

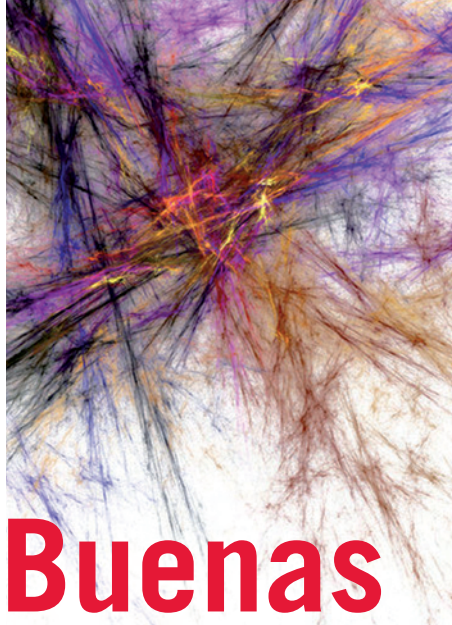
# Buenas prácticas en la empresa: el papel de los Delegados y Delegadas de Prevención frente a los Riesgos Psicosociales



Con la financiación de:

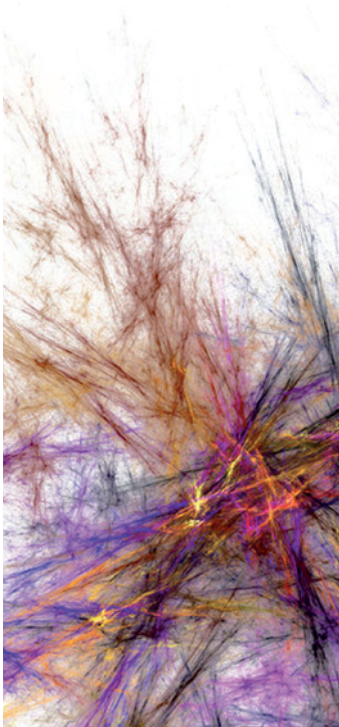


IT-183/2013



# **Buenas** prácticas en la empresa: el papel de los Delegados y Delegadas de Prevención frente a los Riesgos Psicosociales





Este trabajo ha sido realizado para UGT Andalucía  
por el equipo de investigación integrado por:

Director:

Manuel García Jiménez (*Universidad de Jaén*)

Autores:

Susana de la Casa Quesada (*Universidad de Jaén*)

José Antonio Fernández Avilés (*Universidad de Granada*)

Manuel García Jiménez (*Universidad de Jaén*)

Estefanía González Cobaleda (*Universidad de Jaén*)

Cristóbal Molina Navarrete (*Universidad de Jaén*)

EDITA  
UGT Andalucía

IMPRIME:  
LIENZO GRÁFICO, S.L.

Depósito Legal:  
SE 1749-2014

# ÍNDICE





# ÍNDICE

<b>PRESENTACIÓN</b>	<b>9</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>13</b>
<b>1. ¿QUÉ SON LOS RIESGOS PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL TRABAJO?</b>	<b>17</b>
1.1. Eliminemos confusiones: debemos diferenciar el “riesgo” del “factor de riesgo psicosocial” derivado del trabajo.	19
1.2. ¿Qué son y cuáles son los “factores de riesgo psicosocial” en los lugares de trabajo? ¿Cómo incide la reforma laboral?	22
1.3. ¿Qué son y cuáles son los riesgos psicosociales en el trabajo?	27
1.4. Efectos nocivos de la ausencia de prevención ¿qué y cuáles son los daños a la salud psicosocial de las personas y de las organizaciones?	31
<b>2. ¿QUÉ INCIDENCIA TIENEN LOS RIESGOS PSICOSOCIO-LABORALES EN ANDALUCÍA Y CÓMO SE MIDEN EN LAS EMPRESAS?</b>	<b>35</b>
2.1. Panorama macro-social-laboral de los riesgos psicosociales en cifras: estadísticas europea, nacional y andaluza.	37
2.1.1. <i>Los riesgos psicosociales en cifras: ¿los factores y riesgos que no se miden cuentan?</i>	37
2.1.2. <i>La incidencia de los principales “factores” causantes de los riesgos psicosociales: UE, España, Andalucía.</i>	39
2.1.3. <i>La creciente influencia perjudicial del entorno laboral en la salud psicosocial: la percepción de los trabajadores/as.</i>	49
2.1.4. <i>La incidencia de los principales riesgos psicosociales.</i>	51
2.1.5. <i>De los costes personales a los costes económicos: ¿es verdad que resulta más rentable prevenir?</i>	56
2.2. Panorama en las organizaciones: La “medición” en su seno de la incidencia de los riesgos psicosociales.	59
2.2.1. <i>¿Cómo se “mide” de forma “fiable” en cada organización la exposición a riesgos psicosociales?: Evaluando.</i>	59
2.2.2. <i>En busca del “método adecuado” ¿Hay un único método de evaluación válido -fiable-?</i>	60
2.2.3. <i>¿Cuáles son los factores a incluir en la evaluación?</i>	61
2.2.4. <i>¿Cuáles son los métodos más fiables?</i>	62

2.2.5. <i>Más allá de la teoría ¿Qué sabemos de la experiencia en evaluación psicosocial en nuestras empresas?</i>	65
2.3. “Método de casos”: una selección de “buenas prácticas” en Evaluación psicosocial.	71
<b>3. ¿DÓNDE Y CÓMO SE REGULA LA OBLIGACIÓN EMPRESARIAL DE PREVENIR LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO?</b>	<b>79</b>
3.1. ¿El empresario debe gestionar de forma eficaz el conjunto de los (factores de) riesgos psicosociales en las organizaciones?	81
3.2. ¿La legislación específica al respecto resulta condición necesaria y suficiente para la prevención eficaz?	83
3.3. Del deber general preventivo a los “marcos de acción promocional” específica del cumplimiento del deber.	85
3.4. Estándares de regulación comunitarios: favor por vías no vinculantes (Códigos de Conducta y Diálogo Social).	87
3.5. Si la prevención falla ¿qué respuesta cabe esperar?: reparar el daño, sancionar el incumplimiento.	91
3.6. ¿Qué “piensan” y, sobre todo, qué “dicen” los diversos tribunales de todo esto?	93
<b>4. DE LA EVALUACIÓN ALA INTERVENCIÓN</b>	<b>99</b>
4.1. ¿Qué es la intervención psicosocial en las empresas?	101
4.2. Buenas prácticas de intervención psicosocial.	103
4.3. Recomendaciones para la intervención psicosocial.	103
4.4. ¿Es importante la participación de los trabajadores/as para el éxito de la intervención psicosocial?	106
4.5. Buenas prácticas de intervención psicosocial.	107
<b>5. ¿QUÉ PAPEL TIENE LA ACCIÓN SINDICAL PARA MEJORAR LA GESTIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES?</b>	<b>117</b>
5.1. La negociación colectiva como útil eficaz de gestión de los riesgos psicosociales. Selección de convenios y buenas prácticas de regulación convencional.	119
5.1.1. <i>La participación colectiva de los trabajadores/as como condición necesaria para la validez y eficacia de la gestión de los riesgos.</i>	119
5.1.2. <i>¿Cuáles son los principales logros en España de la autonomía colectiva para la mejor gestión de los riesgos psicosociales?</i>	121
5.1.3. <i>Selección de mejores prácticas de tratamiento convencional de la gestión de riesgos psicosociales.</i>	124
5.2. ¿Qué puede hacer los Delegados-as de PRL para mejorar la gestión preventiva de los riesgos psicosociales?	132
5.3. Recomendaciones de UGT: prevención (gestión de riesgos) y reparación (enfermedad profesional).	135

<b>6. ANEXOS.</b>	<b>147</b>
<b>A) PREGUNTAS FRECUENTES</b>	<b>149</b>
<b>B) CUADRO DE NORMATIVA BÁSICA</b>	<b>152</b>
<b>C) PARA SABER MÁS: BIBLIOGRAFÍA DE REFERENCIA</b>	<b>152</b>
<b>D) RECURSOS DE ACCIÓN: DIRECCIONES DE INTERÉS</b>	<b>153</b>

\* Aun cuando en esta obra se ha adoptado el uso de un lenguaje impersonal (personal, plantilla, etc.) o el desdoblamiento de los términos (trabajador/a, delegado/a...), en algún caso, con el objetivo de no realizar una escritura demasiado compleja, se ha utilizado el masculino como genérico para englobar a los trabajadores y trabajadoras, sin que esto suponga ignorancia de las diferencias de género existentes.





# PRESENTACIÓN





# PRESENTACIÓN



Frente a algunas dudas habidas hace un tiempo, las autoridades públicas, tanto en el plano internacional, sobre todo en el comunitario, cuanto en el nacional, incluso en el autonómico, dejan bien claro ahora ya que corresponde a los empresarios, a todos, da igual del sector que sean, da lo mismo qué tamaño tenga su empresa, y al margen de que estemos en el sector público o privado, prevenir todo tipo de riesgos, con inclusión expresa de los riesgos de carácter psico-social -estrés laboral, violencia en el trabajo, acoso...-. Ahora bien, esas mismas instituciones, sobre todo aquella que hoy goza de un mayor prestigio técnico y social, como la Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo (EU-OSHA), la conocida como “Agencia de Bilbao”, por tener en esa ciudad su sede, han dejado bien claro, a través de rigurosos estudios recientes, que ese deber del empresario de gestionar los riesgos laborales en general, y los psicosociales en particular, se cumple mucho más eficazmente cuando nos hace partícipes a todos los trabajadores/as, directamente y también a través de sus representantes sindicales, de todo el proceso. Recientemente, los Jueces españoles acaban de confirmar esta idea, exigiendo a las empresas que lleven a cabo el entero proceso de gestión de este tipo de riesgos dando una participación activa, real, efectiva, a los representantes de los trabajadores/as, para que puedan no sólo conocer qué se hace y cómo, sino también, dar ideas, aportar, sugerir lo que consideren más relevante para que esa gestión sirva a unas organizaciones que deben ser más saludables.

Por eso, como sindicatos, asumimos que debemos desarrollar, y así lo venimos haciendo, en diferentes formas, un importante papel para “progresar” en la acción preventiva frente a estos riesgos, que hoy constituyen uno de los mayores problemas de salud laboral del conjunto de la Unión Europea, por lo tanto también de España. Una primera contribución nada desdeñable la dimos incluyéndolos en la negociación colectiva, un ámbito de diálogo propicio para fomentar no sólo espacios de acción, sensibilización y formación, sino también de compromiso entre los empresarios y los trabajadores/as. También desde hace tiempo, el sindicato viene reclamando una visión colectiva de este tipo de riesgos, dejando atrás la visión más individual o personalista, subjetiva en definitiva, que había triunfado en los inicios y que todavía hoy hallamos en ciertas prácticas de “gestión de recursos humanos”. Si esta visión individual lleva a actuar sobre las técnicas de afrontamiento de cada trabajador/a al estrés, violencia... la colectiva que nosotros, como sindicato, auspiciamos, promovemos, aceptamos exige analizar los factores de riesgo derivados de la organización de trabajo. Por eso, nuestros delegados y delegadas de prevención de riesgos laborales tienen que estar en las mejores condiciones posibles para valorar y controlar la calidad, la fiabilidad, de las iniciativas de gestión que se llevan a cabo en esta materia, o exigir eficazmente que se lleven a cabo cuando, como sucede a menudo, las organizaciones no reaccionen ninguna.

Pero para que esta provisión de capacidades útiles, efectivas, reales a los delegados y a las delegadas de prevención de riesgos no se revele un mero deseo, un objetivo pio, una buena idea, sino una práctica difundida, generalizada, es necesario disponer de herramientas sencillas, pero rigurosas, que tracen la “hoja de ruta” de aquéllos-as en cada empresa, en cada una de sus organizaciones, a pie de obra como se dice usualmente en nuestro argot. Ese es, precisamente, el sentido de que La Unión General de Trabajadores de Andalucía, haya considerado oportuno encargar a un grupo de profesores-as de diversas Universidades Públicas andaluzas, reconocidos especialistas en esta materia, la realización de una GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS para mostrar, de manera accesible y ágil, cómo la representación puede, y debe, contribuir a la mejora de la Gestión Eficaz de los Riesgos Psicosociales en las empresas.


Esta Guía aporta una amplia información de prácticas y experiencias, tanto de evaluación como de intervención, de regulación como de gestión en el ámbito de los riesgos psicosociales, que ayudará a los delegados y a las delegadas de prevención de riesgos a tener un conocimiento más fácil de qué son y qué significan los riesgos psicosociales y sus factores causantes, así como qué consecuencias tiene, para la salud de la población ocupada y para la productividad de las empresas. Y, siguiendo un lema de nuestro sindicato, sabido es que sólo cuando se comprende bien una realidad, sólo cuando se saben cuáles son sus claves básicas y se tiene adecuada conciencia de lo que significa en el día a día de las personas trabajadoras y de la empresa, sólo entonces, es posible promover una acción, una intervención eficaz para corregir esas situaciones negativas, para trabajadores/as y para las empresas. En la actual crisis económica y de empleo que nos sigue golpeando brutalmente, y la mezcla o cóctel explosivo que supone las políticas de austeridad y de reforma desreguladora de las relaciones de trabajo, la prevención de riesgos laborales tienden a colocarse en un segundo, tercero o, incluso, cuarto plano de la gestión. Pero es, precisamente, en esos momentos críticos en los que la acción sindical, muy consciente del grave coste personal que tiene para trabajadores/as y trabajadoras, y también el elevado coste económico para las empresas y la sociedad no hacer frente a estos, y demás riesgos, debe ponerse aún más al servicio del derecho a la prevención eficaz de riesgos en general, y de riesgos psicosociales en particular.

Desde el sindicato, confiamos en que esta herramienta tenga la utilidad esperada, agradeciendo al equipo autor de la misma, y a la entidad que nos ha permitido financiarla, la Fundación para la Prevención de Riesgos Laborales, el fuerte compromiso adquirido con nosotros para hacerla posible. Ahora es tiempo de verificar, esto es, evaluar si hemos acertado o no y esa será una valoración, un juicio, que seguro recibiremos de inmediato por los delegados y las delegadas de prevención que, sin duda, verán en ella algo útil para apoyar su difícil acción en el día a día.

**Juan Carlos Naranjo Páez**

Secretario de Relaciones Laborales UGT Andalucía

# INTRODUCCIÓN





# INTRODUCCIÓN



Desde hace más de una década es muy frecuente oír hablar, leer algo escrito, asistir a jornadas, talleres, seminarios, etc. sobre los llamados “**riesgos psicosociales**” en el trabajo. Sabemos, porque leemos y oímos, que este tipo de riesgos son muy importantes, tanto que son **el segundo problema de salud relacionado con el trabajo más frecuente en Europa** -después de los “riesgos ergonómicos” (trastornos músculo-esqueléticos), con los que mantiene una estrecha relación-. Aunque las estadísticas varían, incluso de un año a otro, las últimas nos dicen que **más de la mitad de los trabajadores/as europeos están convencidos de que tales riesgos son habituales** en su lugar de trabajo, de modo que problemas como el “**estrés laboral**” podrían afectar a un tercio de la población ocupada, en especial tras la crisis, sin que los desempleados escapen a sus efectos, pues el desempleo es un potente “**factor de riesgo psicosocial**”.

Pero ¿sabemos de verdad **qué** son los “riesgos psicosociales” y **cuáles** son? ¿Se habla de lo mismo cuando se refiere a los “riesgos psicosociales” que cuando lo hacemos al “estrés laboral”? ¿Es el acoso moral en el trabajo -*mobbing*- un riesgo psicosocial? ¿Y el acoso sexual? ¿Y sobre todo, cómo se previenen? ¿Basta con una simple evaluación de riesgos? ¿Es lo mismo la evaluación, que la intervención, que la gestión? ¿Qué pueden hacer los Delegados y las Delegadas de PRL para mejorar la eficacia de la prevención de este tipo de riesgos?

Sí, más preguntas que respuestas. ¿Acaso en tanto tiempo no se han hecho estudios, informes, Guías que muestren el camino para solucionar todas esas dudas? Sí, sin duda. Más aún, hay muchas. Pero, por lo general, todas, o casi, se centran en reiterar, en el plano teórico, los tópicos más extendidos en la materia, que arrastran muchos equívocos, que no por repetidos son ciertos. Otras, en cambio, sitúan mucho más correctamente el conocimiento teórico de todos estos aspectos relevantes para una gestión más eficaz de los riesgos psicosociales. Sin embargo, la mayoría adolecen de exceso de teoría, sin dar cuenta de una dimensión eminentemente práctica. Finalmente, en los últimos dos años se han producido importantes novedades en este campo que es muy oportuno conocer

En materia preventiva es frecuente encontrar un cierto desajuste entre lo que se prescribe normativamente –lo que dice la norma que hay que hacer- y lo que sucede realmente –lo que se hace en la práctica-, pues no siempre está arraigada, como debiera, la cultura preventiva. De ahí que, desde hace tiempo, las instituciones comunitarias se empeñen más que en cambios legales en la promoción de “buenas prácticas”, a fin de fomentar los compromisos de los dos actores de las relaciones laborales –empresarios y trabajadores/as- con la acción preventiva, no ya sólo por ser obligatoria sino porque es conveniente, para la salud de los trabajadores/as y para la productividad de la empresa. Por eso, uno de los métodos más difundidos en los últimos



años para avanzar en este logro es la difusión de “prácticas de calidad preventiva” o “**buenas prácticas**” para su intercambio entre sectores y países<sup>1</sup>.

Como es natural, para que haya posibilidad de “buenas prácticas” debe primero constatarse qué prácticas de intervención se realizan al respecto, y a partir de ahí seleccionar las que se estiman más adecuadas para ser objeto de “exportación” o difusión como vía de promoción de la cultura preventiva. Este enfoque es el que aquí se sigue, de modo que la inclusión de una dimensión más experimental y de acción práctica constituye una de sus originalidades.

Al mismo tiempo, ese enfoque eminentemente práctico viene debido por el ámbito al que se dirige preeminentemente esta GUÍA, que no es sino el de quienes tienen asignado un papel crucial para promover que las empresas den cumplimiento efectivo a sus obligaciones en esta materia: las representaciones de los trabajadores/as, tanto en general, como, sobre todo, específicas, esto es, los Delegados y las Delegadas de PRL, sea en su acción de representación sea en su acción participativa en el seno de los Comités de Seguridad y Salud en el Trabajo cuando los haya. Los últimos informes de la EU-OSHA han puesto de relieve la centralidad del papel de la participación colectiva de los trabajadores/as para avanzar en la gestión de los riesgos psicosociales en el seno de las organizaciones de trabajo, al tiempo que la reciente doctrina judicial -SAN 91/2014-, ha “destapado” algunas deficiencias más habituales en la actual práctica empresarial al efecto, reseñando la importancia de la representación.

---

<sup>1</sup> Vid., en el ámbito europeo, el catálogo de buenas prácticas premiadas por la Comisión Europea y recogidas por la Agencia Europea de Salud y Seguridad en 2002, disponible en el sitio: <http://osha.europa.eu/es/publications/reports/104>. Y más en 2011, el estudio de casos en: [http://osha.europa.eu/en/publications/reports/managing-risks-drivers\\_TWE11002ENN](http://osha.europa.eu/en/publications/reports/managing-risks-drivers_TWE11002ENN).

# 1 ¿QUÉ SON LOS RIESGOS PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL TRABAJO? ▼



# 1

## ¿QUÉ SON LOS RIESGOS PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL TRABAJO?



### 1.1. Eliminemos confusiones: debemos diferenciar el “riesgo” del “factor de riesgo psicosocial” derivado del trabajo

Hemos dicho en la Introducción que es muy frecuente hablar de, y escuchar, términos como “riesgos psicosociales” en el trabajo, “factores de riesgo psicosocial”, “salud mental de los trabajadores/as”, estrés laboral... ¿Son todos lo mismo? Lamentablemente sigue habiendo muchísima confusión.

Entre las más frecuentes, y relevantes, como veremos de inmediato, está el uso confuso de las causas o los factores que generan este tipo de riesgos con los riesgos psicosociales mismos e, incluso, y lo que es peor, a menudo se confunden ambos, factores y riesgos, con sus efectos **-daños psicosociales-**. Este estado extendido de confusión hace muy flaco favor a la acción preventiva. Un primer problema significativo que puede explicar, nunca justificar, este estado de imprecisión y dificultad para una comprensión correcta de lo que son y significan los “riesgos psicosociales” en las organizaciones de trabajo -privadas y públicas-, reside en que **ni hay una definición oficial de los mismos ni tampoco un “catálogo legal”** de situaciones que cabe calificar de “riesgo psicosocial”. Pero esas dificultades son hoy perfectamente superables con el estado de conocimientos que tenemos, siempre y cuando se tengan claras algunas de las principales cuestiones que afectan a esta tipología de riesgos laborales y, en consecuencia, a las acciones necesarias para su debida prevención eficaz. La primera regla clara a fijar es que deben diferenciarse estos tres conceptos:

- a) **Factores de Riesgo Psicosocial** relacionados con el trabajo: *causas* o agentes que generan la probabilidad de que se den situaciones nocivas (*alta demanda de trabajo, presión temporal, escaso control individual en el desarrollo del trabajo, estilos autoritarios de dirección...*)
- b) **Riesgos Psicosociales** en el Trabajo: *situación de probabilidad* de que se produzca una lesión o daño (*estrés, acoso, violencia, adicciones...*)
- c) **Daños Psicosociales** con ocasión o a consecuencia del trabajo: *lesiones* derivadas de la actualización en la realidad de la probabilidad del daño (*síndromes, enfermedades mentales, incapacidades...*)

**?** ¿Es importante para la práctica esta distinción o es una pura cuestión teórica, irrelevante para mejorar la acción preventiva sobre este tipo de riesgos? Sí lo es, y mucho. Con un sencillo ejemplo de un riesgo tradicional, físico -higiénico en este caso-, podemos entender más fácilmente lo que se quiere decir, pues para los riesgos psicosociales “debería” funcionar de forma análoga, aunque estos supuestos sea menos conocido por ser relativamente más reciente -de ahí que se llamen, hoy ya sin apenas sentido, pues hace tiempo que se conocen, “riesgos nuevos” o “emergentes”-. Me refiero a un daño biológico muy conocido, clásico: el ruido.

¿Verdad que nadie confundiría el “riesgo”, el ruido -sonido molesto-, con su efecto dañoso más grave, que no único -otro es la “fatiga auditiva”, de carácter temporal y reversible-, la sordera (hipoacusia), que es una enfermedad profesional? ¿Cómo se evita el daño? Pues previniendo que se produzca el riesgo de ruido, y para ello hay que intervenir en el “factor”, agente o causa -local ruidoso, maquinaria ruidosa...- que lo produce, eliminando, o reduciendo, la exposición a un **nivel de ruido insalubre**.

Asimismo, y respecto a cuándo y cómo intervenir, es fácil de entender que una cosa es la “**protección frente**” al riesgo, a través de los “equipos de protección” -los auriculares- cuando se superan en el lugar de trabajo ciertos valores límite de exposición -umbral de dolor-, y otra la “**prevención (en origen)**” de la causa (eje: insonorización de espacios). Aunque **el ruido está por todas partes**, la exposición laboral que revista cierta intensidad (nivel de presión acústica) y a lo largo de determinado tiempo (frecuencia y duración) obliga a adoptar medidas preventivas y protectoras -RD 286/2006-.

**?** Decimos que los “riesgos psicosociales” -el estrés, el acoso, la violencia- en los lugares de trabajo permiten, y exigen, la misma o análoga comprensión que el ruido -o cualquier otro riesgo más conocido o físico- a fin de identificar y resolver los problemas que suscitan desde la acción preventiva. Entonces *¿Por qué hay todavía hoy tanta incompreensión en la materia y tan poca cultura preventiva al respecto en la mayoría de nuestras organizaciones de trabajo?*

Pongamos dos ejemplos prácticos que evidencian la utilidad de la distinción. El primero lo encontramos en la STSJ Madrid, Sala Contencioso-administrativa, de 23 de marzo de 2011. En ella, los jueces se pronuncian a favor del deber empresarial de evaluar los riesgos psicosociales. Ahora bien, debe ser una “evaluación específica” y a “posteriori”, no inicial, sólo cuando se conocen, por denuncia, hechos suficientes que “*justifiquen la necesidad de haber efectuado en fase posterior, dicha evaluación específica*” -FJ Tercero-. El segundo, análogo, lo hallamos en la STSJ Cataluña, Sala Social, n. 7946/2012, de 22 de noviembre, para la cual sólo “*una vez que el empresario ha conocido que un trabajador/a padece un tipo de estrés que puede tener consecuencias nocivas por su naturaleza y duración y que pudiera venir causado por factores directamente relacionados con el trabajo debe actuar contra él...*”.

Valoración crítica: ambos Tribunales confunden el concepto de factores de riesgo, e incluso de daño psicosocial, exigiendo evaluar sólo cuando existe denuncia de riesgos e incluso peligro concreto o daños. Pero entonces ¿dónde queda la prevención primaria?

Vemos, pues, que la aproximación realista a este problema, atendiendo a lo que pasa de verdad en el mundo de trabajo, pone de manifiesto la convicción de que sólo se puede intervenir en este ámbito o cuando hay denuncias de acoso, o cuando se producen suicidios, o cuando el malestar de los trabajadores/as es elevado. Repárese, como se verá con algún detalle en el próximo capítulo de esta Guía, que apenas **2 de cada 10 empresas en España evalúan estos riesgos**, siendo 5 de cada 10 las que lo hacen respecto a los riesgos higiénicos -evaluaciones de riesgos higiénicos- y 8 de cada 10 la que lo hacen para los riesgos de seguridad. España está por debajo, además, de la media europea (Encuesta ESENER). Además, las pocas empresas que deciden intervenir lo hacen, como veremos, desde un enfoque de carácter individual, ofreciendo “técnicas de afrontamiento” del estrés laboral, por ejemplo, para que no desborde las capacidades del trabajador/a, pero sin que se actúe en el origen del problema -esto es, se da herramientas para que el estrés no dañe al trabajador/a (los “auriculares para el ruido”), pero no se actúa sobre el foco contaminante-. ¿Por qué es esto así?

Las razones que lo explican, pero que, de nuevo, no lo justifican, son de diversa índole.

- Unas puramente **técnicas** -no contamos, como para el ruido, y para otros riesgos “tradicionales”, con una reglamentación específica que nos fije umbrales máximos de exposición; los factores causantes de los riesgos de carácter psicosocial son más y por tanto hace más compleja la evaluación, para la que tampoco hay un método único-,
- otras **económicas** -la complejidad y variedad de factores de riesgo hace más costosa su gestión eficaz...-.
- Pero otras razones son “**políticas**” -los empresarios temen que la gestión de este tipo de factores de riesgo promueva una mayor intervención sindical en un terreno propio, la organización del trabajo; las autoridades entienden que la acción preventiva sobre los factores de riesgo reduce la flexibilidad laboral...-.

Ahora bien hoy resulta ya, y es la segunda idea que debe quedar clara, una evidencia, como prueba un nuevo estudio de la OSHA-EU<sup>2</sup>, que **tiene más costes para el trabajador/a, la empresa y también para la sociedad hacer caso omiso a los riesgos psicosociales que prevenirlos**. Los principales costos para los individuos se relacionan con el deterioro de la salud, menores ingresos y menor calidad de vida, mientras que las organizaciones sufren incrementos del absentismo y del “presentismo”, así como la reducción de la productividad, elevándose también la rotación de personal. En cualquier tiempo, pero más en momentos de crisis, los altos costes para los sistemas nacionales de salud y el empobrecimiento de balances económicos, afectan negativamente, en última instancia, a cada Sociedad nacional.

En todo caso, y esta es una tercera observación fundamental que debe quedar bien clara, cualquiera que fuese el grado de dificultad técnica, así como el coste económico, ha de tenerse bien presente, como se especificará en el capítulo 3 de esta Guía, **que la gestión eficaz de los riesgos psicosociales es un deber empresarial inexorable**. Y, para darle cumplimiento adecuado, ha de seguirse, en lo sustancial, el sistema recogido en la normativa de prevención -STJCE de 15 de noviembre de 2001, C-49/00; STCO 62/2007-.

<sup>2</sup> OSHA-EU. *Calculando los costes del estrés y demás riesgos psicosociales*. 2014. Disponible en versión inglesa en: [https://osha.europa.eu/en/publications/literature\\_reviews/calculating-the-cost-of-work-related-stress-and-psychosocial-risks/view](https://osha.europa.eu/en/publications/literature_reviews/calculating-the-cost-of-work-related-stress-and-psychosocial-risks/view)

## 1.2. ¿Qué son y cuáles son los “factores de riesgo psicosocial” en los lugares de trabajo? ¿Cómo incide la reforma laboral?

Aunque la realidad muestra que no es así, la tradición nos dice que los “riesgos físicos” se caracterizan por derivar de factores “*mono-causa*”, esto es, por provenir de uno o dos agentes específicos -el ruido lo produce un equipo con altos decibelios, la caída en altura un desnivel...-.

En cambio, los riesgos psicosociales serían “*poli-causales*” o **multicausales**, porque en ellos siempre incide una pluralidad de agentes o causas. De ahí su complejidad y los “reparos” que a menudo se tiene para intervenir en ellos.

La definición más aceptada al respecto (la del Comité Mixto OIT-OMS, 1986) así lo evidencia, al definirlos no en sí mismo sino de forma interactiva, relacional. Por “factores de riesgo psicosocial” en el lugar de trabajo debe entenderse todas las:

“... **interacciones** entre

- (1) la **organización** –factores objetivos-,
- (2) el **ambiente** –factores relacionales-, la cultura y las condiciones de trabajo, de un lado, y
- (3) las **capacidades** del trabajador/a, sus necesidades, su cultura y su situación personal, dentro y fuera del trabajo –factores subjetivos-, de otro,

....**susceptibles de provocar un daño** a la salud del trabajador/a”.

**?** Pero ¿cómo se entiende en la vida práctica de la empresa y del trabajo en ella este término de “*interacción*”? Para comprenderlo de modo más sencillo pongamos dos ejemplos sacados de la experiencia más reciente en sendas empresas, de sectores diferentes y tamaños diversos.

### Ejemplo primero de “*interacción*” de factores como fuente de riesgo psicosocial

Una empresa, de 154 trabajador/aes, decide introducir un **cambio productivo** y tecnológico. Para ello

- decide importar una nueva y más sofisticada maquinaria, con la finalidad de mejora en la calidad de los productos, acelerando los procesos (**factor objetivo: nueva maquinaria de trabajo**)
- decide, consciente del elevado coste de la formación a los trabajadores/as en el buen uso de esta nueva maquinaria, que exige traer de Alemania un técnico especializado durante un cierto tiempo, no formarlos en su uso, asumiendo de forma deliberada los costes derivados de los errores que se producirán inicialmente en el proceso, confiando en que irán siendo cada vez menores (**factor organizativo: sistema de trabajo**).

- Un grupo significativo, pero no todos, de los trabajadores/as sienten una fuerte presión porque no comprenden la situación, que les lleva a cometer varios errores, desechando parte de la producción, ante el deficiente uso de la nueva máquina, la necesidad de cumplir los intensos ritmos de trabajo y el conocimiento de que no recibirán formación (**factor subjetivo**), de ahí algunas reacciones de estrés desarrolladas por varios.

- **¿Qué provoca el riesgo de estrés laboral?**: Claramente no lo es el factor productivo, la nueva y difícil maquinaria, sino **la relación o interacción que se crea entre aquél y la decisión empresarial de no dar formación, en un contexto en que los trabajadores/as prestan sus servicios con una fuerte presión del tiempo de trabajo** y los errores no sólo perjudica la calidad del proceso sino que introduce retrasos y costes adicionales. El empleador demanda, pues, un servicio en condiciones productivas y organizativas que el trabajador/a no puede prestar debidamente porque supera sus capacidades y, en consecuencia, le genera reacciones de estrés ante la necesidad de acometer a diario ese trabajo sin la necesaria capacitación, a sabiendas del empleador y del perjuicio que eso ocasiona para la profesionalidad del trabajador/a.

En suma, el riesgo de estrés laboral no lo ocasiona la máquina compleja, sino las condiciones en que se ve obligado el trabajador/a a manejarla. La continuidad en el tiempo de esa situación de desequilibrio hará de la reacción de estrés un estado crónico de estrés, perjudicial para la salud, al menos para la mayoría.

### Ejemplo segundo de "interacción" de factores de riesgo psicosocial

Una empresa de grandes dimensiones decide introducir un cambio tecnológico para facilitar el control de sus trabajadores/as a efectos de reducir los accidentes de trabajo. Para ello

- *procede a la instalación de un "acelerómetro" en los teléfonos móviles de los trabajadores/as de la sección de mantenimiento*. Dicho aparato, es un elemento electromecánico que permite convertir fenómenos físicos en señales. Cuando el acelerómetro está activado, y detecta una ausencia de movimiento del trabajador/a de más de dos minutos de duración, lanza una señal acústica de unos sesenta segundos de duración, se desencadenará de manera automática una llamada de emergencia al centro de control de la empresa. Este dispositivo se complementa con un GPS integrado en el teléfono (**factor objetivo: incorporación de una nueva tecnología como medida de emergencia**)



- la empresa da un tiempo máximo para realizar las tareas de mantenimiento. Y los trabajadores/as están obligados a llevar ellos el acelerómetro, no en la caja de herramientas, sino siempre encima, incluso fuera de la jornada, porque deben de recargarlo en sus casas. El acelerómetro como tal no se puede desconectar, sino que ha de hacerse con una aplicación, de la que no tienen conocimiento los trabajadores/as; lo que sí se puede es desconectar el sonido. La finalidad del acelerómetro no es proteger la seguridad de los empleados -no es un equipo de protección individual (EPI)- sino controlar a los trabajadores/as (**factor organizativo: formas de fiscalización del trabajo de la empresa**).
- El modo de utilizar la empresa un aparato de última tecnología para controlar el trabajo fuera de la jornada laboral y en el domicilio familiar, genera, en la esfera personal y privada del trabajador/a, la continuidad de una situación in vigilando del dispositivo para que esté en condiciones óptimas para la jornada laboral (**factor subjetivo: derecho a la privacidad del trabajador/a**).
- **¿Qué ocasiona la situación de riesgo psicosocial?** No lo es la última tecnología de control de la actividad, sino el modo en que obliga la empresa a usarla, pues genera una responsabilidad que se traslada al trabajador fuera de la jornada laboral, generándole preocupación -carga o tensión psicosocial- adicional por estar pendiente del dispositivo interfiriendo en su esfera privada

**Experiencia sacada de la STSJ Cataluña, 3613/2013, de 23 de mayo**

Todo este cúmulo de factores –objetivos, relacionales y subjetivos- pueden influir, a través de diversas “experiencias y percepciones” individuales, en la “**salud**”, en el “**rendimiento**” y en el “**bienestar**” en el trabajo. De ahí su relevancia no sólo para la **acción preventiva** sino también para la **acción promocional** de la salud en el trabajo, en los términos amplios que entiende la OMS. Como podemos ver en el siguiente cuadro, hay un gran número de factores de riesgo psicosocial en los lugares de trabajo. Precisamente, a fijar un modelo que explique el conjunto de estos factores y a establecer el mecanismo que permite su conexión con las percepciones y experiencias personales de tales factores por los trabajadores/as responden los diferentes instrumentos – los llamados métodos- de **Evaluación** de estos factores de riesgo.

## FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL

### CONTENIDO DEL TRABAJO

- (mayor o menor) carga y (elevado/monótono) ritmo de trabajo
- (poco) control de la actividad
- jornadas (prolongadas, rígidas) de trabajo

### ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

- *cultura organizativa*
- *rol* en la organización
- Calidad de ambiente laboral
- sistemas de gestión de conflictos
- ambiente físico
- formas inflexibles de ordenación

### RELACIONES SOCIALES

- *Rol en organización (ambigüedad, conflicto...)*
- *Relaciones interpersonales*
- *Relación Trabajo-Familia*

### CARACTERÍSTICAS PERSONALES

- *Factores de personalidad*

### CONDICIONES CONTRACTUALES

- *temporalidad/estabilidad*
- *remuneración*
- *expectativas ocupacionales (desarrollo de carrera y futuro de empleo)*

En esta delimitación internacional de los factores de riesgo psicosocial puede comprobarse una visión expansiva, porque incluye posibilidades de interacción entre el trabajador/a y la empresa que se vinculan a esferas extra-laborales: carga adicional por el trabajo familiar (doble jornada), conciliación del trabajo con la vida familiar, desplazamientos desde su residencia, hábitos, etc.

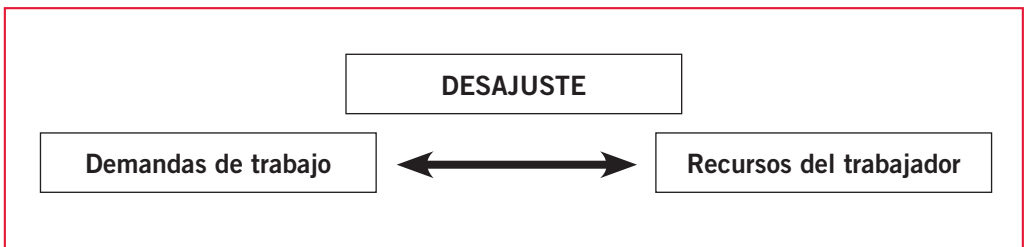
**?** ¿Estas interacciones son **acción preventiva** o, puesto que exigen la voluntariedad del trabajador/a y quedan fuera de la potestad de la empresa, pertenecen al diverso concepto de “**promoción de la salud laboral**”?

**?** La OIT las excluye de la acción preventiva laboral propiamente dicha<sup>3</sup>, pero nosotros creemos que deben incluirse, máxime por el necesario enfoque de género que asume esta cuestión. En el fondo, en todos estos casos se hallan diversas **situaciones de conflicto** entre lo que se le pide -demanda- al trabajador/a por la organización y lo que el puede ofrecer razonablemente con los

<sup>3</sup> El programa SOLVE de la OIT y la Red Europea de Promoción de la Salud en los lugares de trabajo (European Network for Workplace Health Promotion –ENWHP) sirven de referencia.

