, describiéndolas y justificándolas. Junto a ello, se deben especificar los responsables de su desarrollo, el cronograma (fecha y duración), dónde se desarrollará y los recursos que se necesitarán.
2. Debe existir un compromiso por escrito de la empresa y los representantes de los trabajadores sobre la implementación de las mismas.
3. Los implicados deben conocer y comprender la estrategia que se llevará a cabo.
4. Los procedimientos incluidos (técnicas y métodos utilizados) deben cumplir con los requisitos cientí-

ficos exigibles. La aplicación de técnicas de evaluación no es un fin en sí mismo, lo importante es el análisis derivado de los datos que debe hacer un experto que sugiera a los responsables de la prevención en la empresa la planificación y ejecución de la actividad preventiva con medidas prácticas adecuadas.

5. Durante el proceso tanto el empresario como los trabajadores o sus representantes deben ser informados de los resultados del desarrollo de todo ello. Para garantizar un buen fin de todo ello, debe pensarse en formar e informar a los implicados (directivos, mandos intermedios, trabajadores y sus representantes) y/o exigir también una preparación académica especializada al técnico antes y durante el proceso.
6. La interpretación de los resultados, la probabilidad de compromiso de la empresa y la veracidad en las conductas de los implicados durante el proceso dependerá de ello y, especialmente, todo aquello que se deriva de la fiabilidad y validez de los resultados dependen en grado sumo de todo ello.

Fuente: adaptado de Guardia et al. (2010)

ASPECTOS GENERALES A CONSIDERAR EN LA EVALUACIÓN

- Es **parte de un proceso más amplio** integrado dentro del Plan de Prevención. Por ello, la evaluación de riesgos psicosociales debe verse como un punto de partida, dentro de un proceso continuo, sistemático y programado.
- Se trata de un **proceso necesariamente participativo**. La implicación y compromiso de todos los miembros de la empresa (trabajadores y sus representantes, mandos intermedios, y alta dirección) en cada fase resulta crucial.
- Se trata de un **proceso complejo**, por la dificultad de relacionar directamente los factores de riesgo y los daños a la salud. Debemos partir de un **enfoque amplio de la salud** que integre los niveles físico, psíquico y social. Además, es difícil objetivar la percepción de una situación como estresante y determinar la magnitud del riesgo. Esto exige que en la planificación de la evaluación se tengan en cuenta diferentes elementos: las condiciones laborales que pueden provocar daño, los factores moderadores, la capacidad de adaptación de la persona, los recursos que facilite la organización, y las consecuencias (individuales, grupales y/u organizativas).
- Como ya hemos indicado, debemos **distinguir entre Factor psicosocial, Riesgo psicosocial e Indicador de salud** (EU-OSHA)
- No se trata de una recopilación estadística sobre las percepciones de los trabajadores. Tampoco es un estudio de clima, de motivación, o de satisfacción laboral. Ni debe confundirse con una encuesta o con una auditoría. Se trata de un **proceso de búsqueda de las causas del riesgo psicosocial**, con el fin de mejorar las condiciones de trabajo y conseguir entornos laborales más saludables.
- No es algo que puedan realizar consultorías de Recursos Humanos, ni empresas no acreditadas. Es una **tarea de profesionales y Servicios de Prevención debidamente acreditados**.
- No confundir la evaluación de riesgos psicosociales con una evaluación de psicopatología laboral. Se trata de **evaluar, y actuar, sobre las condiciones de trabajo**, no a (ni sobre) las personas.
- La evaluación nos permite conocer tanto los **factores de riesgo** (a prevenir) como los **aspectos saludables** (a potenciar) que existen en el entorno de trabajo.
- Debe planificarse, siempre que sea posible, en un entorno no conflictivo y ejecutarse **evitando las prisas**.

ETAPAS DE UNA BUENA PRÁCTICA DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

Las 6 etapas básicas que caracterizan una buena evaluación de riesgos psicosociales son (siguiendo lo propuesto por las NTP 450 y 702, y el Instituto Navarro de Salud Laboral):

- ETAPA 1.** *Preparación del proceso de evaluación*
- ETAPA 2.** *Definición de los límites del proceso de evaluación*
- ETAPA 3.** *Evaluación de los factores de riesgo psicosocial y priorización de actuaciones*
- ETAPA 4.** *Definir medidas preventivas apropiadas para eliminar o controlar los riesgos*
- ETAPA 5.** *Llevar a cabo las medidas preventivas*
- ETAPA 6.** *Revisar las consecuencias de la actuación*

Para poder priorizar las actuaciones preventivas es oportuno estimar el **grado de peligrosidad** de cada riesgo potencial. Esto supone valorar dos aspectos conjuntamente; por una parte la probabilidad de que se produzca un daño, y por otra la gravedad de las consecuencias de que éste pueda llegar a ser real. Esta valoración conjunta determina el nivel de riesgo, tal y como se recoge en la Tabla 20.

Tabla 20. Grado de peligrosidad de un riesgo según su probabilidad y sus consecuencias

Consecuencias				
		Ligeramente dañino (LD)	Dañino (D)	Extremadamente dañino (ED)
Probabilidad	Baja (B)	Riesgo trivial (T)	Riesgo tolerable (TO)	Riesgo moderado (MO)
	Media (M)	Riesgo tolerable (TO)	Riesgo moderado (MO)	Riesgo importante (I)
	Alta (A)	Riesgo moderado (MO)	Riesgo importante (I)	Riesgo intolerable (IN)

Se puede observar que un riesgo que tenga una probabilidad baja de ocurrencia y cuyas consecuencias para la salud, si se materializa, sean ligeramente dañinas, produce un nivel de riesgo trivial (T), es decir, poco importante. Sin embargo, un suceso que tenga una probabilidad alta de ocurrencia y cuyas consecuencias para la salud sean extremadamente dañinas, si finalmente se consuma, determina un nivel de riesgo intolerable (IN).

APROXIMACIÓN HOLÍSTICA A LOS FACTORES Y RIESGOS PSICOSOCIALES: CREACIÓN DE ENTORNOS DE TRABAJO SALUDABLES

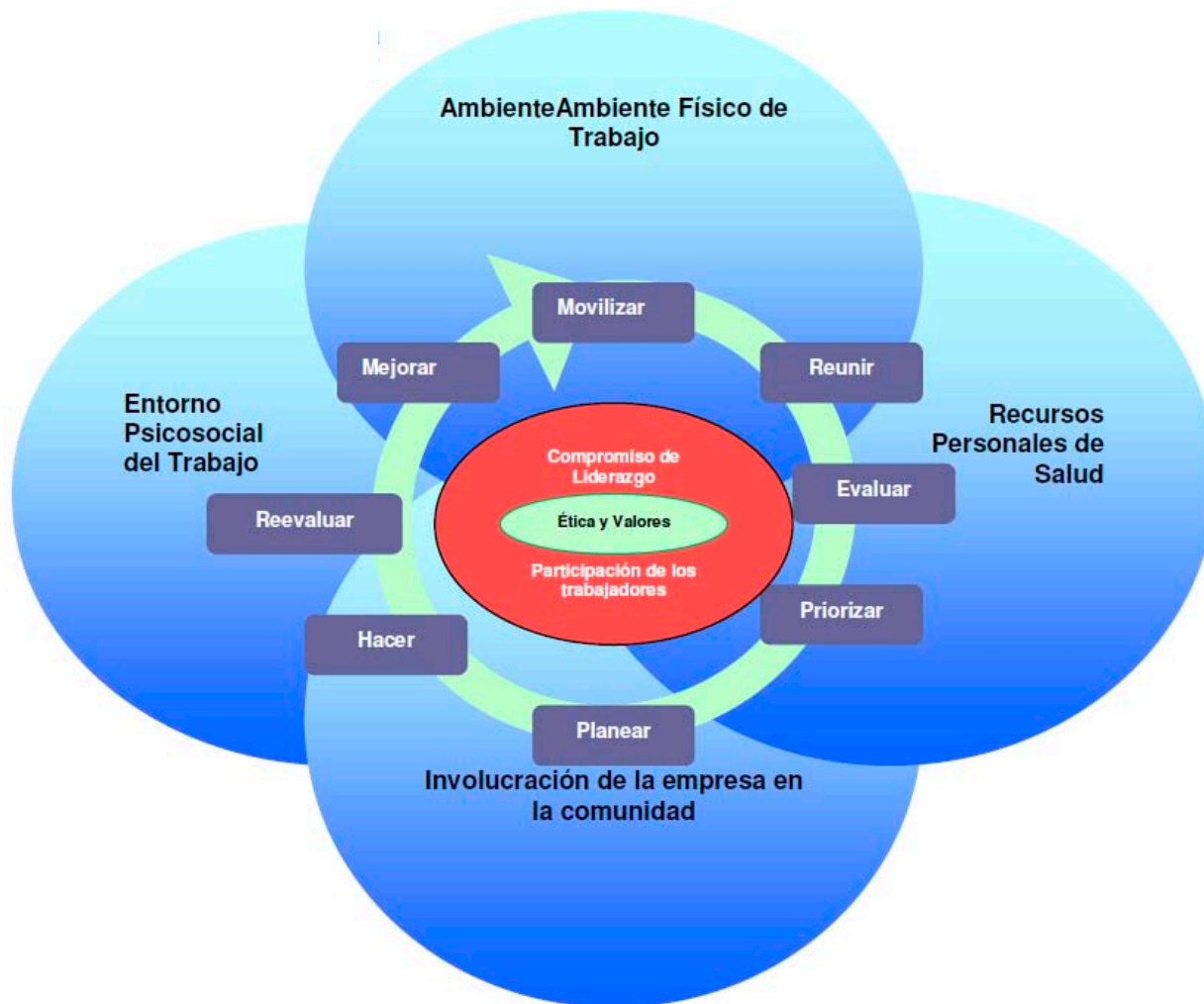
Ahora bien, la evaluación es una parte dentro de la prevención. Central pero parcial. El objetivo de la misma ha de estar al servicio del desarrollo de una cultura preventiva que esté en consonancia con la gestión empresarial. Se ha hablado de la importancia y necesidad de afrontar los factores y riesgos psicosociales desde una perspectiva holística y sistémica. Una buena práctica en este sentido radica en la construcción de organizaciones saludables.

La OMS define un Entorno de Trabajo Saludable como:

“aquel en el que los empleados y el personal superior colaboran en la aplicación de un proceso de mejora continua para proteger y promover la salud, la seguridad y el bienestar de todos los empleados y la sostenibilidad del lugar de trabajo, teniendo en cuenta las siguientes consideraciones establecidas sobre la base de las necesidades previamente determinadas:

- *temas de salud y de seguridad en el entorno físico de trabajo;*
- *temas de salud, seguridad y bienestar en el entorno psicosocial de trabajo, con inclusión de la organización del trabajo y de la cultura laboral;*
- *recursos de salud personal en el lugar de trabajo, y*
- *maneras de participar en la comunidad para mejorar la salud de los empleados, sus familias y otros miembros de la comunidad”.*

