



MCA
F. de Industria

Guía breve de Riesgos Psicosociales en Construcción



Guía breve de Riesgos Psicosociales en Construcción

EDITA: MCA-UGT

AUTOR: MCA-UGT, Federación de Industria

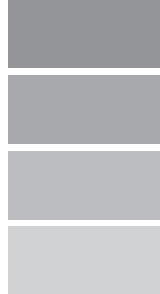
DISEÑO, MAQUETACIÓN E IMPRESIÓN: Cañizares Artes Gráficas, S.A.

DEPÓSITO LEGAL: M- -2015



Índice

01	Riesgos y factores psicosociales	5
02	FACTORES PSICOSOCIALES - <i>Medio ambiente físico de trabajo</i>	7
03	FACTORES PSICOSOCIALES - <i>Carga mental</i>	9
04	FACTORES PSICOSOCIALES - <i>Autonomía</i>	11
05	FACTORES PSICOSOCIALES - <i>Definición de rol</i>	13
06	FACTORES PSICOSOCIALES - <i>Organización del trabajo: Tiempo de trabajo</i>	15
07	FACTORES PSICOSOCIALES - <i>Organización del trabajo: Ritmo de trabajo</i>	17
08	FACTORES PSICOSOCIALES - <i>Organización del trabajo: Estilos de mando y comunicación</i>	19
09	FACTORES PSICOSOCIALES - <i>Contenido de la tarea</i>	21
10	FACTORES PSICOSOCIALES - <i>Consecuencias y repercusiones</i>	23
11	FACTORES PSICOSOCIALES - <i>Prevención y actuación psicosocial</i>	25
12	Evaluación de Riesgos psicosociales	27
13	Los métodos de evaluación de Riesgos psicosociales	29
14	RIESGOS PSICOSOCIALES - <i>Violencia en el trabajo</i>	31
15	RIESGOS PSICOSOCIALES - <i>Estrés laboral ocupacional</i>	33
16	RIESGOS PSICOSOCIALES - <i>Burnout o "síndrome de estar quemado por el trabajo" (SQT)</i>	35
17	RIESGOS PSICOSOCIALES - <i>El boreout, o aburrimiento en el trabajo</i>	37
18	RIESGOS PSICOSOCIALES - <i>El downsizing (reducción de plantilla)...</i>	39
19	RIESGOS PSICOSOCIALES - <i>El síndrome del superviviente, consecuencias...</i>	41
20	RIESGOS PSICOSOCIALES - <i>Presentismo laboral</i>	43
21	FACTORES PSICOSOCIALES - <i>Factores subjetivos</i>	45
22	Trastornos musculoesqueléticos y riesgos psicosociales	47
23	RIESGOS PSICOSOCIALES - <i>Inseguridad laboral</i>	49
24	RIESGOS PSICOSOCIALES y enfoque de género	51
25	Acoso moral en el trabajo: <i>Mobbing</i>	53
26	FPSICO 3.0: <i>Método de evaluación de factores psicosociales</i>	55
27	Consecuencias sobre costes sanitarios de la "NO Prevención" de Riesgos Psicosociales	57
28	Acuerdo Marco Europeo sobre Estrés Laboral	59
29	Acuerdo marco Europeo de violencia en el trabajo	61
30	Acuerdo marco Europeo de violencia en el trabajo: Ejemplos	63
31	Criterio técnico 69/2009 sobre acoso y violencia en el trabajo	65
32	Guía de actuaciones de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social sobre Riesgos Psicosociales	67



Riesgos y factores psicosociales

¿Qué son los riesgos psicosociales?

Cuando hablamos de riesgo psicosocial nos referimos cualquier posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño en su salud física o psíquica derivado, bien de la inadaptación de los puestos, métodos y procesos de trabajo a las competencias del trabajador, bien como consecuencia de la influencia negativa de la organización y condiciones de trabajo, así como de las relaciones sociales en la empresa y de cualquier otro "*factor ambiental*" del trabajo.

Este criterio hace que no sea posible establecer un catálogo cerrado y excluyente de riesgos de origen psicosocial. Es necesario por tanto que, junto a los que están establecidos, se vayan incorporando progresivamente otros riesgos profesionales, que conforme a los avances científicos y el progreso social nos permita su calificación como "*psicosociales*".

En la actualidad se considera que forman parte de este catálogo de riesgos psicosociales los siguientes:	
Estrés laboral	Violencia en el trabajo
Estrés ocupacional	Violencia física
Estrés o síndrome de desgaste profesional (Burnout)	Actos o actitudes de violencia física
Tecnoestrés	Acoso laboral: sexual, por razón de sexo, moral, discriminatorio...
Estrés postraumático de origen laboral	Violencia de terceros

¿Qué entendemos por factores de riesgo psicosocial?

Son todos aquellos aspectos de la concepción, organización y gestión del trabajo, así como su contexto social y ambiental que pueden causar daños físicos, sociales o psicológicos en los trabajadores (Agencia Europea de Salud y Seguridad en el Trabajo, 2000).

Las nuevas formas de organización del trabajo basadas en la flexibilidad, competitividad, polivalencia, reducción de plantillas, intensificación de los ritmos de trabajo y la externalización y subcontratación de actividades, han provocado cambios en las condiciones de trabajo que afectan a la salud psicosocial de los trabajadores.

Clasificación de los factores de riesgo psicosocial

Los factores psicosociales son muchos y de múltiple naturaleza, por lo que es necesario agruparlos para facilitar su identificación y el estudio de su impacto en la salud de los trabajadores. Estos factores se clasifican en dos grandes grupos: objetivos y subjetivos.

Factores objetivos

- Medio Ambiente físico en el trabajo.
- Autonomía.
- Definición de Rol.
- Organización del trabajo, estilos de mando y comunicación.
- Contenido de las tareas.
- Relaciones laborales.
- Condiciones de empleo y futuro.

Factores subjetivos

Los factores subjetivos afectan a todos los trabajadores, aunque la percepción personal de cada trabajador o su interpretación individual puede variar de acuerdo a algunos factores individuales como la edad, el sexo, formación...; y a otros factores como son: el estilo de vida, la experiencia vital del trabajador y su trayectoria personal y profesional, responsabilidades familiares, estado biológico...

NORMATIVA APLICABLE

- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de riesgos laborales.
- RD 1627/1997 de construcción.
- Acuerdo Marco Europeo sobre acoso y violencia en el lugar de trabajo.
- Acuerdo Marco Europeo sobre el Estrés laboral.

02

Factores psicosociales

Medio ambiente físico de trabajo

¿A qué llamamos medio ambiente físico de trabajo?

Al hablar de medio ambiente físico de trabajo, nos referimos a todo aquello que se encuentra en el medio físico en el que el trabajador realiza sus tareas, y que puede provocar efectos negativos en su salud. Podemos catalogarlos de la siguiente manera:

Factores físicos	Ruido, iluminación, condiciones de temperatura y humedad, espacio físico de trabajo, vibraciones, radiaciones...
Factores biológicos	Porciones de materia viva en el ámbito laboral como virus, bacterias, hongos.
Factores químicos	Sustancias y mezclas presentes en el ambiente de trabajo como gases, polvo en suspensión, vapores...

Factores físicos

Diseño y espacio de trabajo: Los espacios de trabajo deberían tenerse en cuenta no sólo como cuestión de racionalización de los procesos productivos o como imagen de la empresa, sino pensando que puede ser un elemento relevante de insatisfacción en el trabajo.

La disposición del espacio de trabajo es un estresor vinculado a situaciones de aglomeración, aislamiento, ordenación, y es fuente de insatisfacción, irritabilidad y menor rendimiento.

Ruido: La exposición a niveles de ruido inadecuados, **incide negativamente** en el nivel de satisfacción, en la productividad y la vulnerabilidad a los accidentes, e incrementa la posibilidad de errores. El ruido interfiere en la actividad mental, provocando fatiga, irritabilidad y dificultad de concentración. Aumenta la probabilidad de accidentes y dificulta la comunicación en el lugar de trabajo.

El ruido es fuente de estrés: impide nuestro proceso de pensamiento normal, provoca distracciones, y puede generar sensación de frustración y problemas de concentración.

Iluminación: los diferentes aspectos de la iluminación (luminosidad, brillo y contraste) son relevantes, tanto para el rendimiento, como para el bienestar psicológico.

Una iluminación inadecuada en el trabajo tiene consecuencias negativas para la visión, dificulta el mantenimiento de la atención, provoca dolores de cabeza, fatiga visual, tensión y frustración por hacer las tareas más molestas y costosas.

La iluminación es un estresor que, no controlado, genera: fatiga, mayor número de errores, mayor tiempo de ejecución de las tareas, tensión e insatisfacción.

Temperatura: Influye sobre el bienestar del trabajador (tanto por exceso como por defecto) y en su sensación de confort. Una temperatura inadecuada exige un esfuerzo añadido de atención. Es un estresor que puede ser causa de accidentes al entorpecer el funcionamiento de las destrezas y capacidades psicofísicas del trabajador.

Factores biológicos:

Son capaces de producir riesgo psicosocial por la percepción que tiene el trabajador del efecto nocivo que ejercen sobre su salud. Se considera que son más susceptibles de sufrir los efectos psicológicos de los factores biológicos quienes estando cerca del posible contaminante, desconocen el comportamiento del mismo, o quienes conociendo el agente biológico, reconocen la gravedad de la exposición.

Factores químicos:

Asimismo, la exposición a agentes químicos también es un factor de riesgo psicosocial, que provoca efectos nocivos en la salud; genera alteraciones en la percepción sensorial y motriz, en las funciones cognitivas, alteraciones afectivas y de comportamiento, fatiga, irritabilidad y ansiedad.

NORMATIVA APLICABLE

- RD 486/97 sobre Lugares de Trabajo.
- RD 286/2006, sobre la protección de la salud y la seguridad de los trabajadores contra los riesgos relacionados con la exposición al ruido.
- NTP 211 Iluminación en los centros de trabajo.
- RD 374/2001 sobre protección del trabajador contra los riesgos relacionados con los agentes químicos en los lugares de trabajo.
- RD 664/97 sobre la protección de los trabajadores a la exposición a agentes biológicos en el lugar de trabajo.

03

Factores psicosociales

Carga mental

¿A que llamamos carga mental?

La carga mental en el trabajo se define como el nivel de esfuerzo intelectual que debe realizar un trabajador para satisfacer las demandas de trabajo relacionadas con el procesamiento de la información (percepción, memoria, razonamiento).

Carga mental en el trabajo

Según la exigencia de la tarea:

- Atención por largo tiempo sobre una o más fuentes de información.
- Tratamiento de información: Número, calidad y fuentes de información que se deben tratar.
- Grado de responsabilidad.
- Duración y perfil temporal de la actividad: horarios de trabajo, pausas, trabajo a turnos, etc.
- Contenido propio de la tarea.
- Puestos conflictivos (vigilante de seguridad, encargados, capataces), posibilidad de robos, etc.

Según la situación del trabajo:

1º. Físicas:

- Iluminación (iluminancia, contraste, deslumbramiento...).
- Condiciones climáticas (calor, humedad, circulación de aire...).
- Ruido.
- Clima atmosférico (lluvias, tormentas...).
- Olores (agradables, repulsivos...).

2º. Sociales y de organización:

- Tipo de organización: cultura empresarial, valores de la organización.
- Clima/Ambiente de la organización: relaciones entre las personas, comunicación, etc.
- Factores de grupo: social, cohesión, conflictos, etc.
- Estilo de dirección.
- Relaciones con clientes y usuarios, etc.

Características individuales que influyen en la carga mental

- Nivel de aspiración, autoconfianza, motivación, actitud y capacidad de reacción de los individuos.
- Actitudes, cualificación/capacitación, conocimientos, y experiencia de las personas.
- Edad.
- Estado general de salud.

Consecuencias

La carga mental de trabajo, ya sea por exceso o por defecto, puede tener diversas consecuencias negativas como tensión, fatiga, sentimientos de monotonía, otras patologías que pueden desencadenar ESTRÉS.

Medidas preventivas

Para prevenir la carga mental, se deben adoptar las siguientes medidas:

■ Organizativas

Cuya obligación corresponde a promotores y contratistas. La aplicación adecuada de estas medidas organizativas reducen, en gran medida, los efectos negativos de la carga de trabajo:

- Facilitar la formación necesaria para desempeñar, de forma adecuada, el trabajo.
- Reducir o aumentar, para ajustarla a las capacidades de la persona, la carga de trabajo.
- Recursos y ayudas eficaces para que la carga de atención y de memoria llegue a niveles que sean manejables.
- Reorganizar el tiempo de trabajo (tipo de jornada, duración, flexibilidad) con pausas y descanso.
- Lugar de trabajo: adecuar espacios, iluminación, ambiente sonoro, etc.
- Establecer el contenido de la tarea y/o del trabajo, de manera que favorezca el movimiento mental.

■ De carácter personal

Adquirir más formación y destreza y mejores habilidades de trabajo, etc.

- NTP 179: La carga mental del trabajo: definición y evaluación.
- NTP 534: Carga mental del trabajo: factores.

04

Factores psicosociales

Autonomía

¿Qué es la autonomía?

Es la disponibilidad o iniciativa del trabajador para poder elegir la planificación y el desarrollo de su trabajo, logrando cierto control sobre sus propias tareas.

Aspectos que inciden en la autonomía:

La realización del trabajo:

- Orden y secuencias de las tareas.
- Métodos o formas de trabajar (trabajo aislado, en cadena...).
- Contenido del trabajo (tareas monótonas y rutinarias, tareas que requieren un alto grado de atención y complejidad...).
- Conocimiento y satisfacción sobre los resultados obtenidos.

El tiempo de trabajo:

- Ritmo de trabajo impuesto por demandas de personas o por plazos que hay que cumplir.
- Distribución del tiempo de trabajo, flexibilidad del inicio y/o finalización de la jornada, tiempos marcados por las máquinas o por clientes...
- Reparto de las pausas y descansos durante la jornada de trabajo.
- Planificación de trabajos a turnos, respetando los plazos de aviso de sus posibles cambios.
- Disposición de vacaciones y permisos, tanto retribuidos como no retribuidos.

La organización del trabajo:

- Objetivos y normas acordes con estilos de mando, cultura y valores de la empresa.
- Conducta a seguir para alcanzar los objetivos.
- Comunicación y relaciones entre las personas y en los grupos de trabajo.

Características personales:

- Actitudes (comportamientos manifestados por el trabajador al enfrentarse a sus tareas) y aptitudes (capacidades y cualidades para desempeñar bien una actividad).
- La edad y la experiencia adquirida.
- El estado general de salud.
- Responsabilidades familiares y/o sociales.

Consecuencias:

La falta o el exceso de autonomía es un factor que puede causar riesgos psicosociales al trabajador, manifestando consecuencias tales como: fatiga física y mental, alteraciones familiares y sociales, sentimientos de insatisfacción o de aburrimiento insoportable, estrés, conflictos derivados en situaciones de acoso o de violencia laboral...

Medidas preventivas:

Organizativas:

- Delegar y repartir las funciones de cada trabajador, favoreciendo su participación para resolver problemas relacionados con su tarea y aumentando su motivación.
- Evitar estilos de mando excesivamente paternalistas o autoritarios, que limitan las posibilidades de que intervenga el trabajador.
- Evitar tareas rutinarias y repetitivas durante largos períodos de tiempo.
- Facilitar una información y formación adecuada para que el trabajador pueda decidir: su ritmo de trabajo, duración y cantidad de las pausas, horarios de trabajo según sus necesidades...
- Desarrollar y mejorar la comunicación y las relaciones entre personas y grupos de trabajo.
- Planificar con suficiente antelación los cambios de: turnos (especialmente el nocturno), métodos de trabajo, tipo de tareas y responsables de las mismas, etc., teniendo en cuenta la participación y consulta de los trabajadores afectados y de sus representantes.

Individuales:

- Formación en habilidades sociales, autoconfianza, gestión del estrés...

EJEMPLO DE BUENA PRÁCTICA

- El grupo español "Irizar", dedicado al sector de fabricación de autobuses, propone entre otros objetivos para poder superar los momentos críticos contando con la motivación de los trabajadores, que se debe incentivar la creatividad y los procesos de toma de decisiones en los trabajadores, es decir la autonomía laboral (http://www.fce.unal.edu.co/media/files/documentos/Cuadernos/52/g_perez_30.07.pdf).

05

Factores psicosociales

Definición de rol

¿Qué entendemos por rol?

Definimos «rol» o «papel» del trabajador, en la empresa, como el conjunto de **expectativas de conducta asociadas al puesto de trabajo**. Es el patrón de comportamiento, esperado de la persona que desempeña un trabajo, independientemente de la persona que lo ocupe.

Situaciones que influyen negativamente sobre la salud

El papel que cada individuo debe desempeñar en el mundo laboral representa, en general, la forma en que se espera que se realice el trabajo. Las situaciones de ambigüedad y de conflicto de rol en el trabajo repercuten negativamente en el bienestar psicológico.

Si no están bien definidas las funciones, se facilita información inadecuada o insuficiente sobre el papel del trabajador en la empresa, demandas, instrucciones y/o exigencias incongruentes o incompatibles, encontramos...

Ambigüedad de rol

Se puede definir como la falta de información claramente formulada acerca de las tareas, los métodos, o las consecuencias del desempeño de rol.

Se produce cuando el trabajador no tiene claro cómo realizar su trabajo y/o cuando se le facilita información inadecuada sobre cuál es su papel en la organización. Es decir cuando se envían expectativas con información insuficiente se produce esta ambigüedad de rol. Se suele manifestar en que dudamos sobre lo que tenemos que hacer, cómo se va a valorar y qué consecuencias tendrá tanto en la evaluación de desempeño como con los compañeros y jefes, no tenemos clara la política de la empresa y no conocemos nuestros derechos.

Información incompleta, poco concisa sobre:

- Objetivos de trabajo.
- Responsabilidades.
- Comunicación y relaciones.
- Autoridad.
- Procedimientos.

Conflicto de rol

El INSHT en una de sus NTP ¹, establece que, la presencia de una situación conflictiva constituye un estresor importante teniendo como efecto inmediato una baja en el logro de los objetivos de la organización y una disminución de la satisfacción del trabajador.