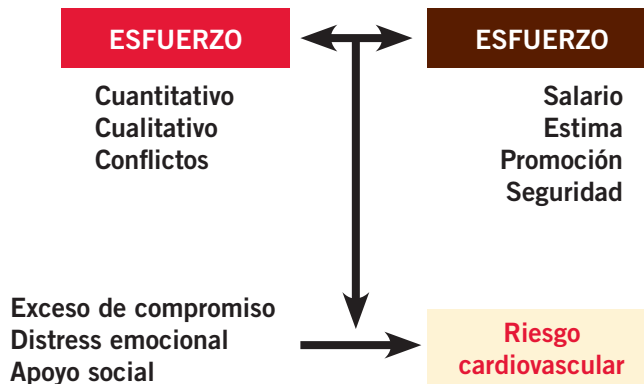
# el papel de los Delegados y Delegadas de Prevención

recursos que se le pone a su alcance. El problema de salud y organizativo adquiere relevancia preventiva cuando la **presión** que sufre por el desajuste es de tal intensidad y duración -a modo de lo que se dijo para el ruido- que pone en riesgo su capacidad para hacer frente a esos procesos. Si bien en cada situación de riesgo psicosocial ese conflicto o desajuste tiene diferentes dimensiones, existiendo diferentes modelos teóricos -en general proceden del análisis hecho respecto del más extendido, el estrés- para explicarlos<sup>4</sup>, en todos los casos se da ese desajuste (relación de tensión).



(Modelo demanda-control de Karasek, 1979)

## Modelo esfuerzo - recompensa. J. Siegrist



**?** A la vista del entendimiento de los factores de riesgo psicosocial como conflicto de desequilibrio de este tipo **¿no tendrá la reforma laboral de 2012 una proyección directa y determinante en el incremento exponencial de tales factores?**

**Sin duda**, sí, y mucho. Los diversos estudios de la EU-OSHA vienen demostrando, habiéndose confirmado en la más reciente encuesta europea, que las causas principales del estrés laboral son: (1) los procesos continuados de reestructuración y de reorganización del trabajo, impliquen o no reducción de plantilla (*downsizing*); (2) *la inseguridad laboral* -en la duración del vínculo y/o en la continuidad de las condiciones-; (3) las largas jornadas laborales o una

<sup>4</sup> Los tres modelos pueden hallarse en MORENO JIMÉNEZ, B. -BAÉZ LEÓN, C. *Factores y riesgos psicosociales: formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Estudio del MTIN-INSHT-UAM. 2010. pp. 18 y ss.

excesiva carga de trabajo y (4) el nivel de presión, intimidación o violencia en el trabajo. Pues bien, la reforma laboral de 2012 ha institucionalizado, esto es, generalizado, los dos principales factores de riesgo psicosocial:

- la **inseguridad laboral**<sup>5</sup> -facilidad de despido, liberalización de las modificaciones sustanciales, pérdida de vigencia de los convenios colectivos denunciados (ultra-actividad temporal), conversión de los contratos a tiempo parcial en “contratos a llamada” del empleador...- y
- el **ejercicio intimidatorio de los poderes** empresariales (ampliación del despido por absentismo, contratos a la carta, larguísimos periodos de prueba...).

### 1.3. ¿Qué son y cuáles son los riesgos psicosociales en el trabajo?

Todos estos “factores de riesgo psicosocial” nos interesa controlarlos desde la acción preventiva porque tras su constatación se esconde una cierta “**probabilidad**” de que causen efectos negativos o nocivos en la salud de los trabajadores/as. Por riesgo laboral se entiende –artículo 4 LPRL- toda situación o estado del organismo de la persona que presenta una significativa posibilidad de dañar la salud de los trabajadores/as con motivo –relación de causalidad directa- o con ocasión –relación de ocasionalidad o de causalidad indirecta- de su trabajo. Por lo tanto, un **riesgo laboral de naturaleza psicosocial** se identifica con cualquier

*... situación o estado del organismo, de uno o varios trabajadores/as, a través de las cuales se constata una significativa probabilidad de dañar a la salud de los trabajadores/as, con motivo o con ocasión del desarrollo de su actividad, a causa de las interacciones entre los factores de riesgo psicosociales (esto es, los arriba indicados)*

Conviene advertir, de un lado, que la constatación y persistencia de estos factores en una organización genera una alta probabilidad de dañar la salud para cualquier trabajador/a, si bien los efectos, gravedad y duración variarán notablemente entre unos trabajadores/as y otros, precisamente por la relevancia de los factores de tipo subjetivo o individual. De otro, que no basta con cualquier posibilidad de que se pueda producir un daño a la salud, sea física, sea psíquica o mental, sea social –según el concepto amplio de salud que nos proporciona la OMS y que ahora ha recogido el artículo 32 de la Ley de Salud Pública-, sino que, como nos indica el artículo 4 LPRL en aplicación de la Directiva Europea 89/391/CE, ha de tener una cierta entidad o gravedad, a fin de no banalizar este tema. Para calificar un riesgo psicosocial desde el punto de vista de su gravedad, deberá valorarse conjuntamente, pues, (a) la **probabilidad** de que se produzca el daño y (b) la **severidad** del mismo. En este sentido, no hay ninguna diferencia sustancial con los riesgos tradicionales -por ejemplo con el ruido, por seguir con el ejemplo seleccionado-, por lo que ni todo factor ni todo riesgo psicosocial son igualmente relevantes, pudiendo ser unos triviales y otros graves y, por tanto, intolerables.

<sup>5</sup> Vid. Ficha 29/2013 elaborada por el Observatorio Confederal de Riesgos Psicosociales..  
En <http://www.ugt.es/saludlaboral/observatorio/fichas/FichasObservatorio%2029.pdf>

# el papel de los Delegados y Delegadas de Prevención

Ahora bien, como ya se advirtió, donde hay una marcada diferencia con los riesgos de tipo tradicional –los riesgos físicos–, es que mientras para éstos disponemos, por lo general, de “*valores límites de exposición*” objetivados, que marcan el nivel de tolerancia a ambientes contaminados o dañosos, no sucede lo mismo para los psicosociales. Asimismo, y a diferencia de lo que sucede respecto de los vistos “factores de riesgo de carácter psicosocial en el trabajo”, respecto de los que existe ya un importante consenso o acervo en torno a cuáles son y cómo inciden en la organización y en el trabajador/a, **no tenemos un listado o catálogo preciso**, comúnmente aceptado o consensuado. No obstante, de forma mayoritaria, en la ciencia y en las disciplinas técnicas, actualmente se considera que forman parte de este catálogo de riesgos psicosociales.

ESTRÉS LABORAL	VIOLENCIA LABORAL	ADICCIONES
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estrés ocupacional ordinario o común</li> <li>- Estrés de profesión: síndrome de desgaste profesional (Burnout)</li> <li>- Tecno-estrés: “estrés derivado de la influencia de las TIC”</li> <li>- Estrés postraumático</li> <li>- Estrés de género</li> </ul>	<p><b>Interna:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- violencia psíquica ocasional (insultos...)</li> <li>- acoso laboral:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• moral o “mobbing”.</li> <li>• Acoso sexual y por razón de sexo/género</li> <li>• Acosos discriminatorios.</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Externa:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Violencia de terceros -externa- relacionada con la prestación de servicios (agresiones de usuarios/clientes).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Adicción “al” trabajo (‘work-addiction’)</li> <li>- Adicciones “en” el trabajo</li> </ul>

**Estrés Laboral.** Es el riesgo psicosocial básico y más global, pues actúa como respuesta general ante todos los factores y riesgos psicosociales. Hace referencia siempre a un **proceso** y se define como la secuencia de reacciones y, de persistir la causa, estado de **tensión o presión psicofísica** en que se halla una persona que se ve sometido a un desajuste o desequilibrio entre la demanda de trabajo –elevada–, los recursos que tiene para hacerle frente –control– y los apoyos con que cuenta para afrontar el desajuste- (*NTP 318 INSHT*). Si este proceso es general, resulta de todo punto obligado recordar que el estrés asume múltiples formas y también tiene efectos o consecuencias diferentes, según la intensidad, duración y las características personales.

Así, atendiendo a los factores que lo provocan se habla de “estrés de género” (el que padecen las trabajadoras/as por razón de la desigual distribución de trabajos, productivo y reproductivo), o de “tecno-estrés”, o “estrés térmico” (*NTP INSHT 350*) e incluso “estrés postraumático” (derivado de un suceso muy violento emocionalmente para la persona), y atendiendo al tipo de trabajadoras/as se habla de “burnout” o “síndrome de desgaste profesional”, característico de los profesionales dedicados a servicios con sobrecarga emocional (ejemplo: la atención a personas con especiales dificultades; trabajos de cuidar...). En cualquier caso, lo más relevante

aquí es recordar que el estrés es siempre producto y resultado de la acumulación de factores de riesgo psicosocial presentes en cualquier tipo de organización del trabajo y que actúa sobre el trabajador/a provocándole muy diferentes alteraciones de la salud, tanto a nivel individual como grupal y por supuesto organizacional. De ahí la necesidad de una acción preventiva (*Notas Técnicas Preventivas –NTP- 349 y 438; y las 603-604*)<sup>6</sup>.

**Violencia en el trabajo.** También presenta muy diversas formas y por su prevalencia es el segundo riesgo psicosocial en importancia cuantitativa. Al igual que la violencia es un rasgo creciente de nuestras sociedades, incluso de las desarrolladas, también está presentes en los ambientes de trabajo.

Existen diversas definiciones. La OIT (2003) define la violencia laboral como todo incidente o conducta que supone la intimidación, agresión, ofensa o humillación de una persona por otra en un entorno de trabajo. Si esa acción pone en riesgo la integridad corporal se llama “**violencia física**”, y si se utilizan los mecanismos de la presión psíquica se llama “**violencia psíquica**”. Además, atendiendo a la persona agresora, si se deriva de personas con las que existe relación en la empresa se la llama “**violencia interna**” (violencia laboral), y si procede de sujetos sin vínculo, como clientes, usuarios, entonces se llama “**violencia externa**” (violencia en el trabajo).

En todos los casos, estamos ante un riesgo laboral, que es susceptible no sólo de lesionar la integridad física sino también la psíquica (intimidación, amenazas, acoso, estrés postraumático...), de modo que también la violencia física es un factor de riesgo psicosocial, pues genera miedo y disminución de los recursos emocionales y cognitivos en quien la sufre. Así aparece en la NTP 489 INSHT, referente fundamental técnico, y en el CT 81/2011 ITSS.

El **acoso moral en el trabajo** (“mobbing” -continente europeo- o “bullying” –mundo anglosajón-) es la forma más conocida y grave de violencia laboral. Pero por sus características y frecuencia es necesario tratarla de una manera autónoma respecto de la violencia. Aunque no existe un acuerdo científico, ni judicial, en su definición, hoy en día el INSHT -NTP 854/2009- proporciona una definición útil a efectos preventivos y que **debería ser la utilizada por la negociación colectiva y por los procedimientos de gestión autónoma del acoso, lo que ahora no sucede en la mayoría de los casos.**

*“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 a 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”*

Como para el resto de riesgos psicosociales, también el acoso presenta diversas modalidades. Ahora bien, a diferencia de aquéllos, en este caso nos hallamos con una importante legislación que delimita buena parte de ellos. En este sentido, se diferencian las modalidades según el bien jurídico en riesgo.

<sup>6</sup> Todas estas Notas Técnicas Preventivas están disponibles y ordenadas en el Portal del LARPSICO.  
<http://www.larp.es/ficheros/documentos/NTP-riesgos%20psicosociales.pdf>

## Los tipos de acoso

**Acoso discriminatorio:** conducta, en el lugar de trabajo o en conexión con él, que tiene como propósito, o efecto, degradar las condiciones de trabajo y crear un ambiente hostil u ofensivo, por razones vinculadas a cualquier circunstancia personal o social (étnica o racial, orientación sexual,...)

**Acoso sexual:** cuando esa conducta degradante e intimidatoria tiene razones sexuales (artículo 7 Ley Orgánica 3/2007).

**Acoso por razón de sexo/género:** cuando tales conductas tienen por motivo circunstancias relativas al sexo –condición de mujer por lo general- (acoso sexista).

**Acoso moral o psíquico, ‘mobbing’:** el referido en la NTP 854/2009.

Finalmente, una cuestión capital para entender “qué es el acoso laboral” tiene que ver con su delimitación respecto de lo que “no es acoso moral”, pues a menudo se confunde. El acoso moral siempre parte de un conflicto laboral, que es su incidente crítico –origen-, pero **no puede entenderse como cualquier otro conflicto**, pues mientras que el acoso laboral es una conducta negativa para las personas y para la organización, los conflictos socio-laborales son legítimos e, incluso, positivos, siempre y cuando se canalicen por los cauces adecuados. No obstante, aunque ciertas situaciones de “conflicto psicosocial” no se puedan considerar como procesos de acoso moral, no por ello dejan de ser de algún modo relevante para la acción preventiva, pues pueden ocasionar daños a la salud si no se gestionan adecuadamente, y perjudicar la productividad. Pero **nunca pueden-deben** ser entendidos como situaciones de acoso, ni siquiera si se tratan de ejercicio abusivo del poder o “tratos malos” episódicos.

**Adicciones “al” trabajo (“workalcoholic”) y “en” el trabajo.** Sin duda es el más complejo y difuso de todos, pues no hay evidencias suficientes, a diferencia del resto, de las conexiones entre el trabajo y estos síndromes. No obstante, conviene diferenciar entre:

- “**adicciones al trabajo**”, que sí son un claro riesgo laboral, de
- las “**adicciones en el trabajo**”, que son situaciones personales y sociales que inciden en el ambiente laboral, pero que responden a diferentes factores de riesgo, no sólo laborales

La adicción al trabajo es un estado psicológico negativo caracterizado por el desbordamiento de la entrega al tiempo laboral, con despersonalización del individuo y eliminación completa de la vida personal ajena al trabajo. Suele derivar en crecientes problemas de salud, física y psíquica. A menudo se disfraza de “vocación” o incluso “pasión profesional”, pero puede bien ocultar carencias afectivas, y si bien puede tener el beneplácito social, en una economía competitiva que no parece tener límite en la exigencia de dedicación laboral, pese a los discursos de conciliación de la vida laboral y familiar, no menos cierto es que a medio plazo tiene también un importante coste social, por el “desgaste” que supone de “capital humano”.

No todos los riesgos psicosociales tienen el mismo grado de evidencia. En la actualidad, los dos grupos de riesgos de este tipo más conocidos son los de **estrés laboral**, con sus diversas modalidades, sobre todo el síndrome del desgaste profesional –“burnout”-, y los de **violencia en el trabajo**, sobre todo derivada de situaciones y/o procesos de “**acoso moral**” – también llamado “*mobbing*”-, así como los síndromes de estrés postraumático que derivan de episodios de violencia de terceros –agresiones a profesores, a vigilantes de seguridad, a trabajadores/as de banca, a personal sanitario...-. Por eso aquí nos centraremos en los más extendidos, aunque no son los únicos.

#### 1.4. Efectos nocivos de la ausencia de prevención ¿qué y cuáles son los daños a la salud psicosocial de las personas y de las organizaciones?

Es evidente que tanto los “factores de riesgo psicosocial”, menos, cuanto los “riesgos psicosociales”, bastante más, son perjudiciales para la salud. Pero no deben confundirse los riesgos con sus consecuencias patológicas. Sin embargo, es muy frecuente pedir que se incluya el estrés o el acoso dentro del listado de enfermedades profesionales **¿es esto correcto?**

**?** Volvamos a la LPRL para arrojar luz. El artículo 4 LPRL considera como *daños derivados del trabajo* “las enfermedades, patologías o lesiones sufridas con motivo u ocasión del trabajo”. Por lo tanto, ni el estrés laboral, ni mucho menos el acoso en el trabajo, son auténticas enfermedades laborales, si no que se tendrán como tales las patologías, síndromes o lesiones generadas en la salud, física y psíquica, del trabajador/a a consecuencia de la actualización de los riesgos y factores de riesgo potenciales. Los **daños psicosociales a la salud** laboral son, pues

**las enfermedades, patologías y las lesiones sufridas con motivo u ocasión de la exposición de los trabajadores/as a “factores” y “riesgos” psicosociales presentes en los lugares o ambientes de trabajo**

Tiende a pensarse que estos daños a la salud lo son “sólo” psíquicos, **pero no es (sólo) así.**

Una abundante literatura científico-médica aporta evidencias suficientes sobre la influencia del estrés laboral, por ejemplo, en enfermedades físicas de diverso tipo, como el *cáncer* o las *enfermedades cardiovasculares*. En este último ámbito, investigadores británicos han acreditado que **el estrés tiene incidencia en la (mala) salud del corazón** de dos formas: directamente, pues activa procesos neuroendocrinos que aumentan el riesgo cardiovascular, e indirectamente, debido a que induce la práctica de hábitos poco saludables. Por tanto, el estrés laboral incrementa el riesgo de enfermedad cardiovascular.

Lamentablemente, con cierta frecuencia los Tribunales no lo ven así y no vinculan el infarto a esas situaciones estresantes. Un ejemplo de esta miopía de los Tribunales, y este enroque en posiciones tradicionales, lo hallaremos en la *STS, 4ª, de 11 de febrero de 2014*. El TS rechaza que sea accidente laboral el ictus isquémico sufrido por el trabajador/a desplazado a Tel Aviv (Is-



rael) para supervisar las obras de ejecución de un local que el Grupo Inditex pretendía abrir allí, por considerar que fue fuera del tiempo de trabajo. Fue declarado en situación de gran invalidez derivada de una enfermedad común. Por eso es tan importante que se tome conciencia de esta conexión, justificando plenamente el que se pida con insistencia, desde la acción sindical, que esta conexión sea tenida en cuenta en el tratamiento protector frente a las enfermedades del trabajo, como ya ha hecho la OIT pero no la UE.

Los efectos negativos en la salud de los trabajadores/as de este tipo de riesgos puede alcanzar el extremo, provocando también la “muerte”, no sólo “civil” -en el caso del acoso moral-, sino también “física”, como sucede en todos aquellos casos de los que se deriva el “suicidio” de un creciente número de personas expuestas a ellos. De todos es conocido que este número de hechos luctuosos ha crecido en época de crisis (Caso FRANCE TELECOM, Servicio Postal francés...). En España, hallamos ejemplos recientes de suicidios que se vinculan a situaciones de estrés laboral y, por lo tanto, **son calificados como accidentes de trabajo**, como se verá en la síntesis de doctrina judicial (eje: *STSJ Cataluña, de 11 de abril de 2014*). Además, hay que tener en cuenta que, como nos demuestran los estudios del Observatorio Confederal de Riesgos Psicosociales, **al menos una persona muere al día por enfermedades mentales asociadas al trabajo, cifra elevadísima que omite** las estadísticas.

Pero, si cada vez hay más evidencias científicas –y estadísticas- de estos daños personales, también las hay de otras consecuencias negativas de estos riesgos. En este sentido, un entorno laboral “psicosocialmente contaminado” perjudica mucho el rendimiento económico y el clima organizativo, con **elevados costes económicos** para empresas y sociedad –un menor rendimiento, mayores costes, menor productividad-. A este respecto, interesantes son los reciente estudios -2014- de la Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo (EU-OSHA).

- **Es muy útil para mejorar en la práctica la eficacia preventiva de los riesgos psicosociales diferenciar con nitidez los tres conceptos siguientes, que determinan momentos y tipos diferentes de intervención:**
- **No es ni correcto ni adecuado hacer creer que es fácil y barato prevenir los factores de riesgo psicosocial susceptibles de producir un daño a la salud de los trabajadores/as.**
- **Pero la mejor noticia es que la evidencia asegura que la prevención de los riesgos psicosociales en el trabajo no sólo puede hacerse sino que resulta más rentable que no hacerlo.**

FACTORES DE RIESGO	RIESGOS	DAÑOS / COSTES
CONTENIDO ORGANIZACIÓN SUBJETIVOS	Estrés laboral Violencia laboral Adicciones	Personales <ul style="list-style-type: none"> <li>• Enfermedades mentales</li> <li>• Elevación riesgo enfermedades cardiovasculares, cánceres</li> </ul> Económicos <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pérdida de calidad de vida</li> <li>• Pérdida de productividad</li> </ul>



2

INCIDENCIA DE  
LOS “RIESGOS  
PSICOSOCIO-LABORALES”  
EN LAS EMPRESAS DE  
ANDALUCÍA: ¿QUÉ Y CÓMO  
SE MIDE?





# 2

## INCIDENCIA DE LOS “RIESGOS PSICOSOCIOLABORALES” EN LAS EMPRESAS DE ANDALUCÍA: ¿QUÉ Y CÓMO SE MIDE?



### 2.1. Panorama macro-socio-laboral de los riesgos psicosociales en cifras: Estadísticas europea, nacional y andaluza.

#### 2.1.1. Los riesgos psicosociales en cifras: ¿los factores y riesgos que no se miden cuentan?

Vivimos en una sociedad del “cálculo racional”, típica de la economía capitalista, donde lo que no es posible medir o calcular, a fin de determinar sus costes, no cuenta, o lo hace poco. Lo cuantitativo -el número- suele poder más que lo cualitativo -el valor-. Si una realidad no es medible en toda su magnitud no se identificaría como problema social prioritario y si no se identifica como tal no se podría resolver de manera satisfactoria. Esta información es básica para la promoción de acciones preventivas. Por eso, la concienciación sobre los riesgos psicosociales como problema de salud laboral ha venido de la mano de la creciente “cuantificación” de su “incidencia laboral” -en las personas que trabajan- y de sus “costes económicos” -para las empresas y para la sociedad-, permitiendo situarlo ahora ya en el segundo problema, muy poco por debajo del primero, de este tipo para las políticas nacionales.



*Pero ¿cuáles son estos números que han llevado a colocar este tipo de riesgos entre las prioridades de las instituciones comunitarias? ¿Es suficientemente fiable a día de hoy como para tomar conciencia de la verdadera magnitud personal, social y económica de este grave problema de salud laboral?*

Conviene advertir que la “medición” del problema tiene dos vertientes. Una global, macro-socio-laboral, relativa a la incidencia de este tipo de factores y riesgos en una población activa -ocupados sobre todo, pero también en los no ocupados actualmente (desempleados). Otra más concreta, micro-laboral, relativa a qué incidencia tienen en cada concreta organización de trabajo, ya sea privada -empresas- o públicas -Administraciones-. Comentaremos las dos.

En este punto (2.1) de la Guía nos detendremos en el primer plano, en el siguiente (2.2), daremos cuenta del segundo y sin duda más relevante para el papel de los-as Delegados-as de PRL. Sin perjuicio de lo que comentaremos con más detalle en ambos planos, conviene advertir de las limitaciones que nos presentan las mediciones en ellos, lo que dificulta la comprensión real de la magnitud del problema, que suele aparecer infra-estimada en las estadísticas más oficiales, mientras que, paradójicamente, suele aparecer sobreestimada en ciertas estadísticas no oficiales. De ahí, que consideremos una prioridad de la acción sindical promover estudios e informes estadísticos más fiables, con mayor precisión, al respecto, tal y como se ha planteado en el reciente *acuerdo adoptado en la Comisión Nacional de Seguridad y Salud (junio 2014)*

Por lo que concierne al primer ámbito, el macro-socio-laboral, las dos fuentes de información más relevantes son, de un lado, las *Estadísticas sobre accidentes laborales y enfermedades profesionales*, y de otro, las *Encuestas sobre Condiciones de Trabajo* –ECT-. Como, lamentablemente, y según se verá con más detalle en el Capítulo 3 de la GUÍA, los daños derivados de estos riesgos no se consideran, en la UE, enfermedades profesionales, la primera de las fuentes se inutiliza a nuestros efectos, por lo que hay que recurrir casi en exclusiva a la segunda. Estas Encuestas se realizan tanto a nivel europeo como nacional, así como en algunas Comunidades Autónomas. Precisamente, ese es el caso de Andalucía, lo que nos permitirá tener una imagen específica de ella, aunque veremos que *no hay notables diferencias respecto de la realidad estadística nacional, algo más respecto de la europea.*

Estas estadísticas nos ofrecen una visión global de las condiciones de trabajo -factores causantes- que están en la raíz de los riesgos y en los daños derivados de su no prevención. Conviene igualmente advertir de la existencia de otras Encuestas -e informes y estudios- que tratan de reflejar que conciencia hay en las organizaciones de trabajo sobre la trascendencia de estos riesgos y qué hacen para solucionarlos o gestionarlos (tipo ESENER, de la EU-OSHA). Una presentación sucinta de todas ellas, en lo posible con formato comparado, para una mejor comprensión de la realidad, tanto en lo que nos asemeja como en lo que nos diferencia, es lo que pretendemos realizar en este apartado. Al respecto, conviene advertir de una doble constatación que se extrae de una visión dinámica de estos documentos. A saber:

**a) Técnica.** La tendencia de las instituciones competentes, a este fin de medir la incidencia de tales riesgos (EU-OSHA, INSHT e IAPRL), es a *dar información detallada de la prevalencia de los factores de riesgo*, a diferencia de los primeros años, en los que ofrecía más bien información de la incidencia de los riesgos mismos.

Cierto, esta imagen desagregada puede dificultar la imagen global de la tasa de incidencia del riesgo, desorientando sobre su trascendencia actual. Pero, en cambio, permite comprender mucho mejor qué factores inciden con más fuerza en la actual situación de empeoramiento de condiciones de trabajo, con lo que facilita la toma de adopciones de prevención primaria y organizativa, frente a la más tradicional individual.

**b) Valorativa.** En cualquier caso, ya se mida más bien los factores, ya se haga más bien sobre los riesgos, lo cierto es que *el problema se agrava en los últimos años ante el*

**deterioro generalizado de las condiciones de trabajo**, muy en especial tras la crisis económica y de empleo 2008 y las “recetas” de carácter liberal dadas para hacerle frente, que hace de la violencia moral y de la inseguridad laboral sus principales banderas o recetas.

### 2.1.2. La incidencia de los principales “factores” causantes de los riesgos psicosociales: UE, España, Andalucía

Como hemos indicado en el capítulo 1 de la GUÍA, uno de los principales modelos que explican la producción del estrés laboral en particular, aunque permite su proyección más allá, es el desequilibrio entre la **demanda** de trabajo -carga que va en aumento por la presión competitiva- y la **capacidad** del trabajador/a para hacerle frente -control que es cada vez menor por el aumento de las normas impuestas-, mayor o menor según el **apoyo** social que reciba para hacer frente a aquella demanda. Pues bien, las últimas Encuestas, como la V ECT Europea, deja bien claro, al igual que la estatal y la andaluza, que ese desequilibrio crece exponencialmente, y será mayor a medida en que se vaya generalizando las soluciones de inseguridad jurídica y precariedad asumidas para resolver el problema del galopante desempleo.

#### Autonomía de trabajo

Vimos cómo la autonomía de trabajo hace referencia a la capacidad que tiene el trabajador/a para controlar y organizar su propio trabajo y para determinar los métodos a usar. Como se muestra en los siguientes gráficos un alto porcentaje de los trabajadores/as no tiene la posibilidad de elegir o modificar: el *método* de trabajo, el *ritmo* de trabajo, el *orden* de las tareas o *poner en práctica sus propias* o *la distribución y/o duración de las pausas*.

#### ❖ *Ámbito de la Unión Europea*

IMPOSIBILIDAD DE ELEGIR O MODIFICAR DISTINTOS ASPECTOS DEL TRABAJO Y DE APLICAR LAS PROPIAS IDEAS. UE-27 (%)

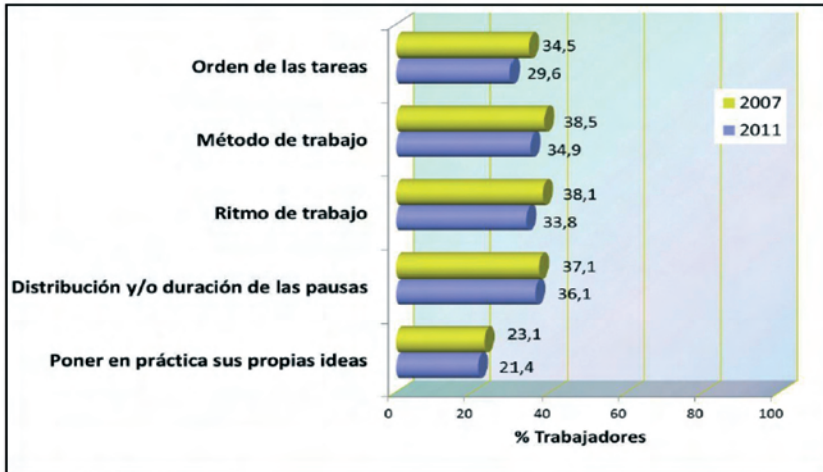


Base: Total de trabajadores/as. Fuente: V Encuesta Europea de Condiciones de Trabajo.



## ❖ *Ámbito de nacional*

IMPOSIBILIDAD DE ELEGIR O MODIFICAR DISTINTOS ASPECTOS DEL TRABAJO Y DE APLICAR LAS PROPIAS IDEAS. COMPARACIÓN ENTRE 2007 Y 2011



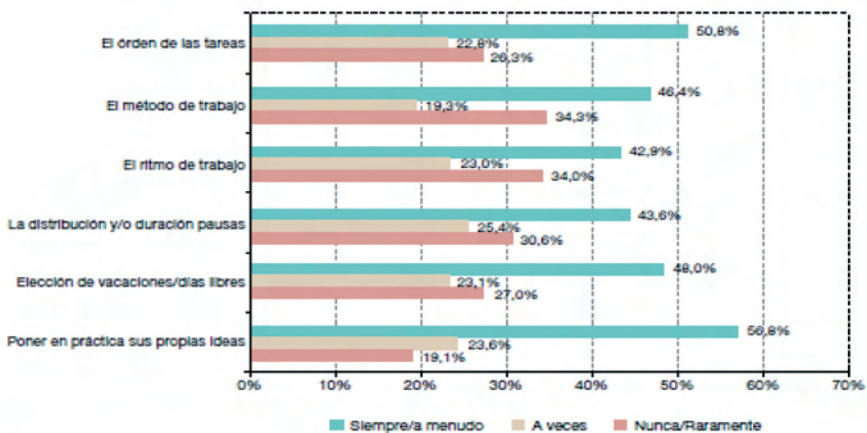
Base: Total de trabajadores

Categorías de respuesta: "raramente" y "casi nunca/nunca"

Fuente: VII Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo.

## ❖ *Ámbito de la Comunidad Autónoma*

POSIBILIDAD DE ELEGIR O MODIFICAR DISTINTOS ASPECTOS DEL TRABAJO



Base Total de Trabajadores

Fuente: II Encuesta Andaluza de Condiciones de Trabajo.

Como puede observarse, en la mayor parte de los indicadores no hay gran diferencia entre los diversos ámbitos territoriales. No obstante, sí que cabe apreciar alguna diferencia respecto de ciertos de ellos, como la autonomía para adoptar decisiones conforme a sus convicciones profesionales diferenciales. De modo que, puede observarse que un alto porcentaje de la población activa europea no puede poner en práctica sus propias ideas (60%), siendo menor en el caso de la población ocupada española en general, y andaluza en particular, lo que resulta sorprendente. En cambio, indicadores clave como la posibilidad de modificar la distribución de jornada y/o los descansos y pausas, presentan una gran similitud, siendo algo más relevante el problema a nivel nacional -37 por cien-, que para la población ocupada andaluza -34%-, análogo al que tiene la población ocupada europea en general -33 por cien-.

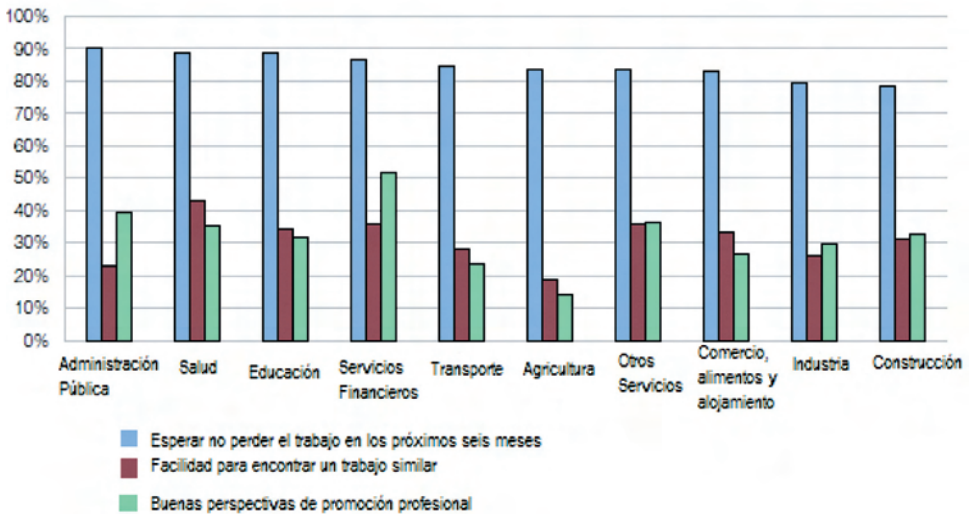
Seguro que la crisis y, sobre todo, la reforma laboral, ha hecho mella en este indicador, agravándose de forma notable. Aunque, esta crisis y la reforma laboral, donde inciden de manera más negativa es en el factor seguridad en el trabajo, institucionalizando -generalizando- la inseguridad laboral

### **Estabilidad en el empleo**

La inseguridad laboral no sólo afecta a la estabilidad del vínculo, las que se llaman “condiciones de empleo” -acceso, continuidad y salida- sino también a las expectativas de continuidad de las condiciones de trabajo -compensación del servicio prestado-. Pero qué duda cabe que un factor de presión laboral para el trabajador/a es tener la convicción de que su puesto de trabajo está en un continuo “pender del alambre”. De ahí, que uno de los indicadores de riesgo de estrés se sitúe en torno a qué confianza tiene de perdurar en su empleo: en qué medida está de acuerdo con la afirmación “Puedo perder mi empleo en los próximos 6 meses”. Según los resultado, los segmentos de población más vulnerables a la estabilidad del empleo son los trabajadores/as menores de 34 años, sin estudios, con estudios primarios, de formación profesional o bachillerato, que viven en ciudades pequeñas de entre 5.000 y 10.000 habitantes, o grandes de más de 50.000, con o sin alta en la seguridad social. Así como, claro está, aquéllos con contratos doblemente precarios: temporales a tiempo parcial, que tienen una antigüedad inferior a tres años y que trabajan en empresas privadas de entre 1 y 249 trabajadores/as y en centros de trabajo de entre 6 y 99.

## ❖ Unión Europea

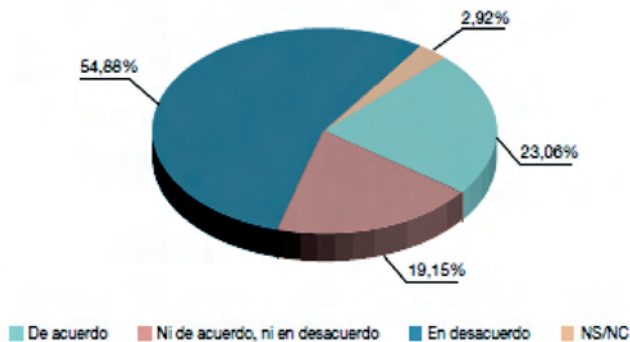
ESTABILIDAD EN EL EMPLEO, UE-27 (%)



Fuente: V ECT Europea.

## ❖ Ámbito de la Comunidad Autónoma

PUEDO PERDER MI TRABAJO EN LOS PRÓXIMOS 6 MESES



Base Total de Trabajadores

Fuente: II Encuesta Andaluza de Condiciones de Trabajo.

PUEDO PERDER MI TRABAJO EN LOS PRÓXIMOS 6 MESES

Segmento	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo
Andalucía	23,1%	19,1%	54,9%
Hombre	22,7%	19,0%	55,3%
Mujer	23,5%	19,3%	54,3%
Menos de 25 años	35,9%	22,0%	36,8%
De 25 a 34 años	28,8%	20,4%	48,5%
De 35 a 44 años	19,9%	21,5%	55,3%
De 45 a 54 años	15,2%	15,2%	67,4%
De 55 a 64 años	14,7%	12,2%	70,9%
De 65 en adelante	14,7%	8,4%	69,9%
Sin estudios	41,5%	13,2%	40,9%
Hasta primarios	23,5%	20,3%	52,8%
FP/Bachillerato	24,6%	19,0%	54,1%
Superiores	19,3%	18,9%	59,0%
Otros no reglados	0,0%	33,3%	61,5%
Almería	18,3%	24,9%	54,4%
Cádiz	19,2%	21,8%	58,2%
Córdoba	18,0%	18,9%	58,2%
Granada	28,1%	11,0%	60,2%
Huelva	26,3%	21,6%	49,5%
Jaén	20,5%	22,1%	56,8%
Málaga	21,1%	24,8%	45,0%
Sevilla	28,5%	12,8%	58,1%
Autónomo con empleados	14,7%	17,3%	66,0%
Autónomo independiente	18,0%	22,3%	56,6%
Asalariado con alta	23,5%	18,9%	54,8%
Asalariado sin alta	42,7%	18,9%	34,1%

## PUEDO PERDER MI TRABAJO EN LOS PRÓXIMOS 6 MESES

Segmento	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo
Contrato Indefinido	11,8%	17,6%	68,8%
Contrato Temporal	46,5%	21,4%	27,5%
A tiempo parcial	35,9%	19,3%	40,9%
A tiempo completo	21,1%	18,8%	57,5%
Menos 1 año trabajando	48,2%	20,7%	25,7%
De 1 a 3 años trabajando	29,8%	23,8%	43,1%
De 3 a 5 años trabajando	20,2%	20,2%	57,1%
De 5 a 10 años trabajando	15,7%	21,0%	61,3%
10 o mas años trabajando	11,3%	13,9%	72,6%
Sector privado	24,2%	22,1%	50,9%
Sector público	18,4%	8,1%	70,6%
1 a 9 trabajadores	23,6%	20,9%	52,3%
10 a 49 trabajadores	27,4%	18,5%	51,1%
50 a 249 trabajadores	25,9%	18,5%	52,6%
250 a 499 trabajadores	21,0%	21,5%	56,2%
500 o mas trabajadores	17,8%	15,3%	64,2%
De 0-5 trabajadores centro	22,6%	20,7%	53,7%
De 6-19 trabajadores centro	24,1%	19,8%	53,7%
De 20-49 trabajadores centro	24,3%	16,6%	54,6%
De 50-99 trabajadores centro	24,1%	18,1%	57,3%
100 ó más trabajadores centro	19,2%	13,8%	63,4%

Base: Total de trabajadores. Porcentajes horizontales

Las celdas sombreadas indican valores por encima de la media del conjunto

Fuente: II Encuesta Andaluza de Condiciones de Trabajo.