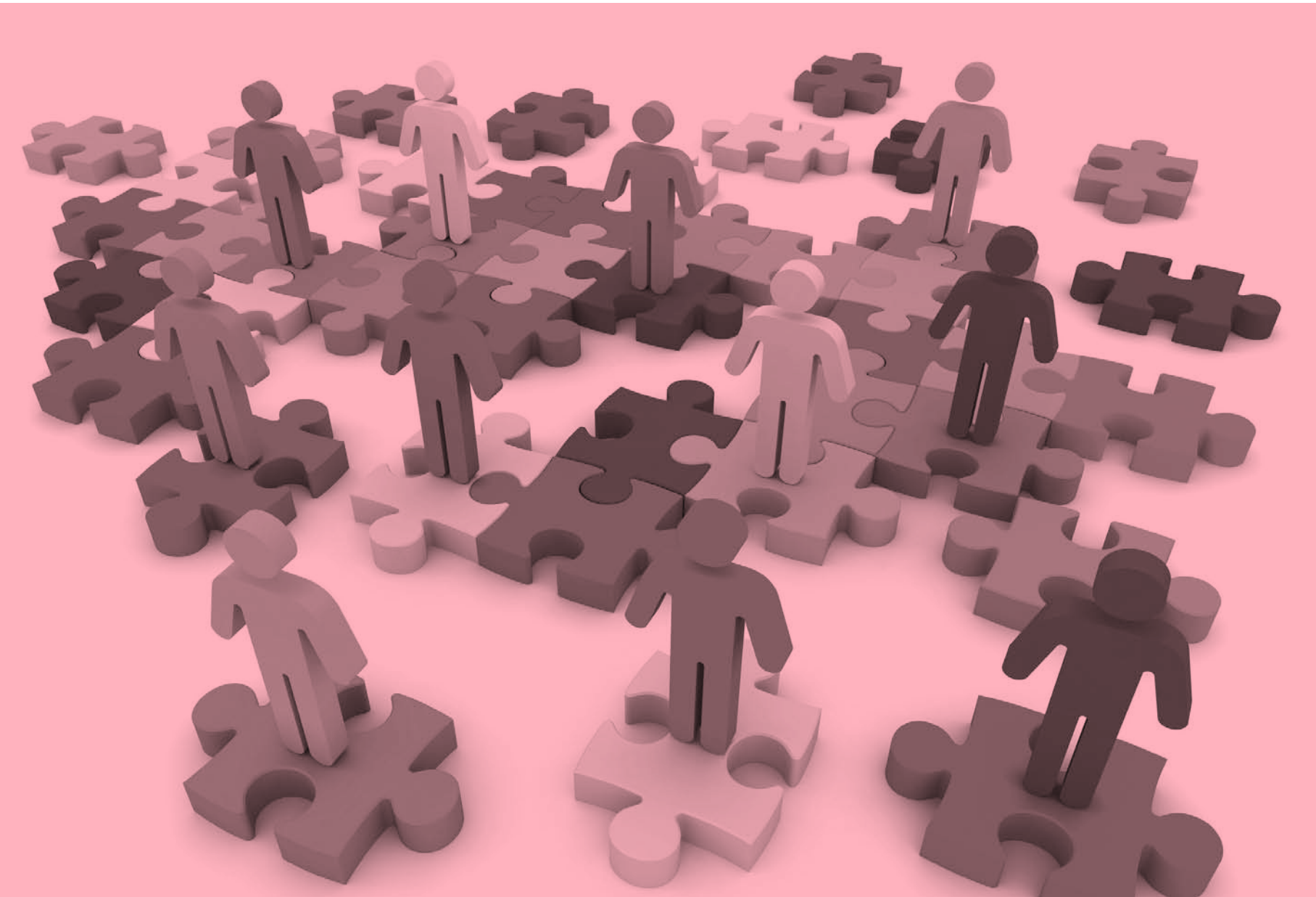
Figura 21. Modelo de Entorno Laboral Saludable de la OMS



Fuente: OMS (2010)

Para desarrollar este tipo de entornos se han de implementar acciones multinivel. Entre otras cabría destacar:

- un cambio en las “formas de hacer empresa”, en las funciones de organización, planificación y control por parte de los directivos, cambiando la orientación científica y burocrática del trabajo por una basada en el desarrollo de organizaciones que aprenden; un diseño organizativo con el menor grado de asimetría de poder posible;
- el diseño de puestos de trabajo en los que el trabajador pueda desarrollar sus capacidades y ejercer un control sobre las características de los mismos;
- el aumento de la participación y de la capacidad de decisión de los trabajadores;
- el mantenimiento de unas condiciones ambientales adecuadas;
- la potenciación de la figura del supervisor, no como ente de control sino de apoyo y guía (mentor). Los datos apuntan que los daños en la salud de los trabajadores aumentan cuando la supervisión que se realiza es excesiva. Pero que los daños en la salud de la organización lo hacen cuando la supervisión es insuficiente. El rediseño del rol del supervisor se antoja fundamental para la prevención de los riesgos psicosociales;
- el manejo adecuado de la información y de la comunicación interna. En este sentido, los datos obtenidos apuntan que conviene evitar la ambigüedad informativa, pues favorece la incertidumbre y genera un caldo esencial para la conflictividad ;
- la construcción de interacciones grupales basadas en la confianza, que sean abiertas y partan del conflicto funcional;
- el desarrollo de procesos organizativos asentados en una organización del trabajo transparente y abierta a todos;
- unas condiciones sociolaborales que aseguren la calidad en el empleo.



6

Doctrina judicial



6. DOCTRINA JUDICIAL¹

A) Sobre la obligación jurídica de prevenir riesgos psicosociales (evaluación, planificación y revisión)

- **La intervención en riesgos psicosociales han de realizarse antes de que sobrevenga el daño**

El derecho constitucional a la protección de la integridad física y moral (psíquica) exige que se actúe antes de que se constate un daño. Para que pueda apreciarse vulneración del derecho fundamental a la integridad moral no es preciso que la lesión se haya consumado, basta con que exista un riesgo relevante de que la lesión pueda llegar a producirse. En concreto, una trabajadora interina de un Servicio Público de Salud, que denunció a su superior jerárquico, mediante la presentación de reclamaciones que constatan la advertencia del riesgo del traslado al mismo centro de trabajo que el denunciado, podía poner en peligro su salud psíquica. Los informes médicos constataban la conexión directa entre los hechos acaecidos y la salud de la trabajadora. El derecho se vulnera dada la inactividad y pasividad de la Administración en orden a dictar una resolución tendente a proteger la salud de la demandante (STCO n. 160/2007, de 2 de julio).

- **La inclusión de nuevas tecnologías de la Info-comunicación (TIC) en la empresa precisa de una evaluación de riesgos previa sobre su impacto en la salud de los trabajadores**

En principio, es legítimo que una empresa del sector siderometalúrgico, dedicada a la instalación y mantenimiento de Elevadores, instale los denominados “acelerómetros” en los teléfonos móviles de los trabajadores de la sección de mantenimiento. Este sistema permite convertir fenómenos físicos en señales, es decir, es un microcomponente que se encarga de captar el movimiento o la ausencia del mismo. Si no detecta movimiento en un intervalo de tiempo -dos minutos en el caso- hace saltar una alarma en un servicio central de emergencias.

Ahora bien, la forma de fiscalizar el acelerómetro lleva consigo una situación de riesgo psicosocial, pues la circunstancia de que utilice la empresa un aparato de última tecnología para controlar el trabajo no puede tener la consecuencia de que, fuera de la jornada laboral, tengan que en su domicilio familiar, esfera personal y privada del trabajador, haya de continuar en una situación in vigilando del citado dispositivo para que esté en condiciones óptimas para su buen funcionamiento. Este desbordamiento del uso del dispositivo más allá de la jornada laboral conlleva una tensión adicional para el trabajador, fuente de estrés, esto es, un riesgo psicosocial que la empresa tenía que haber previsto (STSJ Cataluña, Sala de lo Social, n. 3613/2013, de 23 de mayo).

¹ Elaborada por José Antonio Fernández Avilés. Catedrático de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social. Director Científico del Observatorio de Riesgos Psicosociales de UGT.

- **El estrés es un riesgo psicosocial a prevenir en el marco de la LPRL, el cambio de puesto de trabajo no será medida suficiente cuando sea un riesgo al que esté expuesto el colectivo de trabajadores**

El estrés laboral es 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 aprobada por el Consejo Europeo de Niza de 7, 8 y 9 de diciembre de 2000 (DOCE C 157, de 30 de mayo de 2001), lo que no obsta a que, estando identificado como riesgo, sean de aplicación al mismo las normas preventivas generales contenidas en nuestra legislación. La empresa, en aplicación del artículo 25 LPRL tiene la obligación de evaluar mediante sus servicios de prevención si el trabajador tiene una especial predisposición a padecimientos derivados de este riesgo. Pero si la empresa no ha realizado la preceptiva evaluación o la ha llevado a cabo incorrectamente, resta la posibilidad de que sea el propio actor el que acredite su especial sensibilidad al riesgo a través de los correspondientes medios de prueba. Y habiéndose aportado, como se ha visto, la prueba de este hecho constitutivo, debe entrar en juego lo dispuesto en el artículo 25 LPRL. En principio del mero hecho de que el trabajador haya sido afectado por un riesgo y haya contraído una enfermedad no se deduce sin más que esté especialmente afectado por el mismo y que por tanto haya de ser alejado del puesto de trabajo. Tal solución sería incorrecta por cuanto si el riesgo afecta con carácter general a quienes prestan servicios en estos puestos, la solución legal obliga a la empresa a corregir tales deficiencias, sin que pueda solucionarse el problema con el mero alejamiento del puesto de quienes en un determinado momento causaren baja médica por materializarse el riesgo, puesto que otros en su lugar seguirían sufriendo el mismo riesgo sin corrección alguna. Al tratarse de un riesgo de carácter general y no particular, ello debería llevar a la empresa a implementar medidas correctoras para todos los trabajadores afectados por el riesgo, que podrían ser exigidas jurídicamente por los mismos, quienes también tendrían la posibilidad, cuando el riesgo se ha materializado, de exigir las correspondientes indemnizaciones o responsabilidades si el daño para la salud tuviese como causa un incumplimiento empresarial de sus obligaciones. Pero cuando estamos ante personas especialmente sensibles al riesgo, que presentan factores sobreañadidos de riesgo por sus condiciones personales, no basta con la adopción de medidas dirigidas a la salvaguarda de la salud de los trabajadores que ordinariamente sufren el mismo, sino que la empresa, previa constatación de dicha circunstancia, está obligada a alejar al trabajador de aquel puesto que para él entraña un riesgo añadido de daños, a falta de otras medidas de protección adicionales, que aquí no se proponen ni constatan, que permitieran a dicha persona trabajar en unas condiciones adecuadas a la vista de su particular situación. Y por tanto, quedando probado que el trabajo nocturno está especialmente contraindicado al actor, así como el trabajo sometido a estrés emocional, como es el propio del servicio de urgencias, el deber elemental de protección de bienes jurídicos muy superiores al interés productivo de la empresa, como son la vida

y la integridad física, obligan a primar éstos, alejando al trabajador de aquello que le causa daño (**STSJ Canarias, n. 468/2001, Sala de lo Social, de 31 de mayo**).

- **El riesgo de atraco en oficinas bancarias es un riesgo laboral que, a pesar de no poder ser evitable en ocasiones, debe ser evaluado a efectos de adoptar las oportunas medidas preventivas**

Si bien es cierto que cualquier persona puede sufrir un robo en las mas diversas circunstancias no es menos cierto que el lugar donde presta servicios -la oficina de la Caja de Ahorros- sufre de forma frecuente, con mucha mayor probabilidad que en otros lugares, y, en ocasiones con una violencia extrema, atracos durante las horas en que permanece abierta al público, concurriendo circunstancias que agravan el riesgo... Estos datos “evidencian que, efectivamente, el atraco a una entidad bancaria tiene el carácter de “riesgo laboral”, ya que supone la posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño derivado del trabajo, constituyendo el daño las enfermedades, patologías o lesiones sufridas con ocasión del trabajo”. El concepto de “riesgo laboral” no es coextenso con el de “accidente de trabajo”, ya que el primero se refiere a la posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño derivado del trabajo dentro del cual se comprende la enfermedad, la patología y la lesión, por lo que en principio el concepto es mas amplio que el de accidente de trabajo. Por otra parte, el carácter inevitable del atraco no desvirtúa su consideración de riesgo laboral ya, que los principios de la acción preventiva, regulados en el artículo 17 de LPRL, señala como primer principio general, en su apartado a), el evitar los riesgos pero, consciente el legislador de que en ocasiones los riesgos no se pueden evitar, en el apartado b) del precepto dispone que el empresario ha de evaluar los riesgos que no se puedan evitar (**STS, Sala de lo Social, de 25 de junio de 2008, Rec. Casación 70/2007**)

B) Derechos de participación de los representantes de los trabajadores

- **La omisión empresarial del derecho de participación y consulta del Comité de Seguridad y Salud en la elaboración del plan de prevención de riesgos de origen psicosocial conlleva procedimiento de elaboración inadecuado; consecuencias: necesidad de proceder a nueva elaboración del plan, con participación y consulta expresa del CSSL**

Cuando la empresa lleva a cabo una gestión psicosocial sin tener en cuenta el papel que la Ley confiere a los delegados de prevención y en particular el derecho de consulta y participación en la definición de la metodología a aplicar en el estudio del factor psicosocial, así como en el calendario de actuación para la evaluación de los Riesgos

Psicosociales en los centros de trabajo, se vulnera la legalidad. En tales casos, los representantes laborales tienen, entre otras medidas de acción colectiva, la facultad de abandonar las estructuras creadas por la empresa para llevar a cabo una gestión psicosocial que no se adecúa a la normativa. La identificación y Evaluación de los Riesgos Psicosociales no puede confundirse con cualquier modo de diagnóstico previo o preliminar sobre la existencia o no de factores de riesgo de este tipo, sino que requiere siempre seguir una metodología suficientemente validada en el plano científico-técnico (**SAN, Sala de lo Social, n. 91/2014, de 14 de mayo**).