Se produce cuando hay **demandas y/o exigencias** en el trabajo que son **incongruentes o incompatibles** entre sí.

En la vida laboral hay muchos ejemplos: a un conductor de camión se le anima a hacer trampas con el tacómetro o el libro de trayectos (lo que representa un conflicto profesional o ético) para poder compaginar las demandas contradictorias de su hoja de ruta y las normas de tráfico que limitan la velocidad; a un investigador se le pide escribir un artículo sobre contraindicaciones de un medicamento de forma no comprometedora para la empresa que lo fabrica y comercializa; a un vigilante que eche a los mendigos de las escaleras del metro (y resulta que en su tiempo libre es voluntario de una ONG dedicada a las personas sin techo); una enfermera debe afrontar tratamientos o técnicas con las que no está de acuerdo (conflicto profesional o ético) a la vez que dar respuesta a las exigencias contradictorias de pacientes, familiares y médicos... Este tipo de conflictos pueden ser de larga duración en muchas ocupaciones y pueden resultar altamente estresantes.

Tanto la ambigüedad de rol como el conflicto de rol en el trabajo pueden generar **estrés de rol** y repercutir negativamente en el bienestar psicológico.

Medidas preventivas

- Sistemas de comunicación efectivos y accesibles (ágiles, abiertos...).
- Objetivos y política de empresa claros.
- Responsabilidades, funciones, derechos y deberes bien definidos.
- Comunicación de objetivos, métodos y procedimientos de trabajo.
- Consulta y participación de los trabajadores.
- Información sobre los resultados del trabajo.

INDICADORES DE AMBIGÜEDAD DE ROL	INDICADORES DE CONFLICTO DE ROL
-Sé cuanta autoridad tengo	-Debo hacer cosas que deberían realizarse de otra manera
-Los objetivos y metas de mi trabajo son claros y están planificados	-Se me asigna un trabajo sin recursos humanos para completarlo
-Sé que organizo mi tiempo correctamente	-Para realizar el trabajo debo saltarme las reglas o las normas
-Sé exactamente qué se espera de mí	-Trabajo con dos o más grupos que tienen distintas formas de trabajar
-Se dan explicaciones claras sobre lo que debo hacer	-Recibo demandas incompatibles de dos o más personas
	-Hago cosas que son aceptables para algunos y no para otros
	-Se me asignan tareas sin los recursos y materiales necesarios para realizarlas
	-Trabajo en cosas innecesarias

¹ NTP 388: Ambigüedad y conflicto de Rol. Disponible en http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/301a400/ntp_388.pdf

EJEMPLO PRÁCTICO

- Ana, trabaja de administrativa en una obra, su responsable le pide que le haga un informe sobre el stock del almacén con una base de datos, y el jefe de obra le pide un informe sobre el stock en word. Ana recibe instrucciones contradictorias y poco claras sobre el trabajo que tiene que realizar.

06

Factores psicosociales

Organización del trabajo: Tiempo de trabajo¿A qué llamamos organización del trabajo?

Cuando hablamos de organización del trabajo nos referimos a la estructura organizativa presente en la empresa, al esquema de funcionamiento de la organización. Determina el qué (qué se hace), el cómo (forma de hacerlo) y el cuándo (momento en que se hace). El INSHT considera los diversos aspectos que componen la organización de trabajo como factores fundamentales en la aparición de riesgos psicosociales, como queda de manifiesto en su método de evaluación de riesgos psicosociales, FPSICO: www.insh.es

Componentes de la organización del trabajo

Ordenación del tiempo de trabajo: tipo de jornada, horario de trabajo, vacaciones.

Ritmo de trabajo, trabajo en cadena, proceso productivo.

Liderazgo y estilo de mando.

Sistemas de comunicación: formal e informal.

Tiempo de trabajo

El tiempo de trabajo es uno de los aspectos de las condiciones de trabajo que tiene una repercusión más directa sobre la vida diaria y sobre la salud y el bienestar de los trabajadores. Para la Organización Internacional del Trabajo ha sido uno de los desafíos importantes la necesidad de limitar las horas de trabajo excesivas y garantizar que haya períodos adecuados de descanso y recuperación, incluyendo descanso semanal y vacaciones anuales pagadas, con el fin de proteger la salud y la seguridad de los trabajadores. Estas preocupaciones han quedado plasmadas a lo largo de los años en una serie de normas internacionales relacionadas con el tiempo de trabajo (<http://www.ilo.org/global/topics/working-conditions/working-time/lang-es/index.htm>).

Habitualmente entendemos por tiempo de trabajo el que implica una jornada laboral de ocho horas, con una pausa para la comida, y que suele oscilar entre las 7-9 horas y las 18-19 horas. En el caso del trabajo a turnos la ordenación del tiempo de trabajo es diferente, pudiendo encontrarnos con las siguientes formas de organización:

Sistema Discontinuo: El trabajo se interrumpe normalmente por la noche y el fin de semana. Supone dos turnos, uno de mañana y uno de tarde.

Sistema Semi-continuo: La interrupción es semanal. Supone tres turnos, mañana, tarde y noche, con descanso los domingos.

Sistema Continuo: El trabajo se realiza de forma ininterrumpida. El trabajo queda cubierto durante todo el día y durante todos los días de la semana. Supone más de tres turnos y trabajo nocturno.

Se consideran síntomas de una mala organización de trabajo, cuando se plantean impedimentos, dificultades y obstáculos, por parte de la dirección de la empresa, a la participación de los trabajadores en la planificación de sus tareas y/o en la toma de decisiones; cuando existe una clara falta de control sobre la actividad; cuando los trabajadores no tienen posibilidad de participar en la planificación del tiempo de trabajo; cuando existan trabas para compaginar la vida personal y laboral.

Trabajo a turnos

Aunque los diversos estudios realizados sobre el trabajo a turnos establecen que éste es negativo para la salud, es un sistema de trabajo cada vez más extendido por razones económicas, de producción o de otro tipo, siempre primando los intereses económicos por encima del bienestar y la salud de los trabajadores.

La organización del tiempo de trabajo a turnos va a tener consecuencias sobre la salud física, psíquica y social de los trabajadores. El deterioro puede manifestarse, en primer lugar, por alteración de los hábitos alimentarios, y, más a largo plazo, en alteraciones más graves:

Consecuencias para la salud del trabajo a turnos	
Trastornos gastrointestinales	Pérdida de apetito
Alteraciones del sueño	Trastornos nerviosos
Insatisfacción laboral	Trastornos cardiovasculares
Alteración de los ritmos biológicos	Dificultad para conciliar
Aumento de la accidentabilidad	Empobrecimiento de relaciones sociales

Todas estas consecuencias deben ser tenidas en cuenta a la hora de diseñar el trabajo a turnos, de forma que su incidencia sobre la salud de los trabajadores sea la menor posible.

EJEMPLO PRÁCTICO

- Manuel trabaja en una obra que tiene un proceso productivo de 24 horas al día. Esta semana le toca turno de noche. Pero todavía no tiene la planificación de los turnos de las semanas siguientes, lo que le impide planificar sus vacaciones familiares para dentro de tres semanas, que es cuando las tiene que disfrutar. Su familia depende de su calendario laboral. Manuel prefiere un turno fijo para poder mitigar la fatiga que padece y de la que no se recupera con el descanso semanal.

Conocer la planificación de los turnos con tiempo suficiente, respetar esa planificación, respetar los períodos de descanso, contar con la participación de los trabajadores a la hora de elegir el turno de trabajo, proporcionar flexibilidad para las situaciones familiares y personales del trabajador, etc, retrasan o mitigan los problemas de fatiga o cansancio crónico, el insomnio, y permiten mejorar la vida familiar y social.

07

Factores psicosociales*Organización del trabajo: Ritmo de trabajo*¿De qué hablamos al referirnos a Ritmo de trabajo?

Cuando hablamos de ritmo de trabajo, estamos hablando de exigencias temporales ligadas a la carga de trabajo. El ritmo de trabajo es el tiempo necesario para realizar una determinada tarea. Para evaluarlo no solo tenemos en cuenta el factor tiempo sino también debemos tener en cuenta el nivel de concentración y atención necesaria para la ejecución de las tareas, la rapidez con las que hay que realizar esas tareas, si tienen plazos cortos o estrictos, o determinados por máquinas, clientes, procesos productivos, etc.

Los ritmos de trabajo intensos producen mayor demanda de esfuerzo mental, por lo que son fuente de fatiga. La fatiga mental altera la eficacia a la hora del desempeño de las tareas, pues reduce la concentración y el nivel de atención. Aumenta la frecuencia de errores y pueden aumentar la accidentabilidad. De hecho, la NTP 445 dice que la fatiga mental puede considerarse el eslabón inmediato anterior a muchos accidentes laborales:

(http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/401a500/ntp_445.pdf).

La imposición de un ritmo de trabajo intenso es uno de los factores que intervienen en la aparición de insatisfacción laboral y estrés. Las formas de salario que dependen de una cantidad producida por unidad de tiempo, imponen ritmos intensos. Un ritmo intenso se puede suavizar con pausas adecuadas. Es más saludable un ritmo de trabajo que respeta la capacidad individual y la autonomía del trabajador. Estas formas de organizar el ritmo de trabajo además de crear insatisfacción, desmotivación y absentismo, no favorecen el trabajo en equipo.

Los problemas de salud que ocasiona un ritmo de trabajo inadecuado son variados: problemas para dormir, para concentrarse, alteraciones del sueño, del apetito, mareos y dolores de cabeza, sensación de fatiga crónica (sensación de estar siempre cansado y no recuperarse), etc.

En la siguiente tabla, con datos de la VI Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo, se observa que se dan mayores frecuencias de los diversos síntomas en aquellos entrevistados que han manifestado tener que trabajar muy rápido y con plazos muy estrictos y muy cortos en relación con el resto de trabajadores.

Sintomatología asociada a las exigencias temporales

Sintomatología	% de trabajadores con elevadas exigencias temporales	% de trabajadores sin elevadas exigencias temporales
Le cuesta dormir o duerme mal	21,2	11,0
Tiene sensación continua de cansancio	22,8	11,2
Sufre dolores de cabeza	16,2	9,8
Sufre mareos	5,1	2,1
Le cuesta concentrarse, mantener la atención	6,6	2,7
Le cuesta acordarse de las cosas	6,3	3,9
Se nota irritable, tenso	17,7	7,7
Tiene la sensación de estar emocionalmente agotado	16,1	6,1
No consigue olvidarse de los problemas del trabajo	12,1	4,9
Sufre alteraciones del apetito o digestivas	4,0	1,4
Bajo estado de ánimo	8,0	3,8

Datos: VI Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo.

PREMISAS PARA UN RITMO DE TRABAJO SALUDABLE

- Control sobre el propio trabajo, tener suficiente autonomía y capacidad de decisión sobre nuestras tareas, de manera que podamos establecer cambios en el ritmo de trabajo.
- Control sobre las pausas y descansos.
- Enfrentarse a demandas laborales adecuadas a nuestras capacidades, con un volumen de trabajo adecuado en relación al tiempo disponible para su realización, y disponer de recursos suficientes y necesarios para enfrentarse a esas demandas del trabajo.
- Controlar y dosificar la cantidad y calidad de la información manejada y recibida.
- Formar al trabajador en las habilidades y requisitos necesarios para el desempeño de sus tareas.

08

Factores psicosociales

*Organización del trabajo:
Estilos de mando y comunicación*¿Qué es el estilo de mando en una organización?

El estilo de mando influye en el ambiente de trabajo y en las relaciones entre los trabajadores y entre éstos y los jefes, porque las actitudes del superior o jefe repercuten directa o indirectamente en los trabajadores bajo su mando y en el clima laboral, como reconocen los principales organismos internacionales como la OIT, la OMS, o la Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo ¹

Los distintos estilos de dirección o del ejercicio del mando, suelen extraerse de la combinación de algunos de los cuatro principales patrones o modelos:

Estilo autoritario o autocrático

Este estilo de mando se basa en el principio de autoridad, por lo que el jefe no informa de los objetivos, sólo da consignas.

El jefe tiende a concentrar en él mismo todas sus decisiones, dando poca o ninguna participación a sus trabajadores. Limita la información sobre los problemas de la organización. Las opiniones de los trabajadores no se atienden y se escuchan sólo formalmente, lo que no favorece la iniciativa creadora. Por tanto, este estilo de mando no admite la autocritica y no desarrolla la creatividad.

Estilo paternalista

Este tipo de jefe opta por la sobreprotección y no promueve el liderazgo, tampoco valora la iniciativa ajena y tiende a crear y mantener individuos infantiles, indecisos e inseguros. El estilo paternalista está basado en la suposición de que la empresa se justifica si permite el desarrollo personal de los trabajadores, de este modo prevalecen los intereses personales sobre las demandas de la organización. El jefe paternalista intenta eliminar los conflictos y emplea métodos de control generales y suaves, pero al igual que el autoritario no deja vía a la participación.

Estilo pasivo o laissez faire (dejar hacer)

Este estilo de mando representa un escaso control del jefe en el trabajo de los subordinados y lo efectúa a distancia. El jefe da instrucciones en forma de consejos, no dirige, no da consignas, se inhibe en situaciones conflictivas y deja que los subordinados se autocontrolen.

Estilo democrático o participativo

este tipo de jefe, en general, escucha y valora las opiniones de sus subordinados, favoreciendo las iniciativas creadoras y, sobre todo,

¹ Factores Psicosociales y de Organización. Enciclopedia de Seguridad y Salud en el Trabajo, Organización Internacional del Trabajo, Volumen II, Parte V, disponible en www.ilo.org o www.insht.es/

Guía sobre el estrés relacionado con el trabajo-¿la «sal de la vida» o el «beso de la muerte»? Empleo y Asuntos Sociales Comisión Europea Luxemburgo 1999 disponible en http://europa.eu.int/comm/employment_social/h&s/publicat/stress_es.pdf

- El estilo democrático es el más adecuado para dirigir cualquier organización laboral, porque favorece la participación de los trabajadores, así como la colaboración y el compañerismo, y contribuye a la aparición de una verdadera conciencia de equipo.

mantiene un alto sentido de la crítica y la auto-crítica. El jefe se centra en la función de coordinar el equipo, resuelve sólo los problemas fundamentales y brinda a los subordinados la posibilidad de participar activamente en la toma de decisiones. Establece una buena comunicación con los diferentes niveles de dirección y entre jefes y subordinados y mantiene informado a todos de los acontecimientos que afectan al sistema en general.

Las interrelaciones y la comunicación

De forma genérica, pasamos ocho horas al día

trabajando, relacionándonos con otras personas, interactuando con ellas. Las relaciones sociales son necesidades básicas para el ser humano, y con el fomento de los equipos de trabajo, su importancia aumenta. Los riesgos psicosociales adjuntos a la comunicación son muchos y muy importantes, tanto en relaciones internas como externas, ya que en ocasiones puede producirse sobrecarga emocional, estrés, mobbing, burnout, etc.

La organización debe propiciar tanto la comunicación formal como la comunicación informal entre los trabajadores en la actividad laboral.

EJEMPLO PRÁCTICO

- Antonio Romero es el jefe de un equipo de trabajo que se dedica a la construcción de túneles. Es una persona que se ha hecho a sí misma. Está contento con los resultados que obtiene, aunque su jefe no piensa lo mismo que él. No ve un buen clima en su equipo, aunque éstos ya tienen alguna experiencia en el desempeño del trabajo, y ha observado que las personas del equipo no progresan lo que debieran en el trabajo, hay fallos en la calidad que han suscitado quejas. Se lo ha transmitido a Antonio pero éste ha restado importancia a dichos problemas. Él lo va a arreglar de manera inmediata. Llamará a uno por uno dejándoles claro cuáles son sus obligaciones y responsabilidades y avisándoles de las consecuencias de no seguir los procedimientos establecidos. Asimismo les va a controlar muy de cerca para ver los resultados a corto plazo. Si persisten las quejas de los clientes tomará medidas disciplinarias que podrán llegar al despido.

Comunicación formal	Comunicación informal
La comunicación formal es la que sirve para orientar los comportamientos hacia los principios, las normas y las metas de la organización. Puede establecerse en comunicación vertical ascendente (permite conocer los puntos de vista y canalizar las iniciativas de los trabajadores), vertical descendente (facilita el establecimiento de los objetivos y las directrices de la organización) y horizontal (facilita el apoyo emocional entre los trabajadores y hace posible la coordinación de actividades y la resolución de conflictos).	La comunicación informal es la que favorece el desarrollo de la actividad profesional a través de los contactos entre compañeros, y sirve de apoyo socio-afectivo y de válvula de escape a quejas interpersonales, conflictos y frustraciones en el trabajo. Los problemas que surgen en este tipo de comunicación se pueden atribuir a diferencias en las percepciones de los trabajadores, a la forma en que un trabajador prefiere relacionarse con otros y en la manera en que se desarrollan las estrategias para mejorar la comunicación.

09

Factores psicosociales*Contenido de la tarea*¿Qué consideramos contenido de trabajo?

Al grado en el que el conjunto de tareas que desempeña el trabajador activan una cierta variedad de capacidades, responden a sus necesidades y expectativas y permiten su desarrollo personal y psicológico:

Así las instituciones tanto nacionales como internacionales –el Método de Evaluación de Factores Psicosociales (FPSICO) Instituto Nacional de Seguridad e Higiene Trabajo–, la OMS¹, la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo², lo considera como uno de los factores existentes en el lugar de trabajo que puede generar riesgos psicosociales como por ejemplo estrés.

Factores de riesgo

- Realización de tareas cortas y repetitivas (por ejemplo, trabajos en taller).
- Trabajo monótono y rutinario. No permite la aplicación de conocimientos, toma de decisiones, etc., provocando insatisfacción.
- Desconocimiento sobre cuál es la participación de su trabajo en el funcionamiento de la empresa.
- Tareas carentes de significado para el trabajador (por ejemplo, llevar un stock de almacén a mano cuando existen medios informáticos que lo facilitan).
- Complejidad y variedad de tareas no ajustadas a los conocimientos y destrezas.
- Incremento de la carga de trabajo: más tareas, igual o menos tiempo para realizarlas, reducción de la plantilla. Incremento de la fatiga.
- Cambio periódico de puesto de trabajo: deterioro de las relaciones personales y sociales entre los trabajadores.