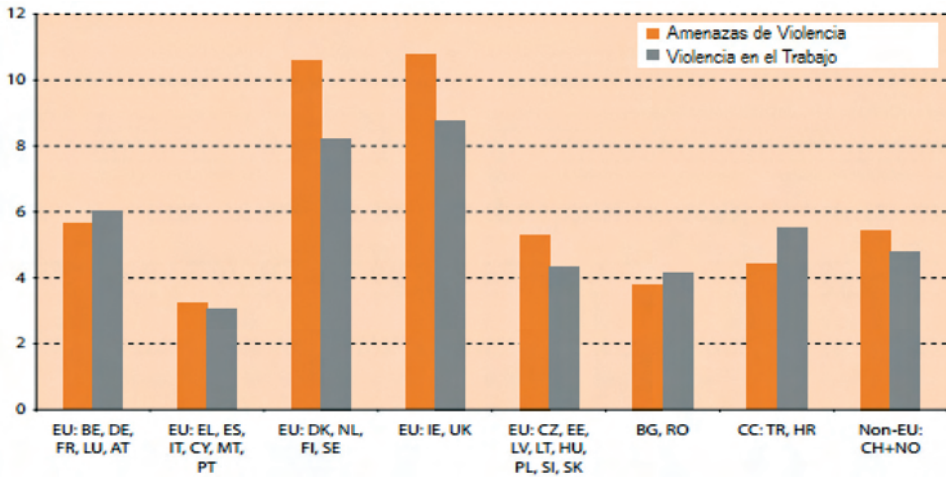
Pese a lo farragoso que a veces resultan este tipo de Encuestas tan desagregadas, con preguntas ambiguas, sin formular estimaciones globales, sí queda claro que la mayor incidencia de la temporalidad en Andalucía, y la creciente presencia de cláusulas de parcialidad en los contratos de trabajo, dan idea de la mayor incidencia de este tipo de factores de riesgo psicosocial en España en general y en particular en nuestra Comunidad Autónoma. También la situación actual amenaza con ser peor, a raíz de la aplicación práctica de la reforma laboral, lo que se verá en la próxima Encuesta autonómica.

**La violencia, factor de riesgo psicosocial y riesgo**

En el Cap. 1 de la GUÍA evidenciamos la bivalencia de la violencia en los lugares de trabajo, efecto y causa al mismo tiempo de estrés laboral y de otros riesgos psicosociales -acoso-. Por eso, las encuestas de condiciones de trabajo suelen poner énfasis en la exposición a la violencia como uno de los factores más prevalente de riesgo psicosocial y que en estos años ha ido en aumento. La estadística muestra el crecimiento de la violencia de terceros, esto es, la violencia cometida por personas no pertenecientes al entorno laboral.

❖ **Unión Europea. V Encuesta**

LOS TRABAJADORES OBJETO DE VIOLENCIA O AMENAZAS DE VIOLENCIA, POR GRUPOS DE PAÍSES DE LA UE (%).



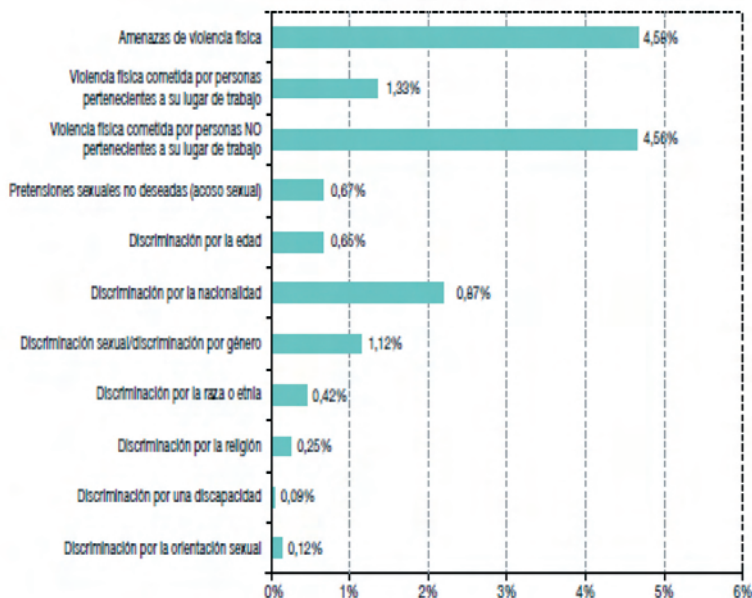
## ❖ **Ámbito de nacional. VII Encuesta INSHT.**

	% Trabajadores
Amenazas de violencia física	3,8
Violencia física cometida por personas pertenecientes a su lugar de trabajo	0,6
Violencia física cometida por personas no pertenecientes a su lugar de trabajo	2,4
Pretensiones sexuales no deseadas (acoso sexual)	0,4
Agresiones verbales, rumores o aislamiento social	7,3
Discriminación por la edad	0,6
Discriminación por la nacionalidad	0,8
Discriminación sexual/discriminación por género	0,6
Discriminación por la raza, origen étnico o color de su piel	0,4
Discriminación por la religión	0,1
Discriminación por una discapacidad	0,1
Discriminación por la orientación sexual	0,1

Base: Total de Trabajadores / Pregunta de respuesta múltiple

## ❖ **Ámbito de Andalucía. II Encuesta de Condiciones de Trabajo**

### EXPOSICIÓN A CONDUCTAS VIOLENTAS



Base: Total de trabajadores.

Una básica comparación de estas Encuestas, sobre todo las que tienen que ver con las empresas y organizaciones españolas ponen de manifiesto que la violencia laboral, como factor y como riesgo, tiene una mayor incidencia en Andalucía. Aunque en términos absolutos es relativamente baja, es llamativo **que en dos indicadores exista una fuerte diferencia peyorativa para las empresas de nuestra Comunidad**: la violencia externa o violencia de terceros, donde la incidencia es casi un 50 por cien más que en la media del país, de un lado, y en el acoso sexual, que también se ve doblada en su incidencia, aunque resulte un porcentaje muy bajo, inferior al 1 por cien.

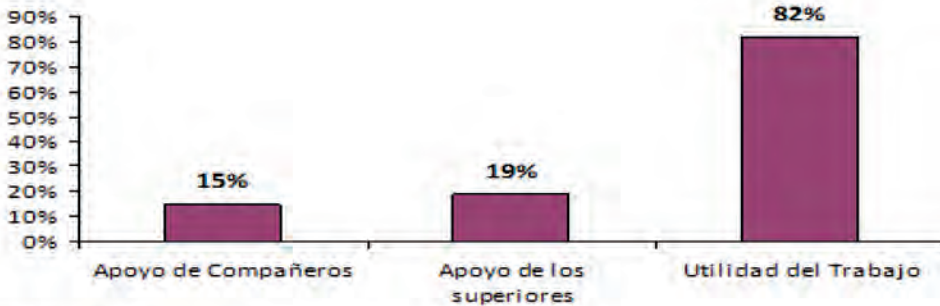
### Apoyo social y reconocimiento

Los términos apoyo social y reconocimiento hacen referencia a factores como el respaldo que el trabajador/a siente en la realización de su trabajo, al sentimiento de utilidad y autorrealización en el desarrollo de sus habilidades o a la adaptación entre su cualificación y los requerimientos de la tarea a realizar.

En los gráficos que se ofrecen a continuación se analizan las distintas dimensiones o fuentes de apoyo que puede recibir el trabajador/a en el desarrollo de sus tareas: por parte de sus compañeros; de sus superiores o por fuentes externas a la empresa.

#### ❖ Unión Europea

APOYO SOCIAL Y RECONOCIMIENTO, EU-27 (%)

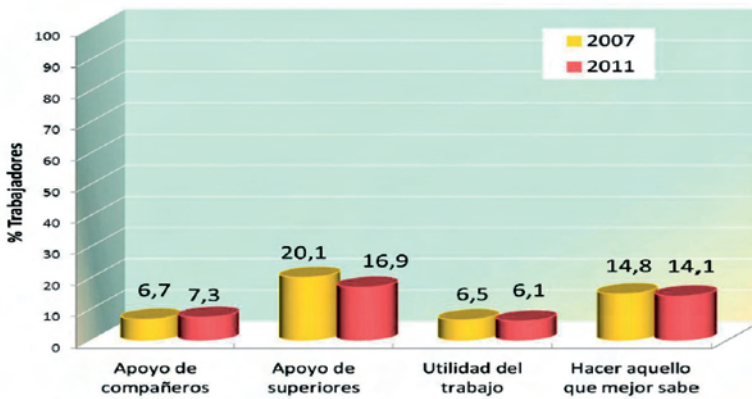


Base: Total de trabajadores.  
Fuente: V Encuesta Europea de Condiciones de Trabajo.



## ❖ *Ámbito de nacional*

FALTA DE APOYO SOCIAL Y DE RECONOCIMIENTO. COMPARACIÓN ENTRE 2007 Y 2011

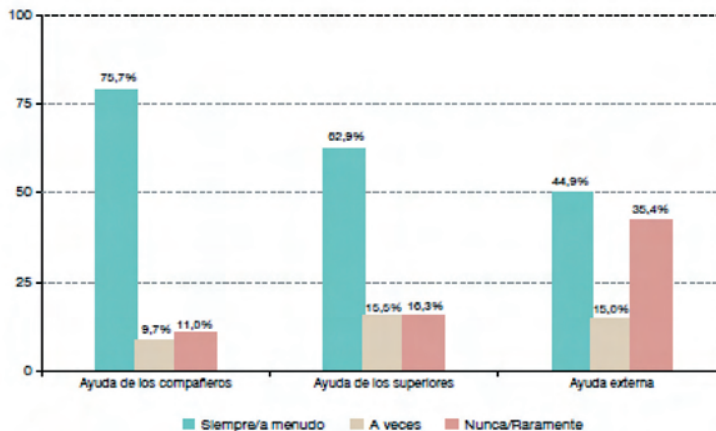


Base: Total de trabajadores  
Categorías de respuesta: "raramente" y "casi nunca/nunca"

Fuente: VII Encuesta Andaluza de Condiciones de Trabajo.

## ❖ *Ámbito de la Comunidad Autónoma. II Encuesta Andaluza*

FALTA DE APOYO SOCIAL Y DE RECONOCIMIENTO. COMPARACIÓN ENTRE 2007 Y 2011



Base Total de Trabajadores

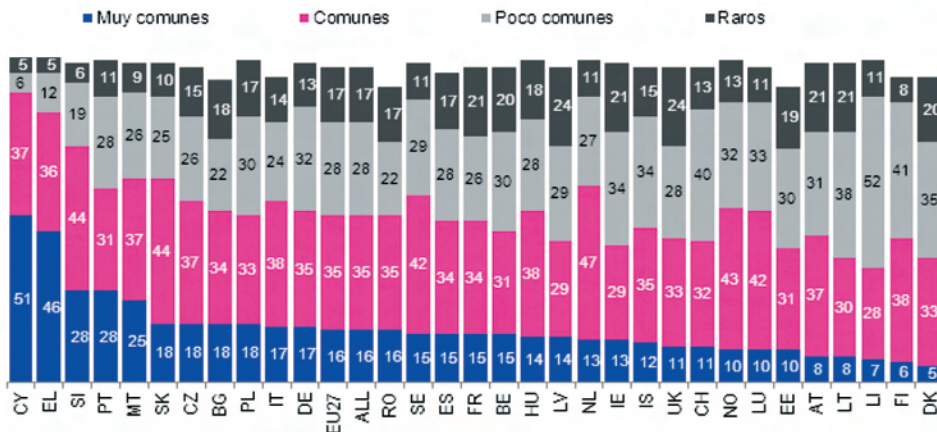
### 2.1.3. La creciente influencia perjudicial del entorno laboral en la salud psicosocial: la percepción de los trabajadores/as.

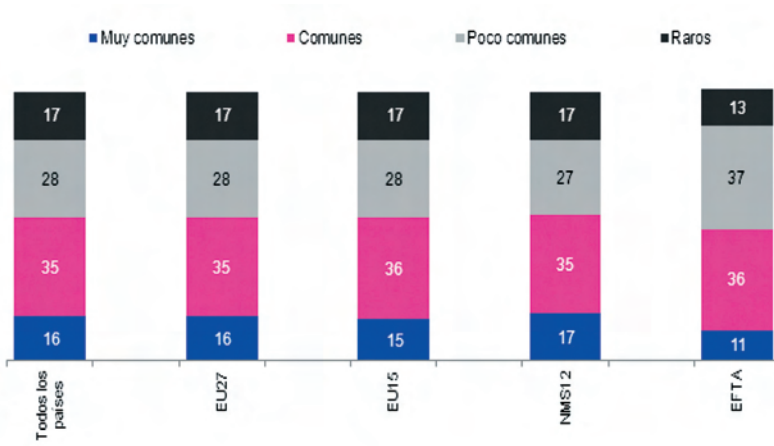
Aunque para unos es una debilidad del sistema de medición, enfatizando de nuevo la relevancia que en el ámbito de los riesgos psicosociales tienen las “percepciones individuales”, por tanto los elementos subjetivos, en detrimento de la absoluta objetividad que tradicionalmente se le presupone a la medición de los factores de exposición al riesgo laboral, es manifiesta la utilidad que tiene calibrar la visión que, en cada momento tienen los propios trabajadores/as sobre los principales problemas para la salud atribuibles, de una forma mayor o menor, a sus condiciones y entorno de trabajo. Un ambiente o entorno que se percibe cada vez más deteriorado, como se viene comentando. A tal fin, de un gran interés es la **Encuesta de opinión paneuropea sobre seguridad y salud en el trabajo (2013)**. Según el sentir mayoritario de la literatura científica, esta Encuesta ofrece datos muy fiables sobre la percepción que los trabajadores/as tienen de esa influencia de su entorno de trabajo en la salud, **evidenciando cómo ya se ha situado en primer lugar la preocupación por el estrés laboral**.

Ya el II Sondeo “pan-europeo” de trabajo saludable de 2011 se evidenciaba que 8 de cada 10 trabajadores/as europeos -**80%**- consideraba que el estrés laboral crecerá en los próximos 5 años. En nuestro país el porcentaje baja un poco, situándose en el **69%**, mientras que en otros países, por ejemplo, Grecia, y por razones comprensibles, sube al 83%. Los noruegos son los que creen que el problema será menor - 16%-. Estos porcentajes evidencian que hay una coincidencia sustancial entre empresarios y trabajadores/as en situar el estrés laboral, como uno de los riesgos más relevantes, en el centro de sus preocupaciones. Cuatro de cada cinco empresarios europeos –en torno al 80% igualmente- expresan tan inquietud, según la Encuesta europea de empresas sobre riesgos nuevos y emergentes (ESENER) -2010-.

#### ❖ **Ámbito de la Unión Europea. Encuesta pan-europea de seguridad y salud en el trabajo 2013**

¿EN QUÉ MEDIDA SON FRECUENTES EN SU LUGAR DE TRABAJO, SI ES QUE LOS HAY, LOS CASOS DE ESTRÉS LABORAL?



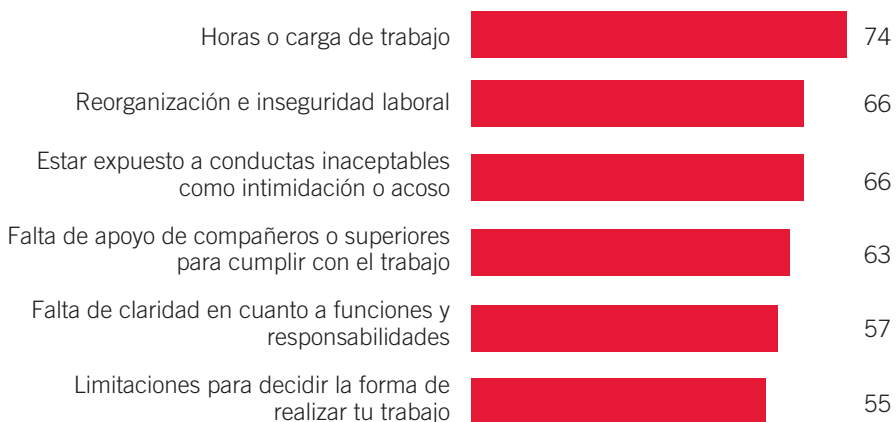


## ❖ *Ámbito de nacional*

¿EN QUÉ MEDIDA SON FRECUENTES EN SU LUGAR DE TRABAJO, SI ES QUE LOS HAY, LOS CASOS DE ESTRÉS RELACIONADO CON EL TRABAJO? (%)

Muy comunes	15
Comunes	34
Poco comunes	28
Raros	17
No hay casos	4
No sabe	1

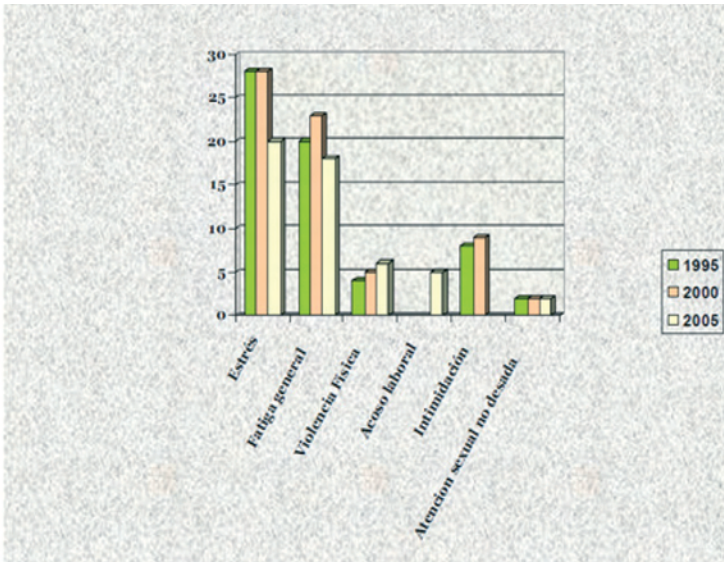
¿QUÉ CAUSAS CREE QUE ESTÁN MÁS RELACIONADAS CON EL ESTRÉS LABORAL?



### 2.1.4. La incidencia de los principales riesgos psicosociales.

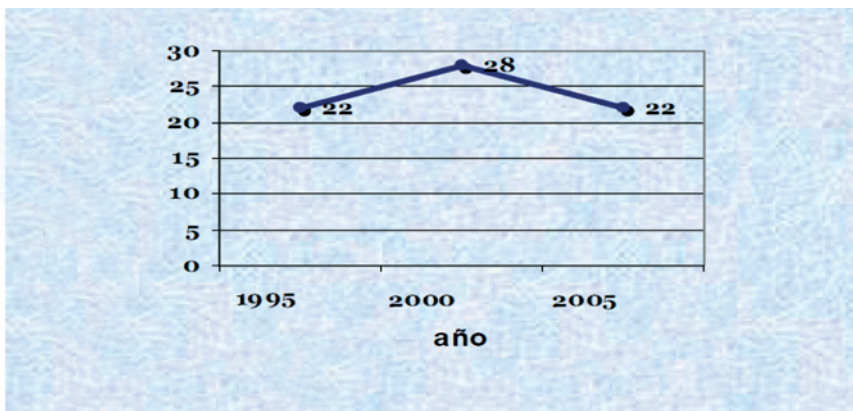
A fin de arrojar aún más evidencias sobre la magnitud del problema y su agravamiento paulatino, no está de más recordar algunos de los datos más directamente relativos a la incidencia de los riesgos psicosociales, estimados a partir de los referidos factores de riesgo psicosocial y de las percepciones de los trabajadores/as. La lectura atenta de estas estadísticas evidencia claramente cómo el problema no cesa de crecer.

RIESGOS LABORALES PSICOSOCIALES EN EUROPA



Elaboración propia a partir de "OSH in Figures. Stress at work. Facts and figures" y "Fourth European Working Conditions Survey"

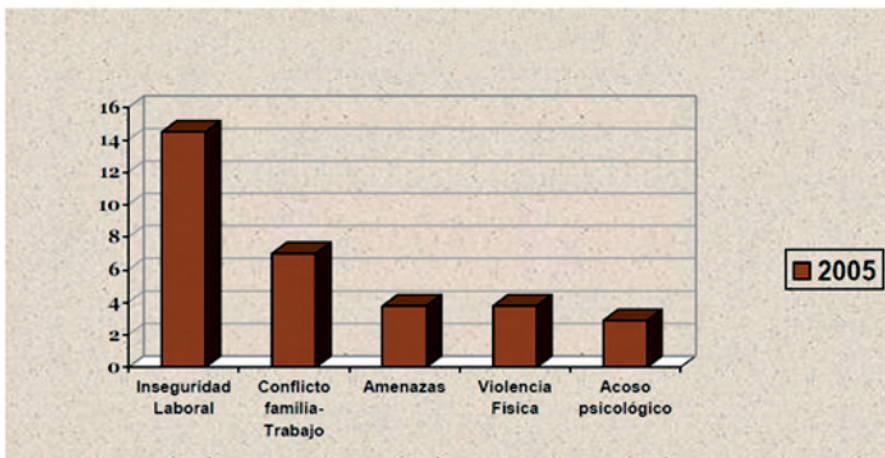
NIVEL DE ESTRÉS EN ESPAÑA. ENCUESTAS EUROPEAS



Estrés laboral. Fuente: Observatorio Estatal de Condiciones de Trabajo (OECT).

Cierto, no todos los países presentan la misma incidencia de estos riesgos ni tampoco todos ellos tienen las mismas prácticas de prevención, al respecto. Aquellas experiencias con mayor tradición de análisis y medición presentan una prevalencia mayor que en donde el problema se ha constatado más recientemente, como España. Pero nuestra evolución es similar, incluso es probable que haya sido mayor en los dos últimos años, a raíz de la radical explosión de factores que supone conjugar crisis de empleo con la reforma laboral basada en la devaluación-degradación de condiciones de trabajo. Así, es interesante comprobar cómo ya antes de la crisis, la inseguridad laboral ya aparecía como principal factor-riesgo psicosocial, con lo que queda claro que en la actualidad ha experimentado un notabilísimo crecimiento.

## RIESGOS PSICOSOCIALES VI ENCUESTA NACIONAL



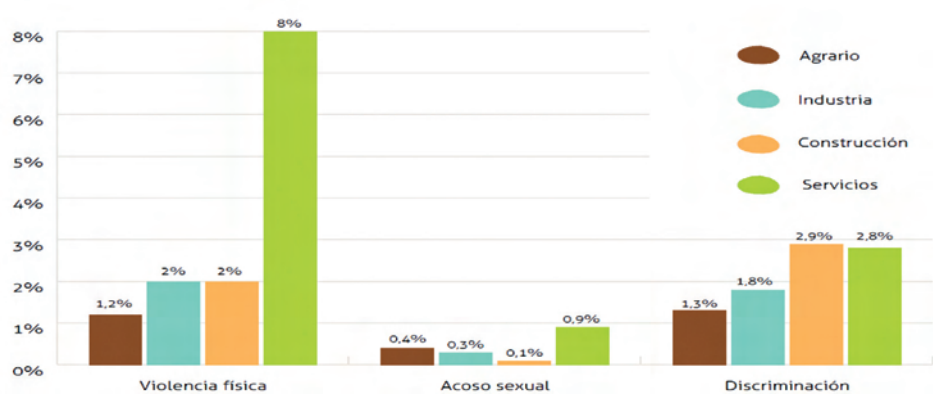
Elaboración propia a partir de VI Encuesta Nacional

El factor sector económico, junto a otras variables -edad, género...-, también influye. Así, aunque este tipo de factores de riesgo psicosocial y tales riesgos están presentes en todas las actividades económicas, por tanto pueden afectar a cualquier puesto de trabajo (*Acuerdo Marco Estrés Laboral, 2004*), pues se vincula estrechamente como se vio a las formas de organización y a las condiciones de trabajo, tampoco tienen la misma incidencia y prevalencia en todos los sectores económicos. Por eso, es necesario promover análisis que evidencien las diferencias sectoriales, lo que será relevante no sólo para su “medición”, en la línea de lo que promueve el Observatorio de Riesgos de UGT.

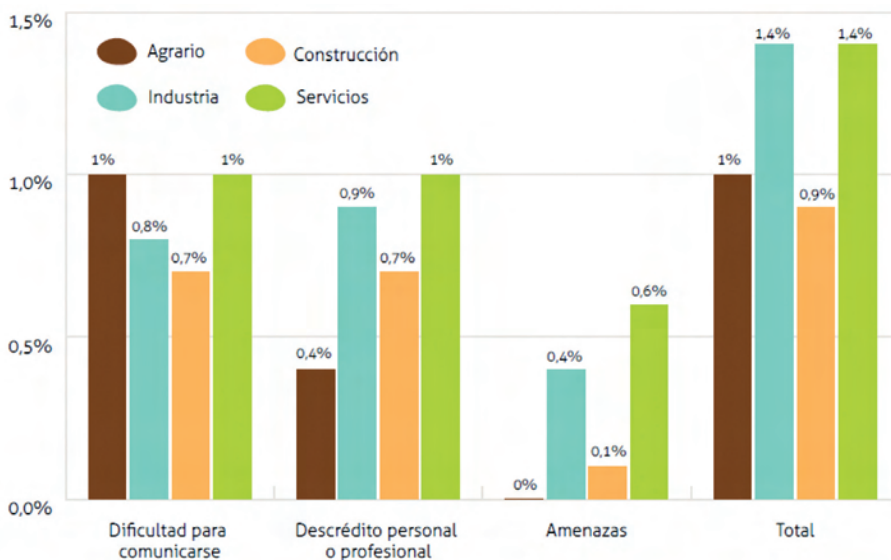


Datos de estrés en %	
Agricultura, ganadería, caza y pesca	6,0
Industria manufacturera	19,6
Industria química	20,0
Metal	19,3
Otras industrias	20,4
Construcción	15,6
Comercio y hostelería	32,6
Transporte y comunicaciones	27,9
Int. Financiera, Act. Inmobiliarias, Serv. Empresa	33,2
Administración pública y educación	45,7
Actividades sanitarias, veterinarias; Serv. Sociales	42,9
Otras actividades sociales y personales	23,4

*Incidencia de la violencia en el trabajo como riesgo, según sector de actividad. Fuente: Observatorio Estatal de Condiciones de Trabajo (OECT)*



*Acoso psicológico según sector de actividad y criterio restrictivo. Fuente: Observatorio Estatal de Condiciones de Trabajo (OECT)*



A la luz de estos estudios, puede verse que mientras al estrés laboral nuestros índices son análogos a la media europea, y así sucede también por lo que concierne al riesgo de violencia en el trabajo también, los relativos al acoso en el trabajo, uno de los riesgos más conocidos y difundidos socialmente, son muy bajos. Ahora bien, conviene tener en cuenta, para ponderar correctamente esta información, dos observaciones. La primera, es que, a diferencia del citado estrés laboral, respecto del acoso en el trabajo las estadísticas disponibles son muy divergentes, de modo que la Comisión Europea da como media un 9% de incidencia del acoso en la Europa a 15, mientras que lo sitúa en el **5% para España**. Precisamente, la *VI Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo* (2007) fijaba esta distinción, por lo que con unos criterios de frecuencia y duración del acoso menos restrictivo – no sólo si son diarios, sino también si lo sufren una vez por semana, o varias veces en el mes- la cifra iría al doble, **situándose casi en el 3%**, que se incrementa en el sector servicios –prevalente en Andalucía- hasta el **3,2%** de la población ocupada en tal sector.

De esta forma, en términos estrictamente jurídicos –como se verá-, debe tenerse como criterio de incidencia del acoso moral en el trabajo, según las estadísticas del INSHT, un 2,9% como media, siendo el 2,5% en el sector industrial, un 2,2 en el sector de la construcción, un 2,6% en el sector agrario y un 3,2% en el sector servicios. Esta Encuesta también pone de relieve una prevalencia mayor en los trabajadores/as de menos de 45 años (3,2 frente al 2,3 para los mayores), y en las mujeres (3,4, frente al 2,5 de los hombres)<sup>7</sup>

La segunda es que la gravedad de las consecuencias del acoso es muy superior a las del estrés laboral. Y ello tanto en términos de efectos negativos en la salud de los trabajadores/as y

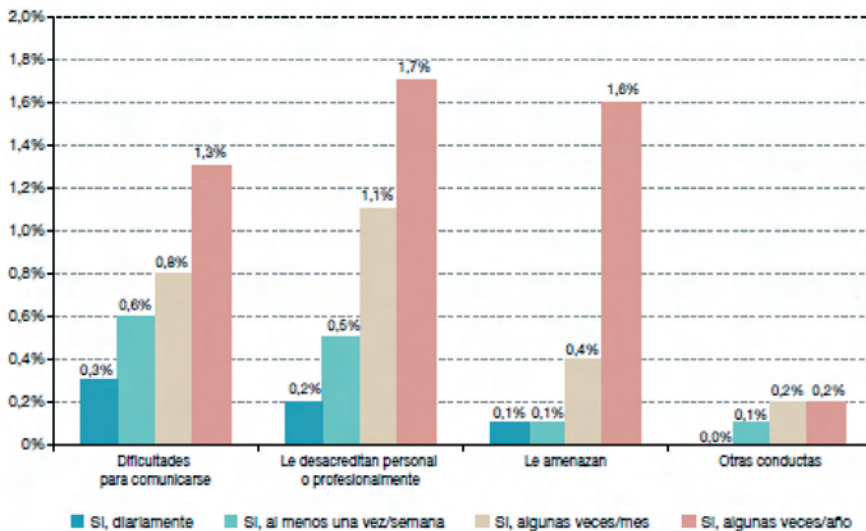
<sup>7</sup> Vid. Tabla 84, pp. 60-61. La VI Encuesta de Condiciones de Trabajo está disponible: [http://www.insht.es/Observatorio/Contenidos/InformesPropios/Desarrollados/Ficheros/Informe\\_VI\\_ENCT.pdf](http://www.insht.es/Observatorio/Contenidos/InformesPropios/Desarrollados/Ficheros/Informe_VI_ENCT.pdf)

en sus derechos como en términos de costes. En este sentido, el acoso laboral, en cualquiera de sus manifestaciones, tiene una incidencia global en el funcionamiento personal, familiar y social, causando trastornos adaptativos más agudos (DSM-IV-TR, 2002). Por tanto, si más grave es el daño –personal, familiar, social- mayores son los costes para todos –la persona, la empresa, la sociedad-. A veces esto no se visualiza bien dadas las grandes cifras que se manejan –lo hemos visto más arriba-, pero si analizamos los casos uno a uno, según técnicas cualitativas del método del caso, viendo sus costes reales, y se hace una proyección de los mismos, aunque difícil, a su estimación global, macro, con el siguiente ejemplo lo podemos concretar mejor, el problema emerge en toda su dramática dimensión. Lo veremos en un ejemplo al final de este apartado, al evidenciar los costes económicos.

En todo caso, **llama la atención muchísimo en este punto los resultados de la II Encuesta andaluza de condiciones de trabajo.**

**?** ¿Por qué? Porque evidencia un porcentaje de frecuencia de exposición al acoso moral laboral de los trabajadores/as de las organizaciones empresariales encuestadas **muy por debajo no ya de la cifra estimada por la UE, sino incluso por el INSHT para todo el Estado.**

FRECUENCIA DE EXPOSICIÓN A ACOSO PSICOLÓGICO



Base: Total de trabajadores.

Convendrá, para la próxima, analizar mejor esta cuestión porque, sin ahora poder evidenciar posibles deficiencias, queda claro que tan grueso desajuste debe hallar explicaciones, que hasta ahora no se han dado. Podría pensarse que las empresas asentadas en Andalucía tienen una mayor visión de este problema, una mayor sensibilidad para su prevención. Pero veremos que no existe una mayor implantación de protocolos preventivos en nuestras empresas.



## 2.1.5. De los costes personales a los costes económicos: ¿es verdad que resulta más rentable prevenir?

Para una sociedad civilizada, la principal razón por la que preocuparse de la prevención de los riesgos psicosociales es para evitar los graves efectos que tiene en la salud de las personas -enfoque cualitativo (valores)-. Pero, está claro que, en una sociedad de economía de mercado, también hay que poner encima de la mesa, para promover la prevención de los mismos, más en un contexto de groseros recortes públicos, sus elevados costes económicos, como se anticipó en el cap. 1.

Es un auténtico tópico hacer referencia a las cifras hasta ahora manejadas por la Comisión Europea al respecto, donde evidenciaba **que más del 4% del PIB europeo** - casi el doble que el PIB de Grecia- se perdía en hacer frente a los costes de la no prevención de los riesgos psicosociales. Tanto el Foro Económico Mundial como la Comisión Europea -y también el Observatorio de Riesgos Psicosociales de UGT-CEC- ha seguido afinando en las cuentas, para poner de relieve, bajo la forma de evidencia científica, que ese coste sigue siendo muy elevado y no cesa de crecer. En este sentido, un reciente -2014- Informe financiado por la UE a través de la Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo (EU-OSHA), ha estudiado el coste para Europa del estrés relacionado con el trabajo y de los riesgos psicosociales estimando que: **su coste total es de 617 mil millones de Euros al año** (absentismo laboral -272 mil millones-, la pérdida de productividad -242 mil millones de €, los costes de salud - 63 mil millones de euros- y los gastos de bienestar social en forma de pagos por incapacidad -39 mil millones de €-).



Pero si esto es así. Si las cifras son tan contundentes *¿por qué no hay más estímulos en las autoridades nacionales y en las empresas para prevenir los riesgos psicosociales -estrés laboral y acoso, sobre todo-? Si las cifras cantan ¿por qué sigue siendo tan reducida la práctica preventiva, como vamos a ver en el apartado siguiente, al analizar cómo (apenas) se mide este problema en las organizaciones?*

Las razones son diversas, como siempre. Unas ya se han anunciado y otras se desgranarán en los capítulos siguientes. A la complejidad técnica, se une también la incertidumbre pretendida sobre el deber legal, y el coste, que es indudable, tiene la acción preventiva. Pero hay una razón manifiesta que ahora conviene evidenciar: las cifras son tan estratosféricas que el empleador no se siente concernidas por ellas, porque considera que, además de exageradas, se trata de costes que ha de pagar el conjunto de la sociedad, no el empleador, y, por tanto, ningún estímulo observa en esas cifras, pues cree que no afecta a su cuenta de resultados.



¿Es así? Evidentemente no. Si se visualizará mejor el coste de este tipo de situaciones, a través de mediciones más precisas y micro-económicas, cambiaría la situación. Pongamos un ejemplo extraído de la realidad. Nos referimos al caso resuelto en la STS, 3ª, de 15 de marzo de 2011.

En esta sentencia del TS, se declara el acoso padecido por un funcionario público durante más de 5 años. La sentencia fija dos condenas. De un lado, obliga a pagar al empleador público-administrativo **130.000 Euros**, por el **daño personal** sufrido por el funcionario en esos años.

De otro, lo declara con una **“incapacidad permanente absoluta”** por razones de servicio, con una pensión mensual máxima, por deberse a razones vinculados al trabajo. La pensión asciende a unos **2.200 Euros** mensuales. El empleado público tiene 55 años, lo que significa que, cuando menos, y al margen de las reformas de la edad de jubilación, el empleado estará cobrando la pensión invalidante absoluta durante al menos 10 años. Por lo tanto, el coste de esa pensión será de (2.200 Euros x 14 meses x 10 años) unos **308.000**. Si sumamos ambas cuantías da **438.000 Euros**.

Pero el coste puede ser superior. Como también se verá, hay que sumarle tanto la posibilidad de un incremento entre un mínimo de un 30% y un máximo del 50%- por **recargo de prestaciones de seguridad social** (30% de 2.2000) –artículo 123 LGSS-, con lo que sumaría 660 Euros más al mes, por tanto (9.140 al año x 10 años) un total de **91.400 Euros más -525.400 Euros en total-**, cuanto una infracción administrativa grave o muy grave (CT 69/2000 ITSS), si hubiera sido una empresa privada.

Si se tiene en cuenta el **1,5% de incidencia del acoso moral en el trabajo** –según la cifra más baja de todas las encuestas, la andaluza-, unos **250.000 trabajadores/as** con la actual cifra de población activa –en la mayor cifra de paro de nuestra historia-, podremos entender mucho mejor su cuantioso coste.

## RECUERDA:

- ❑ Los riesgos psicosociales en el trabajo constituyen hoy el segundo mayor problema de salud laboral de Europa, tanto por el número de los trabajadores/as afectados –más de 44 millones- como por el elevado coste que generan –**más del 4% del PIB** europeo-.
- ❑ No debe confundirse “factores de riesgo” psicosocial con “riesgos psicosociales” y “daños psicosociales”. Ni la presencia de factores de este tipo debe tenerse como una cuestión generadora de daño para las personas y la organización en sí mismos, pues deben tener cierta gravedad, ni los riesgos psicosociales son por ellos mismos enfermedades del trabajo, sino que lo son sus efectos.

ELEMENTOS DE LA RELACIÓN DE RIESGO PSICOSOCIAL EN EL TRABAJO		
FACTORES	RIESGOS	CONSECUENCIAS
✓ ORGANIZACIÓN Y CONDICIONES DE TRABAJO	✓ ESTRÉS EN EL TRABAJO	DAÑOS A LA SALUD PSÍQUICA
✓ SOCIALES (RELACIONES ENTRE PERSONAS)	✓ VIOLENCIA LABORAL ✓ ACOSO MORAL	COSTES ECONÓMICOS
✓ SUBJETIVOS (RASGOS DE LA PERSONALIDAD)	✓ ADICCIONES	

- ❑ Las recientes Encuestas Europeas evidencian que empresarios y trabajadores/as coinciden en situar estos riesgos como una cuestión básica en el presente y futuro, por el sufrimiento que genera y por los elevados costes que tiene su no prevención.

CONSECUENCIAS DE LA NO PREVENCIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES		
Daños salud física	Daños salud psíquica	Costes
- Trastornos gastrointestinales.	- Alteraciones del sistema nervioso.	- Deterioro ambiente laboral
- Cardiovasculares.	- Trastornos del sueño.	- Bajas (más absentismo, más Incapacidades)
- Respiratorios.	- Depresión.	- Presentismo
- Endocrinos.	- Ansiedad.	- Accidentes de Trabajo y enfermedades laborales
- Musculares.	- Trastornos afectivos	- Indemnizaciones, sanciones (...)
- Dermatológicos.	- Adicciones	

## 2.2. Panorama en las organizaciones: La “medición” en su seno de la incidencia de los riesgos psicosociales

### 2.2.1. ¿Cómo se “mide” de forma “fiable” en cada organización la exposición a riesgos psicosociales? Evaluando.

Al margen de la mayor o menor credibilidad o fiabilidad que cada uno de las estadísticas de incidencia estimada de los factores y riesgo psicosocial evidenciadas, todas ellas oficiales, lo verdaderamente importante es medir con la mayor precisión posible los niveles e intensidad de exposición a los mismos en cada organización de trabajo. Hay que pasar, pues, del ámbito global o “macro”, sea para el tejido empresarial de un país sea de un sector concreto, a otro concreto, “micro”, esto es, a cada organización, a cada empresa. Y *¿cómo se hace esto?*



La respuesta es técnica y jurídicamente muy clara: **haciendo-exigiendo Evaluaciones de Riesgos Psicosociales, no sólo (a) iniciales -integradas o específicas-, sino también (b) periódicas -cuando hay cambios organizativos relevantes-, y, en todo caso, fiables -válidas técnicamente-.**

Pero, una vez más, y como ya se anticipó, la realidad de las empresas españolas en general, y de las establecidas en Andalucía en particular, resulta muy diferente, tanto cuantitativa como cualitativamente. Numéricamente porque son muy pocas las organizaciones que incorporan en su gestión preventivas las evaluaciones de riesgos psicosociales -apenas dos de cada 10 entre las que tienen más de 10 trabajadores/as-. Cualitativamente porque una parte importante de las realizadas adolecen de ciertas deficiencias, reduciendo su fiabilidad. Paradójicamente, además, al respecto no existen apenas estudios (salvo los pioneros, y parciales en su muestra, hechos por el LARPSICO, en Andalucía y por el Observatorio de Riesgos Psicosociales de UGT-CEC, para toda España) que evidencien ni su cantidad ni su calidad, por lo que, lo que es peor, tampoco podemos saber “a ciencia cierta” qué rigor y qué eficacia tienen en la práctica.