• Los delegados de prevención tienen derecho a acceder, al igual que la autoridad laboral, a los informes y documentos resultantes de la investigación de los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales realizada por la empresa, puesto que estos informes forman parte del proceso global de evaluación de riesgos laborales, sin perjuicio de las limitaciones derivadas, entre otras materias, de la protección de datos de carácter personal de los trabajadores afectados

El art. 36.2 b) LPRL , regulador de las competencias y facultades de los Delegados de Prevención, en el que se preceptúa que: *“En el ejercicio de las competencias atribuidas a los Delegados de Prevención, éstos estarán facultados para: ... b) Tener acceso, con las limitaciones previstas en el apartado 4 del artículo 22 de esta Ley , a la información y documentación relativa a las condiciones de trabajo que sean necesarias para el ejercicio de sus funciones y, en particular, a la prevista en los artículos 18 y 23 de esta Ley. Cuando la información esté sujeta a las limitaciones reseñadas, sólo podrá ser suministrada de manera que se garantice el respeto de la confidencialidad”*; en relación con el art. 23.1 LPRL en que se detalla que: *“El empresario deberá elaborar y conservar a disposición de la autoridad laboral la siguiente documentación relativa a las obligaciones establecidas en los artículos anteriores:... ”*; así como el art. 16.3 LPRL , regulador del Plan de prevención de riesgos laborales, evaluación de los riesgos y planificación de la actividad preventiva, en que se dispone que: *“Cuando se haya producido un daño para la salud de los trabajadores o cuando, con ocasión de la vigilancia de la salud prevista en el artículo 22, aparezcan indicios de que las medidas de prevención resultan insuficientes, el empresario llevará a cabo una investigación al respecto, a fin de detectar las causas de estos hechos”*, por lo que, por una parte, el derecho de información de los delegados de prevención tiene la misma extensión que la potestad informativa de la propia autoridad laboral en este ámbito, y, por otra parte, la investigación de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales forma parte del proceso de evaluación de los riesgos laborales y el acceso a sus resultados forma parte del derecho de información sobre la evaluación de riesgos comprendido en el art. 23 LPRL, por lo que la autoridad laboral tiene derecho a acceder a tales investigaciones y, por consiguiente también tienen derecho a ello los delegados de prevención (**STS, Sala de lo Social, de 24 de febrero de 2016, Rec. casación 79/2015**).

- **Los delegados de prevención tienen derecho a recibir una comunicación formal del resultado de los muestreos y estudios realizados relativos a la existencia o no de riesgos psicosociales, no siendo suficiente la simple respuesta verbal de la empresa**

Los representantes de los trabajadores tienen derecho a recibir una comunicación formal del resultado de los muestreos y estudios realizados relativos a la existencia o no de riesgos psicosociales, que encuentra amparo jurídico en el art. 36 LPRL, que reconoce al comité provincial de seguridad y salud un amplio derecho de información en la materia, y por ello tal derecho de información debe satisfacerse con la comunicación formal requerida y no con la simple respuesta verbal en las indicadas reuniones, sin que baste alegar la existencia de un Protocolo de actuación en el servicio de prevención ante una intervención psicosocial que no se sobrepone en modo alguno al derecho de información establecido legalmente, así como tampoco con las alegaciones de la inexistencia de riesgo pues en todo caso ello ha de ser informado en debida forma a dicho comité, pues tal derecho debe ser satisfecho con una comunicación formal del resultado de los muestreos y estudios realizados relativos a la existencia o no de riesgos psicosociales (**STSJ Andalucía/Málaga, Sala de lo Social, n. 121/2009, de 29 de enero**).

C) Delimitaciones conceptuales

- **Diferencias en el plano jurídico-conceptual entre el acoso laboral, el estrés laboral y el ejercicio defectuoso de las facultades directivas**

La situación de acoso laboral requiere determinados componentes objetivos (sistematicidad en la presión, relación de causalidad con el trabajo, falta de amparo en el poder de dirección y elemental gravedad) y subjetivos (intencionalidad denigratoria y carácter individualizado -que no colectivo- del destinatario). Requisitos que han de servir para diferenciar esta figura de otras afines, cual es el «*síndrome del quemado*» (*burnout*, o estrés laboral avanzado que se caracteriza por síntomas de cansancio emocional y sentimiento de inadecuación o frustración profesional); o el *mobbing subjetivo* o falso, en los que las percepciones personales del trabajador no se corresponden con los datos -objetivos y subjetivos que están presentes en el desarrollo de su actividad laboral, en la que faltan los referidos elementos que caracterizan el acoso moral. Los citados elementos del acoso nos permiten distinguir entre lo que propiamente es hostigamiento psicológico y lo que resulta un *defectuoso ejercicio -abusivo o arbitrario- de las facultades empresariales*, pues en el primero se agreden derechos fundamentales de la persona -básicamente su dignidad e integridad moral-, en tanto que el segundo se limita a comprometer estrictos derechos laborales; diferencia que incluso puede predicarse de la motivación, dado que en el hostigamiento se aprecia *intención de perjudicar al trabajador* y en el ejercicio indebido de la actividad directiva *prima el interés* -mal entendido- *empresarial* (**STS, Sala de lo Contencioso-Administrativo, de 16 de febrero de 2011, Rec. 593/2008**).

- **Que no haya una situación de acoso laboral no quiere decir que no se produzca una situación de estrés ocupacional, que permite también demandar a la empresa por los daños y perjuicios (incluido el daño moral), así como tampoco la calificación de las posibles patologías como contingencia profesional**

La conducta susceptible de ser considerada como un acoso moral, en la definición dada por la Directiva CEE/2002/73, es «la situación en que se produce un comportamiento no deseado (...) con el propósito o el efecto de atentar contra la dignidad de la persona y de crear u entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo». El acoso moral en el trabajo implica toda una serie de conductas o actitudes hostiles, consistentes en atentar contra las condiciones de trabajo, con la correspondiente pérdida de funciones, el atentar contra la dignidad, que implica la pérdida de salud; y configuran una situación de acoso que somete al trabajador a un trato degradante, conculcando el derecho a la integridad moral e interdicción de tratos degradantes que protege el artículo 15 CE, así como el artículo 4.2 e) LET (derecho básico a la consideración debida a la dignidad), constituyendo sin duda causa justa para que el trabajador pueda ejercitar, entre otras, la acción de daños y perjuicios, basado en un incumplimiento de las obligaciones de la empresa. Respecto a la situación de acoso moral o «mobbing» señala que: a) dicha calificación ha de reservarse para los casos en que hay un acoso sistemático, repetición de determinadas conductas con una cierta duración en el tiempo y puesta en práctica con la intención de minar la autoestima del trabajador, asociado normalmente a la finalidad de hacerle romper la relación laboral; b) No basta la alegación y la constatación de algunas conductas; han de ubicarse en el contexto, en el tiempo y analizar la sistematicidad de las mismas, su repetición y su contenido, el dato de «victimización» no puede tomarse de forma aislada para establecer la existencia de la conducta; y, c) el hecho de que haya informe psiquiátrico o psicológico, es un dato más, importante pero no determinante, ya que de contrario se haría de peor condición a quien tuviere más resistencia o afrontara de otro modo el mismo conflicto. Aun cuando la Sala considera que la situación vivida por el trabajador demandante no puede calificarse como de acoso laboral, al no quedar acreditado que la demandada buscase expresamente causar un daño al trabajador socavando su personalidad (es decir, falta el elemento intencional de dañar al trabajador), sin embargo, no le cabe duda respecto a la existencia de relación de causalidad entre las descritas irregularidades empresariales [irregularidades empresariales que dieron lugar a que la demandada fuera objeto de investigación en el denominado «fraude del IVA»; situación de conflictividad surgida después de que tras presentarse el demandante a las elecciones sindicales, la empresa demandada le requiriera la devolución de un préstamo que le había concedido], la fuerte tensión y el estrés que como consecuencia de aquellas el demandante hubo de soportar, y la sintomatología depresiva, que tras la evolución que se relata ha culminado en la situación de Incapacidad Permanente en el grado de absoluta para todo trabajo, que le ha reconocido el INSS, por lo que concurriendo los requisitos exigidos por el ordenamiento jurídico -artículo 115 LGSS/1994- para la calificación jurídica

del padecimiento del demandante como accidente de trabajo (STSJ Cataluña, Sala de lo Social, n. 8278/2005, de 2 de noviembre).

- **No todo conflicto laboral constituye una situación de acoso moral susceptible de reclamar una extinción indemnizada del contrato de trabajo por la vía del art. 50 LET**

El conflicto y el acoso moral no son realidades correlativas. Por un lado, todo conflicto no es manifestación de un acoso moral, de donde la existencia de acoso moral no se prueba con la simple existencia de un conflicto. Por otro lado, la ausencia de un conflicto explícito no elimina la existencia de acoso moral, al resultar factible su manifestación externa en un conflicto larvado, aunque, unido a otros indicios, la existencia de conflicto explícito puede ser un indicio ciertamente no determinante a la vista de la posibilidad de conflicto sin acoso moral de la existencia de un acoso moral (STSJ Galicia, Sala de lo Social, n. 222/2014, de 18 de diciembre).

- **Pero, en todo caso, las dolencias derivadas de una situación de conflictividad laboral tienen el carácter de accidente de trabajo, aunque no se constatará una situación de acoso laboral**

Cuando queda patente la existencia de “problemática laboral” entre el trabajador y la empresa que, ya sea expresión de circunstancias laborales adversas ya de acoso en el trabajo, está en directa relación con la patología sufrida por aquel, “debiendo destacarse que de los informes médicos... se desprende la existencia de trastorno depresivo padecido por el trabajador reactivo a la existencia de una conflictividad laboral que, al haber sido el trabajo el factor desencadenante de la enfermedad, determina que la contingencia sea de carácter profesional” (STSJ Galicia, Sala de lo Social, núm. 3677/2012, de 22 de junio).

D) Calificación de las patologías derivadas de los riesgos psicosociales como contingencia profesional

- **Se califican como accidentes de trabajo las enfermedades contraídas con motivo de la realización del trabajo, no listadas como enfermedad profesional, sin que se exija que la situación derive de una concreta y determinada actuación laboral, basta que tenga su causa en estrés derivado del ejercicio de la actividad profesional**

El art. 115.2 e) LGSS/1994 prescribe lo siguiente: “Tendrán la consideración de accidentes de trabajo: [...] Las enfermedades, no incluidas en el artículo siguiente, que contraiga el trabajador con motivo de la realización de su trabajo, siempre que se pruebe que la enfermedad tuvo por causa exclusiva la ejecución del mismo». El ejercicio ininterrumpido de sus funciones como Ertzaina había dado lugar a los insultos, agresiones y amenazas sufridas

por el trabajador, que, a su vez, fueron causa del deterioro de la salud de éste y de su baja por incapacidad. La exigencia legal de que la causa se halle en la ejecución del trabajo hace relación “no sólo a la represalia contra una determinada y concreta actuación policial sino también a la habida contra la fidelidad a la profesión policial mediante el cabal cumplimiento de los deberes y de las funciones que tal profesión impone a través de su ejercicio diario” (STS, Sala de lo Social, de 18 de enero de 2005, Rec. Casación 6590/2003).

- **Los daños derivados de la actualización de los riesgos psicosociales, a raíz de su no prevención, tienen la consideración de enfermedades del trabajo**

“Hoy día, ante la imposibilidad de encuadrar determinadas patologías psíquicas contraídas por motivo u ocasión del trabajo como enfermedades profesionales al no figurar en la lista cerrada de dichas enfermedades -artículo 116 de la LGSS, en relación con el 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», con cuya expresión se hace referencia a las enfermedades o procesos de alteración de la salud del trabajador que, no siendo en sentido técnico-jurídico enfermedades profesionales, guardan una relación causal con la prestación de servicios desempeñada y que por ello mismo se equiparan en su tratamiento al accidente de trabajo” (STSJ Navarra, Sala de lo Social, n. 93/2006, de 18 de abril).