¹ Work-related stress: scientific evidence-base of risk factors, prevention and costs. OMS. Disponible en <http://www.who.int/es/>

² Cómo abordar los problemas psicosociales y reducir el estrés relacionado con el trabajo. Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. Disponible en www.osha.eu

Medidas preventivas

- Ampliación y enriquecimiento del contenido del trabajo: tareas diversas, de complejidad asumible y manejable, acordes con los conocimientos y destrezas; aumentan el grado de satisfacción.
- Redistribución del tiempo de trabajo: un aumento del número de tareas no debe implicar un aumento de la carga de trabajo.
- Rotación de puestos de trabajo: facilita un mayor conocimiento del proceso productivo, rompe la monotonía y la rutina.
- Combinar en un mismo puesto de trabajo tareas de la misma naturaleza, de modo que sean variadas, pero no difieran mucho entre sí.
- Autonomía e independencia del trabajador para realizar y planificar su trabajo: aporta un sentimiento de responsabilidad sobre los resultados obtenidos.
- Conocimiento de los resultados del propio trabajo.
- Niveles de exigencia y responsabilidad en función de las características personales de quien va a llevarlas a cabo.
- Adecuar el trabajo a las capacidades y habilidades del trabajador.
- Consulta y participación de los trabajadores.
- Evitar ejercer una supervisión de los trabajadores.
- Evitar el desarrollo de trabajos solitarios o en aislamiento.
- Facilitar información (margen de decisión, posibles fallos y consecuencias...).
- Fomentar relaciones cordiales: mando-trabajador-trabajador-trabajadores que realizan su actividad en puestos próximos, trabajadores con el mismo turno.
- Facilitar información adecuada: equipos de trabajo y máquinas, tipo de órdenes que va a recibir y trabajo que va a realizar, informaciones sobre riesgos del trabajo.
- Sistemas de comunicación: permitan al trabajador comunicarse con el exterior en caso de necesidad o urgencia.

EJEMPLO PRÁCTICO

- Roberto es licenciado en matemáticas, con un alto dominio del inglés y conocimientos avanzados de informática, pero su trabajo como vigilante de seguridad en una obra se limita a controlar el acceso de vehículos a la misma. Las tareas que realiza Roberto, son deficientes y le llevan a la desmotivación, insatisfacción.

10

Factores psicosociales

Consecuencias y repercusiones

¿Qué consecuencias tienen los Riesgos Psicosociales?

Conocemos los factores, hemos identificado algunos riesgos, ahora es el turno de exponer las consecuencias de todo esto, en sus diversos ámbitos.

Según el art. 4 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales "*Se consideran daños derivados del trabajo las enfermedades, patologías o lesiones sufridas con motivo u ocasión del trabajo*".

De forma genérica diremos que las dolencias, enfermedades o alteraciones adquiridas de los riesgos psicosociales suelen ser comunes, independientemente de si hablamos del plano psíquico o físico, pero su diferenciación se centrará en la **gravedad y extensión** de los diversos factores que influyan en cada situación y persona.

Algunos de estos factores son la intensidad de la situación concreta, el tiempo de exposición, las características de la persona afectada, etc.

Las **conductas con un nivel elevado de agresividad o violencia** son las que provocan un deterioro de la salud más grave y evidente, aunque como bien sabemos, la detección de los riesgos psicosociales, en un primer momento no es sencilla, ya que en muchos casos no son considerados riesgos o peligros, sino cultura organizacional.

No pensemos que los factores psicosociales únicamente tienen consecuencias para la salud del trabajador en su ámbito psicológico, ya que también afectan a su dimensión física en forma de:

- Trastornos gastrointestinales.
- Trastornos cardiovasculares.
- Trastornos respiratorios.
- Trastornos endocrinos.
- Trastornos sexuales.
- Trastornos dermatológicos.
- Trastornos musculares.
- Otros: dolor crónico, cefaleas, insomnio, trastornos inmunológicos (gripa, herpes...) falta de apetito.

Consecuencias psicológicas y emocionales

- Preocupación excesiva.
- Incapacidad para tomar decisiones.
- Sensación de confusión.
- Incapacidad para mantener la atención.
- Sentimientos de falta de control.
- Sensación de desorientación.
- Olvidos frecuentes.
- Bloqueos mentales.
- Hipersensibilidad a las críticas.
- Mal humor.
- Mayor susceptibilidad a sufrir accidentes.
- Consumo de fármacos, alcohol, tabaco...
- Trastornos del sueño.
- Ansiedad, miedos y fobias.
- Depresión.
- Otros trastornos afectivos.
- Alteración de conductas de alimentación.
- Trastornos de la personalidad.
- Manifestaciones externas y conductuales: hablar rápido, temblores, tartamudeo, imprecisión al hablar, precipitación a la hora de actuar, explosiones emocionales, voz entrecortada, comer excesivamente, falta de apetito, conductas impulsivas, risa nerviosa, bostezos frecuentes.

Consecuencias para la organización

Es evidente que este tipo de problemas afecta tanto al trabajador como a la organización en la que desempeña su labor. Con relación a su organización encontramos costes económicos y no económicos, divididos en directos e indirectos.

● Costes directos

Se refieren a costes de enfermedad e incapacidad temporal, costes de absentismo, costes de incapacidad permanente o costes de accidentes de trabajo...

● Costes indirectos

Se relacionan con la quiebra de las relaciones humanas, descenso de la productividad, descenso de la calidad, reducción de la creatividad, disminución del rendimiento, falta de motivación, clima laboral tenso y negativo, pérdida de imagen, creación de condiciones favorables a la producción de accidentes e incidentes...

11

Factores psicosociales

Prevención y actuación psicosocial

¿Qué debemos hacer para prevenir los Riesgos Psicosociales?

Ante las situaciones expuestas anteriormente, es indispensable establecer políticas de prevención e intervención, concretadas en actuaciones específicas **sobre la tarea, en el ambiente físico del trabajo, sobre la organización**, y también sobre el apoyo social.

Acción e intervención sobre la tarea

Hay que tener en cuenta las siguientes **medidas preventivas**:

- En el puesto de trabajo se ha de conseguir que las exigencias de las tareas se correspondan con las capacidades del trabajador.
- El diseño de la tarea tendrá en cuenta que el trabajador actúe con una autonomía adecuada sobre los objetivos, los medios y los resultados.
- Atenuar y mejorar en la medida de lo posible el trabajo monótono y repetitivo mediante pausas y rotaciones de puestos de trabajo.
- Se buscará una ampliación de tareas para romper los ciclos cortos y repetitivos del trabajo.
- Reducción de la carga mental del trabajo a través del diseño adecuado de señales, signos y mandos.
- Evitar el subempleo, tanto en su ámbito cualitativo como en el cuantitativo.

Acción e intervención sobre la organización del trabajo

Los cambios dentro de la organización pueden ser habituales, buscando la flexibilidad y la adaptación continua y puede afectar a la realización del trabajo individual o en equipo, así como a la comunicación ascendente o descendente, incluyendo la participación de los trabajadores en los cambios que se produzcan; por todo ello y teniendo en cuenta los diversos factores que influyen, las medidas preventivas en este ámbito serán:

- Concretar de forma clara y sin que deje lugar a dudas las tareas a realizar así como el rol de cada trabajador, evitando la ambigüedad y posibles confusiones.
- Evitar jornadas excesivas y agotadoras.
- Planificar con la antelación el trabajo a turnos y nocturno.

- Buscar la forma de eliminar el trabajo monótono y repetitivo.
- Intentar por todos los medios que las relaciones entre iguales, superiores y subordinados sean fluidas, beneficiosas y respetuosas, en busca de la comunicación eficaz.
- Fomentar la introducción de cambios tecnológicos apoyándonos en las nuevas tecnologías, con la intención de mejorar las condiciones de trabajo.
- Participación de la mayor cantidad de trabajadores posible, sobre todo los interesados y afectados, en la adopción de cambios en la organización del trabajo.
- Fomentar el estilo de mando democrático y participativo.
- Conseguir que la comunicación llegue a ser ágil y flexible, evitando interferencias y asegurando que se realice de la mejor forma posible.
- Es preciso que se considere a cada trabajador como una persona independiente, con su edad, formación, experiencia, habilidades, preferencias, etc.
- Ayudar a la mejora continua basándonos en el trabajo en equipo, fomentando la colaboración entre los empleados, estipulando objetivos comunes.
- La dirección proporcionará al trabajador de manera individual, la formación necesaria para su capacitación para una correcta atención de las demandas de su puesto de trabajo.
- La dirección fomentará una política de información clara y sencilla, en todos los temas que puedan resultar de interés para cualquier empleado, evitando de este modo recelos, prejuicios y apatías.

Apoyo social

Cualquier persona que ha de enfrentarse a riesgos de origen psicosocial, necesita el apoyo social. Hay que considerar el apoyo social como un reductor de riesgos, un antídoto frente a situaciones comprometidas, cuyos efectos son:

- Los factores estresantes psicosociológicos se atenúan a través de unas buenas relaciones internas y externas a la organización.
- Una comunicación adecuada y fluida con las personas que nos rodean sirve para conocer mejor los problemas y el medio de afrontarlos y superarlos.

EXPERIENCIA PRÁCTICA

- El ámbito psicosocial continúa siendo en nuestro país uno de los que presentan más escasa actividad preventiva. Sin embargo, cada vez son más las empresas que demuestran que sí es posible pasar del diagnóstico del problema a la acción preventiva. Aumenta el número de organizaciones que han dado ese paso y están actuando en el terreno de lo psicosocial para conseguir unas mejores condiciones de trabajo. Disponible en: http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Instituto/Noticias/Noticias_INSHT/2009/ficheros/Libro%20ExperienciasCD.pdf

Evaluación de Riesgos psicosociales

Definición

La evaluación de riesgos psicosociales se enmarca dentro del proceso de evaluación de riesgos que exige el art. 3.1 del Reglamento de Servicio de Prevención y por lo tanto, la evaluación de riesgos psicosociales debe considerarse un proceso que implica una metodología que debe permitir identificar y estimar la magnitud de los riesgos psicosociales y establecer medidas preventivas.

¿Por qué es necesaria una evaluación de riesgo psicosocial?

A continuación vamos a destacar en varios puntos porque es necesaria la evaluación de riesgo psicosocial:

- Porque preocupa que los riesgos psicosociales que no están evaluados y no tengan las medidas preventivas adecuadas, ocasionen efectos negativos para la seguridad y salud de los trabajadores/as, como puede ser el estrés, ansiedad, depresión, trastornos psicósomáticos, trastornos cardiovasculares, inmunitarios, incluso algunas contracturas y dolores de espalda que pueden ser debidos a la exposición psicosociales en el trabajo.
- La Ley de Prevención en su art. 15.d dice *"que se debe atenuar el trabajo monótono y repetitivo y reducir los efectos del mismo en la salud"*.
- En la Ley en su art. 4.7.d, referido a las condiciones de trabajo que establecen que todas las características del trabajo, incluidas las relativas a organización y ordenación, influya en la magnitud de los riesgos a que esté expuesto el trabajador/a.

Objetivo de la evaluación de riesgos psicosocial

El objetivo principal de la evaluación de riesgos psicosocial es identificar, evaluar y valorar los riesgos psicosociales presentes en una situación de trabajo para eliminar o atenuar tales riesgos y establecer las medidas preventivas que resulten oportunas sean relativas a la organización del trabajo, a los aspectos sociales del trabajo o a los aspectos relativos a la persona sobre los que sea viable y adecuado actuar.

Clases de riesgos a considerar en una evaluación de riesgos

Nos encontramos que los riesgos psicosociales se pueden clasificar mediante diversos criterios pero a continuación vamos a destacar tres grupos concretos:

- Riesgos relacionados con la organización general del trabajo. Destacamos la comunicación, participación, turnicidad, estilo de liderazgo o cambios tecnológicos.
- Los relativos a las tareas específicas de cada trabajador. Destacamos la autonomía, atención, definición de rol, contenido de la tarea, formación para el puesto o presión de tiempo.
- Los relativos a las interacciones sociales de los empleados. Destacamos las relaciones personales y de trabajo entre los empleados y las relaciones entre los empleados y personas relevantes externas a la empresa como los clientes o los proveedores.

Evaluación de riesgos psicosocial: fases e identificación de los factores de riesgos

La evaluación de los factores psicosociales, como toda evaluación de riesgos, conlleva a un conjunto de actuaciones o etapas que a continuación detallamos:

- Identificación de los factores de riesgo.
- Elección de la metodología y técnicas de investigación que se han de aplicar.
- Planificación y realización del trabajo en campo.
- Análisis de los resultados y elaboración de un informe.
- Elaboración y puesta en marcha de un programa de intervención.
- Seguimiento y control de las medidas adoptadas.

13

Los métodos de evaluación

*de Riesgos psicosociales*Introducción

La Evaluación de los Riesgos Psicosociales es quizá una de las labores más difíciles con las que nos encontramos a la hora de garantizar la salud de los trabajadores y esto es así porque los Riesgos Psicosociales no son un objeto o agente físico que podamos medir o registrar con un aparato como por ejemplo ocurre con el ruido, pero eso no significa que no existan modos y caminos para cuantificar el daño.

¿Cómo podemos medir los riesgos psicosociales?

La evaluación de riesgos psicosociales es parte integral y necesaria del proceso de evaluación de riesgos. Y como parte de la evaluación de riesgos, consta de la identificación de los riesgos psicosociales de los trabajadores expuestos a ellos y de la valoración cualitativa y cuantitativa de riesgo psicosocial.

Para emprender el estudio de los riesgos psicosociales debe partirse de un análisis previo que permita situar el problema de manera que pueda definirse el procedimiento a seguir: no es lo mismo plantearse una evaluación inicial de riesgos, que un conflicto entre personas o unas exigencias determinadas del trabajo.

La elección del método que utilizaremos depende, sobre todo, del problema o problemas a analizar. Según la naturaleza del problema a evaluar se han distinguido dos tipos de métodos:

- **Método cuantitativo:** Se trata de analizar aquellos aspectos en que la cantidad y su incremento o decremento. Constituyen el objeto de la descripción o el problema que ha de ser explicado.
 - **Técnicas utilizadas:** Cuestionario, la encuesta.
- **Método cualitativo.** Se trata de obtener información acerca de por qué las personas piensan o sienten de la manera en que lo hacen.
 - **Técnicas:** el grupo de discusión y la entrevista.

¿Cómo hay que hacer la evaluación?

Los métodos de evaluación de riesgos psicosociales deben seguir unos criterios que se ajusten a los objetivos y características de la organización. El proceso de evaluación puede estar estructurado en una serie de fases:

- Determinación de los riesgos a analizar.
- Identificación de los trabajadores expuestos a dichos riesgos.
- Elección de la metodología.
- Técnicas de evaluación a aplicar.
- Formulación de hipótesis.
- Planificación y realización del trabajo de campo.
- Análisis de los resultados.
- Elaboración de un informe de resultados.

Técnicas de evaluación

- Encuesta.
- Entrevistas (semidirigidas en profundidad).
- Observación.
- Grupos de discusión.
- Escalas.
- Análisis de datos preexistente.

PARA QUE SEA POSIBLE LA
EVALUACIÓN ES NECESARIO QUE EL
EMPRESARIO O RESPONSABLES
FACILITEN LA PARTICIPACIÓN DE
TODOS LOS ACTORES SOCIALES
IMPLICADOS INCLUIDOS LOS
TRABAJADORES Y/O SUS
REPRESENTANTES

Propiedades esenciales que debe reunir un método de evaluación de riesgos psicosociales

- Debe disponer de un procedimiento y una metodología estandarizada y contrastada que permita escoger y determinar el tamaño de muestra de empleados adecuada.
- Debe disponer de una metodología que permita establecer qué variables deben ser medidas. No es necesario medir todas las variables psicosociales en todos los puestos de todas las evaluaciones de riesgos.
- Debe disponer de una metodología para proponer y establecer las variables de segmentación. Saber que en toda la empresa tal o cual factor esté en tal nivel es en ocasiones una información descriptiva que no ayuda a la prevención. Un método debe decir qué falla y dónde.
- Debe proponer acciones preventivas realistas, proporcionadas, escaladas y viables para los riesgos que así lo requieran. Una evaluación de riesgos no es preventiva si no nos ayuda a hacer prevención efectiva. La evaluación por sí no controla, reduce o anula los riesgos. La evaluación es un instrumento para establecer qué debe hacerse y dónde, jerarquizando la prioridad de las acciones de intervención y su importancia y ajustándose a una visión preventiva.
- Debe adaptarse a las diversas necesidades de las empresas, a las diferencias entre sectores productivos, a las necesidades de las empresas de distinto tamaño. Un método debe poder ajustarse a las dimensiones y necesidades de la empresa.

EJEMPLO DE UN MÉTODO DE EVALUACIÓN

El Procedimiento de Solución Autónoma de los Conflictos de Violencia Laboral constituye un buen ejemplo de método de evaluación psicosocial en cuanto que, en una primera fase requiere de la observación y análisis de la empresa, una segunda fase supone entrevistas con los trabajadores y una tercera fase de tratamiento con trabajadores afectados, en la que podemos utilizar test que nos ayudan a valorar el grado de afectación, y por último una última fase de establecimiento de medidas preventivas.

14

Riesgos psicosociales

Violencia en el trabajo

Definición

Se considera violencia laboral cualquier incidente en el que una persona sea maltratada, amenazada o agredida en el trabajo y que ponga en peligro su seguridad, su salud, su bienestar o su rendimiento. La violencia laboral comprende los insultos, las amenazas y las agresiones físicas o psicológicas dirigidas a una persona durante su jornada laboral.

(<http://osha.europa.eu/es/publications/factsheets/46>)

Tipo de violencia

La violencia en el trabajo se divide en tres tipos según NTP 489 del INSHT, en función de quienes son las personas implicadas y del tipo de relación que existe entre ellas:

Violencia Tipo 1: Se caracteriza este grupo porque quienes llevan a cabo las acciones violentas no tienen ninguna relación legítima de trato con la víctima. Es decir, no existe un trato comercial o de usuario entre el perpetrador y la víctima. Los casos más habituales se refieren a acciones con ánimo de robo. Este tipo de violencia se da en: establecimientos comerciales, bancos, lugares de almacenamiento de objetos valiosos, personas que trabajan con intercambio de dinero, taxistas, etc.