Muchos explican, interesadamente, esta deficiencia práctica basándose en tres razones fundamentalmente. Una **jurídica**, relativa a la inexistencia de una norma específica que determine si es obligatorio hacer esta evaluación sin margen de duda alguna -como para el ruido, siguiendo nuestro ejemplo en el capítulo anterior-, lo que generaría incertidumbre. Otra **técnica**, en cuanto que, presupuesta esta pretendida duda jurídica, se enfatiza que, aun habiendo una buena voluntad empresarial para hacerla, no hay un método específico y oficial que enseñe cómo hacerlo de forma fiable. Finalmente, una **económica**, en todo caso, se dice, es **costosa -“cara”-**, por su complejidad, de ahí que en las empresas más pequeñas -la inmensa mayoría de las que hay en Andalucía y en el resto de España-, no se lo podrían permitir.

Consecuentemente, la gran mayoría de las empresas se resisten a hacerla, salvo que un “factor externo” -el requerimiento de la ITSS, la presión sindical, débil donde no hay, que es en

un buen número de empresas, por su reducido tamaño- les “obligue” a ello, y, por lo tanto, no son “iniciales”, sino siempre específicas y a posteriori, sin que, por lo general, luego tampoco sean ni cumplidas en sus recomendaciones ni aun menos revisadas cuando hay cambios relevantes, como modificaciones de las condiciones de trabajo, reestructuraciones empresariales... hoy constantes, por la crisis y la inseguridad laboral generada por la reforma, en las empresas.

En esta GUÍA pretendemos despejar todas estas dudas, clarificando cuál es la situación. **Dejando clara la obligación empresarial legalmente exigible de evaluar este tipo de riesgos** del mismo modo que los demás, aunque se precise una metodología específica y diversa -por lo mismo que no se evalúa lo mismo el riesgo de ruido que el de traumatismos músculo-esquelético, por ejemplo-, como explicaremos con detalle en el próximo capítulo, ofreceremos la información más relevante, por tanto seleccionada y accesible, en torno a la **actual experiencia** llevada en materia en España en general y en Andalucía en particular, así como respecto a **cómo han de ser técnicamente** este tipo de evaluaciones para que resulten válidas y, por tanto, eficaces.

Recuérdese que esta Evaluación es un “**proceso de estimación de la magnitud de los riesgos que no hayan podido evitar**”. Con ella se obtiene la información necesaria para que el empresario adopte la decisión óptima a fin de prevenirlos, fijando y aplicando de manera eficaz las medidas necesarias y más adecuadas –art. 3.1 RSP-. Dado que **los riesgos psicosociales no se pueden, o es muy difícil de, evitar** -una extendida creencia empresarial lleva a lo contrario, de ahí la actitud de muchas empresas de negarse a evaluar correctamente porque entienden que en ellas “no hay riesgo psicosocial”; una crítica de esta actitud en la SAN 91(2014)-, siempre ha de hacerse una evaluación que permita controlar los factores causantes, para que este tipo de riesgos permanezcan en niveles que no resulten peligrosos para la salud.

## 2.2.2. En busca del “método adecuado” ¿Hay un único método de evaluación válido -fiable-?

La Evaluación asegura la identificación de **indicadores de riesgos** de este tipo –indicadores de exposición y consecuencias-, permitiendo una cierta forma de cuantificación o “medición objetiva” en cada una de las empresas. No se trata tan sólo de una percepción individual, subjetiva, como a menudo se dice interesadamente, para tratar de desacreditar la posibilidad de evaluar este tipo de riesgos, por no ser “objetivamente previsible”<sup>8</sup>. Por tanto, este no es el verdadero problema.



**¿Cuál es entonces?** El interrogante mayor que surge a este respecto se centra en determinar, en ausencia de una indicación precisa de la norma, cuál es la “**metodología correcta**” para llevarla a cabo del mejor modo posible. ¿Hay sólo uno? ¿Debemos elegir el “más fiable” de todos ellos? ¿Hay un ranking entre ellos?

<sup>8</sup> En este sentido, para el acoso moral, puede verse la, muy desafortunada, reflexión, sin valor de jurisprudencia vinculante -es mera opinión-, incluida en la STS, 4ª, de 15 de diciembre de 2008.

La norma reglamentaria, tampoco la procedente del Diálogo social, no lo resuelve. Pero sí da tres claves muy precisas -art. 5.3 RSP-. La primera, que debe ser **fiable**. La segunda, que debe contar **con la mayor participación posible** de los trabajadores/as. La tercera que, reuniendo esos dos caracteres, **cualquier método recogido en organismos de referencia vale**.

En suma, la norma reglamentaria no resuelve directamente el problema, pero sí da pautas para que, a través de la negociación entre empresarios y los trabajadores/as, se resuelva. La solución se da mediante remisión del problema a los órganos científico-técnicos superiores, bien nacionales bien internacionales, o, para el caso español, también autonómicos. Por tanto, se podrá -y deberá- acudir a normas UNE -o ISO, o OSHA-, cuando las haya, a Guías del INSHT, así como de las instituciones competentes de las CCAA. Consecuentemente, la norma es muy clara en torno a esta cuádruple indicación:

- **un método fiable siempre existirá,**
- **este método no tiene por qué ser idéntico para todas las empresas,**
- **no puede venir impuesto, ni por la empresa, ni siquiera por la ITSS**
- **En cualquier caso, debe ser fiable -dar confianza técnica sobre sus resultados-**

Este entendimiento acaba de ser corroborado por la doctrina judicial, que hace hincapié en la **“adecuación del método empleado”** [SAN 91/2014, de 14 de mayo]. En relación a la “adecuación del método” se exige:

- Respetar la integridad del método elegido, sin mutilar preguntas de los cuestionarios estandarizados.
- Atender a los aspectos diferenciales de los puestos de trabajo.
- la utilización de la técnica del “muestreo” debe ser representativa suficientemente, sentándose como regla general la participación directa de todos los trabajadores/as que lo deseen.
- el respeto de la confidencialidad inherente y necesaria en este tipo de encuestas -garantía de anonimato de los cuestionarios de evaluación-.
- Participación de los representantes de los trabajadores/as en todas las fases del proceso, de evaluación e intervención, como exigencia de los derechos de información-consulta de los Delegados-as de PRL (se verá con más detalle en el Capítulo 5 de esta Guía)

### **2.2.3. ¿Cuáles son los factores a incluir en la evaluación?**

Los procedimientos más habituales de evaluación de riesgos son los denominados “cuantitativos”, esto es, basados en cuestionarios dirigidos a un determinado grupo de trabajadores/as, en donde se recoge información sobre aspectos relacionados con todos, o parte, de los factores de riesgo referidos en el capítulo anterior y relativos a la triada ya vista: tarea, la organización

del trabajo y las relaciones sociales (sistema de comunicación, relaciones con los compañeros o superiores, etc.). En todo caso, conviene desde ya mismo salir de un frecuentísimo error ¿cuál?



**¿Evaluar es elaborar el mejor cuestionario posible y pasarlo al mayor número, igualmente posible, de trabajadores/as? No, evaluar no es (sólo) pasar un cuestionario. Es necesario combinarlo con otras técnicas cualitativas (entrevistas, grupo de discusión...).**

Ciertamente, como se ha dicho en el capítulo anterior, hay que ser muy conscientes de las especiales dificultades técnicas para esta evaluación. Cuando se dice, y se reitera, que hay que prevenir estos riesgos como todos los demás, **no se puede ignorar la variedad y heterogeneidad de factores** a tener en cuenta, de ahí que a menudo muchas empresas o desistan antes de dar comienzo, o busquen “atajos” para simplificarlos y poner de relieve que en su empresa no hay riesgos de este tipo -es el caso de la SAN 91/2014, que deja en evidencia una mala práctica no sólo de pequeñas, sino de grandes, a veces muy grandes, empresas-.

La mayor aleatoriedad en la emergencia de alguno de estos riesgos -acoso moral; no así el acoso sexual y sexista, que está arraigado en las condiciones de organización sexista del trabajo-, la mayor cantidad de factores a analizar -para el estrés laboral crónico-, explicará esa dificultad, sobre todo en las PYMES, pero no justificará una actitud de rechazo a este deber. Repárese que en muchas ocasiones el riesgo psicosocial no tiene un origen individual o aislado, sino en una conducta institucionalizada que ampara relaciones socio-laborales basadas en la presión y la violencia.

## 2.2.4. ¿Cuáles son los métodos más fiables?

Que no haya un único método fiable, por tanto válido y eficaz, no quiere decir que no haya unos más fiables que otros y, por tanto, más adecuados que otros, atendiendo al tipo de organización a evaluar y sector al que pertenece. En los últimos años han proliferado los estudios sobre el contenido y la eficacia de las diversas metodologías de evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo, sea en España sea en otros países europeos. Esto da idea de la gran diversidad y vitalidad en esta materia. **El problema de estas valoraciones de eficacia es que analizan sobre todo su impacto en un plano teórico, no en la vertiente de su aplicación práctica**, entre otras cosas porque, ni hay una extensa experiencia aplicativa en nuestro país hasta ahora, ni tampoco es fácil que las empresas quieran participar en este tipo de proyectos, aportando información sobre su implementación real y resultados -falta de sensibilidad, una especial preocupación por su alcance, temor al resultado...-.

Pese a todo, sí que podemos tener ya un volumen de datos significativos para poder calibrar cómo está la situación hoy. A tal fin, primero ofreceremos una lista básica de los métodos que científicamente resultan fiables y un cuadro valorativo de sus ventajas e inconvenientes, para

luego ofrecer un estudio de experiencias recientes, con indicación de ciertas “buenas prácticas” –empresas realmente evaluadas que adoptan un papel activo en la prevención de este tipo de riesgos-, para poder verificar el modo más extendido –que no generalizado- de acción a tal fin. En la actualidad existe un variado abanico de métodos. Tienen en común que se basan en el **análisis del cuestionario personal**.

Por ello, en este método de medición es muy importante el elemento de la “percepción personal individual” para configurar la descripción del factor de riesgo, lo que determina la necesaria aplicación de factores de corrección de dicha subjetividad. Se precisa siempre ajustar los resultados objetivos, pero sin perder de vista que la propia percepción subjetiva del sujeto es un elemento más que puede conformar el resultado lesivo en términos psicosociales. De ahí que la incidencia final del factor resulta del sumatorio entre factores objetivos y subjetivos y recepción por parte el trabajador/a del impacto externo.

**La aplicación de los métodos de evaluación conlleva dos fases:**

- 1. Obtención de resultados: previa identificación del objetivo del estudio, donde se aconseja incluir a toda la plantilla de trabajadores/as**
- 2. Tratamiento de los resultados: de los que deben extraerse las consideraciones precisas para luego diseñar las medidas de prevención**

El listado de métodos es muy amplio, porque son muchas las iniciativas adoptadas en orden a diseñar y poner en práctica métodos de este tipo –por las Universidades Públicas (Valencia, Castellón, Barcelona, Madrid, etc.), por organismos públicos, nacionales y autonómicos o por Mutuas de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales, e incluso por sindicatos-. En todo caso, si quiere tenerse cierta certeza práctica, y al margen de su rigor científico, ha de tenerse en cuenta que **la Guía de la ITSS en esta materia selecciona** los que considera aceptables. Destacan los siguientes métodos de evaluación:

**A) Métodos de medición múltiple.**

- 1. Método de Evaluación de Factores Psicosociales –FPSICO v. 3.0- del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo –INSHT-**. Fue el primero en aparecer y está en continua evolución. Dado que es el proveniente del organismo científico-técnico superior español en esta materia, y siguiendo lo que es una pauta extendida en otros países -Italia, Reino Unido, Australia...-, la UGT recomienda que sea el usado con carácter general. Es, además, uno de los métodos de más fácil aplicación, no obstante su complejidad estructural, y tiene una aplicación informática accesible.<sup>9</sup>

<sup>9</sup> <http://www.insht.es/portal/site/Insht/fpsico>].



**2. Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales del Instituto Navarro de Salud Laboral (2005).** Herramienta de uso gratuito que toma como base el método de evaluación de factores psicosociales FPSICO del INSHT, así como las Listas de Control de la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo, y el método ISTAS, entre otros. Se confronta con tales métodos a través de la introducción de un número menor de ítems (30), por lo que su utilización es más sencilla.

**3. Método ISTAS-21 (CoPsoQ) –última v. 2.0-.** La versión de 2014 trata de corregir las deficiencias detectadas en la anterior.

## B) Métodos de medición “no múltiple”.

**1. Cuestionario WOCQC de medición del estrés, de la Universidad de Lieja, apoyado por el OSTC, el Fondo Social Europeo y el Gobierno de Bélgica.** Es un cuestionario de autoevaluación sobre la base de una escala separada en cuatro grados de intensidad en el que se incluyen 80 ítems, agrupados en seis grupos de control: control sobre los recursos necesarios para ejecutar tareas; control relativo a los riesgos para el propio trabajador/a o para terceros; control sobre la planificación; control sobre la gestión del tiempo; control sobre el futuro. Se completa con una lista de situaciones y la medición sobre el estrés psicosocial. Su validación ha proporcionado datos altamente fiables [<http://www.wocqc.be/index.jsp>].

**2. El modelo AMIGO para la detección del estrés laboral (Departamento de Psicología de las Organizaciones de la Universidad de Valencia).** Sobre la base de este modelo, la Universidad de Valencia diseñó la Metodología Prevenlab-Psicosocial (Peiró, 2003)

Dada la finalidad práctica de esta GUÍA no es conveniente ni listarlos todos ni hacer un análisis de las ventajas e inconvenientes de todos de forma pormenorizada. En la Web del LARPSICO está disponible esta información, al tiempo que existe también un detallado estudio promovido por el Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales de UGT-CEC que lleva a cabo esa valoración pormenorizadamente<sup>10</sup>.

Basta con recordar que los dos más usados en España son los enunciados en el grupo de “medición múltiple” y que, dando ambos respuesta válida y eficaz a las exigencias legales, la recomendación es la de negociar en el seno del Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo, o de forma directa con la empresa, cuál es el más adecuado para ella, a partir, claro está, de las sugerencias del responsable de su ejecución técnica y teniendo en cuenta, como se dijo, que la orientación europea es promover instrumentos que gocen del mayor respaldo público e institucional. En nuestro caso, como acaba de evidenciar la SAN 91/2014, el del INSHT, eso sí, siempre que se respete en sus términos.

<sup>10</sup> GUÀRDIA OLMOS, J.: “Métodos de evaluación de riesgos psicosociales”, Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales, 2008 [actualizado en lo relativo a datos de validez y fiabilidad psicométricas].

## RECUERDA

- ❑ **Los riesgos psicosociales deben evaluarse como los demás**, siguiendo una metodología específica y fiable al efecto.
- ❑ **La evaluación de riesgos psicosociales no consiste sólo en pasar un Cuestionario** a los trabajadores/as sino que exige combinar diferentes técnicas que permitan identificar los indicadores tanto de exposición –factores- como de consecuencias de los riesgos.
- ❑ **No hay un único método fiable y válido** para realizar la evaluación de riesgos psicosociales, pero sí existen varios disponibles en el mercado para un uso factible por un técnico cualificado.
- ❑ **El concreto método de evaluación no debe ser impuesto**, ni por la empresa ni por la ITSS, sino consensuado entre empleador y representantes de los trabajadores/as.
- ❑ La **tendencia europea** más reciente es la de facilitar esa elección consensuada a través de la provisión de un método **que cuente con la garantía de oficialidad**.

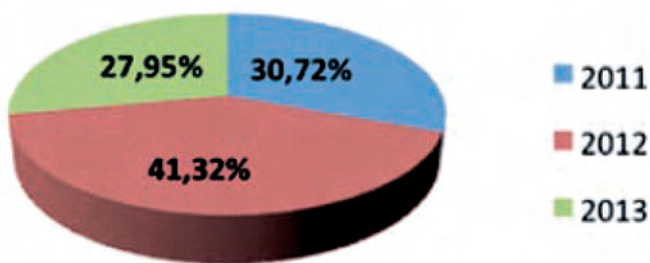
### 2.2.5. Más allá de la teoría ¿Qué sabemos de la experiencia en evaluación psicosocial en nuestras empresas?

Las evaluaciones de riesgos psicosociales han crecido en tiempos de crisis

Hemos advertido de la necesidad de ir más allá de los enfoques teóricos o metodológicos para conocer qué está sucediendo realmente con este tipo de evaluaciones en empresas establecidas en España, en especial en nuestra Comunidad. Y también hemos indicado que, incomprensiblemente, no hay muchos estudios al respecto. Pero evaluaciones de este tipo hay.

Curiosamente, frente a lo que inicialmente pudiera creerse, en un tiempo en que se reduce notablemente la actividad preventiva a raíz de la decisión de las empresas de “ahorrar” -recortar- para mejorar su competitividad en la crisis, parece constatar que el número de Evaluaciones de Riesgos Psicosociales realizadas en las empresas españolas no sólo ha continuado, sino que habría ido creciendo en estos últimos años. En un reciente estudio del Observatorio de Riesgos Psicosociales de UGT-CEC -sobre muestra de 651 Evaluaciones-, se constata que se **ha pasado del 30 por cien a más de un 40 por cien durante el período 2011 al 2012**. Probablemente, la crisis ha influido “positivamente” en ello, ante la mayor inseguridad laboral promovida por la reforma laboral.

GRÁFICO 1. EVALUACIONES DE RIESGOS PSICOSOCIALES REALIZADAS



Fuente: “Guía. Análisis de la experiencia en materia de Evaluación de Riesgos Psicosociales en España. Avances y obstáculos en un contexto de crisis económica y de empleo.” Editada por Secretaria General de la UGT-CEC, 2013.

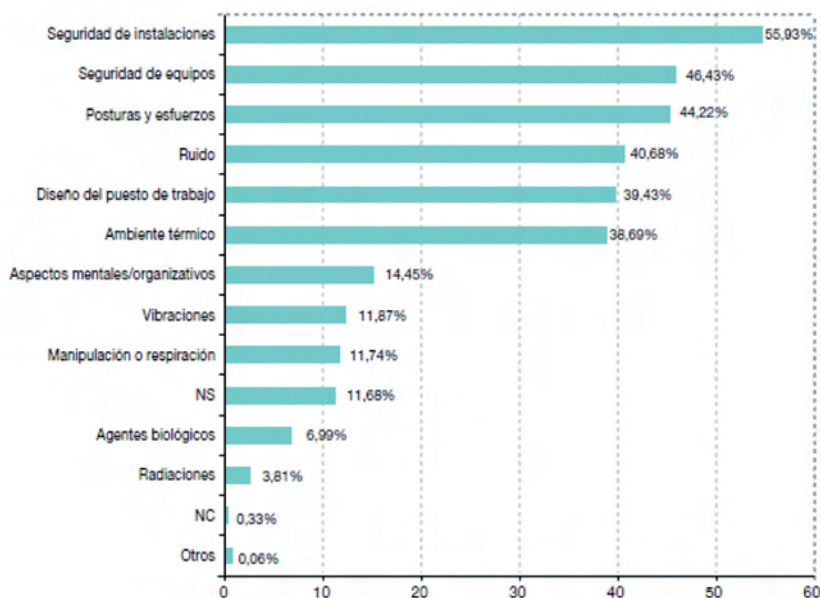
De esa muestra -una buena parte de la cual procede de empresas que están establecidas en Andalucía-, se pueden sacar muchas conclusiones de interés. Pero aquí sólo se van a entresacar las que se consideran adecuadas para orientar la comprensión, y la acción, de Delegados-as de PRL.

La primera, es que sigue existiendo un claro desajuste en esta actividad evaluadora, pues si la norma auspicia que se evalué inicialmente, con el resto de riesgos, en la práctica totalidad de las evaluaciones de riesgo psicosocial en los lugares de trabajo son “**específicas**” y “**a posteriori**” respecto de la general. Aunque, como veremos en el próximo capítulo, la doctrina judicial parece avalarlo -*STJS Madrid, Sala 3ª, 10138/2011, de 23 de diciembre*-, creemos que no es correcto, revelándose, además, más costoso, porque implica la obligación de la empresa de contratar de forma diferenciada, respecto de las evaluación general, la evaluación de riesgos psicosociales.

## ¿Y en Andalucía qué?

En Andalucía, según la II Encuesta Andaluza de Condiciones del Trabajo, el principal aspecto analizados en los estudios de riesgos laborales específicos ha sido principalmente evaluado la seguridad de las instalaciones, con un 55,93%, donde los aspectos mentales y organizativos pasa a ser evaluados en un 14,45% de los casos.

GRÁFICO. PRINCIPALES ASPECTOS ANALIZADOS EN ESTUDIOS ESPECÍFICOS DE RIESGOS LABORALES EN ANDALUCÍA



Fuente: “II Encuesta Andaluza de Condiciones de Trabajo.” Editada por Instituto Andaluz de Prevención de Riesgos Laborales, Junta de Andalucía, Consejería de Economía, Innovación, Ciencia y Empleo.

**El método de evaluación de riesgos psicosociales más utilizado es el del INSHT, también en las empresas establecidas en Andalucía**

En el apartado anterior evidenciamos qué métodos eran más fiables. En la práctica

**?** *¿Cuál es el que tiene más éxito?*

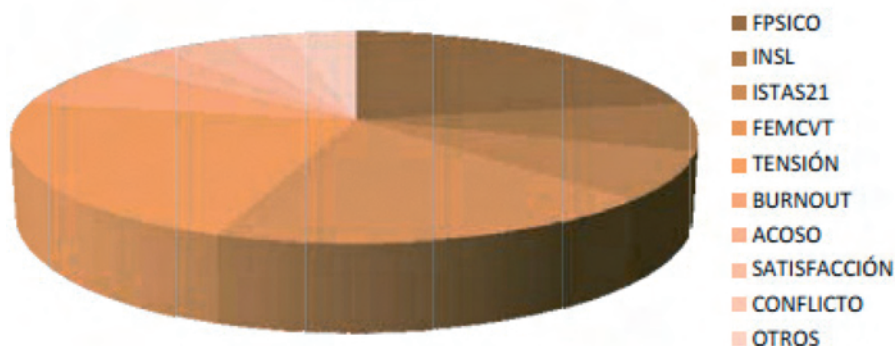
En la siguiente tabla, continuando con el estudio estadístico anterior, se recogen los prevalentes, como es el **método cuantitativo FPSICO del INSHT (61,76%)** pues podemos observar la consolidación de éste por su dimensión oficial, lo que confirma la influencia en el sector preventivo. La crítica que la SAN 91/2014 permite hacer a las recomendaciones de ciertos institutos autonómicos, que habían avalado el proceder técnico de la empresa que anula la sentencia, así lo confirmaría también. Sin embargo, en este cuadro también se recogen métodos con varios factores o riesgos psicosociales.

Principales métodos empleados en las Evaluaciones de Riesgos Psicosociales.	
FSICO	61,76%
CoPsoQ-istas21	4,49%
INSL	1,15%
ANACT	4,49%
TL15	1,36%
TRABAJO NOCTURNO	1,36%
TURNICIDAD	3,13%
ENTREVISTA	15,99%
BURNOUT	0,52%
SATISFACCIÓN LABORAL	1,99%
TENSIÓN LABORAL	3,03%
ACOSO LABORAL	0,10%
OTROS	0,63%

Fuente: Elaboración propia a partir datos de la "Guía. Análisis de la experiencia en materia de Evaluación de Riesgos Psicosociales en España. Avances y obstáculos en un contexto de crisis económica y de empleo." UGT-CEC, 2013.

**Esta misma tendencia acerca de los principales métodos empleados se mantiene lo ocurrido en la Comunidad Autónoma de Andalucía** como podemos observar en el estudio que analiza la revista del LARPSICO en el año 2010 acerca de la experiencia en evaluaciones psicosociales específicas de las PYMES.

GRÁFICO 2. EVALUACIONES DE RIESGOS PSICOSOCIALES EFECTUADAS SEGÚN LOS MÉTODOS EMPLEADOS PARA LA EVALUACIÓN EN ANDALUCÍA.

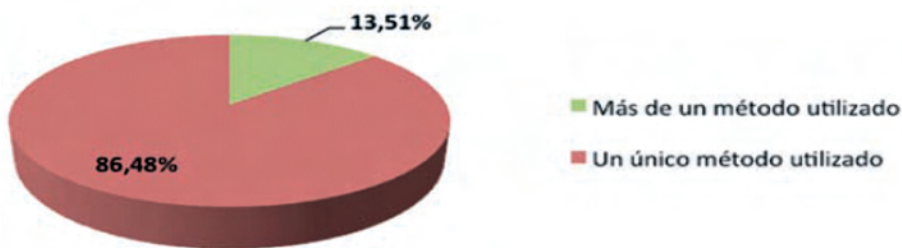


Fuente: "Revista de Prevención Riesgos Psicosociales y Bienestar en el trabajo. N° 01/2010." Laboratorio-Observatorio de Riesgos Psicosociales de Andalucía; 2010.

En efecto, los métodos principales utilizados en Andalucía son los que se recomiendan tanto por el INSHT, como por la Inspección de Trabajo como es el método Fpsico del INSHT, seguido por el CoPsoQ-istas21 y el Cuestionario Navarra del INSL, además de la escala sobre el estrés en el trabajo de la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida en el Trabajo (FEMCVT). Así, la elección del método dependerá del problema concreto a evaluar y del acuerdo con los trabajadores/as o sus representantes. En todo caso, volvemos a recordar que lo adecuado es combinar métodos cuantitativos y los métodos cualitativos, para suplir las posibles deficiencias de unos, que las hay en todos, con las virtualidades del otro, presentando una visión más completa y fiable, fiel, de la situación, evitando “**falsos positivos**” (presentan un cuadro de datos en “verde” (positivos), cuando la realidad se evidencia más “roja” (alta tensión))

No parece ser la práctica usual. Lo habitual es dar preferencia a uno solo.

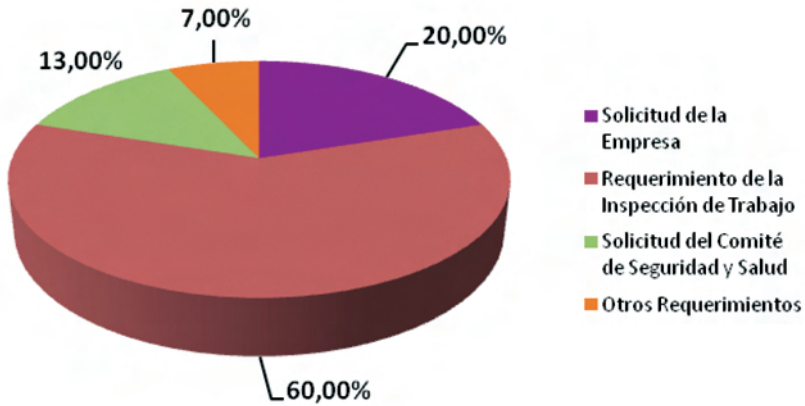
GRÁFICO 3. COMBINACIÓN O NO DE MÁS DE UN MÉTODO DE EVALUACIÓN EN CADA UNA DE LAS EVALUACIONES DE RIESGOS PSICOSOCIALES EFECTUADAS



**?** Pero *¿qué lleva a nuestras empresas a promover una evaluación de riesgos psicosociales? ¿Prima la voluntad del cumplimiento, como reflejo de un eventual incremento de la cultura preventiva psicosocial en los ambientes de trabajo, o sigue pesando más la observancia “forzosa”, esto es, a demanda de un tercero -ITSS, representantes de los trabajadores/as-?*

**?** Un primer análisis de los datos disponibles parecen avalar que el mayor número de evaluaciones de riesgos psicosociales se debe a la eventual mayor cultura preventiva adquirida en estos años. Un estudio encargado, a partir de una representativa muestra de empresas andaluzas, por el IAPR, a través del LARPSICO en 2010, ponía de relieve que **prácticamente una de cada dos -esto es, el 50 por cien- evaluaciones de este tipo de riesgos obedecía al requerimiento de la ITSS, alcanzando el 60 por cien en Andalucía.**

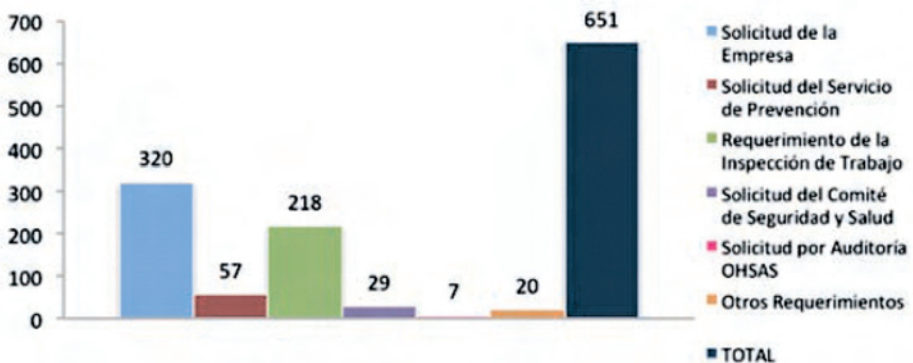
GRÁFICO 4. EVALUACIONES DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN ANDALUCÍA



Fuente: “Revista de Prevención Riesgos Psicosociales y Bienestar en el trabajo. N° 01/2010.” Laboratorio-Observatorio de Riesgos Psicosociales de Andalucía; 2010.

Sin embargo, en un estudio más reciente, encargado a la Universidad de Granada por el Observatorio de Riesgos Psicosociales de UGT-CEC, concluye que ese número se ha reducido: **prácticamente “sólo” 1 de cada 3 -esto es, el 33 por cien- responderían a este motivo**, al requerimiento inspector. En la siguiente gráfica, siguiendo una pauta de estudio recomendada por la EU-OSHA, a través de la ESENER, queda reflejada esta evolución.

GRÁFICO 5. EVALUACIONES DE RIESGOS PSICOSOCIALES EFECTUADAS POR CAUSA DE LA EVALUACIÓN



Fuente: “Guía. Análisis de la experiencia en materia de Evaluación de Riesgos Psicosociales en España. Avances y obstáculos en un contexto de crisis económica y de empleo.” Editada por Secretaría General de la UGT-CEC, 2013.



Casi la mitad de la muestra de evaluaciones (320 empresas) fue a solicitud de las empresas. Sin embargo, estas decisiones (49,16%), *¿son realmente expresión de la mejora de la cultura preventiva psicosocial de las empresas españolas en general y andaluzas en particular?*

*Quizás, el incremento de esta sensibilización psicosocial en las empresas españolas no es descartable, pero el dato no es evidente. ¿Por qué?*

Los motivos que han llevado a esta decisión empresarial pueden ser varios y ese dato no está disponible en el estudio. Así, bien pudo ser que esa decisión respondiera a la recomendación de los propios servicios preventivos para evitar la eventual presión inspectora, en especial si se tiene en cuenta la campaña al respecto realizada en 2012, pero planificada antes y conocida pues antes de ese momento, o, como también es probable, a la presión ejercida, aun sin formularla de manera expresa en reclamación, por los representantes de los trabajadores/as, pues se trata de empresas que, pese a su dimensión mediana, tienen representación formalizada. Por tanto, ***no queda claro qué porcentaje del incremento de evaluaciones específicas psicosociales responde a esa presión externa -ITSS y representación- y cual a una mayor sensibilización empresarial*** al respecto. El tiempo y mayores estudios, nos lo aclararán.

### **2.3. “Método de casos”: una selección de “buenas prácticas” en Evaluación psicosocial.**

Venimos insistiendo en esta Guía en la necesidad de ir más allá de lo cuantitativo, que en este ámbito domina en exceso. Es importante, claro, pero también debe desarrollarse mucho más los análisis cualitativos. Y entre ellos, destaca especialmente, como igualmente estamos enfatizando, a partir de uno de los enfoques prevalentes en la actual política comunitaria de Seguridad y Salud en el Trabajo, el estudio de “buenas prácticas”. Por ello, este apartado tiene la finalidad de presentar diversos casos de buenas prácticas en los que se muestra que, además de la viabilidad técnica de la evaluación de riesgos y la necesidad de cumplir con el mandato legal, este tipo la actuación redundará en la mejora del bienestar, ***revelándose como una inversión productiva principal para una organización.***



<b>Caso 1. Evaluación de Riesgos Psicosociales en una empresa textil.</b>	
<b>CONTEXTO Y ANTECEDENTES</b>	
<b>Presentación de la Empresa.</b>	Empresa dedicada a la confección textil y que cuenta con una plantilla de 544 trabajadores/as.
<b>Razones por las que se realizó una Evaluación de Riesgos Psicosociales.</b>	Los Delegados/as de Prevención proponen a la Dirección de la Empresa realizar la Evaluación de Riesgos Psicosociales tras evidenciarse mediante varias quejas de las condiciones de trabajo en las que se encontraban desarrollando las tareas algunos de los trabajadores/as.
<b>Población destinataria.</b>	<b>La evaluación tiene como destinatario toda la plantilla</b>
<b>PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN EVALUADORA</b>	
<b>Recogida de Información e Identificación de los factores de Riesgos de origen psicosocial.</b>	Se ha obtenido toda la información posible para identificar los factores de riesgos psicosociales determinando como posibles factores asociados a problemas derivados del contenido del trabajo y sobre el apoyo social que reciben los trabajadores/as.
<b>Elección de metodología y técnicas de Evaluación.</b>	Se lleva a cabo una reunión en la que se llega al acuerdo del método de evaluación de riesgos psicosociales a aplicar y la necesidad de la participación de los trabajadores/as.
<b>Aplicación de metodología y técnicas de Evaluación.</b>	Se acordaron el desarrollo de la evaluación de los riesgos psicosociales mediante la utilización de la metodología tanto del CoPsoQ-istas21, como del F-PSICO del INSHT; obteniéndose una alta tasa de respuesta del 90% de la plantilla.
<b>Análisis de los resultados y elaboración del documento de la Evaluación de Riesgos Psicosociales.</b>	<p>Los resultados de la evaluación muestran que, para el conjunto de la plantilla, los factores de riesgo para los que debían establecerse medidas de mejora son sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Baja influencia y bajas posibilidades de desarrollo profesional.</li> <li>o Poca autonomía en la realización del trabajo.</li> <li>o Reducida capacidad de influencia en la toma decisiones.</li> <li>o Estandarización de las tareas.</li> </ul> <p>No obstante, como recomendaciones a desarrollar mediante medidas preventivas consiste principalmente en mejorar las condiciones de trabajo relacionadas con la baja influencia y baja posibilidades de desarrollo en la Empresa.</p>
<b>CONCLUSIONES.</b>	
<b>Factores de éxito.</b>	En las reuniones, la postura inicial es de predisposición al consenso, por ello, es esencial la fuerza de la plantilla donde todas las actuaciones sean con un carácter participado y compartido por toda la organización.
Experiencia extraída de “Organización del trabajo. Factores Psicosociales y Salud. Experiencias de prevención”; Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS), 2007.	

Caso 2. Evaluación de Riesgos Psicosociales en una empresa del sector agroalimentario.	
CONTEXTO Y ANTECEDENTES	
<b>Presentación de la Empresa.</b>	Empresa del sector agroalimentario dedicada al envasado y distribución de frutas y hortalizas que cuenta con 146 trabajadores/as en su plantilla. Asimismo, prestan servicios a los agricultores como Departamento técnico, lucha biológica, departamento de suministros, Formación, Asesoramiento fiscal, laboral y contable así como Terminal de punto de información.
<b>Razones por las que se realizó una Evaluación de Riesgos Psicosociales.</b>	La Evaluación de Riesgos Psicosociales se desarrolla por requerimiento de la Inspección de Trabajo y de la Seguridad Social. No obstante, la empresa contaba con una evaluación inicial incluyendo todas las especialidades, aunque en esta evaluación inicial no se habían detectado indicadores de riesgo para realizar una Evaluación de nivel avanzado en el área de Psicología aplicada, si bien se encontraban evaluados los factores de riesgo psicosociales a los que se encontraban expuestos los trabajadores/as.
<b>Población destinataria.</b>	<b>La evaluación tiene como destinatario al conjunto de la plantilla.</b>
PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN EVALUADORA DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES	
<b>Recogida de Información e Identificación de los factores de Riesgos.</b>	Se produce la solicitud y recogida de documentación de la empresa a fin de recabar los datos previos necesarios de puestos y tareas para la posterior aplicación de métodos y técnicas.
<b>Elección de metodología y técnicas de Evaluación.</b>	Tras esa reunión, se acuerda realizar la evaluación de riesgo psicosocial requerida mediante un cuestionario específico y la realización de entrevistas.
<b>Aplicación de metodología y técnicas de Evaluación.</b>	El método utilizado fue el siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Escala de Estrés en el Trabajo (EET) de la Fundación Europea para la Mejora de Vida y de Trabajo (1993). Fuente: Kompier.M.A.J. y Mareelissen,F.H.G.. "Manual de estrés en el trabajo". Amsterdam (1990).</li> <li>• Escala de Satisfacción Laboral, de Warr, Cook y Wall (NTP 394)</li> <li>• Cuestionario de tensión laboral J.L. MELIÀ (1994).</li> <li>• Análisis de las condiciones de trabajo de la A.N.A.C.T., Francia. referidos a: Los individuos y el grupo, en su subfactor "Conflictos interpersonales".</li> </ul>
<b>Análisis de los resultados y elaboración del documento Final.</b>	Tras la realización y análisis de la evaluación específica en el informe final se propusieron una serie de medidas preventivas como ha sido la siguiente: Formación Específica en Liderazgo Preventivo al puesto de jefe de línea y algunos trabajadores/as con puestos de responsabilidad.