- **No obsta a la calificación como enfermedad del trabajo (accidente de trabajo) una patología que no viene provocada directamente por el trabajo mismo, sino que sobreviene por el “ambiente” generado en la empresa, por compañeros de trabajo e incluso por extraños a la relación laboral**

No impide la consideración de la contingencia como “laboral” que la situación que ha determinado la enfermedad (cuadro de ansiedad y depresión) no sea el trabajo en sí, es decir, las tareas que desarrollaba la trabajadora en su puesto, sino el ambiente en que las desarrollaba, por ejemplo, su relación con los compañeros, pues “ese ambiente también forma parte del trabajo; es más, en la mayoría de las ocasiones el accidente de trabajo no se ocasiona por el desarrollo normal de la actividad laboral, sino de una ejecución anómala de la misma, anomalía que puede venir determinada por el propio trabajador, por la empresa, por compañeros de trabajo o, incluso por extraños a la relación laboral” (STSJ Extremadura, Sala de lo Social, n. 726/2005, de 1 de diciembre).

- **El estrés laboral puede ser el factor desencadenante de patologías físicas (infarto de miocardio) que, si afloran en tiempo y lugar de trabajo, se les aplica la presunción de que son constitutivas de accidente de trabajo**

Un accidente cerebral puede ser producido por el continuo «stress» y tensión acumulada de todo conductor de vehículos. Por ello, más que quedar roto el nexo causal entre el trabajo y la lesión, puede entenderse que existe una relación de causalidad entre su actividad laboral y la enfermedad que tuvo el fatal desenlace. Será el que alegue el carácter extralaboral el que deba desvirtuar, mediante prueba, la presunción del art. 115.3 de la LGSS/1994, no siendo descartable una influencia de los factores laborales en la formación o desencadenamiento de una hemorragia cerebral. Las presunción de que las lesiones que sufra el trabajador durante el tiempo y en lugar del trabajo son contingencias profesionales, alcanza no sólo a los accidentes de trabajo en sentido estricto, sino también a las enfermedades que se manifiesten durante el trabajo (**STSJ Canarias, Sala de lo Social, n. 1324/2005, de 9 de diciembre**).

- **Las patologías psicológicas derivadas de las amenazas de clientes de la empresa al trabajador son constitutivas de accidente de trabajo**

Constituye accidente de trabajo la ansiedad y depresión derivada de la existencia de amenazas por un cliente de la empresa, aunque con anterioridad el trabajador ya hubiera causado baja por dolencias similares aunque de etiología común. Las amenazas recibidas por el empleado de una estación de servicio por un cliente que pretendía que le suministrara gasolina gratis son constitutivas de un accidente de trabajo. La Sala de lo Social del TSJ de Murcia parte de que es irrelevante para la correcta resolución de este litigio si existieron “amenazas” o “agresiones”, dada su reiteración, pues “las amenazas también producen estrés y ansiedad en su caso”. Sobre la base de los arts. 115.1, 115.2 e) y f) trLGSS/1994, la Sala entiende que de la prueba practicada se desprende que se esta ante un accidente laboral “porque el trabajador se vio acosado y amenazado en su puesto de trabajo, lo que le produjo ansiedad, pues en varias ocasiones un cliente que quería le sirvieran gasolina gratis, a lo que el actor se negó, amenaza a éste, a tenor de las dos denuncias interpuestas en la policía de Cartagena, incluso con pegarle dos tiros. Por lo que la depresión, la distimia y la ansiedad padecida por el trabajador es considerada como accidente de trabajo, aunque con anterioridad hubiese cursado baja medica por dolencias similares puesto que las amenazas descritas suponen una reiniciación o una agravación de las mismas, sin que sea preciso la existencia de una afección física, bastando la existencia de las amenazas de autos” (**STSJ Murcia, Sala de lo Social, n. 514/2014, de 16 de junio de 2014**).

- **La crisis de ansiedad producida por una situación de estrés laboral durante la prestación de servicios puede tener la calificación de contingencia profesional (accidente de trabajo) a efectos de Incapacidad Temporal**

El “trastorno severo de ansiedad” como causa determinante de una baja médica es una dolencia de naturaleza común, de difícil diagnóstico por permanecer asintomática, pero que guarda relación alguna con el trabajo que desarrollaba el trabajador conductor, a través de varios episodios que determinaron que la crisis de ansiedad se produjera estando prestando sus servicios, teniendo que abandonar dicha prestación, al ser observado en dicho estado de ansiedad por otro conductor y una limpiadora que se encontraban en el estacionamiento de autobuses de la empresa, tras ser comunicado al jefe de tráfico de la misma, siendo atendido de urgencias a causa de dicho estado de ansiedad. Situación que encaja en lo previsto por el apartado e) del apartado 2 del art. 115 LGSS, a tenor del cual son accidentes de trabajo las enfermedades, no listadas como enfermedad profesional, que contraiga el trabajador con motivo de la realización de su trabajo, siempre que se pruebe que la enfermedad tuvo por causa exclusiva el trabajo. Además, la contingencia determinante de la baja por IT causada por la crisis de ansiedad, pueda ser atribuida al accidente de trabajo por la vía del apartado 3 del art. 115 LGSS, ya que aunque se trata de una evidente enfermedad común, su desencadenamiento guarda, en el caso de autos, relación de causalidad con el trabajo, al producirse por una situación de estrés laboral, y producirse estando prestando sus servicios. Se desestima el recurso de suplicación interpuesto por la Mutua colaboradora contra la sentencia de instancia que declaraba que la contingencia causante de la incapacidad temporal del actor era accidente de trabajo y condenaba a la misma al pago de las diferencias de prestaciones correspondientes (**STSJ Baleares, Sala de lo Social, n. 40/2013, de 30 de enero**).

- **Constituye accidente de trabajo el suicidio del trabajador por trastorno psicológico derivado del contexto laboral**

Suicidio producido durante la jornada laboral que prestaba en alta mar a bordo de un buque, donde consta que desde una semana antes el fallecido empezó a decir que no era dueño de sí y que en su casa pasaba algo, al mismo tiempo dejó de comer. El día del accidente quiso llamar a casa pero no pudo por falta de cobertura en el sistema de telefonía. A partir de estos datos se considera que existe accidente de trabajo porque el suicidio aconteció en el lugar y tiempo de trabajo, el trastorno o patología mental que sufrió el fallecido fue el desencadenante de su autolisis y tuvo su causa última en una situación de estrés laboral pues con esa situación tuvo que seguir haciendo guardias en el buque. En definitiva, no se ha acreditado la ruptura entre la actividad profesional y la patología sufrida que llevó al suicidio (**AutoTS, Sala de lo Social, 18 de febrero de 2004, Rec. Casación 3169/2003**, en conexión con la STSJ Galicia, Sala de lo Social, de 4 de abril de 2003).

- **Calificación como contingencia profesional del suicidio de un trabajador de banca a causa de la apertura de un expediente disciplinario**

El suicidio de un trabajador provocado por el estado psicológico derivado de la incoación de un expediente disciplinario por parte de su empresa, sin que consten episodios anteriores ni otro tipo de patología psicológica del trabajador, debe calificarse como accidente de trabajo. La Sala considera que, en este caso concreto, concurre el necesario nexo causal entre la acción suicida y las circunstancias laborales del causante. Fue el descubrimiento por parte de la empresa de una conducta “anómala” del trabajador, al facilitar información confidencial sobre solvencia a un cliente en relación a un tercero, y la posterior apertura de un expediente disciplinario por falta muy grave, sumado a las consecuencias que ello generaría hipotéticamente -tanto civiles como penales- además de su posible despido tras numerosos años de servicio, lo que sumió al trabajador en un grave trastorno de angustia que le llevó a tomar tan drástica decisión. Quedó acreditado que el trabajador fallecido estaba inmerso en un trastorno psíquico, motivado por la apertura de un expediente disciplinario que tenía como base una presunta “violación del secreto profesional” y una “transgresión de la buena fe contractual en el desempeño de sus funciones” lo que podría acarrear, caso de quedar acreditado, su despido y con ello, una importante pérdida económica para su familia. Tal situación provocó que el trabajador fallecido se sumiera en crisis depresiva tan grave que sólo transcurrieron cuatro días desde la apertura del expediente hasta que decidió arrojararse a las vías del metro. En el caso concreto, no se prueba la concurrencia de otros factores personales ajenos al ámbito laboral que pudieran haber actuado como agentes coadyuvantes de la decisión del causante de poner fin voluntariamente a su vida. No constan antecedentes psicológicos que permitan dar otra explicación a lo ocurrido porque aunque la decisión de quitarse la vida pueda resultar incomprensible, exagerada o drástica, obedeció a la situación de presión en la que se encontraba por la apertura del expediente disciplinario. Confirma la Sala que no es ilógico o arbitrario aplicar la calificación judicial establecida en la sentencia de instancia al calificar como accidente de trabajo la muerte del trabajador por suicidio, argumentando que el suicidio fue causado por una situación de trastorno mental, producida como consecuencia de la apertura de un expediente disciplinario, lo que permite afirmar el nexo causal entre el fallecimiento y las concretas circunstancias laborales del trabajador, y calificar el fallecimiento como una contingencia laboral (accidente de trabajo) (**STSJ Cataluña, Sala de lo Social, n. 6352/2015, de 26 de octubre**).

E) Patologías derivadas de riesgos psicosociales en el sistema de incapacidades laborales de la Seguridad Social

- **El síndrome de *burn-out* o de “desgaste profesional” puede conllevar el reconocimiento de una incapacidad permanente total**

La trabajadora, de profesión habitual la de matrona, presentaba un cuadro clínico de trastorno adaptativo con alteración mixta ansioso depresiva crónica, constitutivo de una patología psiquiátrica estable con tratamiento psicofarmacológico y terapia psicológica con: astenia, apatía, sentimientos de impotencia que suponen gran sufrimiento subjetivo. La trabajadora venía presentando sintomatología de estirpe ansiosa, con tensión, irritabilidad, desespero, inquietud, sintomatología psicosomática, a la vez que un agotamiento progresivo, en gran medida derivado de su estrés y de sus trastornos de sueño, con visión pesimista frente a la posibilidad de poder continuar en su actual entorno y de sentirse incomprendida, incremento de los problemas en su entorno inmediato, que afectaban de forma notable a sus relaciones interpersonales y vida familiar. Toda esa sintomatología es puesta en relación -en cuanto a su inicio- con problemática dentro de su trabajo, que comenzó de forma clara y abierta a partir del año 2004 tras haber ido vivenciando las distintas dificultades que, en su ocupación laboral como matrona, tenía en su puesto de trabajo y que ella refería en distintas áreas (competenciales, de relación con facultativos, con enfermeras, de precariedades de personal y sobrecargas subsiguientes, etc.). La suma de factores de estrés y enfrentamientos fueron repercutiendo y desgastando su ánimo, hasta que se vieron desbordados y superados sus recursos personales y sus mecanismos defensivos. El síndrome ansioso-depresivo tenía varios años de duración, con características reactivas a circunstancias laborales del que venía siguiendo tratamiento psicofarmacológico así como tratamiento psicoterapéutico. La incapacidad permanente total para la profesión habitual se entiende como aquella situación de impide al trabajador la realización de todas o las fundamentales tareas de la actividad laboral con la profesionalidad, dedicación y constancia que le debe ser propia, siempre que pueda dedicarse a otra distinta. Se admite la constatación de la prueba pericial psiquiátrica donde se aprecia la existencia de un desgaste manteniendo en el tiempo había ido minando sus mecanismos personales de defensa, con repercusión en áreas añadidas de su vida, fuera de la estrictamente laboral. Ese desgaste acabó en un síndrome de *burnout* (**SJ de lo Social, n. 10 de las Palmas de Gran Canaria, de 13 de noviembre de 2015, autos nº 371/2015**).