Violencia Tipo 2: En estos casos existe algún tipo de relación profesional entre el causante del acto violento y la víctima. El primero puede ser quien recibe un servicio ofrecido por el lugar afectado por el hecho violento o que

ofrece la propia víctima (un cliente, un paciente, un consumidor,...). Este tipo de violencia se produce al ofrecer un servicio como: seguridad pública, conductores autobús, personal sanitario, profesores, vendedores u otros trabajadores del sector público o privado).

Violencia Tipo 3: En este tipo de violencia el causante de la misma tiene algún tipo de implicación laboral con el lugar afectado o con algún trabajador concreto de tal lugar. Se puede plantear de diferentes casos: el más común es aquel en el que hay una implicación laboral directa entre el perpetrador (por ejemplo, un empleado actual, o que ya no lo es) y el trabajador-víctima. Otro caso es aquel en el que existe una relación personal entre ambos sujetos (cónyuge, ex-cónyuge, pariente, amigos). Más raramente suele existir una implicación más indirecta; por ejemplo, el perpetrador elige un cierto lugar porque tiene rencor, animadversión hacia tal sitio por tener para él una carga representativa o simbólica. Lo más habitual es que el objetivo de la acción violenta fijado por el agresor sea un compañero de trabajo o un superior suyo.

Consecuencias producidas por la violencia en el trabajo

Según la VII Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo ([http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FICHAS%20DE%20PUBLICACIONES/EN%20CATALOGO/OBSERVATORIO/Informe%20\(VII%20ENCT\).pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FICHAS%20DE%20PUBLICACIONES/EN%20CATALOGO/OBSERVATORIO/Informe%20(VII%20ENCT).pdf)) elaborada por INSHT durante el año 2011 las principales consecuencias para la salud se resumen en el siguiente cuadro:

Consecuencias para la salud	% trabajadores
Dolor de cabeza	26,4%
Problemas para conciliar el sueño	22,9%
Estrés, ansiedad o nerviosismo	38,2%

Estas consecuencias negativas para la salud están provocadas por las siguientes conductas violentas según la misma encuesta:

Conductas violentas	% 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

Medidas de prevención Relativos al entorno:

Relativos al entorno:

- Deben estar claramente iluminados de forma que se pueda identificar a los agresores.
- Controles de seguridad o zonas de seguridad que dificulten el acceso al agresor.
- Controlar la acumulación del dinero efectivo con recogidas periódicas.
- Monitorizar las zonas de mayor riesgo.
- Ubicar a los trabajadores de riesgo en zonas de seguridad o con acceso.
- Disponibilidad monetaria limitada de los trabajadores de riesgo.
- Comunicar a los clientes la existencia de medidas de seguridad.

Relativos a la organización del trabajo:

- Evitar la sobrecarga cuantitativa del trabajo.
- Evitar los momentos de ritmo de trabajo excesivo.
- Adecuar las plantillas al trabajo real.
- Estilos de mando respetuosos.
- Establecimiento de procedimientos de espera razonables y conocidos.
- Sistemas de espera, salas o colas, organizados y confortables.
- Procedimientos de atención al cliente establecidos.
- Sistema de reclamaciones establecido y accesible.

Otros requisitos:

- Participación: De todos los niveles del grupo que sufre los problemas.
- Formación: La formación y el entrenamiento específico.

15

Riesgos psicosociales

Estrés laboral ocupacional

¿De qué estamos hablando?

El estrés relacionado con el trabajo es una preocupación creciente, que trabajadores y empresarios reflejan en su **Acuerdo Marco Europeo del 8/10/2004** (recogido en un Acuerdo Internacional de Negociación Colectiva del 2005). El Acuerdo Marco sobre estrés laboral, ofrece pautas para crear una mayor sensibilización de cómo prevenir, eliminar o reducir este riesgo laboral.

¿Qué es el estrés laboral?

Como proceso biológico y frecuente entre demandas (exigencias del trabajo) y recursos para atenderlas o controlar; desde la prevención laboral, interesa el estrés como reacción adaptativa a los desequilibrios entre exigencias-recursos, por sus posibles consecuencias dañinas a la salud física o psíquica del trabajador (ejemplo de modelo descriptivo, por Karasek: http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/601a700/ntp_603.pdf).

¿Cuáles son las clases de estrés laboral?

Por su duración:

- **Estrés agudo.** Cuando dicho desequilibrio entre demandas-recursos es limitado en el tiempo, pero intenso ya que provoca en el trabajador una respuesta intensa, rápida y probablemente violenta (Ejemplos, por despido o sanción).

- **Estrés crónico.** Se repite en un período de tiempo prolongado, y aunque no es necesariamente intenso, exige una adaptación permanente. Es más frecuente en ambientes laborales inadecuados (Ejemplos: sobrecarga de trabajo, tareas muy monótonas, trabajos nocturnos, puestos de alta responsabilidad...).

Por el efecto que produce en el/la trabajador/a:

- **Si implica un estímulo positivo.** Actúa como motivación para superar obstáculos.
- **Si supone resultados negativos,** en el trabajador, ya sea por su permanencia en el tiempo o por su intensidad.

Por su factor o causa prevalente:

- **Postraumático.** Por un episodio especialmente dramático o intenso y súbito, relacionado con el trabajo. (Ejemplo, ante una decisión empresarial especialmente negativa o adoptada de forma "violenta").
- **Tecno estrés.** Causado por las nuevas tecnologías (ejemplo, en el sector de tele marketing).
- **Por razón de género.** Vinculado a situaciones de desigualdad de sexo y/o género.

Factores desencadenantes (llamados "estresores")

Principales u objetivos (dimensión colectiva):

- Relacionados con el contenido de las tareas.
 - Trabajo monótono y excesiva rotación de tareas.
 - Adecuada relación entre sus conocimientos y las exigencias del puesto.
 - Autonomía (posibilidad del trabajador de controlar sus decisiones laborales).
 - Carga física y mental del trabajo, así como el ritmo de trabajo.
 - Programación del trabajo (distribución de la jornada, turnos, vacaciones...).
- Relativos al **medio ambiente físico del trabajo**: sus condiciones físicas o materiales (ruido, iluminación, temperatura, espacios, vibraciones....)
- Inherentes a la organización del trabajo y de la empresa.
 - Cambios en la organización del trabajo (precariedad, reestructuraciones, flexibilidad...).
 - Cultura de organización y gestión (estilos de mando).
 - Rol o papel que desempeña cada trabajador.
 - Expectativas de desarrollo o carrera profesional.

Subjetivos o dimensión individual

- Diferencias individuales (edad, raza, experiencia, estilo de vida...).
- Relaciones interpersonales (responsabilidades familiares y/o sociales...).

Consecuencias

En el trabajador, dolencias y enfermedades (más datos de su "incidencia": apartado IV.4 de nuestra referida Guía del Estrés Laboral del 2006):

- **Físicas** (gastrointestinales, cardiovasculares, respiratorios, sexuales...).
- **Psicológicas** (falta de concentración, consumo de fármacos/alcohol/tabaco/drogas, tartamudeo, falta de apetito, trastornos de la personalidad...).

En la empresa (costes de la no prevención):

- Costes directos por: incapacidad temporal, absentismo, accidentes de trabajo...
- Costes indirectos por: descenso de la productividad/calidad/creatividad...

Medidas preventivas:

- De gestión y comunicación: apoyo por la dirección, definición de competencias.
- Información, formación y consulta a los trabajadores y sus representantes.
- Selección del personal directivo para que la estructura y los estilos de mando sean comunicativos y participativos, valorando el trabajador y planificando la organización del trabajo.
- Promover la vigilancia de la salud.
- Programas de adquisición de destrezas, tanto individuales, como de grupos de trabajo.

16

Riesgos psicosociales

Burnout o "síndrome de estar quemado por el trabajo" (SQT)

¿Qué es el Burnout?

El término inglés, burnout, también denominado "*estrés asistencial*", es el proceso de "*desgaste o agotamiento profesional*" acumulado, como respuesta a una situación de estrés laboral crónico (prolongado en el tiempo). Se caracteriza por:

- Desarrollar sentimientos y actitudes negativas hacia los/las compañeros/as de trabajo (**despersonalización o deshumanización**),

y ante su propio rol o papel que desempeña (baja o nula autoestima).

- Y sentirse "*emocionalmente cansado o derrotado*", tanto física como psíquicamente, al disminuir o perder los recursos que sirven para entender las emociones que otras personas pueden transmitir durante la vida laboral.

Por tanto, las diferencias entre el estrés y el burnout se resumen en:

ESTRÉS LABORAL	BURNOUT
Sobre implicación en los problemas	Falta de implicación
Hiperactividad emocional	Desgaste emocional
Destaca el daño fisiológico	Destaca el daño emocional
Falta o agotamiento de energía física	El agotamiento afecta a la motivación y energía física
La depresión se produce para preservar la energía física	La depresión es como una pérdida de ideales
Puede tener efectos positivos en exposiciones moderadas	Sólo tiene efectos negativos

Origen o ejemplos de posibles factores desencadenantes:

A nivel de organización y condiciones del trabajo:

- **Estilos de mando rígidos, con poca participación y comunicación** con los trabajadores y sus representantes.
- Falta de apoyo instrumental por la organización.
- Excesiva burocracia (no importa el resultado, sino trabajar de una forma determinada).
- Falta de coordinación entre las unidades o grupos de trabajo.
- Falta de formación a los trabajadores, espe-

cialmente a nivel práctico, por ejemplo en el manejo de nuevas tecnologías o en el trato con pacientes, alumnos...

- Falta de refuerzo o recompensa, económica o no, por las tareas y resultados.
- Falta de desarrollo profesional.
- Relaciones interpersonales conflictivas.
- **Sobrecarga de trabajo debido a la profesión ejercida** (presión horaria, continuo e intenso contacto con el dolor, muerte y otros problemas de los usuarios...).
- Descompensación entre la autonomía del trabajador para elegir sus decisiones propias y la responsabilidad que su trabajo le exige.
- Conflicto y/o ambigüedad en el rol o función del trabajador.

- Cambios en: la cultura de la sociedad usuaria, los procedimientos de trabajo, turnos y horario laboral, normativa de la profesión, tecnología...

A nivel de factores subjetivos:

- Diferencias individuales (edad, sexo, el factor prevalente de la profesión...).
- Relaciones interpersonales (responsabilidades familiares y/o sociales...).

Consecuencias:

En el trabajador:

- **Físicas:** gastrointestinales, hipertensión, asma, cefaleas, dolores musculares, taquicardias, urticarias, insomnio...
- **Psicológicas:** distanciamiento hacia personas, frustración, ansiedad, desmotivación, agresividad, alto consumo de fármacos...

En la empresa:

- Costes directos: asistencia médica y hospitalaria, salarios durante la baja laboral...
- Costes indirectos: disminución del rendimiento, pérdida de clientes...

Medidas preventivas:

Principales u objetivas, a nivel organizativo e interpersonal:

- Identificar el burnout, evaluando los riesgos psicosociales.
- Fomentar la colaboración, participación, comunicación, y trabajo en equipo.
- Promover la seguridad en el empleo.
- Crear grupos de apoyo y supervisión para prevenir y proteger a los trabajadores.
- Formar y elegir estilos de mandos participativos y democráticos.
- Establecer programas de trabajo que relacionen los objetivos de la organización con los percibidos por los trabajadores.
- Información, formación y desarrollo de las expectativas profesionales.
- Analizar y definir los puestos de trabajo, sus objetivos, competencias y responsabilidades.
- Aumentar el grado de autonomía y control del trabajo, descentralizando la toma de decisiones.
- Facilitar a los trabajadores los recursos adecuados para desempeñar sus tareas.

Individuales: Formación en habilidades sociales, auto relajación, gestión de burnout...

EJEMPLO PRÁCTICO

Las Confederaciones Sindicales Griegas, Central y de Empleados Públicos, en su Seminario del 2004 "*El síndrome burnout: un desafío para la vida laboral*" ofrecieron propuestas para prevenir este riesgo, básicamente la reorganización del trabajo, distribución adecuada de la carga de trabajo, información y formación a trabajadores y supervisores, incluir una cláusula legal que prohíba el despido de quienes lo sufran, reconociéndolo como enfermedad profesional... (<http://www.eurofound.europa.eu/eiro/2004/03/inbrief/gr0403101n.htm>)

17

Riesgos psicosociales

El boreout, o aburrimiento en el trabajo

¿Qué es el Boreout?

Hasta hace poco uno de los síndromes más conocido en el ámbito laboral era el "Burnout", el estar "quemado", desbordado por el trabajo. Recientemente ha salido a relucir un síndrome que es todo lo contrario, el Boreout, el "aburrimiento crónico", una situación desesperante. Son las dos caras de la misma moneda, en cuanto llevan al desinterés por el trabajo y finalmente la depresión.

El hecho de imaginar no hacer nada en el trabajo es muy popular e idílico. Pero la realidad es totalmente distinta: el deber de estar sentado durante horas en el trabajo sin saber qué hacer es una situación desesperante.

El boreout es el nuevo síndrome laboral –aunque todavía no hay suficiente documentación científica– que cada vez afecta a un mayor número de trabajadores y que tiene como consecuencia la depresión y falta de autoestima.

Fue descrito por primera vez en marzo del 2007, en un libro publicado por los suizos Philippe Rothlin y Peter R. Werder¹. Esta situación viene dada normalmente por un jefe que no delega, bien por la retribución que significa desempeñar más tareas, o bien porque prefiere asumir todo tipo de funciones excepto aquellas que son aburridas e insignificantes.

¿Cómo se manifiesta?

El Boreout se fundamenta en los siguientes elementos:

- **Infraexigencia:** describe el sentimiento ante la capacidad de poder rendir más en el trabajo de aquello que exige la empresa.
- **Aburrimiento:** expresa un estado de desgana y de duda, porque el empleado no sabe qué hacer durante todo el día.
- **Desinterés:** se detecta una ausencia de identificación con el trabajo.

¹ Rothlin, Philippe – Werder, Peter R. (2009) "El nuevo síndrome laboral Boreout. Recupera la motivación". Ramdon House Mondadori. S.A. Barcelona, España.

Para saber más: www.boreout.com

Indicadores del síndrome:

- Cuesta demasiado esfuerzo poner en marcha cualquier tipo de iniciativa por más mínima que sea.
- El cuerpo experimenta un gran cansancio corporal cuando se llega al trabajo.
- Se le dedica cada vez más tiempo a cuestiones personales en el horario laboral, que a las profesionales.
- Se es incapaz de hablar con el jefe directo sobre el propio trabajo que se está llevando a cabo o el rendimiento personal.
- Se encuentra una gran dificultad por definir claramente cuáles son las tareas diarias que se realizan en la empresa.
- Se percibe cualquier comentario acerca del trabajador que se realiza o del desempeño en el mismo como un ataque hacia la propia persona.
- Se tiene un sentimiento de frustración constante cuando se acude a reuniones ya que reconoce que debería estar aportando más de lo que está haciendo.
- Si bien el Boreout tiene algunas manifestaciones físicas, todavía no se trata clínicamente. Para evitar que los síntomas se prolonguen o empeoren, se recomienda hablar con la autoridad correspondiente apenas comiencen a aparecer.

¿Cómo prevenir el Boreout?

Intervención sobre la Organización:

Mejorar el clima laboral promoviendo el trabajo en equipo.	Mejorar las redes de comunicación y promover la participación de los trabajadores en la organización.
Aumentar el grado de autonomía y control del trabajo.	Fomentar la flexibilidad horaria.
Definir claramente las funciones y rol de cada trabajador en la organización.	Fomentar las relaciones laborales y la comunicación, ya sea formal e informal.
Establecer líneas claras de autoridad y responsabilidad.	Facilitar información y formación sobre el trabajo a desarrollar.
Facilitar los recursos necesarios para el correcto desarrollo de la actividad.	Intervención sobre el trabajador.
Programas dirigidos a la adquisición destreza en la mejora del control de las emociones y a la resolución de problemas.	Desarrollo de conductas que eliminen o neutralicen las consecuencias negativas del boreout.

¿Qué se puede hacer para combatirlo?

- Para que el boreout no afecte, es necesario buscar nuevos retos y actividades fuera de la empresa. Por ejemplo, se puede tomar clases en la universidad para actualizar los conocimientos profesionales. Igualmente, necesario es tener un buen estado emocional y de confianza que ayude a afrontar el boreout y permita la toma de decisiones acertadas.
- En el trabajo, sería conveniente preguntarse cuáles son los objetivos y prioridades del puesto con lo cual se dará un sentido a la actividad laboral.
- Es importante, también, comunicar a los superiores lo que está sucediendo (tal vez ellos no han tenido tiempo de evaluar todas las capacidades) y expresarles los deseos de crecer profesionalmente.

18

Riesgos psicosociales

El downsizing (reducción de plantilla) ¿un nuevo riesgo psicosocial? (I)

¿De qué estamos hablando?

El Downsizing, o reducción de plantilla, se está convirtiendo en un fenómeno psicosocial de gran actualidad y que está acaparando cada vez más la atención no sólo de los estudiosos del mundo laboral sino también la preocupación de las instituciones empresariales, sindicales, políticas y sociales.

¿Qué es el downsizing?

Downsizing es la reducción, generalmente significativa, del número de empleados de una organización, derivada de fuertes cambios orientados a lograr un mejor desempeño.

Esta tendencia afecta a todo tipo de organización, independientemente de su tamaño, giro y naturaleza.

El downsizing organizacional es un conjunto de actividades emprendidas por los niveles de dirección, para mejorar la eficiencia, productividad y competitividad de la organización. Representa una estrategia que afecta el tamaño de la fuerza laboral de la compañía y, por consecuencia, a sus procesos.

¿Origen y efectos del downsizing?

Se estima que el término "*downsize*" se acuña al inicio de la década de los setenta en la industria automovilística se los Estados Unidos para referirse a la contracción o dismi-

nución de producción del sector. A partir de 1982, empezó a ser aplicado a la reducción de empleados de una firma, uso que se le ha dado desde entonces.