## Caso 3. Evaluación de Riesgos Psicosociales especializada en Obra Civil.

### CONTEXTO Y ANTECEDENTES

<b>Presentación de la Empresa.</b>	Residencia de ancianos que cuenta con una plantilla de alrededor de 42 trabajadores/as, que presenta los servicios a personas mayores que tienen reducidas sus capacidades mentales y físicas, prestando ayuda básica con la alimentación, la higiene y la medicación, así como apoyo emocional.
<b>Razones por las que se realizó una Evaluación.</b>	La dirección y los delegados/as sindicales examinaron la incidencia de los problemas de salud y decidieron que hacía falta un estudio para determinar las causas del estrés, y para definir posibles medidas de mejora
<b>Población destinataria.</b>	<b>La evaluación al conjunto de la plantilla.</b>

### PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN EVALUADORA

<b>Recogida de Información e Identificación de los factores de Riesgos.</b>	<p>Datos previos obteniendo como factores de riesgo:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Condiciones de trabajo generales <ul style="list-style-type: none"> <li>• Oportunidades de promoción profesional</li> <li>• Información sobre la empresa</li> <li>• Asignación de descansos y de períodos vacacionales</li> <li>• Organización de los equipos de trabajo</li> <li>• Ausencias imprevistas del trabajo o bajas por enfermedad</li> <li>• Niveles salariales</li> </ul> </li> <li>2. Condiciones para desempeñar el trabajo <ul style="list-style-type: none"> <li>• Condiciones de trabajo físicas</li> <li>• Carga de trabajo</li> </ul> </li> <li>3. Contenido del puesto de trabajo <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hechos imprevistos o cambios existentes</li> <li>• Posibilidad de tomar decisiones</li> </ul> </li> <li>4. Entorno inmediato <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipo de supervisión recibida</li> </ul> </li> </ol>
<b>Elección de metodología y técnicas de Evaluación.</b>	<p>Se acuerda la realización de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• evaluación de riesgos, entre otras cosas por medio de cuestionarios a todo el personal, y un análisis del trabajo y de las condiciones de trabajo, así como entrevistas de carácter voluntario;</li> <li>• especificación de propuestas de mejora;</li> <li>• puesta en práctica de las propuestas de forma gradual.</li> </ul>
<b>Aplicación de metodología y técnicas de Evaluación.</b>	Método cuantitativo mediante encuestas a los trabajadores/as en el cual se evalúan aspectos claves para el estrés.
<b>Análisis de los resultados y documento final.</b>	<p>Obteniendo como resultados que los factores de estrés son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carga de trabajo</li> <li>• Escasez de medios y recursos</li> <li>• Ritmo de trabajo rápido</li> <li>• Falta de información</li> <li>• Elevado grado de responsabilidad</li> <li>• Elevado nivel de concentración exigida por el trabajo</li> <li>• Pocas posibilidades de promoción en la empresa</li> <li>• Hechos imprevistos y/o cambio de planes</li> <li>• Futuro incierto dentro de la empresa</li> </ul>

Experiencia extraída de “Ficha de Prevención 17. Factores Psicosociales. Estrés laboral ocupacional”. Observatorio de Riesgos Psicosociales de UGT.

Caso 4. Evaluación de Riesgos Psicosociales especializada en Obra Civil.	
CONTEXTO Y ANTECEDENTES	
<b>Presentación de la Empresa.</b>	Centro de Servicios Sociales de referencia que cuenta con una plantilla de 25 trabajadores/as.
<b>Razones por las que se realizó una Evaluación de Riesgos Psicosociales.</b>	La Evaluación de Riesgos Psicosociales se desarrolla por requerimiento de la Inspección de Trabajo y de la Seguridad Social.
<b>Población destinataria.</b>	<b>Conjunto de la plantilla.</b>
PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN EVALUADORA	
<b>Recogida de Información e Identificación de factores</b>	<p>Se lleva a cabo una reunión con la Dirección y el Delegado de Prevención a fin de recabar los datos previos necesarios.</p> <p>En función de la información facilitada por la empresa y dado que el objetivo que se persigue es tener conocimiento de posibles condiciones laborales desfavorables, el estudio se hace extensivo a los siguientes puestos de trabajo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) trabajador/a social,</li> <li>b) coordinador/a, trabajador/a familiar,</li> <li>c) educador/a social,</li> <li>d) psicólogo/a y</li> <li>e) personal de administración y servicios.</li> </ul>
<b>Elección de metodología y técnicas de Evaluación.</b>	Tras la reunión, se acuerda realizar la evaluación de riesgo psicosocial eligiendo el método F-PSICO (del INSHT) donde la evaluación se hace extensiva a todas las áreas y puestos del Centro de Servicios Sociales.
<b>Aplicación de metodología y técnicas de Evaluación.</b>	<p>Se establece un plazo de un mes para realizar la evaluación y durante este periodo se realizan las siguientes actuaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Información previa a los trabajadores/as</li> <li>• Para la aplicación del cuestionario se intentó la normalización de las condiciones de aplicación.</li> </ul> <p>Con el fin de garantizar que todos los trabajadores/as recibieran la misma información y dadas las características de funcionamiento del centro de trabajo, se programaron 3 convocatorias; de 09 a 12 horas.</p>
<b>Análisis de los resultados y elaboración del documento Final.</b>	<p>El cuestionario fue completado por 22 trabajadores/as de los 25 que constituyen la plantilla (participación del 88 %).</p> <p>Asimismo, se procedió a la realización del informe, trasladando del mismo y comentarios a la empresa mediante las siguientes medidas preventivas propuestas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Programar el volumen de trabajo y el tiempo necesario</li> <li>• Siempre que sea posible, aumentar el nº de trabajadores/as en aquellos puestos y circunstancias que lo requieran</li> <li>• Formar e informar a los trabajadores/as que atienden a público</li> <li>• Evitar situaciones que producen gran ansiedad</li> <li>• Definir de una forma precisa un plan formativo, aunque no sea inmediato, sino a medio-largo plazo, para todos</li> <li>• Continuar con las medidas de conciliación de la vida familiar.</li> </ul>
CONCLUSIONES	
<b>Factores de éxito.</b>	Destaca la participación e implicación activa de todos los trabajadores/as para la obtención de información para detectar condiciones desfavorables que están en el origen de la aparición de determinadas conductas y actitudes inadecuadas
Experiencia: <i>“Revista de Prevención Riesgos Psicosociales y Bienestar en el trabajo. Nº 03/2011.”</i> Laboratorio-Observatorio de Riesgos Psicosociales de Andalucía; 2011.	

## Caso 5. Evaluación de Riesgos Psicosociales en una empresa siderometalúrgica.

### CONTEXTO Y ANTECEDENTES

<b>Presentación de la Empresa.</b>	Empresa siderometalúrgica española con una plantilla aproximada de 350 trabajadores/as.
<b>Razones por las que se realizó una Evaluación de Riesgos Psicosociales.</b>	Conocer a través del diagnóstico psicosocial cuál es la situación de las condiciones psicosociales de la empresa, para posteriormente, poder diseñar las actuaciones a realizar.
<b>Población destinataria.</b>	<b>La evaluación tiene como destinatario al conjunto de la plantilla.</b>

### PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN EVALUADORA DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES

<b>Recogida de Información e Identificación de los factores de Riesgos.</b>	Se lleva a cabo la recogida de todos aquellos datos previos y que son necesarios para poder realiza la Evaluación de Riesgos Psicosociales.
<b>Elección de metodología y técnicas de Evaluación.</b>	Se acuerda la utilizando para la evaluación de los factores psicosociales el cuestionario FPSICO (del INSHT) y para la detección de acoso psicológico en el trabajo el inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo IVAPT-E-R.
<b>Aplicación de metodología y técnicas de Evaluación.</b>	Los cuestionarios FPSICO y el inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo IVAPT-E-R fueron completados por 324 trabajadores/as de los 350 que constituyen la plantilla de la empresa siderometalúrgica.
<b>Análisis de los resultados y elaboración del documento final.</b>	Obteniendo como resultados los siguientes datos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• El factor que presenta un mayor nivel nocivo es la carga mental.</li> <li>• La percepción de acoso psicológico en el trabajo fue de 4 casos (1%) en el nivel alto y de 22 (7%) en el nivel medio.</li> </ul>

Experiencia extraída de “Guía. Buenas prácticas sindicales en evaluación de riesgos psicosociales”; Secretaría de Salud Laboral de la UGT-CEC; 2012.

**Caso 6. Evaluación de Riesgos Psicosociales especializada en Obra Civil.**

**CONTEXTO Y ANTECEDENTES**

<p><b>Presentación de la Empresa.</b></p>	<p>Empresa cuyas actividades están basadas en la producción y comercialización de áridos, ejecución de obra civil en general, edificación y participación en otras sociedades relacionadas con el sector de la construcción, que cuenta con una plantilla de alrededor de 180 trabajadores/as.</p>
<p><b>Razones por las que se realizó una Evaluación.</b></p>	<p>Se pretende establecer la salud (bienestar físico, psíquico y social) como elemento estratégico y punto de partida del desarrollo y gestión de las competencias.</p>
<p><b>Población destinataria.</b></p>	<p><b>La evaluación tiene como destinatario al conjunto de la plantilla.</b></p>

**PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN EVALUADORA DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES**

<p><b>Recogida de Información e Identificación de los factores de Riesgos.</b></p>	<p>Se lleva a cabo la recogida de todos aquellos datos previos y que son necesarios para poder realiza la Evaluación de Riesgos Psicosociales.</p>
<p><b>Elección de metodología y técnicas de Evaluación.</b></p>	<p>Se acuerda la utilizando del sistema de gestión de prevención desde la Herramienta de Evaluación de los Riesgos Ergonómicos y Psicosociales (HEREP) de Umivale.</p>
<p><b>Aplicación de metodología y técnicas de Evaluación.</b></p>	<p>Se aplica la a Herramienta de Evaluación de los Riesgos Ergonómicos y Psicosociales (HEREP) de Umivale para los diferentes procesos, subprocesos y actividades de la organización, en el cual se evalúan aspectos como la carga mental del trabajo, la supervisión y participación del trabajador/a, el interés por el trabajador/a, el estrés, la satisfacción del trabajador/a, entre otros aspectos.</p>
<p><b>Análisis de los resultados y elaboración del documento final.</b></p>	<p>Obteniendo como resultados negativos en los dos los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ritmos de trabajo muy elevados.</li> <li>• Dificultad de promoción dentro de la empresa.</li> <li>• Supervisión y Participación deficiente.</li> </ul>

Experiencia extraída de [www.osalan.euskadi.net/s94-osa0010/es/contenidos/informacion/jt\\_111124\\_ponencias/eu\\_jt111124/adjuntos/josu\\_rekalde\\_2.pdf](http://www.osalan.euskadi.net/s94-osa0010/es/contenidos/informacion/jt_111124_ponencias/eu_jt111124/adjuntos/josu_rekalde_2.pdf)

## Caso 7. Evaluación de Riesgos Psicosociales en Empresa de Servicios Sociales.

### CONTEXTO Y ANTECEDENTES

<b>Presentación de la Empresa.</b>	Empresa que se dedica a la atención de mayores con dependencia permanente, que necesitan de una asistencia continuada para la realización de las tareas de la vida diaria, de 39 trabajadores/as, con una forma jurídica de Sociedad Limitada.
<b>Razones por las que se realizó una Evaluación de Riesgos Psicosociales.</b>	La Evaluación de Riesgos Psicosociales se desarrolla por requerimiento de la Inspección de Trabajo y de la Seguridad Social, aunque contaba con una evaluación inicial incluyendo todas las especialidades. En la inicial evaluación no se habían detectado indicadores de riesgo para realizar una Evaluación de nivel avanzado en el área de Psicopsicología aplicada si bien se encontraban evaluados los factores de riesgo psicosociales a los que se encontraban expuestos los trabajadores/as.
<b>Población destinataria.</b>	<b>Conjunto de la plantilla.</b>

### PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN EVALUADORA DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES

<b>Recogida de Información e Identificación de los factores de Riesgos.</b>	Se realizó una Evaluación Específica, utilizando la Metodología que sigue la Sociedad de Prevención de FREMAP, que incluye solicitud de documentación a la empresa, Cuestionario específico y entrevistas.
<b>Elección de metodología y técnicas de Evaluación.</b>	Se acuerda la utilización de la Metodología que sigue la Sociedad de Prevención de FREMAP.
<b>Aplicación de metodología y técnicas de Evaluación.</b>	El método utilizado fue el siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuestas adaptadas de la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo (1993). Modificada con parte de la Metodología de evaluación de riesgos: "Factores Psicosociales. Identificación de situaciones de riesgo". Fuente: Instituto Navarro de Salud Laboral (2002).</li> <li>• Inventario sobre burnout (Maslach) Instrumento en versión Española (ver Salanova et al., 2000) del MBI - General Survey (Schaufeli, Leiter, Maslach y Jackson (1996).</li> <li>• Cuestionario de tensión laboral J.L. MELIÀ (1994)</li> </ul>
<b>Análisis de los resultados y elaboración del documento final.</b>	Tras la realización y análisis de la evaluación específica en el informe final se propusieron una serie de medidas preventivas como ha sido la siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Información al 100% de la plantilla del resultado.</li> <li>• Formación Específica en Liderazgo Preventivo a todas las personas con responsabilidad</li> <li>• Protocolo de Actuación frente al acoso laboral.</li> <li>• Formación específica en Acoso al 40% plantilla</li> <li>• Definición de las funciones del puesto de responsable de turno.</li> <li>• Aumento de las reuniones interdisciplinares.</li> <li>• Se han creado grupos de "counselling" dentro de la plantilla conducidos por la psicóloga del centro.</li> </ul>

Experiencia extraída de "Revista de Prevención Riesgos Psicosociales y Bienestar en el trabajo. Nº 03/2011." LARPSICO 2011.

3

¿DÓNDE Y CÓMO SE  
REGULA LA OBLIGACIÓN  
EMPRESARIAL DE  
PREVENIR LOS RIESGOS  
PSICOSOCIALES EN EL  
TRABAJO?







# 3

## ¿DÓNDE Y CÓMO SE REGULA LA OBLIGACIÓN EMPRESARIAL DE PREVENIR LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO?



### 3.1. ¿El empresario debe gestionar de forma eficaz el conjunto de los (factores de) riesgos psicosociales en las organizaciones?

**Rotundamente sí.** ¿Por qué?. Porque no sólo es conveniente para la conservación de la salud de las personas que prestan servicios en el seno de las organizaciones y recomendable para la mejora de la productividad, sino porque es obligatorio, pues así lo dice la legislación. Pero, si es así:



*¿Dónde está establecido claramente ese deber? ¿se dice en alguna norma preventiva específica y de una forma expresa, sin opción a las dudas?*

No hay que silenciar que muchos empresarios y buena parte de sus asesores, así como algunos responsables públicos y autoridades, expresan sus dudas al respecto a veces. Pero no hay ya motivo alguno para esa pretendida incertidumbre. Los arts. 4 a 6 de la Orden ESS/1451/2013, de 29 de julio, para la *prevención de lesiones causadas por instrumentos cortantes y punzantes en el sector sanitario y hospitalario*, lo dice así de claro y preciso, al mandar:

“... Prevenir el riesgo de (infecciones) mediante **la aplicación de sistemas de trabajo seguros**, como:

1.º **La elaboración de una política de prevención global y coherente que abarque la tecnología, la organización del trabajo, las condiciones laborales, los factores psicosociales relacionados con el trabajo y la influencia de factores relacionados con el entorno de trabajo;...**”.

# el papel de los Delegados y Delegadas de Prevención

No se puede afirmar normativamente más claro. Ciertamente, podrá objetarse que se trata de una norma sectorial, específica para los riesgos biológicos y “sólo” en el sector sanitario. Por tanto, esta previsión legal nítida se tornaría gris o, al menos, no tan clara si se quiere presentar de modo general. Ahora bien, este tipo de reparo es erróneo, porque **la norma sectorial no tiene más sentido que concretar, para un sector, lo que es un deber general fijado por marco normativo regulador para todos los sectores:** arts. 14-17 LPRL.

Sostener otra cosa carece de seriedad, jurídica y técnica, y sólo puede obedecer a intereses particulares no amparados en Derecho. Primero, porque la norma sectorial española viene obligada por la trasposición de una Directiva comunitaria específica, la 2010/32/UE del Consejo, de 10 de mayo de 2010, que aplica el *Acuerdo marco comunitario* para la prevención de las lesiones causadas por instrumentos cortantes y punzantes en el sector sanitario. Pues bien, este Acuerdo marco -obra del Diálogo Social europeo: acuerdo europeo entre empresarios y trabajadores/as-, a su vez, concreta para aquél sector y tipo de riesgos **sobre el presupuesto de las obligaciones generales** de la Directiva-Marco 89/391/CEE del Consejo, de 12 de junio de 1989, relativa a la aplicación de medidas para promover la mejora de la seguridad y de la salud de los trabajadores/as en el trabajo. Segundo porque, conforme a la jurisprudencia del TJUE, esta Directiva-Marco, que es la seguida por la LPRL española, **exige la gestión eficaz de cualquier tipo de riesgo laboral**, sin excluir los de origen psicosocial -*STJCE de 15 de noviembre de 2001, C-49/00*, que condenó a Italia por no integrar en su Ley la evaluación de estos riesgos-.

En el artículo 15. 1, letra g), podemos identificar el siguiente principio de acción preventiva -esto es, una regla general que enseña cómo debe hacer el empresario la prevención y le obliga a ello-, según el cual hay que

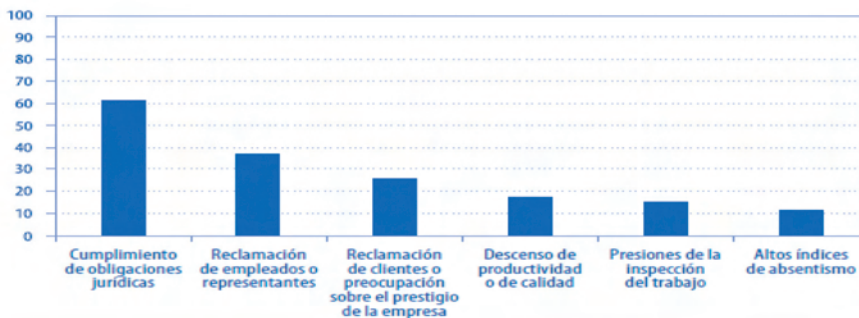
*... planificar la prevención, buscando un conjunto coherente que integre en ella la técnica, la organización del trabajo, las condiciones de trabajo, las relaciones sociales y la influencia de los factores ambientales en el trabajo”.*

Si se compara el deber general de prevenir -mandato legal global- con el deber sectorial -mandato reglamentario específico-, se comprobará como, en lo sustancial, no hay diferencia alguna, pues la regla general incluye dentro de la obligación de prevenir todos los factores de riesgo psicosocial. La diferencia reside únicamente en la expresividad del texto, de modo que en el más reciente de ellos, el reglamentario, se especifica, se aclara que también hay que incluir los factores de riesgo psicosocial y en vez de las **“relaciones sociales”** -que dice el art. 15 LPRL, para todos-, precisa que se trata de los **“factores psicosociales relacionados con el trabajo”**. **La diferencia es meramente gramatical, no sustantiva y perfectamente aplicable a toda actividad.**

### 3.2. ¿La legislación específica al respecto resulta condición necesaria y suficiente para la prevención eficaz?

En principio, si todos y cada uno los sujetos con competencias de uno u otro tipo en la prevención tomaran debida nota de la afirmación que acabamos de demostrar -en España ya existe una legislación cierta y especial que fija el deber empresarial de gestionar eficazmente los riesgos de origen psicosocial relacionados con el trabajo-, tendríamos actualizado uno de los factores que, a tenor de la Encuesta ESENER, más influye en la promoción de esa gestión en las empresas: **el cumplimiento de una obligación jurídico-preventiva cierta.**

GRÁFICO 11. MOTIVOS PARA OCUPARSE DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES  
(PORCENTAJE DE EMPRESAS DE LA EU-27)



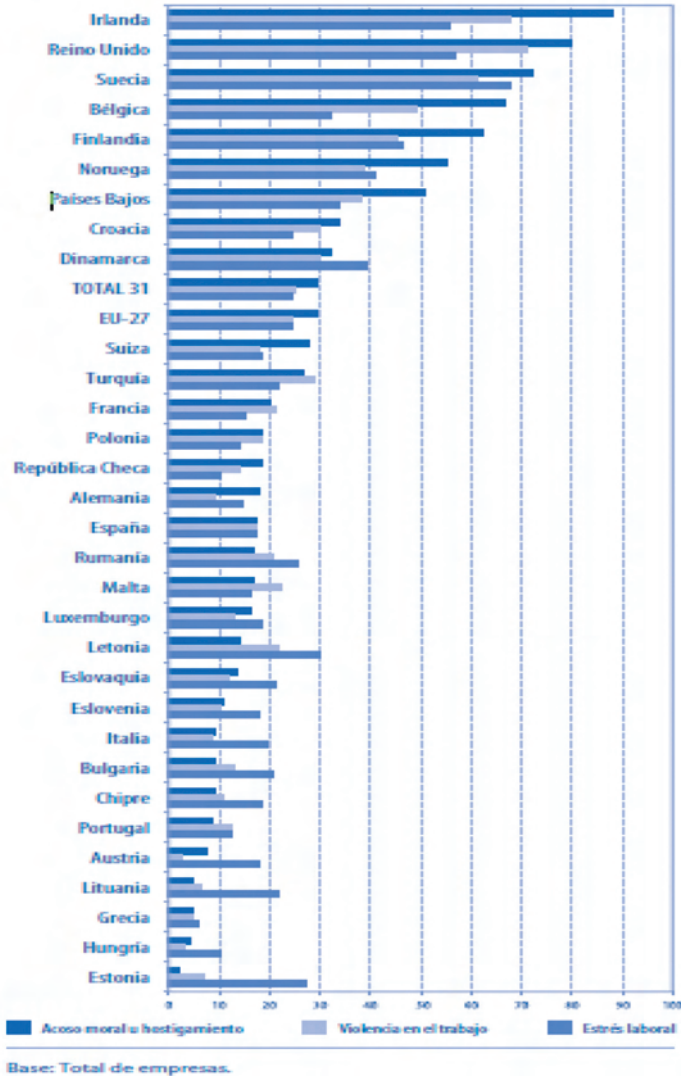
Base: Empresas que afirmaron contar con procedimientos y medidas de gestión de los riesgos psicosociales.

De este modo, no sólo habría más certeza para la acción sindical a fin de reivindicar el cumplimiento del deber, sino también mayor “presión” por la ITSS. Naturalmente, también habría más seguridad por parte de los Tribunales de la existencia del deber y de su exigibilidad. Ahora bien, conviene no sacar conclusiones precipitadas. La experiencia enseña que ni tener una legislación específica es garantía de éxito **-no es condición suficiente-**, ni carecer de ella es necesariamente una barrera u obstáculo para una prevención eficaz de los riesgos psicosociales **-no es una condición absolutamente necesaria-**

**?** En efecto, se *mitifica* -o distorsiona- bastante esta cuestión y eso lastra nuestra eficacia preventiva al respecto. ¿Por qué?

Una vez más, para explicarlo más fácilmente recurriremos a ejemplos de la práctica europea. Recogemos el gráfico 8 de la Encuesta ESENER, que fija un ranking de países en orden a la eficacia preventiva en materia psicosocial de sus empresas.

GRÁFICO 8. PROCEDIMIENTOS PARA GESTIONAR LOS RIESGOS PSICOSOCIALES  
°EN EL TRABAJO, POR PAÍSES (PORCENTAJE DE EMPRESAS)



Si nos fijamos con cierta atención ¿qué vemos? Primero, que **hay unos países**, como el Reino Unido e Irlanda **que ocupan los primeros puestos del ranking**. ¿Significa eso que son los “campeones” de la legislación específica, los que la tienen más adecuada y más vigilan que se cumpla? No. **Ninguno de ellos tiene legislación específica** sobre riesgos psicosociales y no la van a tener porque, de modo expreso, han decidido que es peor solución que tenerla. Segundo, que hay **otros países** -Francia, Italia, Portugal, Hungría...-, que, a **pesar de contar con leyes específicas al respecto, están por debajo**, con muy diferente posición, de la media europea.

**?** Entonces *¿la experiencia europea nos dice que la regulación específica de este tipo de riesgos laborales es inútil, incluso contraproducente para la acción eficaz contra ellos, y que basta con creerse y aplicar de manera efectiva las leyes generales al respecto?* **Tampoco.** De un lado, **hay ciertos países que cuentan con una legislación específica** -Bélgica, países nórdicos (Suecia, Finlandia...)-, **y ocupan los primeros puestos** en el ranking. De otro, identificamos **países que no tienen una legislación específica al respecto**, como la omnipresente Alemania -también Austria, Polonia...- **y están también por debajo de la media** europea. *¿Qué lección extraer entonces de este dato de la realidad, por encima de las especulaciones y las convicciones teóricas, o ideológicas, de muchos?*

Una bastante sencilla de comprender, aunque luego cueste más llevarla a la práctica. **El problema principal para mejorar la eficacia preventiva respecto de los riesgos psicosociales en el trabajo no está en si se cuenta o no con una legislación específica**, en la medida en que todos los países de la UE tienen un marco legislativo adecuado para su prevención general, que es el comunitario -la Directiva marco referida, ya traspuesta a todos los países-, **sino en qué se hace luego para que ese marco general sea realmente efectivo**, se cumpla en esta materia. Y a este respecto cada país europeo, por limitarnos a este ámbito cultural, socio-económica y político-institucional propio, cuenta, pese a tener un mismo marco normativo general, con un **“modelo de regulación-acción”** específica preventiva diferente.

### 3.3. Del deber general preventivo a los “marcos de acción promocional” específica del cumplimiento del deber

Decimos que lo que realmente se ha revelado importante en la práctica para la gestión eficaz de los riesgos psicosociales en el trabajo no es hacer una Ley, otra más, específica, sino **facilitar el cumplimiento concreto**, efectivo, serio, del deber general de gestionar este tipo de riesgos, incluidos en la norma preventiva -lo mismo en las normas reparadoras y sancionadoras, como veremos en breve-. Y que, a tal fin, algunos países no han hecho nada, o muy poco, y su fracaso es manifiesto. Otros sí han hecho cosas, aunque distintas. Al respecto, los países del **modelo de regulación específica y diferenciada**, complementaria de la más general, que se han limitado a introducir una legislación específica, y ya está, ha visto como su opción ha fracasado hasta el momento - Francia, Portugal...-, otros, en cambio, además de hacer la ley específica han vigilado, de forma constante, porque se cumpla, y han obtenido éxito -Bélgica (ha revisado cuatro veces su Ley desde 2003, la última en 2014, ofreciendo, al tiempo, una serie de instrumentos de todo tipo para facilitar su aplicación, a fin de prevenir la “carga psicosocial” en los trabajadores/as); Suecia desde 1993, Finlandia desde 2005...-.

Del lado de los países que han decidido, expresa o tácitamente, no incluir leyes de este tipo, específicas, manteniendo un modelo regulador de carácter indiferenciado, no se limitan a abstenerse, o permanecer indiferentes, sino que ha decidido seguir el camino de elaborar instrumentos no vinculantes -*Códigos de Conducta* oficiales, Guías de gestión o **estándares de gestión eficaz del estrés** oficiales igualmente...-, pero específicos y prácticos, flexibles, adaptables a la mayor parte de las empresas, **creando un marco de acción específica** para que las empresas

# el papel de los Delegados y Delegadas de Prevención

**comprendan mejor y apliquen más eficazmente** el deber general -sus leyes de prevención- de gestionar estos riesgos -Reino Unido (estándares oficiales para prevenir el estrés), Irlanda (Código de Conducta oficial para prevenir el acoso). Por tanto, como enseña el Convenio n. 187/2006 de la OIT, mucho más relevante para mejorar la eficacia preventiva que una Ley, que ya existe y es suficiente -el marco general-, resulta crear, en todos los niveles y con el compromiso de los agentes sociales, un **marco de acción promocional de su cumplimiento adecuado**.

MODELO PROMOCIONAL OIT	
El deber general de evaluar: Norma Vinculante	
Convenio 155 / 1981	<p><b>Artículo 5 b):</b>  <i>La política de seguridad y salud nacional deberá tener en cuenta... las</i>  <i>b) <b>relaciones existentes</b> entre los componentes materiales del trabajo y las personas y <b>adaptación</b> de la organización y de los procesos de trabajo a las <b>capacidades físicas y mentales de los trabajadores/as</b></i></p>
Acción de mejora el cumplimiento de la norma vinculante: marco promocional	
Convenio 187 / 2006	<p><b>Artículo 3</b>  <i>Todo Miembro <b>deberá promover e impulsar</b>, en todos los niveles pertinentes, el derecho a un ambiente de trabajo seguro y saludable mediante la elaboración de una política nacional.</i></p>
Regulación-acción específica: norma No vinculante	
Acción preventiva: <b>Código de Recomendaciones</b> prácticas para la gestión de la violencia laboral en el sector de los servicios (2003)	<p><b>Acción reparadora</b>  <i><b>Listado no vinculante de enfermedades profesionales que incluye daños psicosociales (2002, 200)</b></i></p>

### 3.4. Estándares de regulación comunitarios: favor por vías no vinculantes (Códigos de Conducta y Diálogo Social)

No cabe duda que ese marco internacional no es ajeno a la opción ya tomada con antelación por la Europa comunitaria. Reconociendo la ya citada diversidad de opciones reguladoras en sus Estados integrantes, la UE ha optado finalmente, pese a que en el inicio (2001) pareció asumir un modelo regulador específico, por **favorecer la aplicación del marco normativo general, e indiferenciado, a través de un marco promocional** de acción específica flexible y **acordado socialmente** -sindicatos y patronales europeos-. En suma, la UE parece escorarse más hacia modelos típicamente de origen anglosajón que enfatizan el desarrollo del marco normativo general a **través de técnicas de autorregulación**, incluso colectiva o de diálogo social, relegando la técnica de la ley específica a favor de otras técnicas de regulación que, más flexibles, impliquen tanto conocimiento técnico cuanto, sobre todo, compromiso convencional e institucional (**Códigos, Guías**, estándares de conducta, **acuerdos de diálogo social no normativos**, esto es, no reforzados con su inclusión en una norma jurídica heterónoma -Directivas-...).

Desde esta óptica, la política comunitaria de seguridad y salud en el trabajo orientada a la mejora -o al progreso- de la gestión de los riesgos psicosociales apuesta por desarrollar los marcos normativos vinculantes -en materia de prevención y de prohibición de la discriminación (tutela preventiva frente a todo tipo de acoso discriminatorio)-, a través de técnicas de autorregulación colectiva. Esto es, se trata de favorecer un marco de acción comprometido socialmente, mediante las fórmulas del Diálogo Social Comunitario -acuerdo entre las patronales y los sindicatos a nivel europeo, en sus diversas manifestaciones: **Acuerdos marco** autónomos (estrés, violencia y acoso); **Guía Multisectorial** (violencia y acoso de terceros), **acuerdos sectoriales** (sector sanitario, sector marítimo)...-.

Esta política comunitaria, plenamente coherente con el modelo citado de la OIT y su convenio 186/2006, es marcada especialmente en documentos de planificación, no vinculantes -por tanto, como son las llamadas *Estrategias de Seguridad y Salud en el Trabajo*. Hasta la fecha han sido tres (2002, 2007, 2014-2020), recogiendo en la vigente la importancia de ese compromiso de los interlocutores con esta política comunitaria de seguridad y salud -punto 5.3-. Asimismo, a fin de facilitar la divulgación de los instrumentos técnicos puestos a disposición de empresas y trabajadores/as para estimular esta mejora, cada vez se apuesta más por iniciativas institucionales orientadas a “concienciar” y/o “sensibilizar” a los empresarios sobre todo, pero también a los representantes de los trabajadores/as, sobre la importancia de estos riesgos y los modos de hacer frente a su prevención -*Campañas de promoción* cultural respecto de la mejora en la gestión del estrés laboral de la Agencia Europea (EU-OSHA), 2014-2015; campaña para evaluar el grado de implantación en las empresas europeas de las evaluaciones de riesgos psicosociales, pero sin alcance sancionador, sólo de promoción de una mayor implicación (SLIC, 2012)...-.

Por supuesto, la autorregulación no son brindis al sol, técnicas sin valor alguno, puras recomendaciones. Se trata de auténticas normas, estándares de conducta-gestión preventiva, pero presentan diferencias con la norma jurídica vinculante clásica. Son diferentes por proceder de



# el papel de los Delegados y Delegadas de Prevención

sujetos distintos, los propios actores –empresarios y trabajadores/as, para nuestro caso-, no de terceros –poderes públicos: la Comisión Europea, el Parlamento-, y diferentes por tener un significado y alcance diverso en su contenido, menos coercitivo o vinculante y más basado en el compromiso de cumplimiento de la norma general por parte de los destinatarios y en la función promocional de los sujetos que deben garantizar su cumplimiento que en un mandato rígido de ajustar la conducta estrictamente a un mandato legal -de terceros-. De ahí que se hable en tales casos de “*SoftLaw*” (Derecho dúctil, flexible, suave...). En última instancia, se busca primar más que la dimensión de estricta de norma jurídica, la de su ser sobre “*norma de conducta ético-social*” en relación al cumplimiento de lo que sí es un deber jurídico, pero general -aquí evaluar los riesgos, todos-.

Modelo de autorregulación La búsqueda de sistemas de gestión más flexibles y eficaces		
Manifestaciones	<b>Poder auto-normación</b>	Poder de uno o varios sujetos de darse normas de conducta a sí mismos: prima la autonomía
	<b>Poder auto-vinculación</b>	Poder de crear reglas o compromisos a los que sujetarse. Puede dotarse de un cuerpo de normas de carácter vinculante.
	<b>Poder auto-organización</b>	Poder para darse los procesos y las estructuras más adaptadas a las singularidades de cada organización.
	<b>Poder de autocomposición</b>	Poder de resolución autónoma de conflictos que nazcan en la producción-aplicación de la norma
Técnica básica	<b>Códigos de Conducta</b>	

<b>Modelo de desarrollo promocional autorregulador europeo</b>	
<b>Marcos normativos vinculantes: deber general de prevención</b>	
<b>Directiva-Marco 89/391</b>	<b>Artículo 5:</b> <i>El empresario debe garantizar la seguridad y la salud en todos los aspectos relacionados con el trabajo.</i>
<b>Directiva 2006/54/CE, relativa a la aplicación del principio de igualdad de entre hombres y mujeres en asuntos de empleo (refundición).</b>	<b>Artículo 26:</b> <i>Prevención del acoso discriminatorio</i>
<b>Acción de mejora del cumplimiento de la norma vinculante: Marcos promocionales, autónomos o reforzados</b>	
<b>Marcos promocionales autónomos</b> (eficacia contractual -compromiso de los sujetos que negocian de influir en sus afiliados-, no normativa)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Acuerdo Marco</b> sobre Estrés Laboral (2004)</li> <li>• <b>Acuerdo Marco</b> acoso y violencia (2007)</li> <li>• <b>Guía Multisectorial</b> sobre violencia-acoso de terceros (2010)</li> </ul>
<b>Marcos promocionales autónomos reforzados</b>	<b>Acuerdo Marco Sectorial sanitario/Directiva 2010/32/UE</b>
<b>Vías de progreso en la prevención psicosocial: No vinculante</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Estrategia Europea SST 2014-2020</b></li> <li>• <b>Código Conducta para la prevención acoso sexual y sexista (1992)</b></li> </ul>	<p><b>3. Segundo reto:</b>  <i>“...Especial atención las repercusiones que tienen en la salud física y mental los cambios en la organización del trabajo...”</i></p> <p><b>Procedimiento de solución extrajudicial del acoso sexual y sexista con finalidad preventiva</b></p>

Ahora bien, parece claro que ese modelo de desarrollo prioritariamente promocional y autorregulado del deber legal de gestionar eficazmente todos los riesgos psicosociales, precisa de efectivos apoyos del poder público. Un buen ejemplo nos lo suministran, desde finales de la primera década de este siglo, tanto Italia (2008) -obligada por la condena del TJCE por disconformidad de su Ley a la Directiva marco preventiva- como Francia (2009-2010) -salpicada por los escándalos de los muchos suicidios laborales en empresas importantes, que le exigía buscar mayor eficacia de su regulación-.

Estas experiencias recientes evidencian que es conveniente articular un modelo capaz de aglutinar las virtudes de las mejores prácticas legislativas: se asume la regulación colectiva pero, al tiempo, se refuerce con la atribución de fuerza normativa directa. Por cierto, lo que hace la ya referida Directiva 2010/32 para el sector sanitario.

# el papel de los Delegados y Delegadas de Prevención

A continuación se ofrece un cuadro explicativo de las características de este modelo promocional, que consideramos recomendable. Sus efectos están por evaluar en la próxima Encuesta ESENER.

Modelo de regulación promocional nuevo equilibrio ley –regulación imperativa- y convenio –regulación flexible-		
<b>Características</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- No <i>indiferencia</i> de la ley, pero <b>sin injerencia</b> en la autonomía</li> <li>- Reducir el intervencionismo de la Ley primando los acuerdos</li> <li>- La autonomía colectiva no desplaza a la Ley, sino que la complementa, con modos de cumplimiento flexible, adaptado a cada realidad</li> </ul>	
Modelos jurídicos basados en la regulación promocional		
<b>Experiencias (Estrés Laboral)</b>	<b>Francia</b>	<p><b>Decreto Ministerial 23 de abril de 2009: declara obligatorio para todas las empresas francesas el contenido del Acuerdo</b> Nacional Interprofesional francés de 2 de julio sobre estrés</p> <p>El Instituto Nacional de Investigación y Seguridad elaboró una <b>Guía</b> con <b>herramientas prácticas</b> para ayudar a identificar los factores de estrés</p>
	<b>Italia</b>	<p><b>Decreto Legislativo 81/2008</b> <b>Artículo 28.1</b> <i>La evaluación debe cubrir todos los riesgos, incluido los relacionados con el estrés en el trabajo, de acuerdo con el Acuerdo europeo 2004</i></p> <p><b>Artículo 28.1 bis</b> <i>La evaluación del estrés laboral se realizará de conformidad con la <b>Guía Técnica</b> de la Comisión Consultiva Permanente para la Seguridad y Salud en el Trabajo (análoga a nuestra)</i></p>

## RECUERDA

- ❑ Lo no vinculante es el modo en que se lleva a cabo la actividad preventiva de estos riesgos, favoreciendo que, por acuerdo, cada organización la gestione del mejor modo posible en atención a sus circunstancias concretas. Pero una acción preventiva eficaz es un deber jurídico inexorable, irrenunciable.

### 3.5. Si la prevención falla ¿qué respuesta cabe esperar?: reparar el daño, sancionar el incumplimiento

Lamentablemente, a menudo, no se cumple con esta máxima de **“mejor la prevención, que la reparación”**. Si no ha habido prevención, o ésta ha fallado, es necesario abrir una segunda vía de reacción.