- **El síndrome del “cuidador quemado” no implica necesariamente la eliminación de toda capacidad laboral, a efectos de la calificación de la Incapacidad Permanente como Absoluta**

Cuando la patología de mayor entidad padecida por una trabajadora es la de carácter psíquico, diagnosticada como trastorno depresivo crónico, tiene su origen en una situación familiar estresante, derivada de una patología grave sufrida por una hermana, la cual mejoró posteriormente, y a consecuencia de estar al cuidado de sus padres y hermana, ya que la propia demandante sufre un retraso mental leve desde la infancia, lo que no le han impedido la realización de su trabajo habitual. Llegándose a la conclusión de que la actora, habida cuenta sus facultades residuales, no está impedida para la realización de toda actividad laboral, las cuales puede realizar con un mínimo de profesionalidad, eficacia y continuidad, no sólo las de tipo sedentario, sino incluso aquellas otras que precisen requerimientos físicos, y que no precisen de excesivo componente intelectual (**STSJ Murcia, Sala de lo Social, n. 630/2013, de 17 de junio**).

F) Responsabilidades empresariales por falta de prevención de riesgos psicosociales

- **No realizar evaluaciones de riesgos psicosociales en las empresas, cualquiera que sea el grado de riesgo propio de su actividad, es una infracción administrativa grave**

La ausencia de una evaluación una vez que se produce el requerimiento inspector constituye una infracción grave, sancionable conforme a la Ley de Infracciones y Sanciones del orden social. La obligación del empresario de realizar una evaluación inicial de los riesgos propios de la actividad que desarrolle no está condicionada a que tales riesgos sean intensos o elevados, sino que muy al contrario siendo la acción preventiva un deber general de todo empresario, y constituyendo la evaluación inicial de los riesgos para la seguridad y salud de los trabajadores, el presupuesto inexcusable a partir del cual va a planificar todo empresario la mencionada acción preventiva, esa evaluación inicial es obligada incondicionalmente para toda actividad empresarial, con independencia del grado de intensidad de los riesgos propios de la actividad que se lleve a cabo, y así lo demuestre la mención a que dicha evaluación inicial se llevará a cabo teniendo en cuenta la naturaleza de la actividad (**STSJ Madrid, Sala de lo Contencioso-Administrativo, n. 10138/2011, de 23 de marzo**).

- **La inactividad empresarial para identificar las causas de la conflictividad laboral perjudicial para la salud psíquica de los trabajadores le agrava la responsabilidad por daños y perjuicios; determinación del daño moral atendida la situación grave de vulneración del derecho a la integridad física y psíquica durante un largo periodo de tiempo, en el que la empresa no actuó para evitar el daño y teniendo en cuenta los graves resultados producidos**

“La compañía no realizó actividad alguna encaminada a identificar, analizar y evaluar qué razones provocaban esa situación de conflictividad laboral, no adoptando medida alguna de carácter individual o colectivo para eliminarla o a atenuarla, así como tendente a facilitar y posibilitar la integración de la trabajadora en su grupo de trabajo” (Juzgado de lo Social número 3 de San Sebastián, n. 138/2014, de 9 de abril). Esa responsabilidad es grave porque afecta negativamente al derecho de la trabajadora a la protección de su integridad psicofísica y por eso debe generar una indemnización elevada, pues durante un largo tiempo: “la empresa, que conocía sobradamente las denuncias... no actuó para evitar el daño, lo que constituye esa vulneración del derecho fundamental que ha de ser indemnizada en la cuantía de 50.000 euros, dado que se trata de una situación grave... y con los graves resultados que se han producido” (STSJ País Vasco, Sala de lo Social, n. 2113/2014, de 11 de noviembre).

• **La falta de evaluación de riesgos psicosociales, así como falta de formación específica y adecuada a las concretas circunstancias del puesto de trabajo genera las correspondientes responsabilidades empresariales por omisión de medidas de seguridad, entre las que procede el recargo de prestaciones, en caso de síndrome de *burnout***

Pese a existir un estudio psicosocial, de cuya lectura se deduce que la trabajadora social se encontraba expuesta a las dimensiones del riesgo psicosocial que pueden causar un cuadro de “quemado” (*burnout*), en ninguno de los centros de atención social en los que la trabajadora prestó servicios para la empresa demandante, ésta había realizado una evaluación de los riesgos psicosociales resultados del estudio elaborado. Por eso, la Dirección Provincial de Barcelona del Instituto Nacional de la Seguridad Social, por resolución de fecha 26/3/2008, acordó declarar la existencia de responsabilidad empresarial por falta de medidas de seguridad e higiene en el trabajo, y declarar la procedencia de que las prestaciones de Seguridad Social derivadas del accidente de trabajo sean incrementadas en el 30% con cargo a la empresa demandante al considerarla responsable del accidente. Atendiendo a ambos datos, queda claro que “la empresa no cumplió con los deberes que le imponen la obligación de velar por la salud e integridad física de sus trabajadores, el incumplimiento queda aún más patente, al ceñirse el incumplimiento a la falta de información y formación específica para desarrollar su trabajo, a la falta de evaluación de los riesgos psicosociales por puesto de trabajo, y por no haber efectuado los preceptivos controles ni ha llevado a cabo ningún tipo de actividad preventiva” (STSJ Cataluña, Sala de lo Social, n. 5793/2010, de 14 de septiembre).

- **La falta de medidas tendientes a prevenir, eliminar o reducir los riesgos de estrés laboral puede considerarse un incumplimiento grave empresarial (en materia de salud laboral), que legitima al trabajador a solicitar la extinción indemnizada de su contrato por la vía del art. 50 LET**

El trabajador había estado de baja por presumible estrés laboral hacía diez años y durante tres meses, cursó nueva baja por IT calificada, por los organismos competentes de la Seguridad Social, como enfermedad común, y se le diagnosticó de personalidad obsesiva y síndrome ansioso depresivo como consecuencia de una situación estresante en el mundo laboral descartándose otros acontecimientos socio-familiares. El trabajador padecía estrés laboral y -a esos efectos- poco importa la calificación de la contingencia. Ello es así porque lo esencial es la aparición de un caso en el seno de la organización empresarial y lo importante es que esté provocado por elementos relacionados con el trabajo (el contenido, el medio laboral, la organización, la escasa comunicación...). En este sentido, es obvio y la propia naturaleza de la enfermedad así lo patentiza, que cada persona puede reaccionar de manera diferente ante situaciones iguales y que un mismo sujeto puede también reaccionar de manera diferente ante situaciones parecidas en distintas etapas de su vida. En consecuencia, no es admisible el argumento del recurso de haber cumplido la empresa con todas sus obligaciones en el ámbito de la prevención de riesgos en cada puesto de trabajo, porque el estrés laboral no puede abordarse de la misma manera que otros elementos fácilmente objetivables. En suma, conocedora la empresa de la existencia de un problema de estrés relacionado con el trabajo, con la organización y gestión por ella implantadas, no había adoptado medidas encaminadas a prevenirlo, eliminarlo o reducirlo en lo posible, pues no ha existido actuación alguna encaminada a ajustar las demandas laborales del actor, aumentar su control o las fuentes de apoyo social. No ha actuado preventivamente contra los posibles resultados dañosos a los que la LPRL se refiere como las enfermedades, patologías o lesiones sufridas con motivo u ocasión del trabajo (art. 4.3 LPRL), extendiéndose la obligación legal del empresario derivada del contrato de trabajo de proteger la salud del trabajador al estrés ligado al trabajo. El incumplimiento de este deber, es un incumplimiento contractual inmerso en el art 50 del Estatuto de los Trabajadores (**STSJ Madrid, Sala de lo Social, n. 796/2005, de 5 de octubre**).

- **Tiene acción la trabajadora para reclamar una indemnización de daños y perjuicios por acoso moral, habiéndose extinguido previamente el contrato por el mismo motivo, llegándose a un acuerdo prejudicial en el que se acuerda la extinción y la indemnización correspondiente, con reserva por parte de la trabajadora de sus acciones por tutela de derechos fundamentales**

La dicción del artículo 182 de la Ley de Procedimiento Laboral (ahora LrJS) y su interpretación sistemática no permiten establecer que la única indemnización posible, en los casos de extinción contractual con violación derecho fundamental, sea la establecida en el artículo 50.2, en relación con el 56, del ET, pues, una cosa es que la tramitación procesal a seguir, con carácter inexcusable, sea la de la extinción contractual y, otra muy distinta, es que se indemnicen, separadamente, los dos intereses jurídicos protegibles. Las indemnizaciones por dimisión provocada y por vulneración de derechos fundamentales no reparan el mismo daño, pues la indemnización por despido cubre el daño producido por privación injusta del empleo, mientras que la indemnización por IPT repara los daños derivados de la limitación permanente de la capacidad de trabajo. En el fondo de la aceptación de esta dualidad de reclamaciones se sitúa como razón fundamental el hecho de que en estos casos el daño a resarcir no es uno solo sino que son dos: a) de un lado la pérdida de empleo que ha de atribuirse al incumplimiento empresarial legitimador de la acción rescisoria y que tiene una indemnización legalmente tasada prevista en el art. 50 LET; y b) de otro, el daño moral que ha de producir -en términos generales y a salvo de lo que en cada caso se acredite - esa conculcación del derecho fundamental. De todo lo cual se deduce que en nuestro derecho es posible el ejercicio independiente de la acción de extinción del art. 50 ET y de la acción de tutela del derecho fundamental, con posibilidad de que ambas prosperen y lleguen a los resultados congruentes con lo alegado y probado en cada uno de dichos procedimientos, sin que ambas acciones hayan de ejercitarse “inexcusablemente” por la vía del proceso de extinción, sin perjuicio de que esa posibilidad de ejercicio conjunto de ambas pretensiones se halla previsto sobre el particular por razones de economía procesal (**STS, Sala de lo Social, de 9 de mayo de 2011, Rec. Casación 4280/2010**).

- **El desconocimiento de los hechos por parte de la empresa, en caso de acoso sexual de un compañero de trabajo, impide estimar la corresponsabilidad empresarial**

La empresa no tuvo conocimiento del acoso sexual durante la relación laboral y cuando lo tuvo, una vez ya terminado el contrato, adoptó desde el mismo momento en que obtuvo noticia de la denuncia de la trabajadora las correspondientes medidas para procurar que cesase la conducta acosadora. El art. 4.2 e) ET establece el derecho del trabajador: “al respeto de su intimidad y a la consideración debida a su dignidad, comprendida la protección frente a ofensas verbales y físicas de naturaleza sexual y frente al acoso por razón de origen

racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual”, lo cual se corresponde con el correlativo deber del empresario a ejercitar sus facultades de dirección respetando esos derechos del trabajador y garantizando, en lo posible una protección eficaz en materia de seguridad e higiene. Y siendo esto así, la responsabilidad empresarial en casos como el que nos ocupa vendrá dada por la vía de la responsabilidad contractual, pero sólo para el caso de que el empresario tenga conocimiento cabal, o al menos indicios serios que denoten su conocimiento de la situación de acoso. Tal responsabilidad preventiva “en modo alguno puede abarcar la prevención en un ámbito tan cambiante e impredecible como es el campo de las relaciones humanas entre los trabajadores que coinciden, incluso por azar, en el desempeño de su cometido laboral. Como dice en su informe el Ministerio Fiscal, “el hecho de que dos personas de distinto sexo u orientación sexual trabajen en un mismo recinto en solitario, no puede llevar a pensar en todos y cada uno de los riesgos potenciales que pudieran ocurrir, ya que entonces el empleador necesitaría sistemas de vigilancia permanentes que podrían atentar contra el derecho de intimidad de los trabajadores”” (STS, Sala de lo Social, de 15 de diciembre de 2008, Rec. Casación 178/2008).