La situación actual de crisis está desencadenando una reducción masiva de la fuerza de trabajo, siendo argumentada como de una reacción defensiva a la propia crisis; así, el downsizing, está afectando con bastante fuerza a sectores laborales que se habían considerado poseedores de una mayor estabilidad. Por otra parte, las consecuencias para los desplazados son también diferentes a las que estábamos acostumbrados.

En consecuencia, la seguridad en el trabajo se presenta con mucha mayor fragilidad que en el pasado, aun tratándose de personal formado, eficiente, con experiencia o nivel de dirección. Sus efectos más representativos son sobre:

- **Trabajadores mejor remunerados.**
- **Ejecutivos y empleados de oficina.**
- **Empleados de carrera.** Estudios recientes muestran que a mayor edad la probabilidad de despido ha tendido a crecer.
- **Empleados de empresas de mayor tamaño.**
- **Dificultades en la reubicación.** Otro síntoma típico del downsizing es que los empleados relativamente bien pagados que pierden su empleo están encontrando más dificultades que en el pasado para reubicarse y, cuando logran un nuevo empleo, su salario es bastante inferior al que estaban acostumbrados.

Esquema conceptual para el análisis de las reducciones de plantilla en las empresas españolas (Downsizing). Investigaciones Europeas, Vol. 9, nº 3

Consecuencias psicológicas del downsizing

Las reestructuraciones generan consecuencias negativas, tanto para quienes son despedidos como para quienes continúan en la

organización, a quienes los autores suelen llamar sobrevivientes.

Las consecuencias para quienes padecen Downsizing, suelen tener patrones comunes, siendo

las consecuencias más graves las psicológicas. La sintomatología puede ser muy diversa, pero el eje principal de las consecuencias que se sufren siempre la ansiedad, y sus efectos potenciales son:

- Insomnio.
- Pérdida de apetito.
- Indecisión.
- Fatiga.
- Nerviosismo.
- Cefaleas.
- Pensamientos obsesivos.
- Astenia.
- Dificultad para la concentración.
- Irritabilidad.
- Disfunciones menstruales.
- Problemas gástricos.

Este tipo de problemas pueden dar lugar a que el trabajador o trabajadora, con el objeto de disminuir la ansiedad, desarrolle comportamientos evitativos, tales como dependencia a los ansiolíticos y otros tipos de adicciones, que además de constituir comportamientos patológicos en sí mismos, están en el origen de otras patologías.

Uno de las características más perceptibles del downsizing son las consecuencias que éste produce en el personal que se queda en la Empresa después de un despido masivo, síndrome denominado por muchos autores como el "*síndrome del sobreviviente*".

EJEMPLO PRÁCTICO

Ayer nos comunicaron que nuestra empresa sería una de las que iba a sufrir un famoso ERE, y yo pensando que sólo era para grandes empresas, que ilusa. Trabajo en una empresa mediana de construcción y aunque sabíamos que la cosa no andaba bien por esto de la crisis, no te imaginas que puede llegar el momento de tener que decir: aquí se acaba. Tenemos que trabajar hasta finales de noviembre, ya ves que gracia, tú rota por dentro y tener que seguir sonriendo a la gente. No sé si eso es bueno para mi salud mental...

19

Riesgos psicosociales

El síndrome del superviviente, consecuencias del downsizing (II)

¿De qué estamos hablando?

El fenómeno de la reducción de plantilla-downsizing, tal como se está produciendo en estos últimos años, provoca un claro impacto negativo sobre las condiciones de trabajo de los empleados que la padecen. Entre dichas condiciones de trabajo, las más perjudicadas son las relativas a la salud física, al bienestar psicosocial y a la autorrealización profesional de los trabajadores.

La afectación de estas áreas da lugar a una constelación de síntomas que se conoce como el "*síndrome del superviviente*".

Este síndrome está adquiriendo tal relevancia que concita tanto el interés de los científicos como el de las organizaciones, así como la atención de los expertos en RRHH y los técnicos en prevención de riesgos laborales.

¿Qué es el síndrome del sobreviviente?

El síndrome del sobreviviente es una patología organizacional que aparece en aquellos lugares que han sufrido un proceso de ajuste. También los individuos que conservan su empleo después de recortes masivos sufren estrés, además el síndrome conlleva sensaciones de incertidumbre, cólera, culpa y desconfianza. Se sienten al mismo tiempo contentos por tener empleo y culpables de que sus compañeros de trabajo hayan sido despedidos. Mientras tanto, las presiones de trabajo sobre ellos suelen incrementarse considerablemente a causa de su intento por hacer las tareas de sus antiguos colegas. También se preguntan: "*¿Seré yo el próximo que despidan?*"

Efectos y Consecuencias

La inseguridad en el trabajo es una característica de los nuevos cambios en las organizaciones.

La reducción de plantilla es un importante factor de riesgo laboral y que tiene un poderoso efecto causando:

- Miedo, inseguridad e incertidumbre.
- Frustración, resentimiento e ira.
- Tristeza, depresión, estrés, angustia, ansiedad y culpa.
- Injusticia, traición y desconfianza.
- Pérdida de compromiso, lealtad, motivación y sentimiento de pertenencia hacia la organización.

Los "*salvados*" pasan tras un ERE por las mismas fases del duelo que cualquier persona al vivir el fallecimiento de un ser querido. Parece exagerado, pero es así. Las consecuencias físicas y emocionales de permanecer en la empresa tras un despido masivo repercuten directamente en la salud del trabajador y en los beneficios de la empresa

Estas alteraciones en las emociones de los individuos tienen como contrapartida ciertas modificaciones de su comportamiento laboral:

- Propensión a evitar el riesgo.
- Tendencia a culpar a los otros.
- Necesidad de justificarse a sí mismo y dar explicaciones.
- Mecanización del trabajo y las estructuras organizacionales. Esto incluye:
- Restricciones en el procesamiento de la información: incremento en la estandarización de tareas y procedimientos.
- Disminución de autonomía y centralización de autoridad.
- Conservación de recursos: esfuerzos para evitar derroches y racionalización del trabajo con menor variedad de habilidades e identidad de tareas.

EJEMPLO PRÁCTICO

El síndrome cultura del despido: ¿Cómo tranquilizar a los supervivientes? El proceso de despido se produjo en un solo día. Se dijo a cada empleado que estuviese en su escritorio a las nueve de la mañana. Aquellos que recibían una llamada a la oficina del director a primera hora fueron despedidos. Les dieron unos sobres rosa, sus cheques de pago respectivo e indemnización. Después los agentes de servicio de vigilancia los escoltaron a sus escritorios para que recogieran sus enseres personales, y luego los escoltaron hasta la puerta. Los demás empleados fueron reunidos en una oficina en torno a las once de la mañana para discutir sus nuevas obligaciones, puesto que la reestructuración se inició de inmediato. Los rumores al día siguiente eran muy fuertes, se decía que el siguiente grupo no recibiría sus sueldo completo y que se había invitado a algunos directivos que aprovechen esta ocasión, porque ya no habrá otra... A me olvidaba yo soy empleado de Apple Computer, una de las empresas más innovadoras en la industria de la informática. Una empresa puede experimentar una productividad muy baja tras la reducción de personal. Los supervivientes tienen al principio una moral muy baja y padecen stress. Muchos habrán perdido amigos importantes con la reducción. Algunos pueden experimentar las mismas emociones de aquellos que han sobrevivido a una "*tragedia*". <http://www.gestiopolis.com/organizacion-talento-2/despido-un-proceso-que-no-debe-ser-traumatico.htm>.

20

Riesgos psicosociales

Presentismo laboral

El empleo precario y el temor a perder el trabajo debido a la crisis económica están generando consecuencias negativas para la seguridad y salud de los trabajadores. Ante esta situación se ha producido una reducción del absentismo laboral y se ha dado lugar a lo que llamamos "**pre-sentismo laboral**", o lo que es lo mismo, el no dejar de trabajar y excederse en su horario laboral para que se note su presencia en la organización, causando un sobreesfuerzo innecesario que genera repercusiones negativas en el ámbito personal del individuo y entorno laboral. También vemos casos de trabajadores que están enfermos y no acuden al médico para no solicitar la baja por miedo al despido o que coloquen a otro trabajador en su puesto de trabajo.

Todas estas situaciones están generando problemas de salud a los trabajadores, además de repercutir en el funcionamiento de la organización y la empresa en cuanto a su funcionalidad, productividad y eficacia.

Manifestaciones del presentismo

- Alargar la jornada laboral para simular que trabaja más, aunque en realidad no se está haciendo nada.
- Tardar más tiempo en resolver los problemas, cuando se puede hacer en mucho menos tiempo o incrementar la dificultad innecesariamente.
- Quejarse constantemente del volumen de trabajo que se tiene, cuando en realidad, la productividad es baja.

Debido a las circunstancias anteriormente nombradas, cualquier enfermedad puede contribuir al fenómeno del presentismo, pero existen enfermedades que, por su gravedad y/o por la posibilidad de contagio, pueden agravar y empeorar la salud del trabajador y sus compañeros al permanecer en el puesto de trabajo cuando debería guardar reposo o baja.

Características negativas del presentismo

- Sensación de preocupación.
- Sobrecarga de trabajo no real.
- Dificultades para hacer valer sus derechos laborales.
- Bajos niveles de concentración.
- Inseguridad en el trabajo.
- Conflictividad entre compañeros de trabajo.

- Disminución del rendimiento.
- Tareas monótonas.
- Incremento de fallos.
- Riesgo de contagio a otros trabajadores.
- Aumento en el consumo de alcohol o tabaco.
- Aumento de los casos de depresión, ansiedad y estrés.

Medidas preventivas para evitar el presentismo

- Hacer estudios entre los trabajadores para identificar las causas del presentismo, y que son difícil de detectar.
- Realizar una intervención temprana ya que es la clave para evitar dichos problemas y abordar con eficacia.
- Evaluar el ambiente de trabajo.
- Analizar los problemas de salud que afectan a los trabajadores, las compensaciones, y el desempeño disminuido en el trabajo.
- Una política de motivación con medidas que puedan aumentar la satisfacción de los trabajadores e implantar acciones concretas.
- Reducción temporal de las horas de trabajo o **flexibilidad horaria**, ya que ayuda a favorecer la vida familiar y laboral.
- Comunicación clara de la situación de la empresa involucrando a los trabajadores en los resultados de la empresa para mejorar la productividad.

EJEMPLO

Un trabajador padece una gastroenteritis y, nada más volver al trabajo, tiene que hablar con su encargado para contarle los detalles de la enfermedad. El encargado elabora un informe de esa reunión para pasarlo a personal. Vuelve a tener, en ese mismo año, otro episodio de incapacidad temporal, esta vez producido por una gripe, y nada más volver, el encargado le llama de nuevo para tener una segunda reunión a la que acude un gestor de personal, a quien debe comunicar los detalles de su enfermedad. Después de volver de la 2ª incapacidad temporal, vuelve a tener varias recaídas, pero el trabajador sigue trabajando aún estando enfermo, por miedo al control exhaustivo realizado por el supervisor. El caso pasa a manos de los Delegados de Prevención que se oponen al sistema de control exhaustivo puesto en marcha por la empresa por considerar que, el trabajador, estaba siendo víctima de acoso, y que dichas reuniones atentaban claramente contra su derecho a la salud y a la intimidad; se interpone denuncia ante la Inspección de Trabajo y Seguridad Social de Barcelona, que lo ratifica. Con este ejemplo llegamos a la conclusión que al estar bajo presión se pone en peligro la salud del trabajador generando un clima laboral enrarecido que no ayuda para nada en la mejora de resultados. Por lo tanto podemos afirmar que el Presentismo laboral es un fenómeno muy perjudicial para los trabajadores.

21

Factores psicosociales

Factores subjetivos¿Qué son los factores de riesgo psicosociales de carácter "subjetivo"?

La definición general de factores psicosociales **según la OIT**, consiste en las acciones recíprocas que hay entre dos áreas:

- El medio ambiente en el entorno laboral, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de organización del trabajo.
- Y por otra parte, *las capacidades, necesidades, cultura y situación personal del trabajador.*

Toda esta interacción, a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción del trabajador.

Por lo tanto este contexto comprende:

- Factores objetivos, que son colectivos o internos de la organización de trabajo.
- Y subjetivos o individuales.

Esta diferencia cuantitativa, al exponer ambos tipos de factores psicosociales, se debe a que aunque los dos aportan información que se tiene que analizar, en el enfoque preventivo, a la hora de intervenir en la práctica, **"siempre" se debe dar "prevalencia" a la dimensión colectiva sobre la subjetiva**, siguiendo el art. 15.1 apartado h) de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, que indica que hay que adoptar medidas que antepongan la protección colectiva a la individual.

Además, influyen negativamente los cambios en la forma de trabajar (mercado laboral cada vez más global; excesivamente competitivo; dominado por las nuevas tecnologías, como internet; con mayores exigencias en cuanto a ritmos de trabajo y disponibilidad, sin tener en cuenta al trabajador como persona...). Por todo esto, el trabajo se ha convertido, más en una actividad mental, que física; donde la base indiscutible en la que más hay que incidir, es en todos y cada uno de los factores relacionados con la organización del trabajo (de la que dependen las relaciones laborales, estilos de mando, el "rol" o "papel" de cada trabajador, su margen de autonomía o control en su trabajo...).

Pero **es ineludible, que los factores subjetivos también cuentan**, porque por ejemplo, no es lo mismo cómo puede afectar la movilidad geográfica exigida en un determinado puesto, para un trabajador que tiene que responder además a cargas familiares, que para otro que no tiene la responsabilidad de esta "doble" presencia (laboral y familiar).

¿Cuál es la clasificación de factores psicosociales “*subjetivos*”?

Aunque no exista una única tipología, para poderlos identificar y estudiar, se ha tenido en cuenta para su tipología, la opinión de organismos prestigiosos en la materia como el INSHT. Así podemos indicar en una lista “*no exhaustiva*”, los diferentes factores psicosociales subjetivos:

- **Características de la personalidad.** Según el tipo de comportamiento A o B:

A	B
Se caracteriza por un alto nivel de competitividad. Muestran más impaciencia y agresividad en sus relaciones sociales. Dedicar más tiempo al trabajo que al ocio.	Son personas más relajadas cooperadores, uniformes en su ritmo de vida, y aparentemente suelen manifestar menos tensión física y emocional.

- **Variables demográficas individuales:**
 - * Edad.
 - * Sexo.
 - * País...
 - **Capacidades, experiencias y expectativas:**
 - * Destrezas.
 - * Trayectoria personal, laboral y profesional.
 - * Formación reglada y no reglada.
 - * Necesidades...
- **Estado biológico:**
 - * Condiciones físicas.
 - * Hábitos de salud.
 - * Estilos de vida.
 - **Vida familiar y personal del trabajador:**
 - * Situación económica.
 - * Apoyo familiar.
 - * Obligaciones familiares.
 - * Tiempo de ocio...

EJEMPLO PRÁCTICO

La edad es un factor psicosocial subjetivo. Así lo demostró un estudio danés (Regulies et al., 2008), donde se encontró un mayor deterioro de la salud de los trabajadores menores de 50 años, respecto a los de mayor edad; quizás debido a que los primeros presentan más responsabilidades familiares, deudas bancarias y por tanto mayor dependencia de ingresos estables (Factores, Riesgos Psicosociales, Formas, Consecuencias, Medidas y Buenas Prácticas” INSHT-UAM, 2010).

Trastornos musculoesqueléticos y riesgos psicosociales

Los trastornos musculoesqueléticos de origen laboral son alteraciones que sufren los músculos, articulaciones, tendones, ligamentos, nervios, huesos y sistema circulatorio, causadas o agravadas por el trabajo y el entorno en el que éste se desarrolla <https://osha.europa.eu/es/publications/factsheets/71>.

Son muchos los factores que pueden aumentar el riesgo de sufrir este tipo de trastornos, entre ellos, factores organizativos y psicosociales, como trabajar con un alto nivel de exigencia, falta de control sobre las tareas, escasa autonomía, bajo nivel de satisfacción en el trabajo, trabajo repetitivo y monótono, ritmos elevados, falta de apoyo social en el engranaje de relaciones personales de la organización, etc.

Esta idea es manifestada también en la NTP 604, del INSHT, en la que también se abunda en la idea de que algunos de estos factores, que provocan y/o intensifican los síntomas de trastornos musculoesqueléticos, influyen directamente en la aparición, aumento e intensificación de los riesgos psicosociales como tensiones y estrés.

Existen numerosos estudios que ponen de manifiesto que las demandas físicas de las tareas no son los únicos factores de riesgo asociados a los trastornos musculoesqueléticos. También influyen en su aparición y su empeoramiento las demandas psicológicas y técnicas de las tareas, el esfuerzo mental añadido, derivado de situaciones y procesos que no se dominan, los ritmos de trabajo, así como las demandas sociales y organizativas que provocan un aumento de la tensión y una mayor percepción de altos niveles de estrés (Cox, Griffiths y Rial-González, 200, http://www.erofound.europa.eu/ewco/studies/tn1004059s/tn1004059s_8.htm Buckle y Devereux, 1999, <https://www.osha.europa.eu/en/publications/reports/201>.

Intervención preventiva de trastornos musculoesqueléticos y riesgos psicosociales

Para la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo, las estrategias más adecuadas para la prevención de los trastornos musculoesqueléticos exigen la combinación de varios tipos de intervenciones, con un enfoque multidisciplinar, que incluya las medidas organizativas tales como modificación del trabajo, rotación de puestos, etc., y que sea participativo, con la intervención de los trabajadores para que el proceso de cambio pueda influir positivamente en el éxito de la intervención. En concreto se refiere a medidas como:

- Intervenciones técnicas tales como rediseño del entorno físico y de las ayudas y herramientas de trabajo.
- Intervenciones organizativas tales como: ampliación y enriquecimiento del contenido

de trabajo, tratando de eliminar o reducir el trabajo monótono o repetitivo, lo que aumentará el grado de satisfacción; autonomía e independencia del trabajador para realizar y planificar su trabajo, lo que aporta un sentimiento de responsabilidad sobre los resultados; adecuar el trabajo a las capacidades y habilidades del trabajador; fomentar relaciones cordiales entre mandos y trabajadores y entre estos entre sí, lo que aumenta la percepción de apoyo social; fomentar la participación de los trabajadores en los cambios que se produzcan; comunicación adecuada y fluida para un mejor afrontamiento de los problemas organizativos.