Esa reacción no será ahora ya tanto contra la emergencia de los riesgos, sino, infortunadamente, frente a los más que probables daños a la salud de los trabajadores/as. En este caso, se habla de impulsar una **acción reparadora, que presupone producido un daño psicosocial**. Y aquí el ordenamiento español cuenta con muchas e intensas vías de reacción. A saber:

- *Las normas de Seguridad Social que tutelan, mediante la declaración de accidente o enfermedad de carácter laboral esos daños.*

A día de hoy, ni la lista europea de enfermedades profesionales -2003- ni la lista española, inspirada en aquella –RD 1299/2006, 10 de noviembre-, incluye las patologías derivadas de los riesgos psicosociales. Sí lo hace, en cambio, la lista internacional de la OIT de enfermedades profesionales, en su revisión de 2010 –**Recomendación número 194; punto 2.4 (trastornos mentales y del comportamiento)**-. No obstante, la jurisprudencia viene reconociendo desde el año 2001 los daños a la salud que se deriven de los riesgos psicosociales como **“enfermedades del trabajo”** (artículo 115.2 e) LGSS), que tienen igual tratamiento que los “accidentes de trabajo”, por tanto, máxima protección. Entre estos daños se encuentra incluso el “suicidio”, situaciones menos frecuentes pero extremas, que derive de estrés en el trabajo.

Asimismo, hay que tener en cuenta que cuando tales daños traigan su causa directamente de no haber cumplido con las obligaciones preventivas, que ya indicamos, entonces se podrá exigir, además, el llamado **“recargo de prestaciones” de la seguridad social** (artículo 123 LGSS). Este recargo, que ha de ser pagado directamente por el empleador, mediante su capitalización ante el INSS, y que no puede ser asegurado, supone incrementar entre un 30 y un 50% la prestación a pagar –por IT o por Incapacidad Permanente-.

- complementariamente, las **normas de responsabilidad económica del empleador** —artículo 183 LRJS; artículo 50 ET —, para exigir al empleador la cuantía de una indemnización por daños a su salud (física, psíquica) y también por daños morales.

El empleador que no haya hecho todo lo que está razonablemente en su mano para prevenir el riesgo de estrés laboral, o el de violencia, o el de acoso, o el de cualquier otro de este tipo, incurre en responsabilidad contractual, esto es, en incumplimiento del contrato de trabajo. Y por tanto, el trabajador/a puede presentar **diversas acciones judiciales en su contra**, incluyendo la **resolución del contrato por incumplimiento grave del empleador**, ya se trate de situaciones de estrés laboral prolongado ya sean situaciones de acoso –*artículo 50 ET: ahora 33 días de salario por año de servicio*-. Pero, además –recuérdese que todas estas acciones son complementarias, se van sumando, con lo que van incrementándose al mismo tiempo los costes a la

empresa-, al estar en juego un derecho fundamental –la integridad psíquica (estrés y acoso); la integridad personal y la dignidad (acoso, en cualquier forma, y la violencia en general), incluso la integridad física (violencia)-, puede también plantearse –por el trabajador/a- y tener que asumir el empleador una **acción por lesión de estos derechos** de la persona –*artículos 178 y ss LRJS*-. Precisamente, el *artículo 183 LRJS* ha posibilitado agravar de una manera notable la cuantía de la indemnización correspondiente **-está situada en un abanico que puede estar entre los 10.000 y 130.000 Euros-**, porque no sólo resarcirá el daño, sino que también tendrá **una finalidad disuasoria**, esto es, podrá aumentarse por el juez a fin de incentivar que haya más prevención.

Pero puede ocurrir que no se cumpla con las acciones preventivas y no sobrevenga daño alguno, o que ese daño no sea a la salud, sino a otros intereses en juego, pero sí haya responsabilidad jurídica para el empleador. Por eso, es posible, y en la práctica se confirma, que existe una tercera forma de protección legal: **la acción sancionadora**. En este caso hay, a su vez, otros dos caminos de tutela jurídica que, a diferencia de las acciones reparadoras, no resultan compatibles entre sí, por lo que habrá de elegirse:

- **La vía de la sanción administrativa** —a propuesta de la ITSS y aplicada por la autoridad laboral (arts. 8 y 13 TRLISOS); CT 69/2009; CT 81/2011 (violencia de terceros); Guía Técnica de 2012...—.
- **La vía de la sanción penal**—a propuesta de la Fiscalía y aplicada por los jueces penales [artículos 316 (creación de peligro grave e inminente a la salud), 147 (lesiones, también las psíquicas), 173.2 (delito específico de trato degradante por acoso moral) CP...] —.

Conviene advertir, respecto de esta tercera acción tutelar, que desde un punto de vista normativo es perfectamente viable para todos los riesgos de este tipo —ligados al estrés y ligados a la violencia en el trabajo— la tutela administrativa o la tutela penal. Ahora bien, si aquélla se ha utilizado en la práctica para todo tipo de riesgos, la tutela penal ha sido practicada hasta el momento, y no parece que pueda cambiar a medio plazo, sólo respecto del acoso moral en el trabajo, y para el acoso sexual. A este respecto, desde el 23 de diciembre de 2010, una vez entró en vigor la reforma del Código Penal, contamos con *el específico delito de acoso moral en el trabajo* incluyéndose dentro de los delitos de torturas y contra la integridad moral, entendiéndose que si concurre una lesión psíquica es aplicable, además, el delito de lesiones del artículo 147 CP (*STS, Penal, 10 de octubre de 2010*). La pena en estos casos está en un mínimo de 6 meses y un máximo de dos años de prisión, habiendo ya diversas condenas penales al respecto de empresarios y responsables, pero sin que ninguna alcance, hasta ahora el límite máximo, que permitiría llevar a la cárcel a los responsables del acoso -moral y/o sexual-.

**ACCIONES DE RESPONSABILIDAD LEGAL FRENTE A LOS RIESGOS PSICOSOCIALES**

PREVENTIVA	REPARADORA	SANCIONADORA
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ RECLAMAR EN VIA JUDICIAL HACER LA EVALUACIÓN</li> <li>✓ REQUERIMIENTO DE LA ITSS PARA LA EVALUCACIÓN</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ CALIFICACIÓN COMO ENFERMEDAD LABORAL (artículo 115 LGSS)</li> <li>✓ RECARGO DE PRESTACIONES (artículo 123 LGSS)</li> <li>✓ INDEMNIZACIÓN POR DAÑOS PERSONALES (artículo 183 LRJS)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ INFRACCIONES Y SANCIONES ORDEN SOCIAL</li> <li>✓ DELITOS                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lesiones (artículo 147 CP)</li> <li>• Integridad moral (artículo 1732. CP)</li> </ul> </li> </ul>

**3.6. ¿Qué “piensan” y, sobre todo, qué “dicen” los diversos tribunales de todo esto?**

Aunque a veces parezca olvidarse, vivimos en un Estado de Derecho. Ahora bien, a diario los ciudadanos nos damos cuenta, por tanto también los trabajadores/as, que el “Derecho” no es lo que está escrito en una norma, sino lo que los Jueces “dicen” que está escrito en esa norma. Por tanto, estas reglas se convierten en Derecho cuando los jueces las aplican de forma efectiva y en los concretos términos en que lo hace de una forma mayoritaria. Al respecto, ha de quedar claro que en la experiencia judicial española podemos hallar de todo, desde los Jueces que consideran que el acoso moral no es un riesgo que se pueda evaluar, al no ser previsible, por tanto sólo se puede sancionar, hasta los que consideran que no hay legislación específica para prevenir los riesgos psicosociales, por lo que sólo se puede actuar contra los daños que generan.

La honestidad científica y la necesidad de ofrecer una imagen real a los-as Delegados-as de prevención de riesgos a quienes dirigimos principalmente esta Guía obligan a no ocultar esta dificultad o barrera persistente para mejorar de forma efectiva la acción preventiva frente a los riesgos psicosociales. Ahora bien, esas mismas exigencias -de rigor técnico y de facilitación de la tarea de la acción sindico-preventiva a tal fin-, requieren de un cuadro de síntesis, pero lo suficientemente ilustrativo, de cuál es el sentir mayoritario de los Tribunales al respecto y, por tanto, las orientaciones más previsibles de los mismos ante las denuncias por incumplimientos de los deberes preventivos en esta materia y que en el Capítulo que ahora culminamos se ha intentado explicar sencilla, pero, así lo creemos, ilustrativamente. El cuadro-imagen resultante, ahora con más luces que sombras, sería el siguiente:

EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES				
Tribunal	ACCIÓN	Tipo de medida	DOCTRINA JUDICIAL	Práctica
STJCE 15/11/2001 (C-49/00)	Preventiva	Fija deber general	El deber de evaluar a cargo del empresario, conforme a la norma comunitaria, no permite excluir ningún tipo de riesgo, pues se trata de un concepto evolutivo y abierto	doctrina firme
STCO 160/2007,	Preventiva	Vincula el deber de evaluar con el derecho a la integridad psíquica del trabajador/a	Debe aplicarse la LPRL cuando halla riesgo para la salud psíquica	Sigue la línea STCO 62/2007, 27/3
SAN 91/ Sal2014, de 14 de Mayo	Preventiva	Aclara las exigencias para una evaluación fiable	Los procedimientos llevados para identificar los riesgos psicosociales deben contar con la participación activa de los representantes de los trabajadores/as para ser válida	Pendiente ratificación por el TS
STSJ Madrid, Contencioso- Admiva. 10138/2011, de 23 marzo	Sanción	Infracción administrativa	La ausencia de una evaluación una vez que se produce requerimiento inspector es una infracción grave TRLISOS	Reitera criterio

## ACOSO LABORAL

Tribunal	Acción	Tipo de medida	doctrina	consolidación
STS, Sala 2ª, 325/2013.	Sanción	Condena por delito contra la <b>integridad moral y lesión psíquica</b>	<i>El acoso laboral afecta tanto a la integridad moral como a la integridad psíquica, por lo que hay concurso de delitos</i>	Reitera doctrina
STSJ Asturias, n. 31/2014.	Reparación	El acoso moral da <b>lugar a accidente de trabajo</b>	<i>Las lesiones que genera el acoso moral pueden ser incluidas como accidente de trabajo al realizarse en el ámbito de la relación laboral</i>	También STSJ Castilla-La Mancha 1362/2013, entre otras
STS, 4ª, 4/3/2014	Sanción disuasoria	<b>Recargo de prestación</b> Y Deber de prevenirlo	<i>Acredita relación causa efecto entre enfermedad psiquiátrica padecida y el acoso moral y la infracción de la norma de prevención por <b>el empresario que no evita esa situación.</b></i>	<i>Unifica doctrina</i>
STS, 4ª, 20/9/2011	Reparación	<b>Indemniz. adicional</b>	<i>El acoso moral da derecho a dos indemnizaciones: la fijada en el art. 50 ET -33 días- y otra establecida libremente por el juez</i>	Reitera doctrina
STS, Sala 3ª, 15/3/2011	Reparación	<b>Indemniz. e IP absoluta</b>	<i>El acoso laboral genera una indemnización de 130.000 Euros y la declaración de una IP absoluta</i>	Reitera doctrina



ESTRÉS LABORAL (Y BURNOUT)				
Tribunal	Acción	Tipo de medida	doctrina	consolidación
STSJ Cataluña, 3613/2013, de 23 de mayo	Prevención	Deber de identificar nuevos <b>factores de riesgo</b> psicosocial	<i>La introducción de dispositivos tecnológicos que generen tensión indebida causa daño a la salud psicosocial</i>	Sigue doctrina constitucional
STSJ Madrid, 10/10/2005	Prevenc.	<b>Eficacia Acuerdo Marco</b>	<i>El acuerdo marco sobre estrés sirve para dar una pauta al empleador de cómo cumplir con su deber legal de prevenirlo</i>	Hay otras del mismo TSJ Madrid, pero no son frecuentes.
STSJ Andalucía, 28/5/2014	Reparación	El estrés da <b>lugar enfermedad de trabajo</b>	<i>El sometimiento del trabajador/a a un estado de tensión importante generó estrés, que puede ser causa del ictus</i>	Sigue línea STS y otras Salas como STSJPV 265/2013
STSJ Cataluña, 11/4/2014	Monetaria	<b>El estrés puede llevar al suicidio</b>	<i>El suicidio deriva de la actividad profesional generadora de estrés</i>	Sigue STS, 4ª, de 4 de diciembre de 2012
STSJ Aragón, 396/2013	Monetaria	<b>El burnout causa enfermedad laboral</b>	<i>El informe de evaluación del centro de menores evidencia que este riesgo es prevalente para los trabajadores/as del sector</i>	También STSJ Andalucía 755/2013; Murcia 618/2014
STSJ Cataluña, 3861/2012, 21 mayo	Sanción disuasoria	<b>Recargo de prestaciones</b>	<i>La ausencia de prevención del estrés es la causa de la incapacidad y, por lo tanto, infringe el deber de prevenirlo, generando el recargo</i>	Reiterada por otros TTSSJ (País Vasco, Cantabria...)
STSJ Cataluña, 5793/2010	Sanción disuasoria	<b>Recargo de prestaciones</b>	<i>La ausencia de acciones preventivas del burnout genera recargo de prestaciones</i>	Reiterada en otras SSTTSJ (País vasco)

RIESGO DE VIOLENCIA EXTERNA				
Tribunal	acción	Tipo de medida	Doctrina judicial	Consolidación como práctica
STS, Sala 4ª, 20/9/2007	Preventiva	Condena del empresario por la violencia física ejercida contra sus trabajadores/as.	El Ayuntamiento demandado omitió la <b>debida evaluación de riesgos y la correlativa implantación de medios</b> para proteger a la trabajadora. Con ello resulta claro que la empresa incumplió el deber de seguridad que le impone el artículo 14.2 LPRL	
STS, Sala 4ª, 12/6/2013	Preventiva	Prevención de la violencia contra los trabajadores/as en su lugar de trabajo.	En caso de atraco que no se ofrezca resistencia no es formación suficiente, porque se le debió dar <b>un protocolo de actuación con las medidas de seguridad a tomar</b> . “tampoco se contiene una evaluación de los riesgos de atraco, ni de la prevención del mismo, ni de las medidas de seguridad que se tomarán para evitarlo...”	Reiterada STS, Sala 4ª, de 17 Junio de 2008



4

DE LA “EVALUACIÓN”  
A LA “INTERVENCIÓN  
PSICOSOCIAL” EN LAS  
ORGANIZACIONES DE  
TRABAJO





# 4

## DE LA “EVALUACIÓN” A LA “INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL” EN LAS ORGANIZACIONES DE TRABAJO



### 4.1. ¿Qué es la intervención psicosocial en las empresas?

Aunque estrechamente relacionados, no deben confundirse estos dos conceptos integrantes de la **gestión** preventiva de las empresas:

- “*evaluación de riesgos psicosociales*” e
- “*intervención en los riesgos psicosociales*”

Figura 1. Componentes de la Intervención Psicosocial en PRL



Hasta ahora, buena parte de las organizaciones laborales que, siendo minoría como hemos visto en el anterior capítulo, han decidido dar un paso adelante en el cumplimiento de sus deberes preventivos suele limitarse a la evaluación, que es sólo la primera fase de la intervención en tales riesgos. La evaluación psicosocial, como cualquier otra evaluación de riesgos, responde a una acción de anticipación y previsión de las necesidades para la eliminación o, al menos, reducción de los factores de riesgo en una concreta organización de trabajo, objetivo final que corresponde hacer a la intervención psicosocial. Esta diferencia es muy importante sindicalmen-

te, porque si la evaluación de riesgos implica una acción participada por todos los integrantes de la empresa, incluidos trabajadores/as y sus representantes, pero enfatiza la dirección por el/la experto/a -técnico- en estos riesgos, las sucesivas fases de la intervención **deben privilegiar la participación activa de los trabajadores/as y sus diversos representantes en la solución de los problemas de riesgos psicosociales** detectados en la evaluación.

La intervención psicosocial la podemos definir, aun aceptando que no hay un único concepto<sup>11</sup>, menos pacífico, como:

*el conjunto de acciones planificadas y puestas en prácticas con el fin de eliminar, o de reducir a términos razonablemente inocuos, la exposición a los factores de riesgo psicosocial identificados en la evaluación, actuando de una forma **integral**, tanto sobre las condiciones cuánto la organización de trabajo, así como sobre el individuo, **contextuada**, es decir, valorando las interacciones entre ellos, y **participada**, porque debe implicar en la toma de decisiones a los trabajadores/as y sus representantes.*

En suma, las intervenciones psicosociales se caracterizan por:

- a) identificar los riesgos psicosociales y eliminarlos;
- b) reducir la magnitud de los que no pueden evitarse o ser controlados
- c) limitar al máximo los daños causados, desarrollando acciones colectivas y centradas en la organización y el puesto

Tabla 1. Síntesis sobre la Intervención Psicosocial PRL

<b>Fases de una Intervención Psicosocial en Prevención de Riesgos Laborales.</b>
<b>Fase I. Evaluación de los Riesgos Psicosociales.</b>
<b>Fase II. Programa de Intervención Psicosocial.</b> <ol style="list-style-type: none"><li><b>1. Diseño y elaboración del Programa de Intervención Psicosocial.</b><ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Establecimiento de metas y objetivos priorizados y secuenciados.</b><ul style="list-style-type: none"><li>✓ <b>Determinación de las acciones específicas por objetivo</b></li></ul></li><li>• <b>Fijación del alcance del Programa y de la población diana.</b></li><li>• <b>Prever los recursos: humanos, temporales y económicos.</b></li><li>• <b>Asignar responsabilidades entre los diferentes agentes.</b></li><li>• <b>Elaboración del calendario de actividades a desarrollar.</b></li></ul></li><li><b>2. Implantación del Programa de Intervención Psicosocial: corregir y ajustar</b></li><li><b>3. Seguimiento, control y evaluación de la Intervención Psicosocial.</b></li><li><b>4. Informe Final de la Intervención Psicosocial en PRL.</b></li></ol>

<sup>11</sup> Vid., para la asumida por el INSHT, Vega Martínez, 2010. pág.1.

## 4.2. ¿Existe un modelo único de intervención preventiva de riesgos psicosociales?

En la progresiva y lenta, pero creciente, implantación de la evaluación de riesgos psicosociales hemos venido asistiendo a una cierta “guerra por el método” ideal, enfrentándose al “método público” -el propio del INSHT- otros, privados y públicos, incluso promovido por sindicatos, puesto que no hay ninguno que revista, a día de hoy, como hemos visto, “oficialidad”. Pero ¿sucede lo mismo con el método de intervención preventiva psicosocial? Sí. Ni existe, ni puede haber, una única fórmula de intervención, pues depende en gran medida de múltiples factores, como el tipo de riesgo, la organización de que se trate, la cultura preventiva de la empresa, etc. Eso sí, como ahora ya queda claro con la doctrina judicial comentada en el anterior capítulo, la forma de intervenir puede ser múltiple, diversa de empresa a empresa, pero siempre ha de contar con la participación de los trabajadores/as.

### RECUERDA:



**¿Existen fórmulas preestablecidas y obligatorias para implementar una Intervención Psicosocial?**

**No.** *Lo que es obligatorio es intervenir cuando se identifican factores de riesgo psicosocial. Pero, al igual que con la evaluación, no existe una única fórmula para promover acciones de prevención, reparación o eliminación, pero siempre con la participación de los representantes de los trabajadores/as (SAN 91/2014)*

## 4.3. Recomendaciones para la intervención psicosocial.

Son 5 las pautas a dar para una intervención eficaz. A saber:

- Realismo. Hay que partir de situaciones y necesidades reales, buscando soluciones específicas y procedimientos válidos y fiables.

### Recomendaciones para un análisis y evaluación de los Riesgos Psicosociales.

- ✓ Obtener toda la información posible mediante la descripción adecuada de cada uno de los puestos de trabajo y de sus condiciones en la organización.
- ✓ Tener en cuenta todos los posibles aspectos del trabajo que interactúan entre sí.
- ✓ Determinar el colectivo de trabajadores/as y puestos de trabajo implicados en nuestro análisis.
- ✓ Realizar, si fuera necesario, una fase previa de información-formación sobre riesgos psicosociales.
- ✓ Se recomienda combinar tanto las técnicas cuantitativas como cualitativas en la Evaluación de Riesgos Psicosociales.



- Planificación. Conforme al art. 17 LPRL, se precisa un plan de acción que nos permita lograr los objetivos marcados mediante estrategias fijadas a medio y largo plazo, ya que no es posible intervenir de una vez sobre todos los factores psicosociales o hacerlo al mismo tiempo.

## Recomendaciones para la planificación y el diseño del Programa de Intervención Psicosocial.

- ✓ Identificar a la población destinataria para aplicar cambios organizativos.
- ✓ Definir los objetivos secuenciados y concretos, estableciendo prioridades congruentes con los resultados obtenidos de la evaluación de riesgos.
- ✓ Acciones concretas y específicas que tengan una traducción práctica y pautada.
- ✓ Evitar acciones aisladas, superficiales, descontextualizadas y/o improvisadas.
- ✓ Asignar tareas y funciones, además de las responsabilidades.
- ✓ Crear soluciones realistas para los problemas identificados.

- Participación activa de los trabajadores/as. Es necesaria la implicación de los trabajadores/as y de sus representantes porque se trata tanto de cambios organizativos -organización, puesto o tarea- como, en su caso, sobre las personas -herramientas de afrontamiento individual-.

Sobre la Organización	Sobre el Puesto o la Tarea	Sobre las Personas

**?** **Conviene poner mucha atención en este punto.** Estamos ante uno de los mayores errores, deliberados, que se comenten en materia de intervención psicosocial.

**La mayoría de ellas actúan aún sólo a nivel individual**, pues intervienen sobre la persona que ha sufrido un daño: mediante la adaptación del trabajador/a al entorno del trabajo. ¿Por qué este error? Es evidente por qué: no sólo se cree que es más fácil intervenir sobre el individuo que sobre la organización o los aspectos organizativos, sino que éstos deben seguir quedando en la exclusiva competencia empresarial. **Este enfoque no sólo es inasumible sindicalmente, sino que es erróneo** en el plano conceptual. Desde el punto de vista preventivo, las acciones deben de ir dirigidas a eliminar o reducir los riesgos en su origen, por lo que éstas deberán de ir destinadas para la mejora y reestructuración de las condiciones de trabajo no saludables, más que a favorecer a la resistencia y adaptación de las personas ante situaciones adversas.

**Ejemplo práctico de enfoque meramente individual.** Para ilustrar lo que se quiere decir con un ejemplo práctico, útil resultará traer aquí un programa de intervención psicosocial anti-estrés individual meramente regulado en el Convenio Colectivo de la Corporación RTVE:

*“La dirección de PRL y salud, dentro del plan global formativo en PRL, emprenderá programas adecuados destinados al manejo eficaz del estrés, ayudando a los participantes que así lo soliciten a enfrentar con mayor efectividad su propio estrés, dentro y fuera del ámbito laboral, de forma que el entusiasmo, los altos niveles de productividad y creatividad y el bajo nivel de absentismo, activo y pasivo, constituyan un rasgo característico de la CRTVE.*

La unidad de salud laboral de la CRTVE a través de las unidades básicas de salud podrá emitir informe que **aconseje tratamiento psicoterapéutico individualizado para afrontar situaciones de estrés con origen esencialmente laboral.....”** (art.88.3 e) II CC CRTVE)

**Valoración:** si no se completa con acciones organizativas desplaza todo el problema hacia el trabajador/a, lo que no es una gestión ni correcta ni eficaz.

Como consecuencia a todo lo anterior, se han de ejecutar las acciones determinadas con anterioridad mediante la implantación del Programa de intervención.

#### Recomendaciones para la Implantación del Programa de Intervención Psicosocial.

- ✓ Consensuar, asignar y respetar plazos razonables establecidos sin dilaciones.
- ✓ Analizar eventuales imprevistos no atendidos al diseñar y elaborar el Programa.
- ✓ Ajustar sobre la marcha las acciones necesarias para que den confianza.

- Seguimiento. Para que el Programa de Intervención sea adecuado se ha de realizar un seguimiento y control tanto de su resultado como del propio proceso, valorando su eficacia mediante indicadores (no sólo cuantitativos, también cualitativos). Una manera de valorar su eficacia sería el estudio sobre el cumplimiento de la programación.

#### Recomendaciones para el seguimiento y control de la Intervención

- ✓ Identificar indicadores que permitan evaluar la eficacia de las acciones.
- ✓ Evaluar formalmente la intervención del resultado y el proceso.
- ✓ Aplicar las herramientas fijadas para la evaluación a corto, medio y largo plazo.
- ✓ Implicar a los agentes más adecuados para que el seguimiento sea eficaz, no sólo aparente.

- Presentación global. Se hará un Informe Final de todo el Proceso de Intervención Psicosocial que se ha realizado así como los resultados logrados mediante la implantación de un Programa de Intervención.

## 4.4. ¿Es importante la participación de los trabajadores/as para el éxito de la intervención psicosocial?

La información empírica disponible al respecto -Encuesta ESENER<sup>12</sup> - pone de manifiesto que allí donde hay más participación de los trabajadores/as y sus representantes en los procesos de intervención psicosocial se facilita el éxito de los mismos y se intensifica la eficacia en la gestión de este tipo de riesgos. Es más que importante, pues, resulta esencial, **una condición de su éxito**. Por tanto, es necesaria una estrecha colaboración entre los trabajadores/as y sus representantes con la dirección de la empresa para encontrar soluciones conjuntas a problemas comunes.

Para ello, como recomienda el INSHT<sup>13</sup> y deriva de la propia LPRL, se deberá de establecer mecanismos específicos participativos: como pueden ser los Grupos de Trabajo, realización de una formación e información acerca de los riesgos psicosociales, elección de personas en el proceso de intervención atendiendo a criterios de representatividad, conocimiento y confianza que proporcione respeto de los compañeros y con capacidad de comunicación y de escuchar, etc.

### RECUERDA:

- ❑ La participación activa en todo el proceso de intervención psicosocial, para la mejora de la salud organizacional es la condición principal de su éxito.
- ❑ La dirección de la empresa se ha de comprometer no sólo en activar la participación sino en la conclusión del entero proceso de intervención psicosocial, de lo contrario se crearía un clima de incredulidad que agravaría el problema.



<sup>12</sup> Para un estudio en profundidad [https://osha.europa.eu/es/publications/reports/es\\_esener1-summary.pdf](https://osha.europa.eu/es/publications/reports/es_esener1-summary.pdf)

<sup>13</sup> Vid. VEGA MARTÍNEZ, 2012, pág. 3.

## 4.5. Buenas prácticas de intervención psicosocial.

Se pretende presentar en este apartado, dos casos de buenas prácticas en los que se demuestran que es posible **pasar del diagnóstico** del problema, así como de la determinación de un informe plagado de recomendaciones de medidas, a **la acción preventiva** propia a través de la implantación de un Programa de Intervención. Es muy importante tomar conciencia de este paso porque en el ámbito psicosocial preventivo existe todavía poca actividad preventiva en las empresas, y donde se perciben diversas dificultades. Además, cada riesgo psicosocial requerirá de acciones preventivas diversas.

Asimismo, se ha de tener en cuenta, en las prácticas o experiencias sobre Intervenciones Psicosociales, que existen diferentes sectores profesionales, tamaño de empresas, etc. Precisamente por esta diversidad, **la negociación colectiva está llamada a desplegar un papel determinante** para identificar factores propios de riesgos psicosociales y diseñar y poner en práctica medidas correctoras específicas y más adaptadas.

### Caso 1. La participación de los miembros de la organización como pilar básico en una Empresa de Transportes.

CONTEXTO Y ANTECEDENTES	
<b>Presentación de la Empresa.</b>	<p><b><u>Empresa Malagueña de Transportes, Sociedad Anónima Municipal.</u></b></p> <p>La empresa cuenta con cinco centros de trabajo fijos y 250 centros móviles (autobuses) ubicados en la ciudad de Málaga. El número de trabajadores/as en plantilla es de 805 con la siguiente distribución: Administración 48, Movimiento 640 (620 conductores de autobús y 20 inspectores), Taller 106, Estación de autobuses 11.</p>
<b>Propuesta de realización de una Intervención Psicosocial.</b>	<p>Tras una primera evaluación de riesgos psicosociales en la que se incluyó el análisis de los datos de absentismo, accidentabilidad y estudios epidemiológicos del área de vigilancia de la salud del Servicio de Prevención Propio de la empresa, se planteó la necesidad de establecer mejoras a nivel organizativo, de liderazgo, de asunción de responsabilidades, de comunicación, etc.</p>

sigue 

<b>EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES Y METODOLOGÍA APLICADA</b>	
<b>Proceso de Evaluación de Riesgos Psicosociales.</b>	<p>Se estableció un Modelo de Medición Sistemática y continuo de evaluación de riesgos psicosociales de todos los trabajadores/as utilizando técnicas combinadas cuantitativas y cualitativas (entrevistas individuales y en grupo), generales y específicas. Esta metodología fue aprobada por los miembros del Comité de Seguridad y Salud.</p> <p>Este método ha sido aplicado durante los últimos diez años para la detección anticipada de desviaciones y para la gestión eficaz de los riesgos psicosociales.</p>
<b>Análisis de los resultados de la Evaluación de Riesgos Psicosociales.</b>	<p>De estas evaluaciones se derivan estudios específicos en las distintas comisiones como son principalmente sobre: Los horarios de líneas, Los turnos de descansos, La organización de servicios especiales, etc.</p> <p><b>En las que participan los representantes de los trabajadores/as, adoptándose las medidas de mejora necesarias.</b></p>
<b>ESTABLECIMIENTO DE METAS Y OBJETIVOS DEL PROGRAMA DE INTERVENCIÓN</b>	
<b>Determinación de los Objetivos Generales.</b>	<p>El objetivo general de la intervención consiste en mejorar las condiciones de trabajo relacionadas con las dimensiones psicosociales que presentaron una mayor prevalencia de exposición a la situación más desfavorable para la salud.</p> <p>Para ello se basan en los valores de mejora continua, autorresponsabilidad, prevención y cumplimiento de la legislación.</p>
<b>Establecimiento de los Objetivos Específicos.</b>	<p>Los objetivos de la empresa en materia de seguridad y salud forman parte del Plan Estratégico de la empresa. En este se incluye los objetivos de:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Reorganización del trabajo.</li> <li>2. Clarificación de funciones y competencias.</li> <li>3. Medidas de protección frente a violencia externa.</li> <li>4. Mejora de la Comunicación.</li> <li>5. Acciones de Formación y Sensibilización.</li> </ol>
<b>Población destinataria.</b>	<p><b><i>La intervención tiene como destinatario al conjunto de la plantilla.</i></b></p>

sigue 

Medidas preventivas.

**Acciones preventivas por Objetivos Específicos:**

**Objetivo Específico 1:**

- Rotación de puestos de trabajo, remodelación y enriquecimiento de tareas, como es a través de una formación donde el trabajador/a aprenda y adquiera destreza en la conducción de los distintos modelos
- En aquellas líneas que circulan por barriadas con mayor riesgo, además de estar dotada de vídeo vigilancia en el interior del autobús, también se ha establecido rotación de personal
- En la Estación de Autobuses se ha creado una nueva categoría de Controlador-Atención al Cliente al unificar los puestos de Información (con alto riesgo de exigencias psicológicas emocionales: Atención al Público) y controlador de la Estación (riesgo de aislamiento), las rotaciones son semanales

**Objetivo Específico 2:**

- Establecimiento de procedimientos e instrucciones para cada puesto
- Se han creado distintas comisiones mixtas para tratar los temas acerca la clarificación de funciones y competencias
- Creación de Grupos de coordinación de tareas por departamento.
- Establecimiento de un Grupos de coordinación de tareas (horario de servicio, hoja de rutas, bajas y sustituciones, etc.)

**Objetivo Específico 3:**

- Establecimiento de un Procedimiento ante situaciones de violencia externa o de terceros mediante la investigación del suceso.
- Creación e implementación del Protocolo de Prevención y Actuación del Acoso Moral, Sexual y por Razón de Sexo
- video vigilancia y pedal de emergencia como medida de protección

**Objetivo Específico 4:**

- Establecimiento de un Grupo de comunicación estratégica (acerca de los objetivos, visión, misión y proyectos de la empresa).
- Creación de un Buzón de Sugerencias.
- Determinación de un sistema de reuniones.

sigue



<b>PROGRAMA DE INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL</b>	
<b>Medidas preventivas.</b>	<p><b>Objetivo Específico 5:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Se han estructurado varios Planes de Formación según las dimensiones analizadas que pueden causar daños impartiendo formación en:<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Atención al Cliente y Control del Estrés.</li><li>✓ Mejora de las Habilidades Directivas de Directivos y Mandos Intermedios. Formación en Competencias directivas, Trabajo en equipo, Motivación, Liderazgo, Negociación, Técnicas de resolución de conflictos, etc.</li><li>✓ Prevención de Riesgos Laborales.</li><li>✓ Sensibilización en Género.</li><li>✓ Gestión del tiempo etc.</li></ul></li></ul>
<b>SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA INTERVENCIÓN</b>	
<b>Control de la eficacia de las actividades preventivas implantadas.</b>	<p>El seguimiento de los acuerdos alcanzados y las acciones implementadas se lleva a cabo a partir de la evaluación de los siguientes indicadores que determinan la eficacia de los resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Indicadores de Clima Laboral: Encuesta Clima Laboral y Encuesta de Satisfacción Laboral del Servicio de Prevención Propio.</li><li>• Indicadores de rendimiento: Índice de absentismo, Accidentes de trabajo, Formación, Ascensos, promociones, reconocimientos y generación de empleo, Comunicación interna y Gestión del conocimiento, Actuaciones de la actividad social de la empresa, Vehículos adaptados a Personas de Movilidad Reducida, Grado de cumplimiento de la oferta, Grado de cumplimiento de los horarios.</li></ul> <p>Ante esto, los resultados obtenidos son claramente positivos: reducción del 53% del absentismo por enfermedad, disminución del 35% del índice de incidencia de accidentes de trabajo, 95% de satisfacción laboral con la empresa.</p>
<b>CONCLUSIONES</b>	
<b>Factores de éxito en la Intervención Psicosocial.</b>	<p>Como criterio de éxito podemos determinar el establecimiento de la Mejora del Clima laboral como un objetivo estratégico de la empresa, así como el desarrollo del Plan de Comunicación Vertical y Horizontal y el Plan de Formación y Trabajo en Equipo.</p> <p>Además de la participación e implicación activa de todos los trabajadores/as en las distintas comisiones y la asunción de autorresponsabilidad y mejora continua</p>

**Caso 2. Mejora de las condiciones de trabajo mediante una Intervención Psicosocial en una empresa de fabricación de recambios eléctricos del automóvil.**

<b>CONTEXTO Y ANTECEDENTES</b>	
<b>Presentación de la Empresa.</b>	<p><b><u>Francisco Albero S.A.</u></b></p> <p>Es una empresa ubicada en Hospitalet de Llobregat (Barcelona) líder en la fabricación de recambios eléctricos del automóvil.</p> <p>Actualmente cuenta con una plantilla de 135 trabajadores/as, de los cuales un 40% ocupa puestos técnicos dedicados a I+D, otro 40% ocupa puestos de producción y logística, y el 20% restante se encarga de tareas administrativas. La producción se destina en un 75% a la exportación cubriendo, actualmente, más de 80 países.</p>
<b>Propuesta de realización de una Intervención Psicosocial.</b>	<p>Los Delegados/as de Prevención propusieron la realización de una intervención psicosocial, por lo que el Comité de Seguridad y Salud acordó la evaluación de los riesgos psicosociales aplicando la metodología CoPsoQ-istas21, tanto para la identificación y valoración de los riesgos, como en el proceso de intervención psicosocial.</p>
<b>FASES PARA LA INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL</b>	
<b>Fases de la intervención.</b>	<p>Tras la firma del compromiso inicial y la creación del Grupo de Trabajo, éste se encarga de preparar el trabajo de campo, analizar el informe cuantitativo identificando las causas de la exposición y estableciendo prioridades, definir y consensuar acciones preventivas agrupadas en torno a objetivos concretos para las dimensiones psicosociales sobre las que se actúa.</p> <p>A continuación, se determinaron las medidas preventivas que fueron ordenadas y concretadas para su implementación. Algunas de ellas, las que hacían referencia al ámbito de negociación del Comité de Empresa (por ejemplo, las relativas a jornadas de trabajo y permisos), fueron acordadas entre Dirección y representantes de los trabajadores/as.</p> <p>Una vez aprobadas las medidas por parte de Dirección, el Grupo de Trabajo conduce tres sesiones informativas, dirigidas al staff, mandos intermedios y trabajadores/as, explicando y profundizando en los resultados de la evaluación y las acciones a aplicar. Finalmente, el propio Grupo de Trabajo es el encargado de llevar a cabo el seguimiento de las acciones.</p>

sigue  
→



EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES Y METODOLOGÍA APLICADA	
<b>Proceso de Evaluación de Riesgos Psicosociales.</b>	<p>Se procedió a la adaptación del cuestionario y a la definición de las unidades de análisis (puesto de trabajo y departamento, además de sexo y edad). Además, se realizaron varias acciones informativas y de sensibilización dirigidas al conjunto de la plantilla.</p> <p>Se aplicó el cuestionario, obteniéndose una tasa de respuesta del 93%, por lo que con esta amplia participación, así como el análisis posterior de los resultados cuantitativos, permitieron realizar un buen diagnóstico de la situación, sentando las bases para una intervención a medida sobre las necesidades detectadas.</p>
<b>Análisis de los resultados de la Evaluación de Riesgos Psicosociales.</b>	<p>Los resultados de la evaluación muestran que, para el conjunto de la plantilla, los factores de riesgo para los que <u>debían establecerse medidas de mejora para prevenir los daños</u> corresponden a las siguientes dimensiones psicosociales:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>o Inseguridad,</li><li>o Estima,</li><li>o Control sobre los tiempos de trabajo,</li><li>o Doble presencia,</li><li>o Exigencias psicológicas sensoriales,</li><li>o Sentimiento de grupo,</li><li>o Calidad de liderazgo,</li><li>o Esconder emociones,</li><li>o Conflicto de rol y</li><li>o Exigencias psicológicas cuantitativas.</li></ul> <p>No obstante, se determinan cuatro dimensiones que muestran un porcentaje de referencia en los niveles de exposición más favorables para la salud:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Influencia,</li><li>• Posibilidades de desarrollo,</li><li>• Sentido del trabajo</li><li>• Integración en la empresa.</li></ul>

## ESTABLECIMIENTO DE METAS Y OBJETIVOS DEL PROGRAMA DE INTERVENCIÓN

<b>Determinación de los Objetivos Generales.</b>	El objetivo general de la intervención consiste en mejorar las condiciones de trabajo relacionadas con las dimensiones psicosociales que presentaron una mayor prevalencia de exposición a la situación más desfavorable para la salud.
<b>Establecimiento de los Objetivos Específicos.</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Mejorar los derechos y gestión de los permisos retribuidos y el disfrute de vacaciones, con objeto de reducir la exposición a las dimensiones de Doble presencia y Control sobre tiempos de trabajo.</li><li>2. Modificar el contenido de la información que la empresa proporciona a los trabajadores/as, con objeto de reducir la exposición a las dimensiones de Previsibilidad e Inseguridad.</li><li>3. Aumentar la información y participación de la plantilla, con objeto de reducir la exposición a las dimensiones de Estima, Influencia y Exigencias cuantitativas.</li><li>4. Mejorar la gestión realizada por los mandos intermedios, con objeto de reducir la exposición a la dimensión de Calidad de liderazgo.</li><li>5. Mejorar equipos de trabajo y condiciones ambientales, con objeto de disminuir la exposición a la dimensión de Exigencias sensoriales.</li></ol>
<b>Población destinataria.</b>	La intervención tiene como destinatario al conjunto de la plantilla, si bien algunas acciones se dirigen específicamente al personal de producción y almacén. Los mandos intermedios constituyen un colectivo diana, ya que diversas acciones giran en torno al ejercicio de ese rol en la empresa.

sigue



<b>PROGRAMA DE INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL</b>	
<b>Agentes implicados.</b>	<p>Entre ellos cabe destacar los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Servicio de Prevención Ajeno: introduce los cuestionarios y extrae el informe preliminar (resultados cuantitativos).</li><li>✓ Asesora sindical: como buena conocedora de la metodología utilizada y con experiencia en su aplicación, ayuda a dinamizar las tareas del Grupo de Trabajo y desempeña, junto con el SPA, labores de coordinación del mismo en distintos momentos.</li><li>✓ Delegados/as de Prevención: trasladan al Comité de Empresa las acciones cuya concreción es objeto de negociación colectiva en la empresa.</li><li>✓ Dirección de RRHH y de Producción: trasladan a Dirección las propuestas del Grupo de Trabajo para su aprobación definitiva y dotación de recursos necesarios.</li></ul>
<b>Medidas preventivas.</b>	<p><b>Acciones preventivas por Objetivos Específicos:</b></p> <p><b><u>Objetivo Específico 1:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• El convenio prevé 16 horas remuneradas para asistencia al médico, 8 de las cuales se pueden dedicar a acompañar a hijos/as menores de 8 años. Se acuerda que la totalidad de las horas se podrán dedicar a acompañar a parientes hasta el segundo grado de consanguinidad.</li><li>• La gestión de permisos retribuidos se realiza en el Departamento de Recursos Humanos con el objetivo de unificar criterios y agilizar la gestión.</li><li>• Las vacaciones se pueden disfrutar por jornadas u horas, excepto en los 15 días de agosto que la empresa cesa la producción. Anualmente se acuerda el calendario laboral y se da a conocer a toda la plantilla. Para 2013 las horas anuales de trabajo son 1750, se realiza jornada intensiva de mañana y se acuerda no establecer distribución irregular de trabajo.</li></ul> <p><b><u>Objetivo Específico 2:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Con la nómina se adjunta una hoja informativa con datos básicos de la evolución de la empresa: nuevos productos, participación en ferias, inversiones en maquinaria, evolución del volumen de ventas.</li><li>• Complemento de las bajas por Incapacidad Temporal y Accidente de Trabajo, acordado con el Comité de Empresa.</li></ul>

sigue 

## PROGRAMA DE INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL

### Medidas preventivas.

#### **Objetivo Específico 3:**

- Realizar reuniones periódicas de los jefes de equipo con los operarios. Se informa de las cuestiones que afectan a las tareas de los diferentes equipos, indicadores de productividad, se recogen propuestas de mejora, etc.
- Creación de una hoja de incidencias para que todos los operarios puedan justificar los problemas surgidos durante el proceso productivo, asegurando que la información llega a Producción.
- Mejorar la información del contenido de la “orden de trabajo” mediante la actuación de un ingeniero de procesos y un cronanalista externos, incorporando el conocimiento y experiencia de la plantilla.