• **Conductas como la privación y obstaculización para el efectivo desarrollo de funciones, la recriminación de faltas laborales inexistentes son constitutivas de un delito de trato degradante**

Las conductas probadas que integraron el acoso moral al trabajadora como: la privación progresiva de sus funciones, hasta llegar a una situación de falta de ocupación efectiva; el cambio de las cerraduras que permitían el acceso al interior de las instalaciones donde desarrollaban su trabajo; la instalación en su ordenador un programa informático que le impedía acceder a ciertos contenidos que le eran necesarios para desarrollar su trabajo; la remisión de correos electrónicos a la trabajadora, recriminándole públicamente, abandonos de puestos de trabajo y acusándola de sustraer material de la oficina, sin que nunca hubiera llegado a ser sancionada por estos supuestos hechos. Como consecuencia de tales conductas, la trabajadora sufrió un trastorno adaptativo con sistemas ansioso-depresivos, reactivo a conflictividad laboral. La concurrencia del elemento subjetivo en la conducta penal cabe apreciarla atendiendo a que la actuación del acosador no respondía a ninguna necesidad de gestión, y a que pese a haber mediado una sanción por parte de la Inspección de Trabajo, continuó posteriormente con alguna de las referidas conductas. La situación constituye un delito de trato degradante (art. 173.1 CP) requiere para su apreciación de la concurrencia de un elemento medial (“infligir a una persona un trato degradante”), así como un resultado (“menoscabando gravemente su integridad moral”). Por trato degradante se entiende “aquel que pueda crear en las víctimas sentimientos de terror, de angustia y de inferioridad susceptibles de humillarles, de envilecerles y de quebrantar, en su caso su resistencia física o moral”. El núcleo de la descripción típica está integrado por la expresión “trato degradante”, que parece presuponer una cierta permanencia, o al menos repetición, del comportamiento degradante,

pues en otro caso no habría “trato” sino simplemente ataque; no obstante ello, también se comete el delito con una conducta única y puntual, siempre que en ella se aprecie una intensidad lesiva para la dignidad humana suficiente para su encuadre en el precepto; es decir, un solo acto, si se prueba brutal, cruel o humillante puede ser calificado de degradante si tiene intensidad suficiente para ello. El acoso laboral consiste en el “hostigamiento psicológico u hostil en el marco de cualquier actividad laboral o funcional que humille a quien lo sufre, imponiendo situaciones de grave ofensa a la dignidad” (Exposición de Motivos LO 5/2010), lo que sin duda conlleva la lesión de la dignidad de la víctima. Aunque los distintos actos realizados no configuren en su consideración aislada un trato degradante, su consideración conjunta sí permite dicha calificación, a la vista de la ubicación sistemática del tipo indicativa del bien jurídico protegido, y en consideración a la sanción con la misma pena a las dos conductas contempladas en el art. 173 CP, de manera que la diferencia entre ambas figuras estriba en la dinámica comisiva. El entendimiento del acoso laboral como un grave atentado contra la integridad moral se asimila penológicamente al trato degradante (**SAP Ourense, Sec. 2ª, de 25 de septiembre de 2015, Rec. 630/2015**).

7

Bibliografía



7. BIBLIOGRAFÍA

Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo -EU-OSHA- (2007). *Expert forecast on emerging psychosocial risks related to occupational safety and health*. Luxembourg: Publications Office of the European Union.

Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo -EU-OSHA- (2010). *European Survey of Enterprises on New and Emerging Risks. Managing safety and health at work*. Luxembourg: Publications Office of the European Union.

Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo -EU-OSHA- (2014). *Calculating the cost of work-related stress and psychosocial risks*. Luxembourg: Publications Office of the European Union.

Blanch, J.M. (2014). Calidad de vida laboral en hospitales y universidades mercantilizados. *Papeles del Psicólogo*, 35(1): 40-47.

Breihl, J. (1999). El escenario regresivo de la salud laboral en América Latina. *Cad. Saude Pública*, 15(3), 448-449.

Comisión Europea (2014). *Comunicación de la Comisión al Parlamento europeo, al Consejo, al Comité económico y social europeo y al Comité de las regiones relativa a un marco estratégico de la UE en materia de salud y seguridad en el trabajo 2014-2020*. COM(2014) 332 final. Bruselas.

Comisión Europea (2014b). *Business demography: how firms have found their way through the crisis, Monthly Note 4/2014 on Industrial Policy Indicators and Analysis*. Directorate General Enterprise and Industry.

Cox, T., Griffiths, A., y Randall, R. (2003). A risk management approach to the prevention of work stress. En M.J. Schabracq, J.A.M. Winnubst, y C.L. Cooper (Eds.), *The Handbook of Work and Health Psychology*. New York: John Wiley & Sons, Ltd.

Criscuolo, C.; Gal, P.N. y Menon, C. (2014). The dynamics of employment growth: new evidence from 18 countries. OCDE Science, *Technology and Industry Policy Papers*, No. 14, OCDE Publishing.

European Agency for Safety and Health at Work -EU-OSHA- (2015). *Second European Survey of Enterprises on New and Emerging Risks (ESENER-2)*. Luxembourg: European Agency for Safety and Health at Work. Eurostat (2010). *Health and safety at work in Europe. 1999-2007*. Luxembourg: Publications Office of the European Union.

Fidalgo, M. (2005). *NTP 704: Síndrome de estar quemado por el trabajo o “burnout” (I): definición y proceso de generación*. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Madrid.

Fidalgo, M.; Gallego, Y.; Ferrer, R.; Nogareda, C.; Pérez, G. y García, R. (2009). *NTP 854: Acoso psicológico en el trabajo: Definición*. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Madrid.

Fondo Monetario Internacional (2015). Obstacles to firm growth in Spain. *Selected Issues*. August 2015.

Gimeno, M.A. (2015). *Integración de los factores psicosociales de la salud laboral: propuesta de una vision configuracional*. Tesis Doctoral, Universitat Jaume I, Castellón (España).

Gimeno, M.A., Grandío, A., y Marqués, A.I. (2013). El cambiante mundo de las organizaciones. Hacia una organización saludable. *Revista internacional de Organizaciones*, 10, 41-63.

Guardia et al. (2010). *La Evaluación de Riesgos Psicosociales. Guía de buenas prácticas. Métodos de evaluación y sistemas de evaluación de riesgos psicosociales: Un balance de utilidades y limitaciones*. UGT-CEC.

Hodson, R. y Roscigno, V.J. (2004). Organizational Success and Worker Dignity: Complementary or Contradictory?. *American Journal of Sociology*, 110(3), 672-708.

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo -INSHT- (2007). *VI Encuesta Nacional de Condiciones de trabajo (ENCT 2007)*. Madrid: INSHT.

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo -INSHT- (2010). *VIII Encuesta de Calidad de Vida en el Trabajo*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo –INSHT- (2011). *VII Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo -INSHT- (2015). *Estrategia Española de Seguridad y Salud en el Trabajo 2015-2020*. Madrid: INSHT.

LEY 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales. BOE nº 269 10/11/1995.

Mejías, A.; Carbonell, E.; Gimeno, M.A. y Fidalgo, M. (2011). *NTP 891: Procedimiento de solución autónoma de los conflictos de violencia laboral (II)*. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Madrid.

Moreno-Jiménez, B., y Garrosa, E. (2013). Salud laboral. Factores y riesgos psicosociales. En B. Moreno-Jiménez y E. Garrosa (Eds.), *Salud laboral. Riesgos laborales psicosociales y bienestar laboral*. Madrid: Pirámide.

National Institute For Occupational Safety and Health –NIOSH- (2002). *The changing organization of work and the safety and health of working people*. N° 2002-116.

Newell, S. (1995). *The healthy organization*. London: Routledge.

Observatorio de Riesgos Psicosociales (2006). *Guía sobre Factores y Riesgos Psicosociales*. Madrid: UGT.

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos –OCDE- (2014). *Entrepreneurship at a Glance 2014*. OCDE Publishing.

Organización Internacional del Trabajo -OIT- (2009). *Salud y vida en el trabajo: un derecho humano fundamental*. Ginebra: OIT.

Organización Internacional del Trabajo -OIT- (2010). *Riesgos emergentes y nuevos modelos de prevención en un mundo de trabajo en transformación*. Ginebra: OIT.

Organización Mundial de la Salud -OMS- (1998). *Promoción de la salud*. Glosario. Ginebra: OMS.

Organización Mundial de la Salud -OMS- (2010). *Entornos Laborales Saludables: Fundamentos y Modelo de la OMS. Contextualización, Prácticas y Literatura de Apoyo*. Suiza: OMS.

Real Decreto 604/2006, de 19 de mayo, por el que se modifican el RD 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención, y el RD 1627/1997 de octubre, por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud en las obras de construcción.

Roozeboom, M. B., Houtman, I., y Van den Bossche, S. (2008). Monitoring Psychosocial Risks at work. En S. Leka y T. Cox (Eds.), *The European Framework for psychosocial Risk management: PRIMA EF* (pp. 17-36). Nottingham: I-WHO Publications.

Standing, G. (2013). *El precariado. Una nueva clase social*. Barcelona: Ediciones del Pasado y presente.

8

Anexos



8. ANEXOS

8.1. Acuerdo Marco Europeo sobre Estrés laboral

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.

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 Comisión 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 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.

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. Así mismo, trata de proporcionar un marco a los empleadores y a los trabajadores para identificar y prevenir o manejar los problemas del estrés relacionados 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, ni el estrés postraumático.

Descripción 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. No es, en sí mismo, una enfermedad, pero una exposición prolongada puede reducir la eficacia en el trabajo y causar problemas de salud.

El individuo es capaz de manejar la tensión a corto plazo, lo que debe ser considerado como positivo, pero tiene dificultades de resistir una exposición prolongada a una presión intensa. Cada individuo es diferente de otro, lo que hace que puedan reaccionar de manera distinta a situaciones similares, e incluso, un mismo individuo puede reaccionar de manera diferente ante una misma situación, en distintas etapas, situaciones o momentos de su vida.

El estrés laboral puede suponer un grave problema tanto para la organización como para el propio trabajador. Cuando hablamos de manifestaciones del estrés en el trabajo, es necesario incidir en que no todas las consecuencias del estrés, son exclusivas del estrés ligado al trabajo, pues pueden existir otros factores, fuera del entorno laboral, que influyan, o incrementen los efectos del estrés sobre la salud del trabajador, su comportamiento, y que disminuyan su capacidad para afrontar sus labores diarias en el trabajo.

No hay dudas a la hora de reconocer que no todas las manifestaciones del estrés, en el entorno laboral, puedan tener como consecuencia única el estrés ligado al trabajo, ya que existen otras situaciones, susceptibles de generar estrés al individuo, que tienen su origen fuera del trabajo. Situaciones extra-laborales que pueden entrañar cambios de comportamiento y reducir su capacidad para afrontar las tareas diarias en el trabajo. Pero esto no justifica, en absoluto, que nos abandonemos a una visión individual del estrés, que lo entienda e intente explicarlo como un factor puramente personal, que dependa exclusivamente de la capacidad del trabajador para afrontar las diferentes situaciones que se le presentan en su vida diaria.

Es necesario afrontar el estrés en el trabajo con una visión de conjunto, evitando la tentación de achacar sus consecuencias y sus manifestaciones, únicamente a factores individuales, pues con ello excluimos y omitimos todos aquellos factores laborales que tienen su origen en el trabajo: contenido del trabajo, su organización, el entorno, la falta de comunicación,..., sobre los que el trabajador suele carecer de capacidad de control. Factores sobre los que el empleador puede y debe proteger al trabajador, estableciendo las medidas preventivas y mecanismos de control, necesarios y oportunos. Una buena gestión y una adecuada organización del trabajo son la mejor manera de prevenir el estrés y sus consecuencias para la salud del trabajador (ansiedad, alteraciones del sueño, depresión,...) y para la empresa (absentismo, bajas, disminución del rendimiento,...).

Identificación de los problemas del 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 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 vinculado 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,...), las condiciones y entorno de trabajo (exposición a comportamientos abusivos, ruido, temperatura, sustancias peligrosas,...), la comunicación (incertidumbre respecto a lo que se espera en el trabajo, perspectivas de empleo, próximos cambios,...) así como factores subjetivos (presiones emocionales y sociales, sentimiento de no ser capaz de hacer frente a las situaciones, impresión de no ser apoyado,...).

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 sus representantes.

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 salud de los trabajadores. Esta obligación se aplica igualmente a los problemas de estrés ligados al trabajo en la medida en que presenten riesgo para la salud y seguridad.

Todos los trabajadores tienen el deber general de respetar las medidas de protección delimitadas por el empleador. Los problemas relativos al estrés relacionado con el 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.

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 ligados 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 anti-estrés de origen 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 objetivos de la empresa y el papel de los trabajadores en la organización, 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 hacerles frente y/o adaptarse a los cambios.
- Facilitar información a los trabajadores y consultarles a éstos y a sus representantes, conforme a la legislación europea, así como a la reglamentación, convenios colectivos y prácticas nacionales.

Aplicación y seguimiento.

En el marco del artículo 139 del Tratado, este Acuerdo marco europeo voluntario compromete a los miembros de UNICE/UEPME, 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. Las organizaciones miembro informarán acerca del desarrollo de este Acuerdo al Comité de Diálogo Social.