Experiencia con trabajadores del sector electricidad y calefacción en Finlandia

Gracias a la unión de distintos agentes de la industria de la construcción de redes eléctricas, junto con los trabajadores de servicios técnicos para edificios y organizaciones de empresarios y sindicatos se consiguió reunir información sobre los riesgos a través de la evaluación de riesgos y el análisis de incidentes previos. También se les preguntó a los trabajadores sobre sus condiciones de trabajo. Se grabaron en vídeo y se fotografiaron los métodos de trabajo para poder evaluarlos posteriormente. Entre las posibles soluciones se incluía el desarrollo de nuevos métodos de trabajo, usar los productos y herramientas existentes y una formación exhaustiva. Las mejores ideas se desarrollaron más en profundidad. A continuación los participantes del proyecto construyeron y probaron los prototipos del nuevo equipo. El éxito consistió en poder reunir a tantos participantes, todos ellos con el objetivo común de reducir las lesiones relacionadas con el trabajo. Este intercambio de conocimientos y cooperación permitió desarrollar respuestas creativas ante los trastornos musculoesqueléticos en un entorno desafiante.

<https://osha.europa.eu/data/case-studies/participative-development-of-work-methods-satke-taske-es/view>

Los estudios de casos realizados por la Agencia Europea demuestran que estas intervenciones dirigidas a afrontar los trastornos musculoesqueléticos producen efectos beneficiosos como una mejora de las condiciones de trabajo, un aumento de la satisfacción de los trabajadores, y una reducción de la tasa de absentismo por enfermedad relacionada con estos trastornos.

- FACTS 71: Introducción a los trastornos musculoesqueléticos de origen laboral. Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- FACTS 78: Trastorno musculoesqueléticos de origen laboral: informe de prevención. Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- NTP 604: Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social I. INSHT. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

23

Riesgos psicosociales

Inseguridad laboral

¿De qué estamos hablando?

Aunque no es un fenómeno nuevo, se va convirtiendo rápidamente en un *"alarmante hecho socio-laboral"*, y por tanto urge su prevención y control; y más con la actual crisis global que **lo generaliza y dificulta**, ya que *para paliarla se recurre frecuentemente a medidas drásticas, que empeoran más las condiciones laborales (cuantitativamente y cualitativamente)*, priorizando la *"productividad"*, generando entornos laborales más inseguros (*"economía del miedo"*). Los procesos de globalización y liberalización del mercado, van acompañados de unas políticas de contratación cada vez más flexibles y rígidas, a favor de los intereses del empresario, sin tener en cuenta las necesidades, expectativas y derechos de los trabajadores, tanto en activo, como los que pierden su puesto.

Toda esta dinámica conlleva a considerar la inseguridad laboral como riesgo psicosocial, tanto por sus efectos, como por su extensión. Así de forma más concreta, según la **IV Encuesta de Condiciones de Trabajo en Europa** (2006), el 13% de los trabajadores de la UE25, consideraba que podrá perder su trabajo en los próximos seis meses. La constante expansión de este riesgo requiere investigar sus causas y plantear soluciones que lo eliminen, o sino reduzcan sus consecuencias. Otro estudio de apoyo a esta finalidad, es el Informe de expectativas laborales **"Randstad Workmonitor"**, del **primer trimestre del 2012, en 32 países** del mundo, que indica que el miedo a perder el trabajo en nuestro país alcanza su cifra más alta desde 2010; especialmente con la reforma laboral, porque desde su aprobación ha subido un 4%. Los principales datos están en: **Randstad Workmonitor IT 2012 (español)**.

¿Qué significa la inseguridad laboral desde un enfoque preventivo?

Consecuentemente, cada vez hay más documentos avalados científicamente, que consideran la inseguridad laboral en sí misma, como un riesgo psicosocial. Por tanto se debe evaluar como un riesgo laboral más (LPRL).

Ejemplos de dichas referencias son las siguientes fuentes bibliográficas:

- *"Factores, Riesgos Psicosociales, Formas, Consecuencias, Medidas y Buenas Prácticas"* INSHT-UAM, 2010.
- *"El Anuario Internacional de Prevención de Riesgos Psicosociales y Calidad de Vida en el Trabajo"* Universidad de Jaén y UGT-CEC, 2012. Disponible en: www.ugt.es/actualidad/2012/octubre/AnuarioLaboral2012Web.pdf
- *"Las reestructuraciones salvajes del empleo público: la inseguridad laboral no mejora la productividad y sí perjudica gravemente la salud psicosocial"*. Boletín de Observatorio de Riesgos Psicosociales de UGT, agosto del 2012. Disponible en: Núm. 18 - Agosto 2012 - UGT.

¿Qué elementos incluye el riesgo de "inseguridad laboral"? ¹

Para plantear medidas prácticas o mejorar las ya adoptadas, y para identificar todas las posibles situaciones relacionadas, es necesario seguir estudiando e informando sobre esta realidad tan dañina, que según la OIT debe abarcar las siguientes nociones:

- 1) **Inseguridad en el mercado laboral:** Son sentimientos y expectativas de las personas sobre las oportunidades para realizar acti-

vidades remuneradas. Por tanto será débil si existiendo suficientes oportunidades, las personas se dan cuenta de las mismas.

- 2) **Inseguridad del empleo:** Nivel de adhesión entre empresario y persona que trabaja actualmente para él. Por tanto, se refiere a las formas de contratación y al clima laboral.
- 3) **Inseguridad en el puesto:** Grado de vinculación del trabajador con sus tareas, considerando las normas legales y prácticas, que le impiden obtener o continuar su oficio.
- 4) **Inseguridad en el trabajo:** Física y mental, respecto a sus condiciones de trabajo (empleo precario, mando autoritario, horario prolongado...). Incluye personas que "subsisten" a costa de su salud, quienes pierden su trabajo, o sufren la amenaza o sospecha de desempleo.
- 5) **Inseguridad en competencias:** En procesos de construcción, actualización y mejoramiento de conocimientos, habilidades y destrezas que requiere el trabajador en su práctica cotidiana.
- 6) **Inseguridad en la representación:** Se refiere a trabajadores que tienden a ser más vulnerables, porque no pueden conseguir una organización que represente sus intereses.

7) **Inseguridad en el ingreso:** Engloba tanto el nivel de retribución de las personas, como su percepción subjetiva de la posibilidad de recibirlo en tiempo, valor y forma.

Consecuencias negativas

El Programa SOLVES de la OIT, clasifica sus efectos en dos grandes grupos:

- **PSICOLÓGICOS:** pérdida de motivación con su trabajo y/o con la empresa, hostilidad, depresión, ansiedad, abuso del alcohol u otras drogas, paranoia, miedo, soledad, pesimismo, intentos suicidas, baja autoestima, insatisfacción, ira, agotamiento, conflictos familiares,...
- **FÍSICOS:** dolor (de cabeza, estomacal,...), insomnio, úlceras, aumento del índice de masa corporal, infartos, enfermedades cardíacas o renales,

Así, destacamos la relación de este riesgo psicosocial con las enfermedades profesionales, como lo recoge por ejemplo la consultora SGI en su artículo "*Inseguridad laboral y enfermedades profesionales*", agosto 2011: <http://www.gruposgiconsultores.com/node/388>

EJEMPLO PRÁCTICO

Las principales recomendaciones para adoptar medidas preventivas de este riesgo psicosocial, serían:

1. Desarrollar políticas estatales para: reducir el desempleo de larga duración, favorecer la reentrada de trabajadores despedidos, y apoyar la "empleabilidad" de los trabajadores de mayor edad.
2. Tratar dignamente a los despedidos (negociando compensaciones, informándoles de empleos alternativos...), para obtener cierto compromiso y motivación de los trabajadores "supervivientes".
3. Propagar una comunicación adecuada (libre de rumores), transmitiendo una información real para que los trabajadores puedan adaptarse a la situación, y así aumentar su sensación de control.
4. Predecir situaciones inseguras; por ejemplo negociar con los sindicatos unos procedimientos justos para posibles situaciones difíciles, favorecería su comprensión por los trabajadores.

"Factores, Riesgos Psicosociales, Formas, Consecuencias, Medidas y Buenas Prácticas" INSHT-UAM, 2010.

¹ La VII Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo (2011) analiza algunos factores psicosociales que pueden asociarse al aumento de este riesgo psicosocial. Ejemplo de esta relación: su punto 7.3, el "apoyo social", que deberían ofrecer los jefes o facilitar a los compañeros, para evitarlo o sino minimizarlo.

24

Riesgos psicosociales

y enfoque de género

¿De qué contexto estamos hablando?

La sociedad actual, tan competitiva y global, acentúa las diferencias entre hombres y mujeres, no sólo en el entorno privado, también en el laboral. Aunque cada vez se confirma más que es necesario detectar y prevenir los riesgos causados por las **diferencias que supone el trabajo** en la salud de las mujeres y de los hombres. Así lo muestran distintas fuentes competentes, tales como el Instituto Navarro de Salud Laboral, ficha 35 del 2011 "*Mujeres y Salud Laboral*", o el Informe "*Salud y Género 2005*", que publicó el Ministerio de Sanidad y Consumo. En general, se concluye que los **daños más frecuentes en la salud de las mujeres trabajadores son:**

- Riesgos ergonómicos (tareas repetitivas... NTP 657 y 658 del INSHT).
- Y riesgos psicosociales (estrés, acoso, burnout...).

Así las **principales características** de los trabajos que suelen realizar las mujeres serían:

- Inseguridad en el mantenimiento del puesto de trabajo.
- Exigencias en cuanto a agilidad, velocidad, atención y precisión.
- Estrés por acumulación de las tareas.
- Monotonía, sedentarismo y pocas oportunidades de creatividad en los puestos de trabajo.
- Trabajos en posturas forzadas, sentadas o de pie.
- Trabajos poco cualificados y alejados de responsabilidades como consecuencia del "*techo de cristal*" (normas no escritas o cultura empresarial que forma un techo "*invisible*", porque no existen leyes o dispositivos sociales-oficiales que las ayuden; dificultando el desarrollo profesional de las mujeres).

- Condiciones de trabajo inferiores (economía sumergida, más temporalidad y contratos a tiempo parcial...).
- Trabajos en los que se precisa mucha rapidez y destreza manual.
- Responsabilidades hacia el cuidado y atención de otras personas.

Por tanto, la integración de la perspectiva de sexo dentro de la salud laboral, no es sólo un deber de los poderes públicos, sino que también son necesarios los esfuerzos y las actuaciones para conseguirlo realmente, de los mismos interlocutores sociales, empresarios y profesionales de la prevención; para **entre todos llevar este imperativo normativo, a la práctica de cada empresa**, para mejorar la salud de las mujeres, y también de los hombres, atendiendo a su respectiva especificidad, para cumplir con esta finalidad en la práctica, todavía queda mucho por investigar, para poder actuar de forma eficaz. Más información, **incluidas estadísticas**, en fuentes como:

- Plan de acción de la OIT sobre igualdad de género 2010-15 - Fase I
- Salud Laboral y Género - UGT y El empleo de las mujeres en cifras 8 de marzo de ... - UGT.

¿Qué factores psicosociales inciden?

- **Demandas del trabajo** que pueden perjudicar la salud de trabajadoras y trabajadores, cuando son insuficientes o excesivas; tanto cuantitativas (volumen de trabajo respecto al tiempo disponible para realizarlo), como cualitativas (por ejemplo trabajos que requieren exigencias emocionales en el trato con clientes, pacientes...).
- **Autonomía laboral.** Posibilidades para desarrollar conocimientos/habilidades, y poder decidir el orden de tareas, horario

entrada/salida... (Más información Ficha 4/2012).

- **Apoyo social** en su dimensión funcional de las relaciones de trabajo (recibir ayuda de compañeros/as y superiores), y estructural (oportunidades de relacionarse en el trabajo y sentimientos de pertenencia a un grupo). Así como tener en cuenta la claridad del rol y la previsibilidad de los cambios, para estar informados/as anticipadamente.
- **Compensaciones laborales**, por ejemplo: estabilidad o inexistencia de cambios contra la voluntad de trabajadores/as, respetarles y tratarles de forma justa, reconocer su trabajo,... *La ausencia de éstas perjudica la salud, tanto de trabajadores, como de trabajadoras.*
- **Doble carga o presencia.** Es la exposición derivada de las exigencias simultáneas de la actividad laboral y la vida personal (especialmente las tareas de cuidado cotidiano de familiares). La organización del tiempo de trabajo en las empresas suele dificultar esta compatibilidad, presentándoles delimitaciones temporales estrictas.

¿Qué efectos pueden tener?

(Facts 42 de AESST: https://osha.europa.eu/es/publications/factsheets?b_start:int=60)

Las principales consecuencias de estos factores en la salud de las trabajadoras y los trabajadores, las mostramos en un catálogo a modo de "ejemplo":

- Estrés laboral derivado de la organización de trabajo.
- Falta de ovulación y otros trastornos de la menstruación.
- Esterilidad.
- Abortos.
- Dolores musculares.
- Ansiedad, depresión, suicidios.
- Enfermedades respiratorias, cutáneas, infecciosas...

¿Cómo incluir este enfoque en el proceso de evaluación para riesgos psicosociales?

Trabajadores/as y sus representantes tendrán que participar en los siguientes cinco pasos:

- 1º **Identificar riesgos:** preguntándoles de forma estructurada por sus problemas reales; animando a trabajadoras a informar de aspectos que crean perjudiciales a su salud...
- 2º **Evaluar riesgos.** Por ejemplo incluir en el estrés: los factores de riesgo para la salud reproductiva de hombres y mujeres situaciones de acoso; interrupciones imprevistas...
- 3º **Puesta en práctica de soluciones:** informándoles y formándoles (según tareas que desarrollen, condiciones de trabajo y efectos), incluyendo contratados/as por ETT...
- 4º **Vigilancia y 5º revisión:** garantizando unos servicios preventivos sensibles a este enfoque; revisar las políticas de salud laboral, para que incluyan esta perspectiva de género...

EJEMPLOS PRÁCTICOS

1. Se deben difundir experiencias prácticas que combatan los riesgos psicosociales desde una perspectiva de género, tales como el procedimiento para implementar la igualdad de género en las empresas de **Navarra, Procedimiento IGE 2010**, que ha permitido detectar numerosas situaciones en las empresas navarras de todos los sectores, en las que es necesario avanzar en la consecución de la igualdad real y efectiva, con entidades de consultoría y organizaciones empresariales y sindicales en el proceso de diagnóstico, diseño, puesta en marcha y evaluación de un plan de igualdad de género. Más información en el enlace: **Conocer el acoso sexual y el acoso por razón de sexo: aplicación práctica.**
- 2 **Medidas generales para promover esta sensibilidad de género**, propuestas por la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (AESST): <https://osha.europa.eu/es/publications/factsheets/43/view>.

25

Acoso moral en el trabajo

Mobbing

¿Qué es el Mobbing?

El Acuerdo Marco sobre el Acoso y la Violencia en el Trabajo¹ define el acoso y la violencia como *"la expresión de comportamientos inaceptables adoptados por una o más personas, y pueden tomar muy diversas formas, algunas más fácilmente identificables que otras. Se da acoso cuando se maltrata a uno o más trabajadores o directivos varias veces y deliberadamente, se les amenaza o se les humilla en situaciones vinculadas con el trabajo..."*.

La NTP 854² lo define como *"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"*.

Tipos de Mobbing

Acoso Laboral Descendente (bossing):	Acoso Laboral Horizontal (mobbing propiamente dicho):	Acoso Laboral Ascendente
El acoso es ejercido por el superior jerárquico contra un trabajador/a.	Es el que se produce entre compañeros de trabajo con la misma categoría o nivel jerárquico.	Es el menos habitual y se ejerce desde un puesto inferior contra un cargo superior.

Fases del Mobbing

FASE 1	Incidentes críticos	Surge un conflicto entre las partes que es el que va a desencadenar los hechos.
FASE 2	Acoso o Estigmatización	Es en esta fase donde se van produciendo los ataques en contra de la víctima por parte de su acosador o acosadores.
FASE 3	Intervención por Parte de la Empresa	Cuando la empresa tiene conocimiento de la situación, casi siempre por la propia denuncia de la víctima.
FASE 4	Exclusión:	La víctima se encuentra aislada y marginada.

¹ <http://www.msc.es/ssi/igualdadOportunidades/docs/acuerdoMarcoEuropeo.pdf>

² <http://www.inhst.es/>

¿Cómo se expresa el acoso psicológico?

Existen ciertas acciones, conductas propias de hostigamiento, agrupadas en función del objeto hacia el que se dirige el ataque que se pueden concretar en 5 categorías:

- Impedir que la víctima se exprese.
- Aislar a la víctima
- Desacreditar a la víctima en su trabajo.
- Menospreciar a la víctima frente a sus compañeros.
- Comprometer la salud de la víctima.

Consecuencias del acoso psicológico en el trabajo

CONSECUENCIAS FÍSICAS	Trastornos cardiovasculares, trastornos musculares, trastornos respiratorios y trastornos gastrointestinales.
CONSECUENCIAS PSÍQUICAS	Entre otras se produce ansiedad, estado de ánimo depresivo, apatía o pérdida de interés por actividades que previamente le interesaban o le producían placer.
CONSECUENCIAS SOCIALES	Los efectos sociales del acoso laboral se caracterizan por la aparición en la víctima de conductas de aislamiento, evitación y retraimiento.
CONSECUENCIAS LABORALES:	Pérdida de productividad, afecta al rendimiento del trabajador, del grupo o equipo de trabajo (a la calidad y cantidad del trabajo, a la motivación....), aumento de la siniestralidad laboral...

Normativa aplicable:

Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.

Acuerdo Marco Europeo sobre Acoso y violencia en el lugar de trabajo.

NTP 854 Acoso psicológico en el trabajo: definición.

NTP 891 y 892 Procedimiento de solución autónoma de los conflictos de violencia laboral.

26

FPSICO 3.0:

Método de evaluación de factores psicosociales¿Qué es el Método FPSICO?

El método de evaluación FPSICO de factores psicosociales es un instrumento que permite realizar un diagnóstico de la realidad psicosocial de una empresa o de áreas parciales de la misma. Está elaborado por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT).