#### **Objetivo Específico 4:**

- Impartir un curso de gestión de equipos a los cuadros intermedios.
- Elaborar el manual de funciones de los cuadros intermedios y entregarlo a toda la plantilla.
- Realizar reuniones periódicas del jefe de planta con los jefes de las secciones para planificar la actividad.

#### **Objetivo Específico 5:**

- Mejorar la calidad de visualización del monitor empleado en la preparación de pedidos del almacén de acabados.

## SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA INTERVENCIÓN.

### Acciones preventivas implantadas.

De las doce acciones preventivas acordadas en el seno del Grupo de Trabajo y aprobadas por Dirección, se han implantado diez.

Tres de las acciones se han traducido en acuerdos concretos de negociación colectiva en la empresa, que complementan el Convenio de aplicación (Industria Siderometalúrgica de la provincia de Barcelona).

### Acciones preventivas no implantadas.

Actualmente están en fase de desarrollo, y pendientes de aplicación, la creación de una hoja de incidencias para los operarios de producción y la mejora de visualización del monitor de pedidos.

sigue



<b>SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA INTERVENCIÓN.</b>	
<b>Control de la eficacia de las actividades preventivas implantadas.</b>	<p>El seguimiento de los acuerdos alcanzados y las acciones implementadas se lleva a cabo por parte del Grupo de Trabajo, es decir, por la Dirección de RRHH, y Delegados/as de Prevención así como por el Comité de Empresa.</p> <p>Semestralmente han estado reuniendo el Grupo de Trabajo, donde se contrastan y solucionan las incidencias o necesidades detectadas.</p> <p>Ahora bien, para conocer si se han alcanzado los objetivos definidos, es decir, está previsto repetir la evaluación de riesgos psicosociales a lo largo del año 2014 mediante el instrumento CoPsoQ-istas21.</p>
<b>CONCLUSIONES.</b>	
<b>Factores de éxito en la Intervención Psicosocial.</b>	<p>Como indudable factor de éxito en esta intervención ha sido que en el Grupo de Trabajo están presentes activamente los representantes de la dirección de la empresa y de los trabajadores/as, siendo en ambos casos personas con credibilidad y capacidad para tomar decisiones y llegar a acuerdos. De modo que, las acciones consensuadas resultan factibles y operativas, y no sufren grandes cambios ni dilaciones al ser trasladadas a Dirección y Comité de Empresa.</p> <p>Además de, proporcionar credibilidad y favorece la respuesta y disposición del conjunto de la plantilla.</p>
<b>Limitaciones en la Intervención Psicosocial.</b>	<p>Se debe de evitar el hecho de que participen agentes internos no involucrados ni comprometidos con el objetivo de una Intervención Psicosocial.</p>
<b>Retos.</b>	<p>A corto-medio plazo, queda pendiente la aplicación de dos de las acciones acordadas. Se encuentra en fase de estudio la creación de “hojas de incidencias” u otro sistema que resulte eficaz y práctico para que los operarios de planta puedan hacer llegar las incidencias cotidianas detectadas en el proceso de producción.</p>

5

¿QUÉ PAPEL TIENE LA  
ACCIÓN SINDICAL O  
COLECTIVA PARA MEJORAR  
LA GESTIÓN DE LOS  
RIESGOS PSICOSOCIALES?





# 5

## ¿QUÉ PAPEL TIENE LA ACCIÓN SINDICAL O COLECTIVA PARA MEJORAR LA GESTIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES?



### 5.1. La negociación colectiva como útil eficaz de gestión de los riesgos psicosociales. Selección de buenas prácticas.

#### 5.1.1. La participación colectiva de los trabajadores/as como condición necesaria para la validez y eficacia de la gestión de los riesgos.

En los apartados anteriores de esta Guía ha quedado claro cómo, a diferencia de lo que suele suceder respecto de los riesgos tradicionales, donde el componente técnico prima más y por tanto también el reglamentario, en los riesgos psicosociales, **la participación de los trabajadores/as, individual y colectiva, asume un marcado protagonismo**. Así lo hemos visto en lo que concierne a la **regulación** - capítulo 3 de la Guía-, donde se ha comprobado cómo los mayores progresos en la política comunitaria de seguridad y salud en el trabajo respecto de este tipo de riesgos están viniendo de la mano del Diálogo Social -Acuerdos marco-, que se han proyectado en cada país a través de los **Acuerdos Interprofesionales de Negociación Colectiva Nacionales**-caso de España-. E igualmente lo hemos visto en relación a **la gestión eficaz** de estos riesgos en cada organización, en la medida en que la acción de los representantes de los trabajadores/as en esta materia es fundamental tanto para la validez -fiabilidad- como para la eficacia-éxito- de la evaluación -lo hemos visto en el *Capítulo 2*- y de la intervención -lo hemos analizado en el *Capítulo 3*- en materia de riesgos psicosociales.

En suma, tanto el marco regulador como el marco de acción gestora en relación a los riesgos psicosociales tienen en la participación o implicación de los trabajadores/as, individual y colectiva, un doble presupuesto:

- **de validez** - Sin esa participación la evaluación no sirve legalmente, así como ninguna fase del proceso de gestión (SAN 91/2014)-



- de **eficacia** del sistema preventivo psicosocial -sin esa intervención colectiva difícilmente tendrá éxito, como lo ha constatado un reciente (2011) Informe de la EU-OSHA respecto a la Encuesta ESENER-

Aunque esa participación de los trabajadores/as tiene maneras diversas de manifestarse, unas más informales e individualizadas y otras formalizadas, siendo la interrelación entre ambas “... *indicativa de una buena calidad del trabajo y, por lo tanto, de calidad en la gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, en general, y de los riesgos psicosociales, en particular*” (Encuesta europea de empresas sobre riesgos nuevos y emergentes/ ESENER, referida). Pero aquí nos centraremos en las colectivas y formalizadas, es decir, las que se realizan a través de estructuras representativas y que componen la llamada “**acción sindical**”. Esta acción tiene, por lo que aquí interesa, dos vertientes:

a) La **reivindicativa de la mejora en la gestión de los nuevos riesgos**.

Al respecto, debe recordarse el gráfico 11 de ESENER -vid. cap. 3 de esta Guía-. Éste evidencia que la segunda razón principal -recuérdese que la primera era el cumplimiento de una norma cierta- por la cual las empresas se interesan por tales riesgos es la “**reclamación de los representantes**”. Por lo tanto, allí donde hay algún tipo de representación colectiva, formal o informal, pero sobre todo si es sindical, y ésta, a su vez, cuenta con una básica, pero eficaz, formación en este tipo de riesgos, la gestión de los riesgos psicosociales se revela mucho más eficaz, asumiendo la responsabilidad de exigir que los empresarios hagan las evaluaciones incorporando estos factores de riesgo.

b) La **participativa** o de compromiso activo con la mejora de la gestión de las representaciones de los trabajadores/as, generales o específicas.

En tal sentido, las dimensiones que asume esta participación son tres:

- Información:** que conlleva la acción y el efecto de informarse y ser informado, esto es, de dar y recibir conocimiento sobre una materia.
- Consulta:** que comporta un deber del empresario de escuchar y de toma en consideración de las opiniones de la representación de los trabajadores/as en relación a las materias objeto de consulta. La misma en el ámbito laboral conlleva un derecho de los representantes de los trabajadores/as a expresar sus pareceres sobre la materia consultada y a que los mismos sean, al menos, tomados en consideración.
- Negociación:** proceso de adopción conjunta de decisiones, aún desde una dimensión de intereses contrapuestos, para planificar y ejecutar las medidas de gestión -en nuestro caso, de riesgos-.

### 5.1.2. ¿Cuáles son los principales logros en España de la autonomía colectiva para la mejor gestión de los riesgos psicosociales?

Conforme a ese principio de participación colectiva activa en la gestión de la política comunitaria de seguridad y salud en el trabajo, el art. 2 y el Capítulo V de la LPRL consagraría un **modelo preventivo participativo**, que abre diversas vías para desarrollar un marco de acción sindical más eficaz que el existente hoy en día en la gestión de los riesgos psicosociales. Una vez que hemos visto la centralidad de los derechos de participación reconocidos a los representantes de los trabajadores/as para la fiabilidad del entero proceso de gestión -evaluación e intervención- de los riesgos psicosociales (SAN 91/2014), **hay que ir más allá. Es necesario precisar qué ámbitos más concretos** de esta acción preventiva en materia de riesgos psicosociales están fomentando, o aceptando, de mejor o peor grado, un **mayor papel de la acción colectiva**- ejemplo: concreción en los convenios de los *factores de riesgo psicosocial a evaluar* en cada sector; diseño y aplicación de *programas de intervención contra el estrés* laboral adaptado al sector o a cada empresa; elaboración y seguimiento de *protocolos de gestión* de los conflictos psicosociales asociados a la violencia y/o al acoso en el trabajo...-.

**?** *¿Porque es importante reseñar estas “vías de progreso” en la mejora de la gestión eficaz de los riesgos psicosociales sobre la base de una acción comprometida o implicada colectivamente?* Primero para potenciarlas y generalizarlas, pues a menudo “buenas experiencias” particulares o sectoriales quedan silenciadas o aisladas, generando la impresión de que no avanzamos en esta materia prácticamente nada, o muy lentamente. Segundo, al contrario, para tratar de corregir algunas deficiencias que hallamos en esas experiencias y que requieren de una mejor evaluación para identificar sus fallos y potenciar una evolución más eficaz para la mejora de la prevención de estos riesgos. Así, no es extraño hallar en la, escasa, negociación colectiva que da pasos en esta dirección de progreso medidas más “disciplinarias” que “preventivas”, o más bien individuales que organizativas. Como es frecuente que los protocolos para la mejor gestión del acoso sean unilaterales y no negociados, lo que es errado.

En consecuencia, y en tal sentido, una de las ideas-fuerza de esta GUÍA, es que la dimensión ambiental y organizacional que está presente en estos riesgos -así lo vimos en el Cap. 1- lleva a considerar a la negociación colectiva como un instrumento básico para mejorar la gestión debida de estos riesgos. Del análisis de la **práctica negociadora** en la materia, los convenios que han entrado -una minoría, de momento- a establecer previsiones sobre ellos se pueden clasificar en los siguientes grupos:

FORMA DE TRATAMIENTO		EJEMPLOS DE CONVENIOS
<b>Remisoria: remiten a la ley</b> , sin más		-Convenio de AutobarSpain, SA. -Convenio FINANZAUTO, SA -URBASER, S.A. de Jerez de la Frontera
<b>Definitorios: definen</b> qué es acoso		-II CCE de reforma juvenil y menores -X CC Repsol Química, S.A.
<b>Compromisos genéricos: declaraciones</b> <i>de condena de situaciones de acoso</i>		-III CCE de servicios externos, auxiliares y atención al cliente en empresas de servicios ferroviarios -CCE salas de fiesta, baile y discotecas -CC Fomento Construcciones y Contratas, S.A. RSU Fuengirola
<b>Disciplinarios: sólo código conducta</b>		-XIV CC Interprovincial para el comercio de flores y plantas -CC ExpertusMultiservicios, SA
<b>Preventivos pudiendo diferenciar entre los que</b>	<i>remiten al Código Europeo sobre acoso sexual y/o al Acuerdo Europeo acoso</i>	-CC empresa I-Vamos, S.L. - CC Ayuntamiento de Arcena -CC sector de hostelería y turismo (Almería)
	<i>remiten la regulación a momento posterior</i>	I CC del Grupo E.ON España CC MERCADONA CC Sector Transporte de Enfermos y Accidentados en Ambulancias
	<i>regulan directamente</i>	CC Grupo de empresas ZENA CC Telefónica España, SAU Protocolo para la prevención del acoso sexual y laboral de La Caixa

Como no pretendemos aquí un análisis cuantitativo -cuántos convenios y cómo hacen frente al reto de mejorar la eficacia de gestión de estos riesgos-, sino cualitativo, esto es, entresacar de la experiencia actual ejemplos que haga posible a los representantes de los trabajadores/as tomar mayor conciencia de qué se puede hacer para progresar en esta materia, presentamos ahora sólo un cuadro global de qué pueden considerarse **buenas prácticas para la regulación**

**convencional** de los “riesgos psicosociales”. Y por tales debemos *tener todas aquellas que, incluyendo expresamente una cláusula de referencia a los factores de riesgo psicosocial dentro de la evaluación, reservan un espacio negociador específico para abordar la acción en esta materia*<sup>14</sup>. Y ese espacio se puede llevar a cabo:

- a) Bien en el seno del propio convenio colectivo (*CC Grandes Almacenes; XVII CC Industria Química; SUPERCOR y Tiendas de Conveniencia...*)
- b) O bien remitiendo a un acuerdo colectivo específico (acuerdo para la calidad del clima laboral): *Protocolo para las situaciones de acoso sexual*, por razón de sexo y acoso moral de Cruz Roja Española; *Protocolo de actuación frente al acoso en el entorno laboral del Ayuntamiento de Madrid y sus organismos autónomos*; *Protocolo de actuación frente al acoso laboral en la Agencia Estatal Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC)...*

En cualquiera de ambas formas de regulación colectiva lo importante es que se adopte no sólo un enfoque pro-activo o primaria, para la búsqueda de un clima laboral adecuado antes de que estallen los conflictos, sino también de gestión integral, para afrontar todas las fases del proceso de identificación y control de los riesgos psicosociales. Al respecto, sería muy conveniente que se incluyese siempre **una cláusula inicial de remisión general a la política de gestión de estos riesgos promovida por los Acuerdos Europeos firmados** -estrés, acoso...-, ofreciendo la autonomía colectiva sectorial o de empresa el papel de refuerzo de su vigencia que ha tenido, para el sector sanitario, la Orden Ministerial ESS/1451/2013.

Las buenas prácticas engloban un amplio y heterogéneo catálogo de materiales que tienen algunas características comunes, como son el tener que estar documentadas y el provocar una mejora constatada de la práctica usual, y anterior a tales buenas prácticas, de las empresas. Cuando se proyectan en el ámbito de la negociación colectiva puedan asumir diversas formas:

- (a) las **mejoras en la evaluación específica** de riesgos psicosociales,
- (b) **previsión de Guías Sectoriales**, específicas o adaptadas a cada riesgo y a cada sector<sup>15</sup>, bien la
- (c) **forma de dispositivos de intervención adecuados** –como por ejemplo un **protocolo de gestión preventiva del acoso en el trabajo**, o para la violencia de terceros; programas de reducción del estrés; **cláusulas fijadas en los convenios colectivos...**-, o

<sup>14</sup> Recuérdese las recomendaciones realizadas, para los procedimientos de gestión autónoma de los conflictos psicosociales asociados a la violencia en el trabajo, en las *Notas Técnicas Preventivas 891 y 892*.

<sup>15</sup> Esta idea está presente en el Anexo sobre acoso y violencia en el lugar de trabajo del CC de Estaciones de Servicio [BOE 3 de octubre 2013], donde se faculta a la Comisión Nacional de Seguridad, Salud y Medio Ambiente de Estaciones de Servicio para la realizar “estudios dentro del sector sobre la existencia de acoso, sus tipos y demás riesgos psicosociales presentes en el sector”, así como para desarrollar posibles Guías, aclarando que la aplicación del citado Acuerdo no constituye una razón válida para reducir el nivel general de protección de los trabajadores/as, “si bien al contrario, incide en la reducción del riesgo psicosocial, con la evaluación y la puesta en práctica de Medidas Preventivas consensuadas entre todas las partes”.

- (d) **estudios de casos** que expliquen de manera fehaciente intervenciones efectivas en empresas. Seleccionaremos más abajo algunas significativas, sin ánimo exhaustivo, tan sólo para poner los ejemplos que consideramos más “exportables” -una lista mayor puede hallarse en el CD que acompaña esta GUÍA, así como en el portal del LARPSICO-

### 5.1.3. Selección de mejores prácticas de tratamiento convencional de la gestión de riesgos psicosociales

#### *Mejora de la Evaluación inicial de Riesgos Psicosociales*

Son cada vez más, aunque todavía no suficientes, los convenios que han comprendido la conveniencia de explicitar el deber de incluir los factores de riesgo psicosocial en las evaluaciones. Al respecto, cualquiera que sea el método a emplear, siempre que sea fiable -a tal fin queda claro que el más adecuado es el del INSHT, como se indicó-, lo relevante es asegurar que cuente con la participación activa de los representantes de los trabajadores/as.

*“Las evaluaciones de riesgos, incluidos los riesgos psicosociales, las llevarán a cabo los respectivos servicios de prevención, de acuerdo con unos procedimientos que hayan sido previamente consultados con la representación...”*

*(.....)*

*Las empresas estarán obligadas a establecer protocolos de actuación en caso de acoso laboral y violencia en el puesto de trabajo”*

*Art. 58 del I CC del sector de empresas proveedores civiles privados de tránsito aéreo de mercado liberalizado y sujetos a régimen concesional (BOE 29/9/2012)*

En términos análogos el art. 29.2 CC Grupo MERCADONA recuerda que

*“Las evaluaciones de riesgo contendrán necesariamente un análisis de las condiciones de trabajo tanto desde el punto de vista de la seguridad e higiene industrial como de los factores ergonómicos y psicosociales derivados del trabajo. (...)*

*De conformidad con el artículo 35.4 LPRL, las competencias de la delegación de Prevención y Comités de Seguridad y Salud serán ejercidas por el Comité Inter-centros de Seguridad y Salud como interlocución del conjunto de los centros de trabajo incluidos en el ámbito de aplicación de este convenio”*

Cómo vimos en el Cap. 2 de esta GUÍA, los métodos de evaluación son diversos, ni se pueden ni se deben imponer, tan sólo se exige que sean fiables técnicamente -validados- y consensuados. El art. 115 del *CC de Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea*, encomienda al

Comité Estatal de Seguridad y Salud un **“Procedimiento de Evaluación de Riesgos Psicosociales... para identificar... dichas situaciones... y facilite la adopción de las medidas correctoras precisas”**. La negociación aparece como una eficaz vía de mejora de las evaluaciones, por poner énfasis en la “prevención primaria”, cuanto por el reforzamiento de la participación. Así, el art. 50 CC de Grandes Almacenes prevé:

**“Las empresas establecerán los mecanismos de detección de posibles riesgos psicosociales y, en su caso, procederán a la evaluación de los mismos y promoverán, adicionalmente, la detección precoz de situaciones de riesgo a través de la vigilancia de la salud”**.

**Aunque los convenios** sectoriales no suelen prodigarse en relación a la evaluación de riesgos psicosociales, algunos contienen ciertas previsiones muy sugerentes, como estamos viendo. Dado que aquí apostamos más por un enfoque cualitativo que cuantitativo, no renunciamos a ofrecer un cuadro de síntesis de las principales tipologías de cláusulas al respecto, que se sistematizan en el siguiente cuadro:

Tipología de cláusula	referencia y precepto DEL Convenio Colectivo
De clarificación del deber de incluir en la evaluación global los factores de riesgo psicosocial.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Artículo 65 CC de Perfumería y Afines.</li> <li>• Artículo 83 CC de Ocio Educativo y Animación Sociocultural.</li> </ul>
De referencia a la necesidad de detección precoz.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Artículo 50 CC Grandes Almacenes.</li> </ul>
Atribución de competencias a Comisiones Sectoriales de Seguridad y Salud.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anexo sobre acoso y violencia en el lugar de trabajo del CC Estaciones de Servicio [BOE 3 de octubre 2013].</li> <li>• Art. 115 CC Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea.</li> </ul>
De reforzamiento de los mecanismos de participación de los trabajadores/as en materia de seguridad y salud laboral.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Art. 34.2 CC Empresas de Centros de Jardinería: <i>“El Comité de seguridad y salud establecerá los mecanismos de detección de posibles riesgos psicosociales y, en su caso, procederán a la evaluación de los mismos y promoverán, adicionalmente, la detección precoz de situaciones de riesgo a través de la vigilancia de la salud”</i>.</li> <li>• Art. 41 <i>in fine</i> Acuerdos de modificación CC Sector del Metal [BOE 10 mayo 2013]: La evaluación de los riesgos laborales será convenientemente analizada, <i>“incluyendo los riesgos psicosociales ante indicios razonables de su presencia”</i>;</li> <li>• Art. 58 CC que regula las relaciones laborales de las empresas proveedores civiles privados de tránsito aéreo de mercado liberalizado y sujetos a régimen concesional.</li> </ul>



Brevemente debe destacarse el condicionante que introduce el art. 41 CC Acuerdos de modificación CC Sector del Metal a la evaluación de riesgos psicosociales: que se constaten “**indicios razonables de su presencia**”. Por “*indicios razonables*” entiende las “*peticiones trasladadas por el Delegado de Prevención, o en su caso, el personal integrante del servicio de prevención, o el Comité de Seguridad y Salud, siendo en todo caso informado por escrito el empresario*”. Hemos de recordar que la evaluación de riesgos psicosociales es obligatoria al margen de las quejas o reclamaciones que puedan presentar al respecto los-as trabajadores/as, pues en tales casos suele ser ya indicativo de que hay no sólo un riesgo, sino probablemente un daño y diversos problemas organizativos. Debemos reforzar la prevención primaria -de los factores- más que la secundaria o la terciaria, aunque la gestión eficaz exige que sea integral.

### ***Política en garantía de un ambiente libre de “contaminación psicosocial”***

Conforme al marco de acción promocional exigido tanto por las normas de la OIT como comunitarias, lo adecuado no es adoptar medidas a demanda de los trabajadores/as que padecen situaciones de riesgo o daño psicosocial, sino formular el compromiso con una auténtica **política integral de la empresa** orientada a dar seguridad a la existencia y continuidad de un ambiente laboral libre de toxicidad o niveles insostenibles de “contaminación psicosocial”.

*“... Un entorno laboral libre de conductas indeseadas... es responsabilidad de las empresas. Por ello, la empresa, junto con los representantes de los trabajadores/as, deben trabajar en implantar políticas, con distribución de normas y valores claros en todos los niveles de la organización, que garanticen y mantengan entornos laborales... donde se respete la dignidad del trabajador y se facilite el desarrollo de las personas.*

*Por todo ello, las representaciones firmantes del Convenio manifiestan su compromiso y disposición para colaborar en el mantenimiento de entornos laborales positivos, prevenir comportamientos de acoso y, perseguir y solucionar aquellos casos que se produzcan en el ámbito de la empresa”*

***Convenio colectivo de Federación Farmacéutica SCCL. (BOE 11/4/2012)***

### ***Delimitación de las diversas situaciones de riesgos psicosociales: no todo es acoso laboral, pero no por ello deja de ser relevante***

Los convenios colectivos, o los acuerdos de cualquier tipo sobre el tema, no deben afanarse en dar la definición ni de estrés laboral ni de acoso laboral más original o lograda. Primero, porque puede ser restrictiva y perjudicar la función preventiva. Segundo, porque no es su misión, sino que esa es cuestión bien de los órganos científico-técnicos (INSHT, institutos regionales, como es el IAPRL), bien de los jueces. Su valor es sólo orientativo, pedagógico (STS, 4ª, 6 de

julio de 2006, en relación a la definición de acoso del CC de Telefónica). Por eso, las definiciones convencionales siempre tienen que ser lo más amplias posibles, por ejemplo en relación al acoso laboral, sobre todo para la dimensión preventiva, sin que por ello se considere que todo lo que no es haya de entenderse como “falso acoso”.

Que una situación denunciada como acoso no lo sea sólo significa que no pueden adoptarse las medidas previstas para él, sobre todo en el plano disciplinario, no que no pueda constituir un problema de salud psicosocial a atender -conflictos críticos, las tensiones anunciadoras de estrés... - (STSJPV núm. 698/2014, de 8 abril): *«La Dirección de la Empresa y la Representación... se comprometen a promover condiciones de trabajo que eviten el acoso laboral y el acoso por razón de sexo y arbitrar procedimientos específicos para su prevención»* (art. 66 CC Telefónica)

Por eso, su nuevo protocolo de prevención del acoso laboral recoge una definición amplia y presupone una remisión material a las definiciones legales.

*“El acoso laboral... es toda conducta, práctica o comportamiento que, de forma... recurrente en el tiempo, suponga en el seno de la relación laboral un menoscabo o atentado contra la dignidad del trabajador/a... creando un ambiente hostil y afectando negativamente al entorno laboral.*

*Quedarán excluidos del concepto de acoso... aquellos conflictos interpersonales pasajeros y localizados en un momento concreto, que se pueden dar en el marco de las relaciones humanas y que afectan a la organización del trabajo y a su desarrollo...*

*Acoso sexual. De conformidad con el artículo 7 de la Ley Orgánica 3/2007...*

*Protocolo de actuación en supuestos de acoso laboral, sexual y por razón de sexo en Telefónica de Móviles España (BOE 8/4/2012)*

Lo importante son los instrumentos preventivos y los principios que lo rigen, no buscar culpables. Al mismo tiempo, esos procedimientos deben estar sujetos en todo momento a revisión, mediante la renegociación colectiva.



*... Los principios en los que el protocolo... se basa son la eficacia y efectividad, así como la celeridad y la confidencialidad de los trámites.*

*(....)*

*.... Cuando la constatación de los hechos no sea posible, y no se adopten por tanto medidas disciplinarias, en ningún caso se impondrán represalias al trabajador/a... denunciante.... Asimismo... se procurará una organización del trabajo que impida el contacto continuo de los trabajadores/as afectados o trabajadoras afectadas.*

*Las partes firmantes, reconocen la posibilidad de la aparición de dificultades de carácter transitorio derivadas de la aplicación del... Protocolo, comprometiéndose a negociar con carácter de urgencia soluciones a dichas complicaciones.*

*Acuerdo que aprueba el Plan de Igualdad de Martínez Loriente, SA (BOE14/03/2012)*

## ***Procedimientos de gestión preventiva de los conflictos psicosociales ligados a la violencia moral-psíquica (“protocolos específicos de prevención del acoso laboral”)***

Sin duda, y enlazando con las últimas referencias prácticas hechas, un buen instrumento de intervención preventiva psicosocial es el diseño y puesta en práctica, con un seguimiento continuo de su eficacia, de los “**protocolos**” o “**procedimientos de gestión preventiva**” de los conflictos psicosociales asociados a situaciones de acoso<sup>16</sup>.

Un ejemplo de “buena práctica reguladora convencional” es el procedimiento establecido para todas las **empresas del sector de Químicas en el artículo 108 del XVII CC** de este sector –vigente para 200.000 trabajadores/as-. Esta vía preventiva debe entenderse enmarcada en un sistema más general e integral de evaluación e intervención que integra, “**en cumplimiento de la Ley de Prevención de riesgos laborales, los riesgos psicosociales**” -art. 66.1.6- que deberán

***“ser evaluados y, en su caso, objeto de intervención preventiva, siendo evitados y combatidos en su origen como los restantes riesgos”.***

Para el tratamiento por esta vía del acoso sexual como riesgo a prevenir, destaca la adhesión del **Grupo de mensajería de acción en todo el Estado I-VAMOS** al Código de Conducta Co-

<sup>16</sup> El carácter vinculante de los “protocolos” anti-acoso en el empleo público-administrativo ha sido reconocido en la *Sentencia del Juzgado Contencioso-Administrativo núm. 1 de Bilbao, núm. 167/2012 de 6 junio*. Condena a la Administración empleadora por no ajustarse a lo establecido en el “Protocolo de Conciliación y/o Investigación en Situaciones de Conflicto o Acoso Moral en el Trabajo de Osakidetxa”, cuyo objeto es establecer un “*sistema de identificación y resolución de conflictos laborales*” relacionadas con el acoso laboral y proponer las medidas preventivas más oportunas en cada caso (punto 2), resultando LPRL y la Ley 55/2003, del Estatuto Marco del Personal Estatutario de los Servicios de Salud, (punto 5 del protocolo). Por su parte, el art. 33.1. C.16 CC Grupo MERCADONA (2014), establece como condición para sancionar conductas de acoso laboral -sexual o moral- que se haya activado el “protocolo” fijado al efecto. Vid. STSJ La Rioja, núm. 82/2014, de 23 mayo.

munitario y su protocolo de actuación (análogo al del Acuerdo Marco sobre acoso y violencia)– *Disposición Adicional Segunda*, BOE 10 de abril de 2009-<sup>17</sup>.

Ciertamente, la experiencia andaluza evidencia que son las empresas de mayor tamaño las que comienzan a acoger este tipo de dispositivos. Un ejemplo es el de **Caja Sol (Banca Cívica)**. Cuenta con un protocolo negociado entre la Dirección de la Empresa y los representantes de los trabajadores/as.

En un ámbito sometido al Derecho Laboral pero con naturaleza de organización empresarial pública, más destacable es el protocolo preventivo que está en vía de implantación la “**autoridad portuaria de la bahía de Cádiz**” (APBC). Es un protocolo articulado por la Dirección de la Empresa con el **asesoramiento de investigadores de la Universidad y consensuado con los representantes** de los trabajadores/as, con vigencia indefinida desde el 1 de agosto de 2011. Así, funcionalmente, el protocolo es genérico para situaciones de acoso tanto sexual como psicológico. Se contemplan varias fases o medidas.

Primero, medidas preventivas primarias. Segundo, procedimiento interno de quejas por acoso, las cuales son recibidas por la Dirección de RRHH, quien decide si activar el protocolo o intentar una mediación para resolver un conflicto interpersonal en el trabajo que no es constitutivo de acoso. Tercero, activación del protocolo o procedimiento de investigación de quejas, que será realizado por el Equipo de Atención al Acoso Moral y al Acoso Sexual y por Razón de Género (tres personas nombradas por la Empresa a propuesta del Comité de Seguridad y Salud Laboral entre empleados/as reconocidas por su discreción, imparcialidad y habilidades sociales), encargado de emitir un informe en un plazo máximo de 22 días hábiles desde la presentación de la denuncia. **No obstante, el encargado de resolver y ejecutar las medidas necesarias será la Dirección de RRHH** (plazo de 10 días hábiles).

---

<sup>17</sup> Para mayor información, con otros ejemplos prácticos y con recomendaciones para buenas prácticas puede utilizarse el documento elaborado por el LARPSICO a tal fin, en la siguiente dirección online:  
<http://www.larp.es/ficheros/documentos/TRATAMIENTO%20CONVENCIONAL%20DEL%20ACOSO%20LABORAL%202010.pdf>

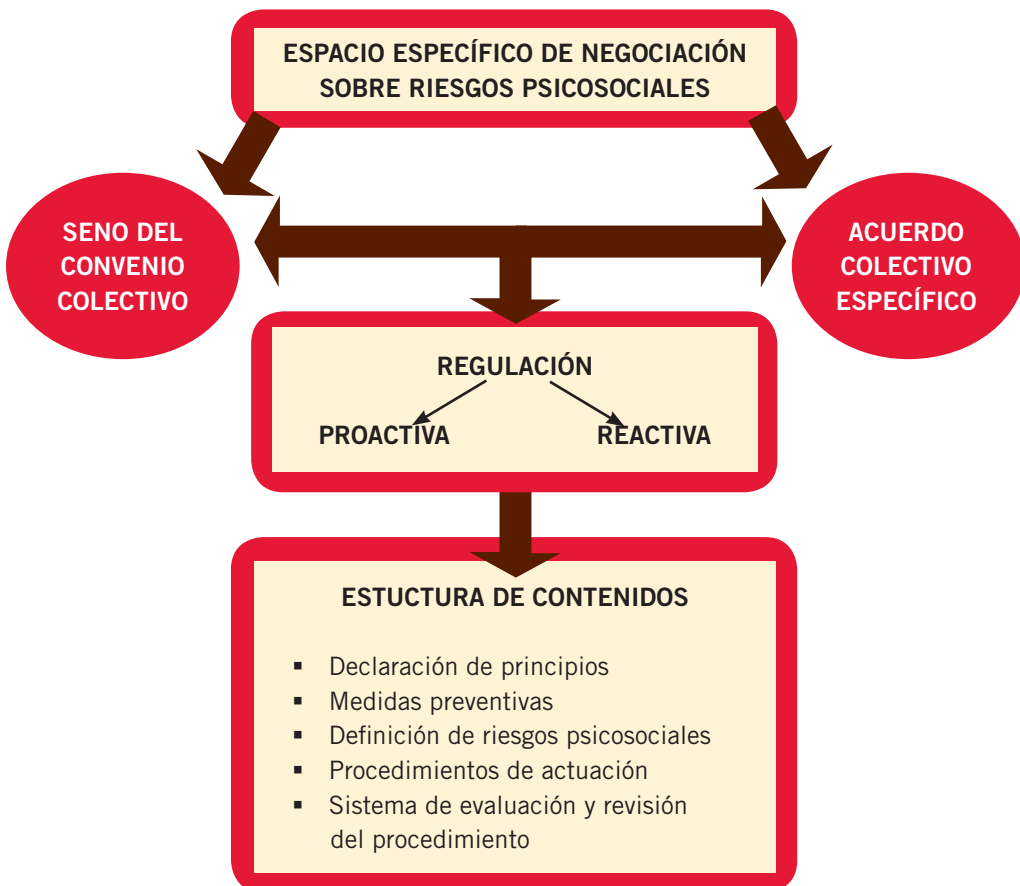
## Síntesis de las características del Protocolo anti-acoso APBA

<b>Empresa</b>	APBA
<b>Sujeto de la iniciativa</b>	Dirección
<b>Unilateral o negociado</b>	Unilateral
<b>Dimensión preventiva</b>	Dimensión tanto preventiva como sancionadora. Contempla resoluciones ligadas a PRL y otras más sancionadoras o de RRHH
<b>Tipifica las conductas</b>	No, ofrece algunos ejemplos.
<b>Ámbitos de aplicación: personal, funcional, temporal,</b>	A todo el personal, para casos de acoso tanto sexual como psicológico.
<b>Quién instruye el proceso</b>	Equipo de Atención al Acoso Moral y al Acoso Sexual y por Razón de Género
<b>Características del órgano gestor: Composición y funciones</b>	Órgano ad hoc: tres personas nombradas por la Empresa a propuesta del Comité de Seguridad y Salud Laboral entre empleados/as reconocidas por su discreción, imparcialidad y habilidades sociales
<b>Cómo participa la Representación</b>	Asesorando al denunciante o denunciado
<b>Intervención externa</b>	No se contempla
<b>Medidas que prevé: Para el acoso Para otros conflictos distintos al de acoso</b>	<p>Se prevén medidas preventivas primarias, procedimientos informales de resolución de conflictos y procedimiento interno formal de investigación de quejas. Actuaciones posibles una vez investigado el caso:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Archivo de la denuncia</li> <li>• Denuncia falsa o infundada → expediente disciplinario</li> <li>• No acoso pero otra falta tipificada → expediente disciplinario que corresponda.</li> <li>• No acoso pero sí situación de riesgo psicosocial → Servicio de Prevención con objeto de aplicar las medidas correctoras oportunas.</li> <li>• Acoso → incoación de un expediente disciplinario por falta muy grave.</li> </ul>

## Valoración de conformidad técnica del Protocolo

Debilidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> <li>- No se establece la participación sistemática de los técnicos</li> <li>- No hay una participación fuerte de los representantes de los trabajadores/as</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- No realiza una buena formación o no elegir a las personas adecuadas para realizar las investigaciones de quejas.</li> </ul>
Fortalezas	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Perspectiva amplia, que incluye diferentes procedimientos según el caso así como diferentes medidas</li> <li>- Establece periodos de solución ágiles</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se está implementando actualmente, por lo que puede incluir modificaciones</li> <li>- Buen clima de trabajo</li> </ul>

## RECUERDA



## 5.2. ¿Qué pueden hacer los Delegados-as de PRL para mejorar la gestión preventiva de los riesgos psicosociales?

Hemos visto cómo la negociación colectiva está avanzando, cierto que de forma desigual y lenta, pero perceptible, no sólo en la mayor concienciación de los empresarios en torno a su deber de gestionar los riesgos psicosociales en el marco de la LPRL, sino también en el perfeccionamiento técnico de su ejecución. Para ello, no sólo apunta hacia la detección anticipada del riesgo, para lo que promueve actuar en las condiciones de trabajo que los reducen -la eliminación total es prácticamente imposible en estos casos-, sino en la fijación de instrumentos que faciliten la acción representativa de los trabajadores/as. En estos casos, **el papel de los Delegados-as de PRL será algo más sencillo**, por explícito, aunque no fácil, pues se tratará de cooperar en su introducción efectiva, real, y, cómo no, vigilar por el cumplimiento de que tales medidas se cumplan, lo que a menudo no sucede.<sup>18</sup>



*Pero ¿qué pasa en aquellas empresas en las que no cuentan los Delegados-as de PRL con ese marco de acción convencional específico a favor de la gestión eficaz de los riesgos psicosociales? ¿No se puede hacer nada concreto o específico para avanzar en esa inclusión de esta tipología de riesgos en la acción cotidiana preventiva de las empresas en las que ejercen sus competencias y facultades previstas en el art. 36 ET?*

Desde luego **que Sí se puede hacer, y bastante más de lo que a menudo se cree**. A estos efectos, la pauta o guía es bien sencilla de enunciar y comprender, si bien es más difícil de ejecutar, claro, en la práctica. En efecto, ya se ha dicho en varias ocasiones que los riesgos psicosociales han de atenderse como el resto de los riesgos profesionales -así lo recuerda el citado *art. 66 CC del Sector Industrias Químicas*.