El desarrollo de este Acuerdo se llevará a cabo durante los tres años siguientes a la fecha del mismo. Durante los tres primeros años, tras la firma del presente Acuerdo, el Comité de Dialogo Social presentará un cuadro anual resumiendo el desarrollo del mismo. Dicho Comité elaborará, en el cuarto año, un informe completo sobre las acciones de desarrollo adoptadas. Las partes signatarias evaluarán y revisarán el acuerdo en cualquier momento, pasados cinco aso tras la firma, si así lo solicitara una de las partes signatarias.

En el caso de cuestiones sobre el contenido del Acuerdo, las organizaciones miembro implicadas, podrán dirigirse, de forma 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 interlo-

cutores 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.

8.2. Acuerdo Marco Europeo sobre Acoso y Violencia en el trabajo

1. INTRODUCCIÓN

El respeto mutuo de la dignidad a todos los niveles en el lugar de trabajo es una de las características esenciales de las organizaciones exitosas. Por eso son inaceptables el acoso y la violencia, que BUSINESSEUROPE, la UEAPME, el CEEP y la CES (y el comité de enlace EUROCADRES/ CEE) condenan en todas sus formas. Consideran que va en interés mutuo de empresarios y trabajadores examinar esta cuestión, que puede tener graves consecuencias sociales y económicas.

Tanto el derecho de la UE, como el nacional establecen el deber de los patronos de proteger a los trabajadores contra el acoso y la violencia en el lugar de trabajo.

En el lugar de trabajo pueden presentarse diversas formas de acoso y de violencia, que pueden:

- Ser de carácter físico, psicológico o sexual.
- Constituir incidentes aislados o comportamientos más sistemáticos.
- Darse entre colegas, entre superiores y subordinados o provenir de terceros como clientes, usuarios, pacientes, alumnos...
- Ir desde poco importantes de falta de respeto hasta actos más graves como infracciones penales que requieren la intervención de las autoridades públicas.

Los interlocutores sociales europeos reconocen que el acoso y la violencia pueden aparecer en cualquier lugar de trabajo y pueden afectar a cualquier trabajador, con independencia del tamaño de la empresa, el campo de actividad o el tipo de contrato o de relación de trabajo.

Sin embargo, algunos grupos y sectores pueden tener más riesgo que otros. En la práctica no todos los lugares de trabajo, ni todos los trabajadores, se ven afectados.

El presente acuerdo trata las formas de acoso y violencia que se sitúan dentro del ámbito de competencia de los interlocutores sociales y corresponden a la descripción que se hace en la sección 3.

2. OBJETIVO

El presente acuerdo tiene por objetivo:

- Aumentar la sensibilización y el entendimiento de patronos, trabajadores y sus representantes sobre lo que son el acoso y la violencia en el lugar de trabajo.
- Proporcionar a los patronos, los trabajadores y sus representantes a todos los niveles un pragmático para identificar, prevenir y hacer frente a los problemas de acoso y violencia en el trabajo.

3. DESCRIPCIÓN

El acoso y la violencia son la expresión de comportamientos inaceptables adoptados por una o más personas, y pueden tomar muy diversas formas, algunas más fácilmente identificables que otras. La exposición de las personas al acoso y a la violencia puede depender del entorno de trabajo.

Se da acoso cuando se maltrata a uno o más trabajadores o directivos varias veces y deliberadamente, se les amenaza o se les humilla en situaciones vinculadas con el trabajo.

Se habla de violencia cuando se produce la agresión de uno o más trabajadores o directivos en situaciones vinculadas al trabajo.

El acoso y la violencia pueden provenir de uno o más directivos o trabajadores, con la finalidad o el efecto de perjudicar la dignidad de la víctima, dañar su salud o crearle un entorno de trabajo hostil.

4. PREVENIR, IDENTIFICAR Y HACER FRENTE A LAS SITUACIONES DE ACOSO

Aumentar la sensibilización de todo el personal y darle una formación apropiada puede hacer que disminuya la probabilidad de acoso y de violencia en el trabajo.

Las empresas deben redactar una declaración de que no tolerarán el acoso y la violencia. En esta declaración se especificarán los procedimientos a seguir en caso de incidentes. Entre estos procedimientos pueden figurar una fase informal en la que una persona en quién confían, tanto de la dirección como los trabajadores, ofrece ayuda y asesoramiento. Tal vez existan ya procedimientos adecuados para hacer frente al acoso y la violencia.

Un procedimiento es adecuado si tiene en cuenta, entre otros, los elementos siguientes:

- Va en interés de todas las partes proceder con la discreción necesaria para proteger la dignidad e intimidad de todos.
- No debe revelarse ninguna información a partes no involucradas.
- Las denuncias deben investigarse y tratarse sin demoras injustificadas.
- Todas las partes implicadas deben ser escuchadas con imparcialidad y recibir un tratamiento justo.
- Las denuncias deben ir sustentadas por información detallada.
- Las acusaciones falsas no deben tolerarse y pueden dar lugar a acción disciplinaria.
- Una ayuda exterior puede resultar útil.

Si se establece que ha tenido lugar acoso o violencia, se tomarán medidas apropiadas contra sus autores.

Las víctimas recibirán apoyo y, si es preciso, ayuda para su reintegración.

En consulta con los trabajadores o sus representantes, los empresarios establecerán, revisarán y controlarán estos procedimientos para velar por que sean efectivos tanto para evitar problemas como tratarlos cuando surjan. En su caso, las disposiciones de este capítulo pueden aplicarse en caso de violencia exterior.

5. APLICACIÓN Y SEGUIMIENTO

En el contexto del artículo 139 del Tratado, este acuerdo marco europeo autónomo compromete a los miembros de BUSINESSEUROPE, la UEAPME, el CEEP y la CES (y el comité de enlace EUROCADRES/CEC) para ejecutarlo según los procedimientos y prácticas propios de los interlocutores sociales de los Estados miembros y en los países del Espacio Económico Europeo. Las partes firmantes invitan también a sus organizaciones miembros de los países candidatos a aplicar este acuerdo.

La aplicación de este acuerdo se llevará a cabo en el plazo de tres años a partir de la fecha de su firma.

Las organizaciones miembros notificarán la aplicación del presente acuerdo al Comité de Diálogo Social. En los tres primeros años tras la firma de este acuerdo, el Comité de Diálogo Social elaborará y adoptará cada año un cuadro sinóptico de cómo va avanzando la aplicación del acuerdo. Asimismo redactará un informe detallado sobre las medidas de aplicación que se hayan tomado, informe que los interlocutores europeos adoptarán en el cuarto año.

Las partes firmantes, a petición de una de ellas, evaluarán y revisarán el acuerdo una vez transcurridos cinco años desde su firma.

Si surgen preguntas sobre el contenido del presente acuerdo, las organizaciones miembros implicadas podrán conjuntamente o por separado, consultar a las partes firmantes que responderán conjuntamente o por separado.

Al aplicar el presente acuerdo, los miembros de las partes firmantes evitarán cargas innecesarias para las PYMES. La aplicación del presente acuerdo no justificará reducción alguna del nivel general de protección del que gocen los trabajadores en el ámbito del presente acuerdo.

El presente acuerdo no prejuzga el derecho de los interlocutores sociales a celebrar convenios, al nivel apropiado, incluido el nivel europeo, que adapten o complementen sus disposiciones de una manera que tenga en cuenta las necesidades específicas de los interlocutores sociales afectados. Estas medidas irán de la sanción disciplinaria al despido.

8.3. Directrices multisectoriales para solucionar la violencia y el acoso de terceros relacionados con el trabajo

FSESP, UNI-Europe, CSEE, HOSPEEM, CMRE, EFEE, Euro Commerce, CoESS

16 Julio de 2010.

I.-INTRODUCCIÓN

- El objetivo de las directrices es garantizar que en cada lugar de trabajo existe una política orientada a los resultados que aborde el tema de la violencia ejercida por terceros. Las directrices establecen las medidas prácticas que pueden adoptar los empleadores, los trabajadores y sus representantes y sindicatos para reducir, prevenir y mitigar problemas. Las medidas reflejan las buenas prácticas desarrolladas en nuestros sectores y pueden complementar-se con otras medidas adicionales o más específicas.

- Según la legislación europea y nacional, tanto los empleadores como los trabajadores tienen obligaciones en el ámbito de la seguridad y salud. Aunque el deber de garantizar la seguridad y salud de los trabajadores en todos los aspectos relacionados con el trabajo recae en el empleador, el trabajador tiene también la responsabilidad de cuidar, en la medida de lo posible, su propia seguridad y salud, y la de otras personas que se vean afectadas por sus acciones en el trabajo, de acuerdo con la formación y las instrucciones dadas por el empleador, quien también tiene la obligación de consultar a los trabajadores o sus representantes y permitir que éstos tomen parte en todas las cuestiones relacionadas con la seguridad y salud en el trabajo. Esto refleja la conciencia de que, en la práctica, lo más satisfactorio es un enfoque común en torno a la seguridad y salud.

-

Los interlocutores sociales signatarios de los sectores de la administración regional y local, de la atención sanitaria, el comercio, la seguridad privada y la educación están cada vez más preocupados por el impacto de la violencia de terceros sobre los trabajadores, ya que no sólo debilita la salud y dignidad del individuo, sino que también tiene un impacto económico muy real en términos de absentismo laboral, estado de ánimo y rotación de personal.

La violencia de terceros puede generar, además, un entorno laboral inseguro e incluso amenazante para el público y usuarios de servicios, y tiene, por lo tanto, un amplio impacto social negativo.

- La violencia y el acoso de terceros en el trabajo pueden adoptar muchas formas, por ejemplo:
 - a) pueden ser físicos, psicológicos, verbales o sexuales;
 - b) puede ser un incidente aislado o representar pautas de comportamiento más sistemáticas de un individuo o un grupo;
 - c) pueden originarse por acciones o comportamientos de los clientes, compradores, pacientes, usuarios, alumnos o familiares, público en general o proveedor del servicio;
 - d) abarcan desde casos de falta de respeto hasta amenazas más serias y acoso físico
 - e) pueden ser la causa de problemas de salud mental o estar motivados por razones emocionales, de antipatía personal, prejuicios por motivos de género, origen racial/étnico, religión o creencias, discapacidad, edad, orientación sexual o imagen física;
 - f) pueden constituir un delito penal dirigido al trabajador y su reputación, o a la propiedad del empleador o cliente, y pueden estar organizados o ser imprevistos, y requerir la intervención de las autoridades públicas;
 - g) afectan profundamente a la personalidad, dignidad e integridad de las víctimas; h) acontecen en el lugar de trabajo, en el espacio público o en un entorno privado, pero siempre en la esfera laboral; i) es acoso virtual o *ciberbullying*, a través de un amplio catálogo de tecnologías de la información y las comunicaciones.

- El problema de la violencia de terceros difiere bastante del problema de la violencia y el acoso (entre compañeros) en el lugar de trabajo, y es bastante importante en términos de impacto para la seguridad y salud de los trabajadores y de impacto económico como para justificar un enfoque particular.

- Aunque hay diferencias sectoriales y organizativas en relación con la violencia de terceros que afrontan los trabajadores en diferentes puestos laborales y lugares de trabajo, los elementos clave de las buenas prácticas y las medidas para solucionarla son comunes a todos los entornos laborales. Estos elementos son: enfoque en asociación; definiciones claras, prevención a través de la evaluación de riesgos, sensibilización, formación; notificación y seguimientos claros, y una evaluación adecuada.

- Los interlocutores sociales multisectoriales organizaron, con el apoyo de la Comisión Europea, dos importantes conferencias en Bruselas, los días 14 de marzo de 2008 y 22 de octubre de 2009, donde se presentaron las investigaciones de los empleadores y sindicatos sobre la violencia de terceros, además de estudios de casos y conclusio-

nes comunes. Las directrices se basan en estas iniciativas y complementan el Convenio marco intersectorial sobre el acoso y la violencia en el trabajo del 26 de abril de 2007.

- La forma en que se organizan y prestan servicios concretos refleja las circunstancias nacionales, regionales y locales. Si los interlocutores están aplicando ya las medidas establecidas en estas directrices, la principal acción será entonces informar sobre el progreso realizado.

- Los interlocutores sociales multisectoriales reconocen que empleadores y trabajadores tienen obligaciones profesionales, éticas y legales con respecto a terceros y entre sí.

II. OBJETO

- El objetivo de estas directrices es apoyar las acciones de los empleadores, los trabajadores y sus representantes y sindicatos para evitar, reducir y paliar la violencia de terceros y sus consecuencias.