Dados los años transcurridos desde el diseño de la primera versión del cuestionario para la valoración de los factores psicosociales diseñado por el INSHT, se creyó conveniente su revisión y actualización, no planteándose un cambio en las bases conceptuales si no una puesta al día que tuviera en consideración posibles nuevas exigencias del trabajo y, por tanto, posibles nuevos factores de riesgo.

Los diferentes factores de riesgo que estudia son:

Carga Mental	Considerada como el grado de movilización, el esfuerzo intelectual que debe realizar el trabajador para hacer frente a las demandas que recibe el sistema nervioso en el curso de realización de su trabajo.
Autonomía Temporal (AT)	Definida como la discreción concedida al trabajador sobre la gestión de su tiempo de trabajo y descanso.
Contenido del trabajo (CT)	Es el grado en que el conjunto de tareas que desempeña el trabajador activan una cierta variedad de capacidades humanas, responden a una serie de necesidades y expectativas del trabajador y permiten el desarrollo psicológico de los trabajadores.
Supervisión-Participación (SP)	Es el grado de autonomía decisional del trabajador, es decir, la distribución del poder de decisión entre el trabajador y la dirección relativo a aspectos relacionados con el desempeño del trabajo, es adecuada.
Definición de Rol (DR);	Considera los problemas que pueden derivarse del rol laboral y organizacional otorgado a cada trabajador.
Interés por el Trabajador (IT)	Hace referencia al grado en que la empresa muestra una preocupación de carácter personal y a largo plazo por el trabajador o bien si la consideración que tiene por el trabajador es de carácter instrumental y a corto plazo.
Relaciones personales (RP)	Mide la calidad de las relaciones personales de los trabajadores.

Está hecho en una aplicación informática que facilita el tratamiento de los datos.

La nueva versión incluye algunas novedades en cuanto al contenido como por ejemplo la ampliación de indicadores referidos a las exigencias emocionales del trabajo, y la inclusión del tiempo de trabajo, en el que se incluyen aspectos de conciliación. Asimismo se ha incluido algún ítem referido a la posible exposición a conflictos o conductas violentas.

La aplicación consta de dos programas ejecutables de manera independiente: **Perfiles** y **Cliente**.

PERFILES	CLIENTE
Control de la aplicación: generación preguntas, variables; obtención de perfiles, descripción de la AIP...	Aplicación del cuestionario: Respuesta a preguntas, archivo automático de datos.

Ventajas del FPSICO

- Se trata de una aproximación completa y exhaustiva para un sistema de evaluación integral de riesgos psicosociales.
- Buen apoyo teórico.
- Herramienta ágil y operativa.
- Gran adaptabilidad para la importación/exportación de datos y para el análisis multivariable.

Inconvenientes

- La principal dificultad que se encontraba al método era la escasez de análisis sobre los aspectos psicométricos de la batería así como datos acerca de su validez de contenido, ni de constructo ni discriminabilidad. Hecho que ha solucionado el INSHT a través del Departamento de Metodología de les Ciències del Comportament de la Universidad de Barcelona con el estudio de propiedades psicométricas solucionando el inconveniente (<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/NOVEDADES%20EDITORIALES/FPsico/Informe%20justificaci%C3%B3n.pdf>).
- No relaciona suficientemente los resultados con problemas de salud.

Últimas mejoras de las aplicaciones

- A la aplicación Perfiles se ha añadido:
 - * Una ventana para introducir más fácilmente datos provenientes de cuestionarios rellenados a mano.
 - * La posibilidad de guardar y rescatar selecciones de variables anteriores.
 - * La posibilidad de reunir las respuestas provenientes de varios archivos.
 - * Incluye una ficha de planificación de acciones preventivas psicosociales que pretende ser una herramienta que ayude a definir y concretar un plan de medidas preventivas, a partir de los resultados de la evaluación de riesgos psicosociales.
 - * Además presenta otra ficha donde se presenta un listado no exhaustivo de algunos aspectos generales relativos a la tarea, a aspectos organizativos o del entorno que deberán ser tenidos en cuenta en el momento de definir los grupos de análisis y de interpretar los resultados obtenidos en el cuestionario.

Consecuencias sobre costes sanitarios

de la "NO Prevención" de Riesgos Psicosociales

Los datos de la encuesta europea ESENER indican que el estrés, la violencia en el trabajo, el acoso moral y el hostigamiento, generan una gran preocupación en muchos lugares de trabajo. La estimación de las enfermedades derivadas de estos riesgos laborales es un aspecto fundamental para conocer el impacto y la magnitud de los problemas de salud ocasionados y para destinar y asignar los recursos necesarios, tanto sanitarios, como humanos y materiales, para responder con la eficacia que se pretende en la prevención de estos riesgos. En algunos estados miembros de la UE, la evaluación de las repercusiones económicas de la existencia de riesgos psicosociales es uno de los elementos que se utiliza para tomar decisiones políticas sobre temas relacionados con las condiciones de trabajo, aunque las diferencias entre los estados miembros conducen a diferentes actitudes ante la utilización de la relación coste-beneficio en esta materia.

Un mecanismo para reforzar la cultura preventiva es el de fomentar el cambio en la forma que tienen los empresarios al afrontar los temas de salud y seguridad. Se trata de promover que los empresarios conozcan los costes derivados de la presencia de riesgos psicosociales y su no prevención y los beneficios económicos que generan mejorando la gestión de estos riesgos.

Estudios realizados

Los estudios en los que se realizan estimaciones del coste de las enfermedades son importantes porque contribuyen a:

- Definir la magnitud de la enfermedad en términos monetarios.
- Justificar y evaluar los programas de intervención.
- Ayudar en la asignación de los recursos de investigación.
- Proporcionar una base para la política de planificación en relación con la prevención y las nuevas iniciativas.
- Proporcionar un marco económico para los programas de evaluación (López-Bastida, 2006).

El coste total de la enfermedad sería el resultado de la suma de tres elementos, **los costes directos** que se originan de la utilización de recursos para prevenir, detectar y tratar las enfermedades, **los costes indirectos** relacionados con la pérdida de productividad causada por la discapacidad, y **los costes de** la mortalidad prematura y las pérdidas de calidad de vida que derivan de la enfermedad.

	COSTES (millones de €)	COSTE TOTAL %
COSTES MÉDICOS DIRECTOS	2.777	39,9
Hospitalizaciones 48%	1.336	19,6
Gasto farmacéutico 39%	1.085	15,5
Consultas médicas 13%	354	5,1
COSTES NO MÉDICOS DIRECTOS: ciudadanos informales	1.245	17,7
PÉRDIDA DE PRODUCTIVIDAD LABORAL	2.997	42,7
Baja laboral permanente 46,7%	1.399	19,9
Baja laboral temporal 36,6%	1.096	15,6
Muerte prematura 16,7%	501,5	7,1
TOTAL	7.019	

Fuente: Costes laborales de las enfermedades mentales atribuibles al trabajo en España en 2010. Observatorio de Riesgos Psicosociales de UGT 2012.

En España, según el estudio **Costes Laborales de las enfermedades mentales atribuibles al trabajo en España en 2010** (elaborado por la Universidad de Alcalá para el Observatorio de Riesgos Psicosociales) el número de fallecimientos en personas menores de 65 años debidos a suicidios y lesiones autoinflingidas que pueden ser atribuidos a las condiciones de trabajo asciende a un total de 258. Se perdieron 5.296 Años Potenciales de Vida Laboral. En el caso de fallecimientos en menores de 65 años debidos a Trastornos mentales y de comportamiento atribuibles al trabajo, ascendieron a 54 con una pérdida de 678 Años Potenciales de Vida Laboral. Lo que supone que 312 fallecimientos podrían ser atribuidos a las condiciones de trabajo.

En lo que se refiere al ámbito europeo y, aunque existen dificultades para valorar de forma precisa el coste económico asociado a la enfermedad debido a las diversas formas de presentar los datos y de agruparlos, se estimó que, para el año 2007, la cifra total podría sobrepasar los 182.000 millones de euros anuales (entre el 3 y el 4% del PNB europeo), de los que el 46% correspondería a costes sanitarios y sociales directos, y el resto, a gastos indirectos por pérdida de productividad, asociada sobre todo a la incapacidad laboral (Ministerio de Sanidad 2007).

PARA SABER MÁS

- Castañeda, R., De la Cruz, V., García M., Oliva, J., Urbanos R.: Costes laborales de las enfermedades mentales atribuibles al trabajo en España en 2010. Observatorio de Riesgos Psicosociales de UGT 2012. http://www.ugt.es/saludlaboral/publicaciones_new/index.html.
- Castañeda, R., De la Cruz, V., García M., Oliva, J., Urbanos R.: Enfermedades mentales derivadas del trabajo en España y su coste sanitario directo en 2010. Observatorio de Riesgos Psicosociales de UGT 2011. http://www.ugt.es/saludlaboral/publicaciones_new/index.html.

Acuerdo Marco Europeo

sobre estrés laboral

Acuerdo Marco Europeo sobre Estrés Laboral

Este Acuerdo Marco Europeo sobre Estrés Laboral fue firmado por los interlocutores sociales en el plano europeo el 8 de octubre de 2004. Tiene como objetivo general proporcionar un marco adecuado a empresarios y trabajadores para identificar, prevenir y tomar medidas con respecto a los problemas del estrés en el ámbito laboral. Fue incorporado a nuestro ordenamiento por el ANC (Acuerdo de Negociación Colectiva) del 2005-06. La posición del Acuerdo Marco es que, potencialmente, todos los lugares de trabajo pueden verse afectados por el estrés, lo que debe ser documentado por una evaluación de riesgos psicosociales, conforme prevé el artículo 16 LPRL. Para la Inspección de Trabajo, el Acuerdo Marco Europeo sobre Estrés Laboral es el principal referente en esta materia, como así se expresa en la Guía de actuaciones de la inspección de trabajo y Seguridad Social sobre Riesgos Psicosociales, disponible en: http://www.empleo.gob.es/itss/web/va/Atencion_al_Ciudadano/Normativa_y_Documentacion/Documentacion/Documentacion_ITSS/001/Guia_psicosociales.pdf

En su introducción, el Acuerdo Marco reconoce el estrés ligado al trabajo como una preocupación tanto para empleadores como para trabajadores y que necesita de una acción específica para acometerse. Reconoce también que es un problema que puede afectar a cualquier lugar de trabajo, a cualquier trabajador, a empresas de cualquier tamaño, actividad, a cualquier tipo de contrato o relación laboral.

Objetivos

- Incrementar la sensibilización de empleadores, trabajadores y representantes de trabajadores acerca del estrés relacionado con el trabajo y poner el foco en los indicadores del problema.
- Proporcionar un marco a empleadores y trabajadores para identificar y prevenir y manejar los problemas del estrés laboral.

Identificación de los problemas de estrés

El Acuerdo Marco establece la multiplicidad y complejidad de las causas del estrés laboral y la necesidad de una identificación del problema, analizando todos los elementos que influyen en el estrés. No pretende dar una lista exhaustiva de indicadores de estrés aunque orienta sobre algunos de los signos que pueden indicarnos que estamos ante este problema. La identificación del problema constituye el primer paso para su prevención. Esta identificación equivale a una evaluación de los factores que desencadenan el estrés laboral, aunque no se especifique de manera directa.

La identificación de los principales indicadores de estrés laboral requiere acudir a una metodología científica y técnicamente apropiada. El Acuerdo no precisa qué metodología seguir, pero sí dice que tal metodología puede implicar un análisis de elementos, tales como: organización del trabajo y los procesos productivos, condiciones y el entorno de trabajo, comunicación entre todos los niveles y factores subjetivos.

Como abordar los problemas del estrés ligado al trabajo

- El Acuerdo Marco establece la opción de abordar el problema en el marco de una evaluación general de los riesgos laborales o mediante políticas diferenciadas para el estrés y/o medidas específicas que tengan en cuenta los factores que influyen en el riesgo de estrés laboral. También apunta a
- que pueden ser abordados con medidas específicas que apunten a los factores de estrés identificados previamente.
- La evaluación del estrés laboral no puede llevarse a cabo de la misma manera que se abordan los demás riesgos laborales, dada su multicausalidad y complejidad. El Acuerdo Marco tiene en cuenta la complejidad de esta evaluación y recomienda acudir a expertos en prevención de este tipo de riesgo.

Medidas a aplicar contra el estrés laboral recomendadas por el Acuerdo Marco Europeo sobre Estrés Laboral:

- Medidas de gestión y comunicación, como aclarar los objetivos de la empresa, el papel de los trabajadores, asegurar el apoyo de la gestión a los individuos y equipos, asegurar una buena adecuación entre el nivel de responsabilidad y de control sobre su trabajo, mejorar la organización, los procesos, las condiciones y el entorno de trabajo.
- Formar a la dirección y trabajadores, para llamar la atención acerca del problema del estrés, su comprensión, sus causas y la manera de hacerlo frente y adaptarse al cambio.
- Informar y consultar con los trabajadores y sus representantes, conforme a la legislación europea así como a la reglamentación, convenios colectivos y prácticas nacionales.

Aplicaciones prácticas de este Acuerdo Marco

Sentencia de 15/12/2001 del Tribunal de Justicia de la UE, que condenó a Italia, porque incumplía la normativa, al no incluir los riesgos psicosociales. El resultado fue establecer en el 2008 una ley que indicaba que será obligatorio incluir los riesgos psicosociales en las evaluaciones, aplicándose el **Acuerdo Comunitario de Estrés Laboral** que se firmó en el año 2004 por empresarios y trabajadores.

Abril 2012: El **Tribunal Supremo español**, sala de lo social, emite un auto en el que acepta que aquellas personas que, a consecuencia del estrés laboral, sean declaradas con una incapacidad, temporal o permanente recibirán un 50% adicional a su pensión, que pagará la empresa o la mutua. **Recargo de prestaciones**, a consecuencia de no cumplir con las medidas de seguridad y salud recogidas en este Acuerdo Marco sobre estrés laboral.

XIII Convenio colectivo general de centros y servicios de atención a personas con discapacidad: Art. 81. Revisión médica. Vigilancia de la salud, ap. 2. Enfermedades profesionales. La empresa prestará especial atención y analizará en las evaluaciones de riesgos los factores de riesgos psicosociales y organizacionales, estudiando y valorando las situaciones de estrés y acoso moral que se desarrollen en el trabajo. Se implantarán programas preventivos de estrés.

I Convenio colectivo marco estatal de ocio y animación sociocultural. Art. 97. Vigilancia de la salud ap. 3 Enfermedades profesionales, la empresa prestará especial atención y analizará en las evaluaciones de riesgos los factores de riesgos psicosociales y organizacionales, estudiando y valorando las situaciones de estrés y acoso moral que se desarrollen en el trabajo. Se implantarán programas preventivos de estrés.

29

Acuerdo Marco Europeo

*de violencia en el trabajo*El acoso moral desde la perspectiva de la Unión Europea

El Acuerdo Marco Europeo sobre Violencia en el Trabajo (AMEVA), fue un acuerdo firmado por los interlocutores sociales en el ámbito de la Unión Europea en el año 2007. Aunque era la primera iniciativa legislativa que tenía como finalidad la erradicación del acoso en el lugar de trabajo, sí que supuso un cambio importante. La gran mayoría de países de la Unión Europea han implementado el acuerdo, ya sea por medio de cambios normativos o por la suscripción de acuerdos, nacionales, regionales o sectoriales, entre representantes de empresarios y trabajadores –España lo hizo el año 2008 a través del ANC–.

Este acuerdo aspira a prevenir y, en caso necesario, gestionar problemas de intimidación, acoso sexual y violencia física en el lugar de trabajo y condena toda forma de acoso y de violencia e insiste en la obligación que tienen los empresarios de proteger a los trabajadores contra tales situaciones. Se pide a las empresas que adopten una política de tolerancia cero frente a este comportamiento y que especifiquen procedimientos para tratar los casos de acoso y violencia que se produzcan. Los interlocutores sociales europeos reconocen que el acoso y la violencia pueden aparecer en cualquier lugar de trabajo y afectar a cualquier trabajador, con independencia del tamaño de la empresa, el campo de la actividad o el tipo de contrato o de relación de trabajo. Sin embargo, algunos grupos y sectores pueden tener más riesgo que otros.

Estructura y contenido del AMEVA

El Acuerdo se estructura en cinco capítulos:

1. **Introducción (Preámbulo).** Trata de marcar las principales pautas a seguir para comprender e interpretar el contenido del Acuerdo.
2. **Objetivos perseguidos.** Delimita el doble objetivo que persigue el Acuerdo, tanto para concienciar sobre el problema de la violencia en los lugares de trabajo, como de delimitar el campo de acción.
3. **Descripción de las conductas incluidas.** Descripciones sobre qué ha de entenderse por violencia y acoso.
4. **Delimitación de las medidas para la prevención, identificación y gestión de los problemas de violencia laboral.** Delimita el conjunto de medidas que deben integrar las políticas dirigidas a la prevención.
5. **Procedimiento de aplicación y vías de seguimiento.** Fija un procedimiento a seguir por todos los sistemas nacionales de negociación colectiva.

Objetivos del AMEVA

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

Funcionamiento del AMEVA

Este acuerdo compromete a los miembros de BUSINESSEUROPE, la UEAPME, el CEEP y la CES para ejecutarlo según los procedimientos y prácticas propios de los interlocutores socia-

les en los Estados miembros y en los países de la UE. Las partes firmantes invita a sus organizaciones miembros de los países candidatos a aplicar este acuerdo, respetando siempre las siguientes tres cuestiones:

- Al aplicar el acuerdo, los miembros de las partes firmantes deben evitar cargas innecesarias para las pymes.
- La aplicación del acuerdo no justifica reducción alguna del nivel general de protección del que gocen los trabajadores en el ámbito del presente acuerdo.
- El acuerdo no prejuzga el derecho de los interlocutores sociales a celebrar convenios, al nivel apropiado, incluido el nivel europeo, que adapten o completen sus disposiciones de una manera que tenga en cuenta las necesidades específicas de los interlocutores sociales afectados.

Aplicación del AMEVA

Con independencia del contenido del Acuerdo, éste ha significado el inicio o el restablecimiento del diálogo social para combatir el acoso. La implementación de las políticas se ha llevado a cabo por medio de medidas,

herramientas y procedimientos que tienen como objetivo la prevención, identificación y resolución de los problemas que el acoso produce. Existe una variedad de instrumentos de transposición, en el que se incluyen guías, declaraciones, acuerdos sectoriales o de empresa, así como toda una serie de medidas complementarias.