Por tanto, debe quedar claro que respecto de ellos, los Delegados-as de PRL tienen las mismas **competencias** y **facultades** específicas que para los demás riesgos laborales, que es lo que son aquéllos.

La doctrina judicial es clara. La STSJ Andalucía/Málaga, n. 121/2009, 29 de enero, garantiza el ejercicio efectivo los derechos de información-consulta:

**“... el derecho de los representantes de los trabajadores/as... a recibir una comunicación formal del resultado de los muestreos y estudios realizados relativos a la existencia o no de riesgos psicosociales... encuentra amparo jurídico en el... art. 36 LPRL..., y por ello tal derecho de información debe satisfacerse con la comunicación formal requerida y no con la simple respuesta verbal..., sin que baste alegar la existencia de un Protocolo de actuación en el servicio de prevención ante una intervención psicosocial...”**

<sup>18</sup> Ejemplo: Es muy llamativo que en el CC de RTVE se venga afirmando, desde 2002, que ha de fijarse un procedimiento específico de prevención del acoso, y en el último, de 2014, siga afirmándose exactamente lo mismo. Esto es, sin duda, una “mala praxis”.

A la vista de todo ello, el papel de los Delegados-as de Prevención será crucial. Proponemos para mejorar su eficacia **tres líneas básicas**:

- 1º- Analizar los aspectos de la organización del trabajo** que se pretenden tratar con la empresa, requiriendo, con carácter previo, que se haya evaluado incluyendo factores de riesgo psicosocial.
- 2º- Reforzar las medidas de actuación** que se solicitarán a la empresa. Para ello, los Delegados-as de Prevención pueden utilizar los diferentes recursos materiales que se identifican y exponen en esta guía (fichas sobre los distintos riesgos psicosociales), así como solicitar el asesoramiento específico del *Departamento de Asistencia Técnica para la PRL de UGT- Andalucía*.
- 3º- Trasladar a la dirección de la empresa tal planteamiento**, en el seno del Comité de Seguridad y Salud –en el caso de que exista-, o bien tratar el tema directamente con la representación del empresario

Ante ello el **empresario podrá**:

- a) Tratar el tema con vistas a alcanzar acuerdos específicos en materia.
- b) No aceptar el tratar estas cuestiones.

En este último caso, la representación debería, en primer término, buscar la complicidad, la participación y el apoyo de los trabajadores/as, a fin de conseguir presionar al empresario y que éste se replantee su postura. De manera paralela, y si la negativa persiste, en tanto que es un incumplimiento de las obligaciones legales **se debe Reclamar -función de vigilancia-**.

### **¿A quién recurrimos en busca de esa acción?**

Pues a quién se recurre, y de la misma manera, para los demás riesgos laborales. Primero a la ITSS. Aunque a veces se recela de ella, lo cierto es que, **en España, una de cada dos evaluaciones de riesgos psicosociales se hacen sólo tras requerimiento inspector, siendo un requisito básico para que la ITSS le dé el visto la participación de los trabajadores/as** en todo el proceso. Y, además, cabrá recurrir a otras vías externas de solución, solución extrajudicial de conflictos laborales -SERCLA, Comisiones paritarias..., con vistas a buscar un punto de encuentro y de negociación; o, en última instancia, acudir a la vía judicial, con los positivos efectos que desvela la SAN 91/2014.



## RECUERDA

- ❑ Los Jueces *aseguran a los Delegados-as* de Prevención el ejercicio efectivo, respecto de la gestión de los riesgos psicosociales, **de las mismas funciones específicas que se les reconoce legal y convencionalmente en relación a los demás riesgos laborales.**
- ❑ La experiencia demuestra que *el papel de los Delegados-as de Prevención es crucial para implantar sistemas de gestión de los riesgos psicosociales*, para lo cual se plantea tres líneas básicas de actuación: (1) análisis de los aspectos de la organización del trabajo en la empresa, (2) traslado de propuestas fundadas al empresario y (3) búsqueda de las vías para la consecución de acuerdos en la materia.

### 5.3. Recomendaciones de UGT: prevención (gestión de riesgos) y reparación (enfermedad profesional)

Partiendo del planteamiento general que se viene realizando en la presente guía, tanto respecto de los factores, como sobre los diferentes “riesgos psicosociales”, UGT ha venido concretando una serie de recomendaciones<sup>19</sup> que inciden de manera específica sobre los ámbitos preventivo y de reparación de aquéllos. En este sentido, de manera gráfica, y muy sintética, en orden a los factores y los riesgos expuestos anteriormente, podemos agrupar y clasificar tales **recomendaciones** del modo siguiente:

**MÁS VALE, Y MENOS CUESTA, PREVENIR QUE CURAR**

#### PREVENCIÓN PRIMARIA FACTORES PSICOSOCIALES

MEDIO AMBIENTE FÍSICO DE TRABAJO
<p><b>¿Qué es?</b>                      Todo aquello que se encuentra en el medio físico en el que el trabajador/a desarrolla sus tareas -Factores físicos; Factores biológicos; Factores químicos-</p>
<p><b>Recomendaciones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Rediseñar el lugar de trabajo (ajuste de la iluminación, ambiente sonoro...)</li> <li>b) Adecuar los espacios al trabajo y al trabajador/a.</li> </ul>

CARGA MENTAL
<p><b>¿Qué es?</b>                      Se define como el nivel de esfuerzo intelectual que debe realizar un trabajador/a para dar satisfacción a las demandas de trabajo relacionadas con el procesamiento de la información (percepción, memoria, razonamiento)</p>
<p><b>Recomendaciones</b>                      Caben adoptarse las siguientes medidas preventivas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Organizativas:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Facilitar la formación necesaria para desempeñar el trabajo.</li> <li>b. Reducir o aumentar la carga de trabajo para ajustarla a las capacidades del trabajador/a.</li> <li>c. Establecer el contenido de la tarea y/o del trabajo a fin de que se favorezca el movimiento mental del trabajador/a.</li> </ul> </li> <li>b) De carácter personal:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Adquisición por el trabajador/a de una mayor formación.</li> <li>b. Incrementar los niveles de destreza, capacidades y habilidades.</li> </ul> </li> </ul>

<sup>19</sup> Ver las “Fichas de Prevención de Riesgos Psicosociales” editadas y publicadas por el Observatorio de Riesgos Psicosociales de UGT, en <http://www.ugt.es/saludlaboral/observatorio/fichas/fichas.htm>



## AUTONOMÍA

### ¿Qué es?

Es la disponibilidad o iniciativa del trabajador/a para poder elegir la planificación y el desarrollo de su trabajo, de modo que pueda lograr un cierto control sobre sus tareas.

### Recomendaciones

Caben adoptarse las siguientes medidas preventivas:

- a) Organizativas:
  - a. Delegar y repartir funciones y tareas de cada trabajador/a, de manera que se favorezca la participación de estos para resolver problemas que se relacionan con sus tareas y cometidos.
  - b. Evitar estilos de mandos excesivamente paternalistas o autoritarios.
  - c. Evitar tareas rutinarias y repetitivas durante largos períodos de tiempo.
  - d. Facilitar una información y formación adecuada para que el trabajador/a pueda decidir acerca de su ritmo de trabajo, duración.
  - e. Planificar con antelación los cambios en métodos de trabajo, tipos de tareas, turnos, de forma que se posibilite en ello la participación laboral.
- b) De carácter personal:
  - a. Formación en habilidades sociales y en técnicas de autoconfianza.
  - b. Enseñanza en técnicas de gestión del estrés.

## DEFINICIÓN DEL ROL

### ¿Qué es?

El conjunto de expectativas de conducta asociadas al puesto de trabajo, y que se identifica como el patrón de comportamiento que se espera de la persona que desempeñe el trabajo sin tener en cuenta las características concretas de la persona que lo ocupe en cada momento.

En tal sentido, se puede distinguir dos situaciones:

- a) Ambigüedad del rol: que se liga a la falta de información definida y concreta acerca de las tareas, métodos o consecuencias del desempeño del rol.
- b) Conflicto del rol: demandas y/o exigencias en el trabajo incompatibles entre sí.

### Recomendaciones

- a) Sistemas de comunicación efectivos y accesibles.
- b) Claridad en la definición y comunicación de los objetivos, de la política de empresa, de las responsabilidades, funciones, derechos y deberes.
- c) Información sobre los métodos y resultados del trabajo.

## ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

### ¿Qué es?

Es la estructura organizativa o el esquema de funcionamiento de la organización, integrándose en el mismo diversos aspectos que hacen referencia al qué se hace, cómo se hace y cuándo se hace (ordenación del tiempo de trabajo –jornada, horario, vacaciones–; ritmo de trabajo; estilo de mando; sistemas de comunicación).

### Recomendaciones

En materia de tiempo de trabajo:

- Posibilitar que los trabajadores/as y sus representantes participen de manera efectiva en la planificación del tiempo de trabajo y sus funciones.
- Ampliar los niveles de control de la actividad por parte de los trabajadores/as.
- Incrementar las medidas y llevar a la práctica respecto a la conciliación de la vida familiar y el trabajo.
- Conocer con antelación suficiente la planificación de los turnos de trabajo.
- Contar con la participación de los trabajadores/as en las elecciones de turnos.

Sobre el ritmo de trabajo:

- Control de las personas trabajadoras sobre el propio trabajo, ampliando sus cotas de autonomía y capacidad de decisión.
- Formar al trabajador en las habilidades y requisitos para el desempeño.
- Crear los medios para que se controle y dosifique la cantidad y la calidad de la información que se maneja y se recibe.
- Adecuar el volumen de trabajo al tiempo disponible para su realización.

En cuanto al estilo de dirección y/o ejercicio del mando: Implantar estilos de dirección y/o mando de cuño democrático o participativo.

En relación a los sistemas de comunicación:

- Crear mecanismos apropiados y funcionales para la consecución de niveles óptimos en los procesos de comunicación formal en todos los niveles.
- Conformar vías de comunicación informal que favorezcan los contactos entre compañeros de trabajo, lo cual favorece la solución de conflictos.

## CONTENIDO DE LA TAREA

### ¿Qué es?

Es el grado en el que el conjunto de tareas que desempeña el trabajador/a activa una cierta variedad de capacidades, de forma que ello responda a sus necesidades y expectativas, y permita su desarrollo personal y psicológico.

### Recomendaciones

Posibles medidas preventivas:

- a) Ampliación y enriquecimiento del contenido del trabajo: atribución de tareas diversas.
- b) Redistribución del tiempo de trabajo.
- c) Rotación de puestos de trabajo.
- d) Combinación de tareas de la misma naturaleza en un mismo puesto.
- e) Conocimiento de los resultados por parte del propio trabajador/a.
- f) Niveles de exigencia y de responsabilidad en función de las características personales de quien va a llevarlas a cabo.
- g) Evitar ejercer una supervisión y control excesivos.
- h) Evitar atribuir y ejecutar trabajos en condiciones de soledad o aislamiento.
- i) Facilitar la información adecuada para el manejo de equipos y sus riesgos.
- j) Establecer cauces adecuados para la participación y consulta de los trabajadores/as y sus representantes.

## RELACIONES LABORALES Y CONDICIONES DE EMPLEO

### ¿Qué es?

Las relaciones laborales y condiciones de empleo son aspectos que tienen una influencia básica en los que se denomina como “clima laboral”. De este modo nos estamos refiriendo al estado de ánimo de la organización, al medio ambiente humano

### Recomendaciones:

- a) Favorecer ambientes de trabajo en los que se favorezca las relaciones.
- b) Establecer sistemas de reconocimiento del trabajo bien realizado.
- c) Incrementar los niveles de autonomía, independencia e igualdad de trato.

En cuanto a los aspectos que intervienen en las condiciones de empleo:

- a) Que la organización garantice unas condiciones justas de trabajo.
- b) Que las modificaciones y reestructuraciones se anticipen y acuerden.

A la vista de estos factores psicosociales, así como de las recomendaciones que cabe plantear a la representación especializada de los trabajadores/as en materia de prevención de riesgos laborales, se puede concluir que se hace **indispensable que la intervención de aquéllos se concrete en una serie de actuaciones** sobre tres ámbitos o niveles:

### SOBRE LAS TAREAS

- a) Acordar que el diseño del puesto de trabajo posibilite que las exigencias de las tareas se corresponde con las capacidades del trabajador/a.
- b) Permitir que el diseño de la tarea permita que el trabajador/a actúe con una autonomía adecuada sobre los objetivos, medios y resultados.
- c) Atenuar los trabajos monótonos, acordando pausas y rotaciones.
- d) Acordar el diseño adecuado de señales, signos y mandos que reduzcan la carga mental del trabajo.
- e) Establecer mecanismos de control que eviten las situaciones de subempleo.

### SOBRE EL AMBIENTE FÍSICO Y ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

- a) Concreción de manera clara y precisa de las tareas a realizar así como el rol de cada trabajador/a.
- b) Evitar jornadas excesivas y agotadoras.
- c) Planificación con antelación de trabajos a turnos y nocturnos.
- d) Establecer como objetivo de política empresarial la eliminación del trabajo repetitivo y monótono.
- e) Establecer medidas para alcanzar que las relaciones entre los trabajadores/as y personal de dirección sean fluidas y respetuosas (*STSJPV 698/2014, de 8 abril*).
- f) Fomentar del estilo de mando democrático.
- g) Impulsar un sistema de comunicación ágil, flexible y eficaz, con políticas de información claras y sencillas sobre cuantos temas sean de interés para cualquier empleado.
- h) Apostar por el diseño funcional del centro y de los puestos de trabajo.
- i) Participación de los trabajadores/as y de sus representantes.
- j) Fomento de mecanismos de mejora continua.
- k) Formación al trabajador/a para la correcta atención de las demandas de su puesto.

## APOYO SOCIAL

- a) Establecimientos de mecanismos, instrumentos y apuesta por una política que posibilite unas buenas relaciones internas y externas a la organización.
- b) Crear mecanismos de comunicación adecuada y fluida entre las personas que conforman la totalidad de los trabajadores/as y mandos de la organización productiva a fin de que se puedan conocer mejor los problemas y los medios para afrontarlos y superarlos.

## RIESGOS PSICOSOCIALES

Como se puso de relieve con anterioridad, el catálogo de riesgos de origen psicosocial no se puede considerar como un listado cerrado, de forma que con el tiempo se irán incorporando al mismo otros riesgos profesionales que, debido al progreso científico y/o social, se consideren que han de contar con tal calificación.

### ACOSO MORAL EN EL TRABAJO (MOBBING)

#### ¿Qué es?

Es 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).

#### Buenas prácticas

- a) Desarrollo de códigos de conducta en la organización.
- b) Integrar en la gestión de riesgos laborales herramientas específicas en materia de acoso moral en el trabajo: procedimientos de solución autónoma de conflictos ligados a la violencia psíquica (NTP 891 y 892).

### ACOSOS DISCRIMINATORIOS, EN PARTICULAR SEXUAL Y POR RAZÓN DE SEXO

#### ¿Qué es?

Se definen en las Leyes de Igualdad y a ellas hay que remitir -LO 3/2007-

#### Buenas prácticas

- a) Planes de Igualdad.
- b) Códigos de Conducta y Protocolos específico ex art. 48 LO 3/2007.

## VIOLENCIA EN EL TRABAJO

### ¿Qué es?

Es todo incidente con origen en una persona ajena al centro de trabajo (cliente, paciente, usuario, familiar, ex trabajador/a, etc.), el cual profiere o realiza frente a un/a trabajador/a actuaciones que conllevan un maltrato, amenaza o agresión en el trabajo, poniendo en peligro su salud, seguridad, bienestar o rendimiento.

### Buenas prácticas

- a) Sobre el entorno:
  - a. El lugar de trabajo debe de disponer de buena iluminación, visibilidad y con medios de comunicación fáciles de usar e inmediatos para pedir ayuda y con zonas de seguridad de fácil acceso para el personal.
  - b. Ubicación de las personas que trabajan con bienes de valor en lugares que no estén en contacto con los clientes.
  - c. Establecer mecanismos que eviten la acumulación a lo largo de la jornada de bienes de valor (p. ej. recogida de dinero periódica).
  - d. Colocar mostradores que cuenten con la anchura y altura suficientes para dificultar el contacto físico con los usuarios o clientes.
  - e. Monitorización de las zonas de entrada, salida, puntos de entrega.
- b) Sobre la organización del trabajo:
  - a. Establecer niveles de plantilla adecuados a las tareas y a la carga.
  - b. Asegurarse que los programas de atención al cliente tienen un diseño y una gestión adecuada, de forma que el cliente o usuario se encuentre procedimientos de espera razonables y conocidos.
  - c. Rotación de puestos de alto riesgo.
  - d. Sistemas de reclamación conocidos y establecidos.
  - e. Establecer procedimientos de emergencia claros para saber qué hacer en caso de incidente, así como sistemas de alarma individuales.
- c) A nivel personal:
  - a. Dar a los trabajadores/as información apropiada.
  - b. Formación a los trabajadores/as sobre el modo de afrontar las situaciones.
  - c. Entrenamiento específico e individualizado frente a ellas.

## ESTRÉS LABORAL OCUPACIONAL

### ¿Qué es?

Es una reacción adaptativa a los desequilibrios entre las exigencias y los recursos para atenderlas o controlarlas, lo cual daña a la salud física o psíquica del trabajador/a.

### Buenas prácticas

En relación a la prevención y gestión del estrés a nivel personal:

- a) Establecer una descripción de puestos de trabajo, determinando sus tareas, funciones, responsabilidades, así como informar de ello a los trabajadores/as.
- b) Conceder al trabajador/a el tiempo necesario para acometer sus tareas.
- c) Posibilitar que el trabajador/a pueda controlar su trabajo de forma que se le dote de autonomía suficiente para alcanzar aquél objetivo.
- d) Adaptación de la carga de trabajo a las capacidades y recursos de cada trabajador/a.
- e) Diseño de tareas que motiven y estimulen las capacidades individuales de cada trabajador/a.
- f) Establecer sistemas de compensación en función del rendimiento individual y colectivo.
- g) Ofrecer oportunidades de interacción social.
- h) Permitir a los trabajadores/as presentar quejas y solventar las mismas de manera clara y conocida.

A nivel de la organización del trabajo:

- a) Incluir en la evaluación de riesgos psicosociales el análisis de las condiciones de trabajo de forma que se pueda identificar los factores estresantes y se puedan adoptar las medidas correctoras de los mismos.
- b) Incluir en la vigilancia de la salud las patologías relacionadas con el estrés.
- c) Establecer prioridades de los diferentes niveles organizacionales.
- d) Formar a los trabajadores/as en materia de liderazgo, afrontamiento de las situaciones de estrés, etc.
- e) Definición clara de las tareas y funciones de cada puesto de trabajo, así como informar de ello a toda la plantilla de la empresa.
- f) Fomento del apoyo social por parte de compañeros de trabajo y mandos.

## SÍNDROME DE ESTAR QUEMADO POR EL TRABAJO

### ¿Qué es?

Es el desgaste o agotamiento profesional acumulado que se produce como respuesta a una situación de estrés laboral crónico –prolongado en el tiempo- y que, de manera muy genérica, sería sentirse desbordado por el trabajo.

### Buenas prácticas

- a) Identificación y evaluación de riesgos psicosociales de forma que posibilite la modificación de aquellas condiciones específicas y antecedentes.
- b) Crear grupos de apoyo y supervisión para proteger a los trabajadores/as.
- c) Crear programas de acogida que permitan el ajuste entre los objetivos de la organización y los percibidos por el trabajador/a.
- d) Información, formación y desarrollo de las expectativas profesionales.

## PRESENTISMO LABORAL

### ¿Qué es?

Se produce en aquellas situaciones en las que el trabajador/a no deja de trabajar, excediéndose de su horario laboral a fin de que se note su presencia en la organización, lo cual provoca un sobre esfuerzo innecesario que genera repercusiones negativas en el ámbito personal del individuo y en el entorno laboral.

### Buenas prácticas

- a) Establecer en la negociación colectiva la obligación de contemplar en la evaluación de riesgos el análisis de los factores que incidan en el riesgo.
- b) Acordar colectivamente compromisos de realización de estudios de situación.
- c) Analizar los problemas de salud que afecten a los trabajadores/as, las compensaciones y el desempeño disminuido en el trabajo.
- d) Reducción temporal de las horas de trabajo e incentivar la flexibilidad horaria.
- e) Involucrar a los trabajadores/as en los resultados de la empresa, de forma que se mejore la productividad.



## INSEGURIDAD LABORAL

### ¿Qué es?

Los actuales procesos liberalización del mercado se acompañan de políticas de contratación cada vez más flexibles, primando los intereses de los empresarios y sin tener en cuenta las necesidades, expectativas y derechos de los trabajadores/as, estén en activo o en situación de pérdida de su puesto de trabajo, lo cual lleva a un fenómeno de inseguridad laboral que se ha de considerar como un riesgo psicosocial tanto por sus efectos como por su extensión.

### Buenas prácticas

- a) Acordar procedimientos de información y comunicación para que los trabajadores/as conozcan la situación real de la empresa, lo cual incrementa las sensaciones de seguridad y control de las perspectivas laborales futuras.
- b) Alcanzar acuerdos colectivos en los que se establezcan procedimientos definidos y claros para acciones tales como reorganización de plantillas (despidos objetivos o colectivos, suspensiones, traslados, etc.) o de modificación de las condiciones de trabajo.
- c) Establecer compromisos de contratación con carácter estable, limitando el uso de la contratación temporal y de la subcontratación de actividades.

## NUEVAS FORMAS DE CONTRATACION Y PRECARIEDAD LABORAL

### ¿Qué es?

La conexión entre la precariedad laboral (derivada de la nueva regulación sobre las posibles modalidades de contratación y los términos de ejecución y de desarrollo de la misma) y la inseguridad en el empleo se convierte en unos de los principales factores psicosociales, lo cual incrementa las situaciones de estrés, situaciones de conflicto entre colectivos de trabajadores/as, desmotivación, recurso a la emigración para encontrar empleo, etc.

### Buenas prácticas

- a) Establecer colectivamente compromisos empresariales de políticas de empleo que apuesten por el aumento de los contratos de trabajo de carácter indefinido y con condiciones laborales de calidad.
- b) Limitar o restringir el uso de la subcontratación.
- c) Establecer límites al recurso de medidas como los despidos o las reestructuraciones de plantillas, incentivando, por el contrario, medidas de flexibilidad interna siempre negociadas.
- d) Establecer políticas y planes de choque que impulsen el empleo indefinido.

## DOWNSIZING (REDUCCION DE PLANTILLA-SINDROME DEL SUPERVIVIENTE)

### ¿Qué es?

Con ello nos estamos refiriendo a las situaciones ligadas a la reducción del número de empleados de una organización productiva, y los efectos que ello provoca respecto de los empleados que pierden su puesto de trabajo, así como de aquellos que continúan en la misma (síndrome del superviviente).

### Buenas prácticas

- Crear mecanismos de información y comunicación adecuados con los que se traslade a los trabajadores/as el conocimiento sobre la situación real empresarial.
- Establecer colectivamente procedimientos definidos y claros para situaciones que conlleven medidas de reorganización de las plantillas (despidos objetivos o colectivos, suspensiones, traslados,...) o de modificación de las condiciones.
- Acordar colectivamente medidas específicas respecto de los trabajadores/as despedidos -compensaciones, compromisos de recolocación, etc.- y de los que mantienen su empleo, de forma que mantengan su compromiso, sin hacer recaer sobre éstos las “ventajas” de aquéllos.

## ... PORQUE SI NO SE PREVIENE, SERÁ UNA COSTOSA ENFERMEDAD LABORAL



¿Debemos exigir que se incluyan sus secuelas dentro de las enfermedades profesionales?

En los Capítulos 1 y 2 de esta GUÍA vimos la especial incidencia de estos riesgos no sólo en enfermedades mentales, sino también en otras que constituyen la principal causa de muerte -infartos, cánceres-. Y se vieron los enormes costes económicos que tiene para las empresas y para la sociedad su falta de prevención. Por tanto, **UGT viene planteando desde hace tiempo que**, si falla la prevención de este tipo de riesgos, **no cabría más solución que calificar sus secuelas incluidas dentro del listado de “enfermedades profesionales”**. Lo que hoy no sucede, ni en España ni en el resto de Europa.

Pero sí se han producido movimientos en pos de la consideración como enfermedades profesionales de los trastornos mentales y del comportamiento -nueva lista de enfermedades profesionales adoptada por la OIT el 25 de marzo de 2010-. En España el RD 1299/2006, por el que se determinan las enfermedades profesionales, no contempla, como se dijo, los factores psicosociales como causantes de enfermedades profesionales, pese al número creciente de decisiones judiciales que califica estas dolencias como laborales -el tratamiento es el mismo que la profesional, sólo que corresponde probar al trabajador/a al relación de causalidad entre su dolencia y el trabajo-.

Tampoco el nuevo sistema PANOTRATSS -patologías no traumáticas causadas por el trabajo- se ha revelado útil para evidenciar y dejar emerger la incidencia real de la falta de políticas efectivas preventivas en las organizaciones de este tipo de riesgos. Pero la evolución en esta materia, sin duda, la debe marcar la OIT y la UE debe seguir ese modelo de progreso.

# 6 ANEXOS ▼



# 6

## ANEXOS



### A) PREGUNTAS FRECUENTES

#### ¿Qué son los factores de riesgo psicosocial relacionados con el trabajo?

Son las causas o agentes que generan la probabilidad de que se den situaciones nocivas (alta demanda de trabajo, presión temporal, escaso control individual en el desarrollo del trabajo, estilos autoritarios de dirección...).

#### ¿Cuáles son los factores de riesgo psicosocial?

Hay un gran número de factores de riesgo psicosocial en los lugares de trabajo, algunos de ellos son factores derivados del contenido, de la organización y de los factores subjetivos.

#### ¿Y los Riesgos Psicosociales?

Es la situación de probabilidad de que se produzca una lesión o daño (estrés, acoso, violencia, adicciones...).

#### ¿Cuáles son los Riesgos Psicosociales?

No tenemos un listado o catálogo preciso, comúnmente aceptado o consensuado. No obstante, de forma mayoritaria, en la ciencia y en las disciplinas técnicas, actualmente se considera que forman parte de este catálogo el estrés laboral, la violencia laboral y las adicciones.

#### ¿Qué consecuencias tiene el no prevenir los riesgos psicosociales?

Las principales consecuencias son el daño a la salud psíquica de los trabajadores/as así como de su entorno más cercano, además de costes económicos.

#### ¿Resulta más rentable prevenir?

El coste para Europa del estrés relacionado con el trabajo y de los riesgos psicosociales estimando que: Su coste total es de 617 mil millones de Euros al año. Los riesgos psicosociales en el trabajo constituyen hoy el segundo mayor problema de salud laboral de Europa, tanto por el número de los trabajadores/as afectados –más de 44 millones- como por el elevado coste que generan –más del 4% del PIB europeo-.

## **¿El empresario debe gestionar de forma eficaz el conjunto de los (factores de) riesgos psicosociales en las organizaciones?**

Sí, porque no sólo es conveniente para la conservación de la salud de las personas que prestan servicios en el seno de las organizaciones y recomendable para la mejora de la productividad, sino porque es obligatorio, pues así lo dice la legislación.

## **¿Dónde está establecido claramente ese deber?**

El deber general fijado por marco normativo regulador para todos los sectores se encuentra establecido en los arts. 14-17 LPRL.

## **¿Existe una norma preventiva específica y de una forma expresa, sin opción a las dudas sobre los riesgos psicosociales?**

No. Aunque el problema principal para mejorar la eficacia preventiva respecto de los riesgos psicosociales en el trabajo no está en si se cuenta o no con una legislación específica, en la medida en que todos los países de la UE tienen un marco legislativo adecuado para su prevención general, que es el comunitario - Directiva-Marco 89/391/CEE del Consejo, de 12 de junio de 1989, relativa a la aplicación de medidas para promover la mejora de la seguridad y de la salud de los trabajadores/as en el trabajo-, sino en qué se hace luego para que ese marco general sea realmente efectivo, se cumpla en esta materia.

## **¿Hay un único método de evaluación de los riesgos psicosociales válido -fiable-?**

Existe una ausencia de una indicación precisa de la norma, sobre cuál es la “metodología correcta” para llevarla a cabo del mejor modo posible. No obstante, debe ser fiable y contar con la mayor participación posible de los trabajadores/as. Por ello, reuniendo esos dos caracteres, cualquier método recogido en organismos de referencia vale.

## **¿Evaluar es elaborar el mejor cuestionario posible y pasarlo al mayor número, igualmente posible, de trabajadores/as?**

No, evaluar no es (sólo) pasar un cuestionario. Es necesario combinarlo con otras técnicas cualitativas (entrevistas, grupo de discusión...).

## **¿El método de evaluación puede ser impuesto?**

No puede ser impuesto ni por la empresa ni por la ITSS, sino consensuado entre empleador y representantes de los trabajadores/as.

## **¿Qué es la intervención psicosocial?**

No existe un único concepto, ahora bien, podemos concretar que es el conjunto de acciones planificadas y puestas en prácticas con el fin de eliminar, o de reducir a términos razonablemente inocuos, la exposición a los factores de riesgo psicosocial identificados en la evaluación, actuando de una forma integral, tanto sobre las condiciones respecto de la organización de trabajo, así como sobre el individuo, contextualizada, es decir, valorando las interacciones entre ellos, y participada, porque debe implicar en la toma de decisiones a los trabajadores/as y sus representantes.

### ¿Existen fórmulas preestablecidas y obligatorias para implementar una Intervención Psicosocial?

No, pero al igual que lo que sucede con la evaluación, no existe una única fórmula para promover acciones de prevención, reparación o eliminación, pero siempre con la participación de los representantes de los trabajadores/as (SAN 91/2014).

### ¿Qué papel tiene la acción sindical o colectiva para mejorar la gestión de los riesgos psicosociales?

Tiene suma importancia tanto el marco regulador como el marco de acción gestora en relación a los riesgos psicosociales, ya que tienen en la participación o implicación de los trabajadores/as, individual y colectiva, un doble presupuesto, como es la de *validez* -sin esa participación la evaluación no sirve legalmente, así como ninguna fase del proceso de gestión- y de *eficacia del sistema preventivo psicosocial* -sin esa intervención colectiva difícilmente tendrá éxito-.

### ¿Los Delegados-as de PRL pueden intervenir en la gestión preventiva de los riesgos psicosociales?

Los Delegados-as de PRL tienen las mismas competencias y facultades específicas que para los demás riesgos laborales, que es lo que son aquéllos.

### ¿Qué pueden hacer los Delegados-as de PRL para mejorar la gestión preventiva de los riesgos psicosociales?

El papel de los Delegados-as de Prevención será crucial en el *análisis de los aspectos de la organización del trabajo* que se pretenden tratar con la empresa, requiriendo, con carácter previo, que se haya evaluado incluyendo factores de riesgo psicosocial; *reforzando las medidas de actuación* que se solicitarán a la empresa *y trasladando a la dirección de la empresa tal planteamiento*, en el seno del Comité de Seguridad y Salud –en el caso de que se exista-, o bien tratar el tema directamente con la representación del empresario.

### ¿Cómo han de actuar los Delegados-as de PRL en materia de los riesgos psicosociales?

La representación debería, en primer término, buscar la complicidad, la participación y el apoyo de los trabajadores/as, a fin de conseguir presionar al empresario y que éste se replantee su postura. De manera paralela, y si la negativa persiste, en tanto que es un incumplimiento de las obligaciones legales se debe Reclamar -función de vigilancia-.

### ¿A quién recurrimos para reclamar la función de vigilancia?

Pues a quien se recurre, primero a la ITSS y, además, cabrá recurrir a otras vías externas de solución, solución extrajudicial de conflictos laborales -SERCLA, Comisiones paritarias...-, con vistas a buscar un punto de encuentro y de negociación; o, en última instancia, acudir a la vía judicial, con los positivos efectos que desvela la SAN 91/2014.



## B) CUADRO DE NORMATIVA BÁSICA

Esta materia se puede consultar en lo recogido, de manera abreviada, en el epígrafe 3º de esta guía, y además de manera desarrollada en el CD que se adjunta.

## C) PARA SABER MÁS: BIBLIOGRAFÍA DE REFERENCIA

### **La prevención del estrés en el trabajo. Lista de puntos de comprobación.**

*Autor: OIT, Oficina Internacional del Trabajo.*

Reseña del Manual: Este manual proporciona numerosas sugerencias sobre mejoras prácticas de bajo coste y que son fácilmente aplicables a cualquier sector y tamaño de empresa acerca de cómo prevenir el estrés laboral.

### **La obligación empresarial de tutela frente al acoso laboral en la empresa.**

Colección. Básicos de Derecho Social, 2012.

*Autora: Fabregat Monfort, Gemma.*

Reseña del libro: Esta obra analiza desde un punto de vista teórico-práctico la obligación de la tutela empresarial frente al acoso que pueda producirse en el ámbito de una empresa.

### **La salud mental de los trabajadores/as.**

La Ley, 2012.

*Coordinadores: Collantes, María Pilar y Marcos González, Juan Ignacio.*

Reseña del libro: Esta obra trata cuestiones tales como la globalización, el incremento de la competitividad, la integración de la mujer en el mundo laboral, la reestructuración y subcontratación de tareas, etc. abordando de manera específica los efectos de los aspectos psicosociales en el trabajo y conociéndose las estrechas relaciones entre algunas condiciones del trabajo y los riesgos psicosociales.

### **Guía de recomendaciones para la vigilancia específica de la salud de trabajadores/as expuestos a factores de riesgo psicosocial. Protocolo PSICOVS2012.**

Reseña de la Guía: Constituye una Guía práctica y adecuada que analiza los factores de riesgo psicosocial en el entorno laboral y más concretamente la articulación de un protocolo de actuación que pone a disposición de los profesionales sanitarios de una herramienta que mediante la vigilancia específica de la salud de trabajadores/as se detecten precozmente alteraciones de salud derivadas de la exposición a riesgos psicosociales.

### **Experiencias en intervención psicosocial. Más allá de la evaluación del riesgo.**

Centro Nacional de Condiciones de Trabajo, INSHT, 2009.

*Coordinadora: Vega Martínez, Sofía.*

Reseña del libro: Este manual muy práctico analiza una sucesión de datos de contextualización de la realidad de la actividad preventiva psicosocial. Asimismo, presenta nueve experiencias prácticas de intervención psicosocial, analizando dichos casos.

### **Algunas orientaciones para evaluar los factores de riesgo psicosocial.**

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2013.

*Autor: Lara Ruiz, ángel.*

Reseña del libro: La presente publicación aborda, una serie de cuestiones frecuentemente planteadas al INSHT por los técnicos de prevención sobre cómo desarrollar las evaluaciones de este tipo de factores de riesgo y sus correspondientes orientaciones de resolución, tanto preventivas como de otros ámbitos, y ofrece una extensa sección bibliográfica de consulta para ampliar conocimientos.

### **Guía de actuaciones de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social sobre riesgos psicosociales.**

Dirección General de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social, 2012.

Reseña de la Guía: Manual de apoyo elaborado por la actuación Inspectora, estableciéndose así como una herramienta divulgativa que contribuye al mayor conocimiento sobre la adecuada gestión de los riesgos psicosociales de conformidad con la actual normativa existente.

## **D) RECURSOS DE ACCIÓN: DIRECCIONES DE INTERÉS**

- <https://osha.europa.eu/es/topics/stress>  
(Sitio web de la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo donde se encuentra todo su material sobre prevención de riesgos psicosociales).
- <https://www.healthy-workplaces.eu/es>  
(Trabajos saludables: Gestionemos el estrés. Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo).
- <http://www.insht.es/portal/site/Psicosociologia/>  
(Portal web donde se recoge la información más relevante que se dispone en el INSHT referida a los riesgos psicosociales y su prevención).
- <http://intervencion-psico.insht.es:86/>  
(Espacio de intercambio y consulta de experiencias y conocimientos sobre intervención psicosocial del INSHT).
- [http://www.ugt.es/saludlaboral/observatorio/indice\\_observatorio.htm](http://www.ugt.es/saludlaboral/observatorio/indice_observatorio.htm)  
(Portal web del Observatorio de Riesgos Psicosociales-UGT perteneciente a la Secretaría de Salud Laboral y Medio Ambiente de UGT).
- <http://www.istas.net/web/portada.asp>  
(Portal web de donde encontrarás toda la información acerca del CoPsoQ-istas21, perteneciente a la Confederación Sindical de Comisiones Obreras).

- <http://www.juntadeandalucia.es/empleo/webiaprl/larpsico/>  
(Laboratorio-Observatorio de Riesgos Psicosociales de Andalucía, especializado en la Investigación, desarrollo e Innovación sobre diferentes aspectos relativos a la Prevención de Riesgos Psicosociales).