- Los interlocutores sociales multisectoriales reconocen que hay que desarrollar todavía en muchos lugares de trabajo medidas prácticas orientadas a la prevención y gestión del acoso y la violencia de terceros en el trabajo. Las medidas deben:

- aumentar la sensibilización y la comprensión de los empleadores, trabajadores, sus representantes y las autoridades públicas (por ejemplo, organismos de salud y seguridad, policía, etc.) sobre el problema de la violencia de terceros;
- demostrar el compromiso de los interlocutores sociales de trabajar unidos y compartir experiencias y buenas prácticas para ayudarse mutuamente a prevenir y gestionar los problemas de acoso y violencia instigada por terceros con el fin de reducir el impacto sobre la salud y bienestar de los trabajadores, la asistencia al trabajo y la productividad;
- ofrecer las directrices a los empleadores, trabajadores y sus representantes en todos los niveles para identificar, prevenir, gestionar y solucionar los problemas de acoso y violencia en el trabajo provocados por terceros.

III. PASOS PARA IDENTIFICAR, PREVENIR, REDUCIR Y MITIGAR EL ACOSO Y LA VIOLENCIA LABORALES DE TERCEROS

- Se puede reducir la probabilidad de que ocurra un acoso o violencia de terceros aumentando la sensibilización de empleadores, trabajadores y usuarios de servicios sobre el tema y garantizando que directivos y trabajadores reciben orientación y formación adecuadas.

- Las iniciativas para solucionar la violencia que más éxito tienen incluyen a los interlocutores sociales desde el principio y un enfoque holístico, que abarca todos los aspectos, desde la sensibilización sobre la prevención y formación hasta métodos de notificación, apoyo a las víctimas, evaluación y mejoras constantes.

- Los empleadores deben contar con un marco político claro para la prevención y gestión del acoso y la violencia de terceros que deben incorporar en sus políticas generales de seguridad y salud. Los empleadores deben desarrollar, previa consulta a los trabajadores y sus representantes, políticas de acuerdo con la legislación nacional, los convenios colectivos y la práctica. En concreto, las evaluaciones de riesgo para la seguridad y salud de los lugares de trabajo y las funciones laborales individuales deben incluir una evaluación, orientada a la acción, de los riesgos que ocasionan terceros.

- La naturaleza plural de la violencia de terceros implica la concreción de políticas para cada entorno laboral. Como buenas prácticas que son, hay que revisar las políticas periódicamente para que contemplen la experiencia y avances relacionados en materia de legislación, tecnología, etc. La investigación periódica, la experiencia y los avances tecnológicos deben ofrecer mejores soluciones que las que hay disponibles actualmente.

- Un marco político adecuado para el empleador se sustenta en los siguientes elementos concretos: información y consulta permanentes con los directivos, los trabajadores y sus representantes y sindicatos en todas las fases;

- una definición clara de la violencia y el acoso de terceros, dando ejemplos de las diferentes formas que pueden adoptar;
- información apropiada a clientes, compradores, usuarios de servicios, público, estudiantes, familiares y pacientes, destacando que no se tolerarán el acoso y la violencia hacia los trabajadores y que se emprenderán acciones legales si llegara el caso;

- una política basada en la evaluación de riesgos que contemple las diferentes ocupaciones laborales, centros de trabajo y prácticas laborales permite la identificación de problemas potenciales y el diseño de respuestas y prácticas apropiadas, por ejemplo:
- gestionar las expectativas mediante la aportación de información clara sobre la naturaleza y el nivel de servicio que deben esperar clientes, compradores, usuarios de servicios, estudiantes y familiares, y los procedimientos para que los terceros expresen su insatisfacción y que se investiguen las denuncias;
- incorporar en el diseño del lugar de trabajo entornos más seguros;
- oferta de herramientas apropiadas para salvaguardar a los trabajadores, por ejemplo, canales de comunicación, supervisión, medidas de seguridad, etc.;
- acuerdos de cooperación con las autoridades públicas pertinentes como policía, justicia, servicios sociales e inspecciones de Trabajo,
- procedimientos para supervisar e investigar cualquier acusación de acoso o violencia de terceros, e informar a las víctimas sobre el avance de cualquier investigación o acción;
- políticas claras sobre el apoyo prestado a los trabajadores expuestos al acoso o violencia de terceros y que, dependiendo de las circunstancias, por ejemplo, podrían incluir asistencia médica (incluida la psicológica), jurídica, práctica y económica (seguro adicional, más allá del estrictamente estatutario, etc.);
- requisitos claros en cuanto a la notificación de incidencias por parte de los trabajadores y las medidas adoptadas para proteger a dichos trabajadores de posibles represalias y abordar el tema con otras autoridades públicas, por ejemplo, policía y organismos de salud y seguridad, dentro de las prácticas y procedimientos nacionales.
- políticas claras sobre cuándo es apropiado presentar quejas, informar de un delito o compartir información relativa a los autores de la violencia de terceros con otros empleadores y autoridades públicas, respetándose la integridad personal, la confidencialidad, las obligaciones jurídicas y los principios relativos a la protección de datos.
- un procedimiento transparente y eficiente para el registro de datos y cifras con el fin de supervisar y garantizar el seguimiento de políticas.

medidas para garantizar que tanto la dirección, como trabajadores y terceros conocen bien el marco político.

- En este sentido, los interlocutores sociales multisectoriales destacan la importancia de trabajar con otros interlocutores adecuados a nivel nacional y local para identificar y prevenir la violencia y el acoso mediante enfoques políticos coherentes.

IV. APLICACIÓN Y PASOS SIGUIENTES

La aplicación y seguimiento de las directrices comprenderá tres fases:

Fase 1 – Compromiso y divulgación

Los interlocutores sociales firmantes divulgarán las directrices y adoptarán medidas para evaluar y solucionar el tema del acoso y violencia de terceros utilizando el marco político identificado en la sección 3:

- solicitarán conjuntamente el apoyo de la Comisión Europea para el proyecto de divulgación y promoción de las directrices, incluidos los seminarios que se organicen antes de finales de 2011;
- impulsarán la promoción de las directrices en los Estados miembros en todos los niveles apropiados, teniendo en cuenta las prácticas nacionales, a través de acciones comunes o individuales. Dado el interés de la cuestión que se está evaluando, los interlocutores sociales difundirán también este documento a todos los actores pertinentes a nivel europeo y nacional. Animarán también a los miembros de fuera de la UE a poner en marcha las directrices.

Fase 2 – Sensibilización

Los interlocutores sociales nacionales darán publicidad al problema del acoso y la violencia de terceros y desarrollarán y compartirán las mejores prácticas en este campo dentro de sus sectores. Se podrá incluir cualquier medio apropiado a la situación actual de conocimiento y experiencia del fenómeno de la violencia de terceros en los Estados miembros y sectores, y se tendrá en cuenta el trabajo realizado ya en esta área, incluyendo las posibilidades de:

- investigaciones futuras;
- publicaciones;
- conferencias que reúnan a las partes interesadas para compartir buenas prácticas o acciones orientadas a resolver el problema.

Fase 3 – Supervisión y seguimiento

Los interlocutores sociales firmantes:

- entregarán un informe de progreso en 2012 a sus respectivos comités de diálogo social sectorial y encargarán a los comités de diálogo social europeo de los respectivos sectores la elaboración de un informe común;
- tendrán en cuenta estas directrices en la preparación del próximo programa de trabajo de diálogo social de la UE;
- cuando sea apropiado, se organizarán reuniones de seguimiento multisectoriales, cuya evaluación final tendrá lugar en 2013.

8.4. Directrices del III Acuerdo para el Empleo y la Negociación Colectiva 2015-2017. Criterios de desarrollo y aplicación (BOE n. 147, de 20 de junio de 2015)

Claúsula 6. Igualdad de trato y oportunidades. Igualdad de género:

“Incluir criterios en materia de igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres, a tener en cuenta en la negociación colectiva, sobre: incorporación de cláusulas de acción positiva; establecimiento de sistemas de selección, clasificación, promoción y formación; eliminación de denominaciones sexistas en la clasificación profesional; subsanación de diferencias retributivas”.

Claúsula 6. Igualdad de trato y oportunidades. Igualdad de género:

“Establecer medidas de conciliación de la vida laboral y personal/familiar que compatibilicen las necesidades de los trabajadores y de las empresas.”

Claúsula 6. Igualdad de trato y oportunidades. Igualdad de género:

“Abordar la prevención del acoso sexual y del acoso por razón de sexo, a través de medidas de prevención como la negociación de protocolos de actuación que permitan erradicar este tipo de acciones y actitudes en las empresas”.

Claúsula 6. Igualdad de trato y oportunidades. Personas con discapacidad:

“Realizar cuantos ajustes razonables sean necesarios, para una correcta adaptación del puesto de trabajo en función de la discapacidad de que se trate, de manera que las personas con discapacidad puedan desarrollar su trabajo productivo sin condicionantes que mermen o dificulten el uso de sus conocimientos y capacidades”.

Cláusula 7. Seguridad y salud en el trabajo. Integración de la prevención:

“...la actividad preventiva a desarrollar en la empresa debe estar integrada a través de la implantación de un Plan de Prevención de Riesgos Laborales documentado. La planificación de la actividad preventiva tiene que pasar por evitar los riesgos y de no ser posible se evaluarán y adoptarán medidas de protección”.

Cláusula 7. Seguridad y salud en el trabajo. En materia de vigilancia de la salud:

“... avance en la paulatina sustitución de los reconocimientos de carácter general e inespecíficos para sustituirlos por exámenes de salud específicos dirigidos a un cumplimiento adecuado de la normativa (...). Las implicaciones preventivas de dichos reconocimientos específicos deben traducirse en favorecer la detección de enfermedades profesionales y en la aplicación de medidas concretas en los puestos de trabajo que eviten las mismas. El efecto sobre la salud, derivada de la exposición a riesgos, debe tenerse en cuenta y servir para la revisión, ajuste y corrección de la evaluación de riesgos y de las condiciones de trabajo, con un criterio preventivo”.

Cláusula 7. Seguridad y salud en el trabajo. En materia de formación:

“... en los convenios colectivos de ámbito sectorial o inferior es recomendable incluir -de forma orientativa- el contenido y la duración de la formación específica y de los Delegados de Prevención, según los riesgos de cada puesto de trabajo o función”.

Cláusula 7. Seguridad y salud en el trabajo. Otras materias:

“... la inclusión de los criterios y las formas en las que los Delegados de Prevención han de colaborar con la Dirección de la empresa en la mejora de la acción preventiva, a través de la formación e información para la aplicación, promoción y fomento de la cooperación de los trabajadores en la ejecución de las normas y medidas de prevención y protección de riesgos laborales adoptadas en las empresas”.

Cláusula 7. Seguridad y salud en el trabajo. Otras materias:

“...fortalecerse el compromiso del trabajador y del empresario con el cumplimiento de la normativa en materia de prevención de riesgos laborales, de acuerdo con la Estrategia Española de Seguridad y Salud en el Trabajo”.

Cláusula 7. Seguridad y salud en el trabajo. Otras materias:

“...abordarse en los convenios colectivos los procedimientos de información y consulta relativos a la elaboración de los planes de prevención, y a las evaluaciones de riesgos”.

Cláusula 7. Seguridad y salud en el trabajo. Otras materias:

“... sería conveniente abordar la problemática que se deriva del consumo de alcohol, drogas y otras sustancias y establecer instrumentos para, en el marco de la prevención de accidentes de trabajo, identificar y buscar solución a las situaciones y riesgos derivados de dicho consumo”.

Cláusula 7 (Cap. II) Seguridad y salud en el trabajo. Otras materias:

“El estrés laboral y la violencia en el trabajo constituyen una preocupación creciente de empresarios y trabajadores que ha tenido reflejo a nivel europeo, con la suscripción, por UNICE, UEAPME, CEEP y la Confederación Europea de Sindicatos, del Acuerdo Marco Europeo sobre Estrés laboral en 2004 y el Acuerdo Europeo sobre violencia en el trabajo (AMEVA) en 2007, cuyos contenidos debieran servir de referencia cuando se aborden estas materias en los convenios”.



observatorio de riesgos psicosociales UGT

Con la Financiación de: DI-0004/2015



FUNDACIÓN
PARA LA
PREVENCIÓN
DE RIESGOS
LABORALES

ÚNETE
POR TUS DERECHOS