La acción de los interlocutores sociales ha significado una evaluación de su legislación nacional, produciéndose cambios legales. Así, la mayoría de los países, han aplicado una amplia gama de medidas complementarias a fin de difundir sus contenidos, teniendo por tanto, una función más pedagógica, informativa y formativa que reguladora y de impulso de políticas concretas.

El Acuerdo también ha sido formalizado por medio de modificaciones en la normativa de cada uno de los Estados miembros. En algunos casos se ha tratado de ampliar el contenido de la normativa relativa a seguridad e higiene, derivada de la Directiva marco, mientras que en otros se ha regulado una normativa específica para el acoso. En el caso de España, el AMEVA se incorporó al Acuerdo de Negociación Colectiva (ANC) en el año 2008.

Instrumento de implementación - Acuerdo de los interlocutores sociales nacionales (por país e instrumento)				
País	Acuerdos globales	Orientación Conjunta	Declaración conjunta	Integración en los acuerdos actuales
Austria		X	X	
Chipre			X	
Dinamarca	X	X		X
Eslovenia		X		
España				X
Francia	X			
Irlanda		X		
Italia				X
Letonia	X			
Luxemburgo	X			
Noruega	X			
Países Bajos	X			
Polonia			X	
Reino Unido		X		
República Checa				
Suecia	X		X	

El Acuerdo marco y su implementación ha supuesto un mecanismo que mejora la conciencia y la actitud de prevenir y/o resolver los conflictos que se originan cuando se dan supuestos de acoso.

30

Acuerdo marco Europeo

de violencia en el trabajo: Ejemplos

El acoso moral: su aplicación real en España

En fichas anteriores ya establecimos, cómo la incorporación del AMEVA en nuestro país ha sido paulatina a través de la incorporación en el ANC desde 2008. Desde una perspectiva cualitativa o de contenidos, los convenios colectivos que han entrado a establecer previsiones en materia de acoso laboral, podemos encontrar:

- Convenios que establecen protocolos en materia de prevención del acoso directamente.
- Convenios que incluyen la prevención de acoso de diversas formas.

Ejemplos de Convenios de Acoso¹.

Protocolos "ad hoc"

- Protocolo de actuación frente al acoso laboral en la Administración General del Estado (PAGE).
- Protocolo de actuación ante el acoso moral en el trabajo (mobbing) en la Administración de la Generalitat Valenciana (PGV).
- Protocolo para la Prevención del Acoso Moral y Sexual en el Banco de Valencia.
- Protocolo de actuación de la empresa GAMESA (<http://www.gamesacorp.com>).

Protocolos incluidos en un convenio colectivo

- Protocolo de prevención y tratamiento de situaciones de acoso, que figura en el artículo 108 del XVI Convenio General de la Industria Química 2011-2012.
- Procedimiento de prevención y tratamiento de situaciones de acoso moral y sexual estable-

cido en la Disposición Adicional Quinta del II Convenio colectivo del Grupo VIPS (2011-2014).

- Procedimiento de prevención y tratamiento de situaciones de acoso moral y sexual regulado en el capítulo XI del convenio colectivo de SUPERCOR, S.A.

Convenios que remiten a la ley

- Convenio Colectivo de trabajo de peluquerías, institutos de belleza y gimnasios. Establece definiciones de acosos sexual, moral y por razón de sexo.
- Convenio Colectivo de Hertz España, S.L. 2011. Art. 50 establece la definición de Acoso.

Convenios que establecen una declaración de principios genéricos

- Convenio Colectivo e serviabertis, S.L. Art. 20 hace referencia al Acoso moral y sexual.
- I Convenio colectivo estatal de notarios y personal empleado, que establece el artículo 53 a la Prevención del Acoso.

Convenios que recogen una declaración de principios y definen conductas de acoso

- Convenio Colectivo de Translimp Contrac Services, S.A. El Artículo 44 establece definiciones de Acoso sexual, moral y por razón de sexo.

Caso especial: ejemplo de aplicación del Acuerdo Marco

Entre los convenios, cabe citar por su novedad e importancia, el Protocolo de actuación en supuestos de acoso laboral, sexual y por razón de sexo en el trabajo de Telefónica Móviles España, S.A.U. (BOE, 81 de 4 de Abril de 2012: disponible en <http://www.boe.es/boe/dias/2012/04/04/pdfs/BOE-A-2012-4688.pdf>)

¹ Para ampliar información: www.larpsico.es

Objetivo: Establecer pautas de actuación que identifiquen situaciones que pudieran suponer acoso laboral, sexual o por razón de sexo solventando la situación discriminatoria y garantizando los derechos de la víctima, cualquiera que sea la persona de la que proceda y siempre que ambas mantengan una relación laboral con la empresa.

Definición: Define acoso laboral como toda conducta, práctica o comportamiento que, de forma sistemática y recurrente en el tiempo, suponga en el seno de la relación laboral un menoscabo o atentado contra la dignidad del trabajador, intentando someterle emocional y psicológicamente y persiguiendo anular su capacidad, promoción profesional o permanencia en el puesto de trabajo, creando un ambiente hostil y afectando negativamente al entorno laboral. Excluye los 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 pero que no tienen por finalidad destruir personal o profesionalmente a las partes implicadas en el conflicto.

Declaración de principios: Se enumeran unos principios cuya finalidad es facilitar a toda la organización una serie de directrices que permita identificar y evitar, en su caso, situaciones que pudieran entenderse de algún tipo de acoso dentro del entorno laboral.

Plan de Acción: Se crea un comité técnico constituido por tres miembros designados por la dirección de la empresa, y que pertenezcan a recursos humanos: un representante de la dirección de empleo (mediador), un represen-

tante de la dirección de relaciones laborales y sindicales y un representante del servicio mancomunado de prevención de riesgos laborales. Tiene como finalidad implementar todas las acciones que contribuyan a prevenir y erradicar los comportamientos y factores organizativos para combatir estas conductas. Asimismo, realizará la investigación de las denuncias que se presenten en esta materia, adoptando las medidas cautelares que pudieran ser necesarias.

Procedimiento: El procedimiento debe ser ágil, rápido, garantizando la protección de la intimidad y confidencialidad de las personas afectadas; así como la protección suficiente de la víctima en cuanto a su seguridad y su salud, teniendo en cuenta las posibles consecuencias tanto físicas como psicológicas que se deriven de esta situación. Consta de tres fases:

* **Inicio:** Cualquier trabajador que considere que está siendo objeto de acoso lo debe poner en conocimiento del mediador a través de un escrito que enviará al buzón genérico creado al efecto. Excepcionalmente también podrán iniciar el procedimiento los representantes de los trabajadores o cualquier trabajador que tenga conocimiento de la existencia de hechos de esta naturaleza.

* **Desarrollo.** Las reuniones deben celebrarse en el plazo de siete días naturales siguientes a la recepción del escrito en el buzón, salvo que existan razones justificadas que aconsejen la extensión del plazo.

* **Informe y resolución.** Finalizadas las entrevistas, el comité técnico debe elaborar un informe detallado en el plazo máximo de diez días laborables.

RECUERDA: LA NEGOCIACIÓN COLECTIVA PERMITE:

- Detectar situaciones de acoso en fase temprana adoptando medidas de prevención de riesgos psicosociales, determinación de condiciones de trabajo y organizativas de la empresa.
- Evitar factores que la favorecen.
- Ofrecer soluciones adaptadas a la empresa.

Criterio técnico 69/2009

sobre acoso y violencia en el trabajo

Objetivo del Criterio 69/2009

Este Criterio pretende incorporar las novedades que se han producido en el terreno normativo y jurisprudencial desde que se publicó el anterior criterio, el 34/2003. Estas novedades se refieren a:

- Ley 51/2003 y Ley 62/2003 que trasponen diversas Directivas Comunitarias sobre igualdad de trato y no discriminación en las que se regula por primera vez el acoso con un móvil discriminatorio.
- Jurisprudencia que reconoce las enfermedades derivadas de una conducta de acoso moral como accidente de trabajo (STSJ de Navarra de 30.04.01, 18.05.01 y 15.06.01), y otras sentencias que reconocen el acoso moral y el estrés laboral como riesgos laborales que deben ser prevenidos por el empresario conforme a la LPRL (STS) de País Vasco nº 517/2007 de 20 de febrero).
- Sentencias del Tribunal Constitucional, STC 62/2007 y 160/2007 que reconocen las obligaciones del empresario en el supuesto de riesgo psíquico motivado por la organización del trabajo.
- Acuerdos de Negociación Colectiva en los que se trasponen los Acuerdos Marcos Europeos sobre Estrés Laboral, 2004 y Acoso y violencia en el trabajo, 2007.

Tods estas novedades son suficientemente relevantes como para que la ITSS haya elaborado este Criterio Técnico con el fin de mejorar la comprensión y ordenar las actuaciones de la ITSS en esta materia. Disponible en: http://www.empleo.gob.es/itss/web/atencion_al_ciudadano/Criterios_Tecnicos/Documentos/CT_69_2009.pdf

Criterio Técnico 69/2009 sobre las actuaciones de la ITSS en materia de acoso y violencia en el trabajo

En su primer punto, establece las conductas de acoso y violencia en el trabajo a efectos de lo previsto en este criterio: conductas de violencia física, de violencia psicológica (acoso sexual, acoso moral y discriminatorio), definiéndolas y aclarándolas.

A continuación, define las infracciones en el orden social por las conductas de acoso y violencia en el trabajo es decir, infracciones laborales por conductas de acoso y violencia en el trabajo, los sujetos responsables de las mismas, tanto por acción, como por omisión, la infracción por acoso sexual, la infracción por acoso discriminatorio, la infracción por atentar a la consideración debida a la dignidad del trabajador, y la infracción por violar cláusulas normativas de convenios colectivos o derechos básicos de la relación laboral. Se refiere también este punto a las infrac-

ciones de prevención de riesgos laborales por acoso y violencia en el trabajo, los sujetos responsables de las infracciones preventivas, las infracciones por falta de prevención de los riesgos psicosociales, las infracciones por falta de intervención ante la identificación de riesgos psicosociales y las infracciones por falta de protección de las personas especialmente sensibles. Se ocupa además, de la concurrencia de infracciones en el orden social a causa de la complejidad en el tratamiento jurídico de las conductas de violencia y acoso, y de la concurrencia con ilícitos penales y el orden jurisdiccional penal.

El criterio se ocupa en su punto tercero de establecer las acciones de información y asesoramiento técnico que pueden realizar además del inicio del procedimiento administrativo sancionador. También establece que puede instar el procedimiento de declaración de incapacidad permanente, la realización de informes a la Entidad Gestora sobre la determinación de contingencia profesional causante de la incapacidad, la propuesta de recargo de prestaciones o la de formular requerimientos al amparo de lo establecido en la LPRL, art. 43.

A continuación, el Criterio establece las acciones de control y requerimiento en las Administraciones Públicas, la posibilidad de que el inspector dicte orden de paralización y los requisitos para que concurra ésta en los supuestos de acoso y violencia en el trabajo.

En su último punto, el Criterio establece la derogación del anterior criterio 34/2003, al que sustituye este criterio 69/2009.

Este Criterio incorpora en su parte final, una Guía explicativa y de buenas prácticas para la detección y valoración de comportamientos en materia de acoso y violencia en el trabajo en la que se describen las conductas de acoso y violencia en el trabajo, tanto violencia física interna, acoso sexual, acoso moral y discriminatorio, abuso de poder, trato vejatorio. También incorpora esta guía las actuaciones de la ITSS previas al procedimiento sancionador, tales como la admisión a trámite de las denuncias, la investigación de los hechos y los elementos probatorios, las actuaciones de la ITSS y medidas derivadas de las mismas, las actuaciones de requerimiento de las empresas, y las medidas de prevención, intervención y protección de los riesgos psicosociales y organizacionales.

Guía de actuaciones de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social sobre Riesgos Psicosociales

Guía de actuaciones de la ITSS sobre riesgos psicosociales

Esta Guía publicada en 2012, actualiza el contenido de la anterior guía de actuaciones en lo que respecta a los riesgos psicosociales. Su objetivo es coordinar las actuaciones en esta materia con los criterios establecidos para las inspecciones que intervienen en la Campaña Europea sobre Riesgos Psicosociales desarrollada en 2012. Disponible en:

http://www.empleo.gob.es/itss/web/atencion_al_ciudadano/normativa_y_documentacion/Documentacion/Documentacion_ITSS/001/Guia_psicosociales.pdf

La guía incorpora los conceptos básicos y criterios jurídicos de actuación de la ITSS respecto a los riesgos psicosociales, tanto en sus actuaciones proactivas como en las de carácter reactivo, y va acompañada de anexos en las que se especifican los contenidos de carácter más técnico.

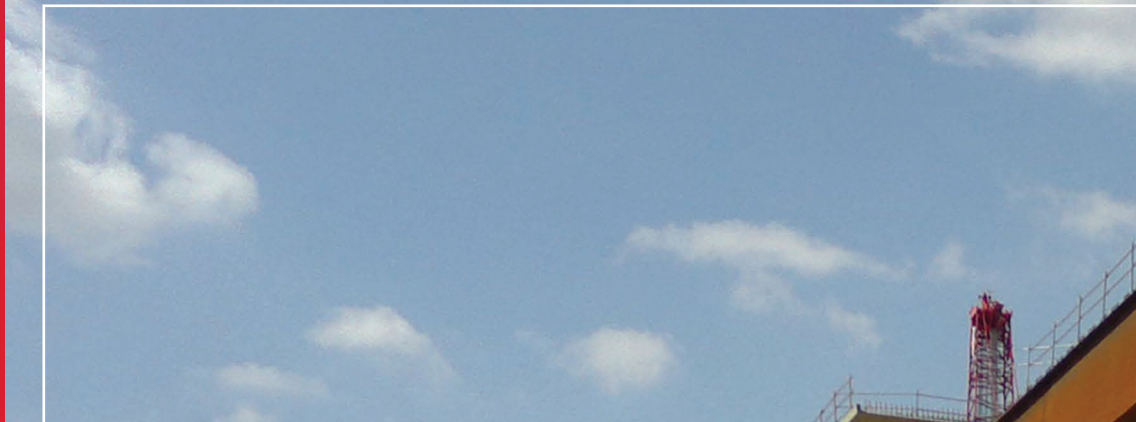
Secciones de la Guía de actuaciones

1. **Los conceptos de riesgo psicosocial, factor de riesgo psicosocial y daños a la salud derivados de estos riesgos.** En este punto la guía establece claramente los conceptos de riesgo psicosocial y factor psicosocial, cuales son los riesgos psicosociales existentes, los factores psicosociales a tener en cuenta, las consecuencias y daños para la salud que se derivan de la exposición a factores de riesgo psicosocial y las interacciones que existen entre los riesgos psicosociales y otros riesgos laborales.
2. **El control y vigilancia del cumplimiento de las normas legales vigentes sobre riesgos psicosociales.** La guía deja claro que, aunque no tenemos una legislación específica sobre riesgos psicosociales, al igual que ocurre en muchos países europeos, contamos con normas aprobadas que comprenden todos los riesgos para la salud derivados del trabajo sin que existan excepciones. Las obligaciones derivadas de la LPRL son directamente vinculantes sin necesidad de que haya un desarrollo reglamentario específico. Además contamos con los Acuerdos Marco Europeos que orientan en la interpretación y aplicación de las disposiciones generales de la LPRL. El Acuerdo Marco Europeo sobre el estrés ligado al trabajo reconoce expresamente, conforme a la Directiva Marco 89/391, la obligación legal de proteger la seguridad y la salud de los trabajadores, obligación que se aplica igualmente a los problemas de estrés ligado al trabajo. El Acuerdo Marco sobre Violencia y Acoso y las Directrices Multisectoriales sobre Violencia y Acoso a Terceros reconocen expresamente el carácter multiofensivo de estas conductas, ya que pueden suponer la violación

simultánea del derecho a la protección de la salud en el trabajo (LPRL), y el derecho a la consideración debida a la dignidad (art. 4.2.e del ET).

3. **Guía de las actuaciones inspectoras proactivas por iniciativa o campaña.** En este punto, la guía establece las fases de las actuaciones inspectoras en la campaña que desarrolla, dirigidas a la vigilancia de la gestión preventiva en esta materia.
4. **Las actuaciones inspectoras reactivas.** La guía desarrolla en este apartado las actuaciones que el Inspector efectúa por previa denuncia del trabajador, por investigación del accidente de trabajo o por solicitud de mediación o arbitraje.
5. **La promoción de la salud en los lugares de trabajo.** En este punto la guía diferencia las acciones de prevención de riesgos psicosociales de las que son de promoción de la salud de los trabajadores.
6. **Las actuaciones que derivan de la acción inspectora.** Aquí la guía desarrolla un catálogo de actuaciones derivadas de la acción inspectora, tales como el requerimiento, el acta de infracción, el recargo de prestaciones y orden de paralización, o el inicio del procedimiento de declaración de incapacidad.
7. **Anexos.** Este apartado contiene diferentes partes. La primera parte, Anexo I: Técnicas de investigación en riesgos psicosociales, contiene dos listados de preguntas a responder por el empresario y los trabajadores encaminadas a obtener información sobre la organización del trabajo y posibles indicadores de la existencia de riesgo psicosocial, adaptables a diferentes sectores y categorías profesionales. En el Anexo II se desarrollan los diferentes tipos de evaluación, diferentes técnicas utilizadas y los métodos de evaluación más utilizados para la evaluación de los factores de riesgo psicosocial, tanto generales como específicos. El Anexo II se dedica a las medidas de prevención psicosocial, tanto primarias, como secundarias y terciarias. Por último, la guía contiene un apartado de referencias bibliográficas, notas técnicas de prevención aplicables a esta materia, publicaciones del INSHT y otras publicaciones de la Comisión Europea y la Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo.

A fecha de hoy, aún no existe una valoración realizada por la Inspección de Trabajo y Seguridad Social sobre los resultados de la campaña llevada a cabo durante el año 2012.



Avda. de América, 25, 5ª y 6ª plantas - 28002 Madrid