

## ARTÍCULO ORIGINAL

---

### Aproximación a los riesgos psicosociales en el lugar de trabajo Approach to psychosocial risks in the workplace

María Teresa Alcolado Chico\*

Profesora de Derecho Internacional Privado en Universidad CUNEF y en el Centro de Estudios Superiores Cardenal Cisneros  
[alcolado@icam.es](mailto:alcolado@icam.es)

#### RESUMEN

Los factores de riesgo psicosocial acontecen en la vida de las personas, pero un lugar donde los mismos se hacen patentes es en el puesto de trabajo, se originan por un entorno social negativo, por una deficiente organización y gestión de las tareas, según la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo; pudiendo afectar a la salud psíquica, física o social del trabajador. Los factores son tanto organizacionales, que afectan a la política y filosofía de la empresa como laborales, relacionados con las condiciones de empleo, el concepto del puesto de trabajo y la calidad de este. Se caracterizan porque son difíciles de cuantificar, es difícil saber el nivel de integración de la plantilla en una empresa, sin embargo, otras medias como la iluminación tienen sus propios sistemas de medición homologados. El ámbito de ocurrencia de este tipo de riesgos abarca más de lo que puede ser la seguridad en el propio puesto de trabajo, tiene que ver mucho más con criterios empresariales o la filosofía organizacional de esta. La dimensión mental se encuentra interiorizada con la física, el estrés puede producir subidas de tensión, lo que desencadena riesgo cardiovascular. Un factor determinante es que el propio trabajador a veces no es consciente de la situación de riesgo que puede estar padeciendo.

**PALABRAS CLAVE:** Riesgos psicosociales, acoso, estrés, síndrome de Bournout, ergonomía, lugar de trabajo.

#### ABSTRACT

Psychosocial risk factors occur in people's lives, but one place where they become apparent is in the workplace. They are caused by a negative social environment, by poor organization and management of tasks, according to the European Agency for Safety and Health at Work, and can affect the psychological, physical, or social health of the worker. The factors are both organizational, affecting the policy and philosophy of the company, and occupational, related to the conditions of employment, the job concept, and the quality of the job. They are characterized by the fact that they are difficult to quantify, it is difficult to know the level of integration of the workforce in a company, however, other media such as lighting have their own approved measurement systems. The scope of occurrence of this type of risk goes beyond safety in the workplace itself and has much more to do with business criteria or the organizational philosophy of the company. The mental dimension is internalized with the physical dimension, stress can lead to tension surges, which can trigger cardiovascular risk. A determining factor is that the worker himself is sometimes unaware of the risk situation he may be suffering.

**KEYWORDS:** Psychosocial risk factors, bullying, stress, Bournout syndrome, ergonomics, workplace.

---

\* Doctora en Derecho por la Universidad Complutense de Madrid, Profesora de la Escuela de negocios ESERP, adscrita a la Universidad Rey Juan Carlos de Madrid, Profesora invitada en la Universidad de Coimbra. Académica correspondiente de la Real Academia de Jurisprudencia y Legislación y abogada en ejercicio.

## 1.- INTRODUCCIÓN

---

Para muchos trabajadores, trabajo, es sinónimo de dolor, fatiga visual, dolores de espalda, traumas, esguinces y lesiones causadas por movimientos repetitivos a la vez que se producen daños psicológicos más difíciles de cuantificar. La ergonomía<sup>1</sup> se ocupa de la prevención de esas lesiones mediante en diseño adecuado del equipo, lugares de trabajo, productos y métodos de trabajo, en función de las posibilidades y limitaciones de las personas; es una disciplina aplicada en la que se integran los conocimientos de las ciencias del hombre - anatomía, fisiología y psicología – con el fin de adaptar productos, sistemas, puestos de trabajo y factores ambientales a las posibilidades y limitaciones físicas y mentales de los trabajadores, demostrando su capacidad para reducir estos trastornos.

Diversos factores contribuyen a que el incremento de la tensión en el lugar de trabajo, a veces, estos daños no pueden apreciarse a simple vista. Las discapacidades resultantes afectan, por lo general, al tipo de labores que se llevan a cabo en el trabajo. Por último, el tratamiento y el tiempo de recuperación pueden variar algunas semanas a más de un año, en función de la gravedad de la lesión o del daño psicológico. En algunos casos, no remite nunca y puede producir una discapacidad permanente.

Los elevados costes generados por la falta de aplicación de los principios ergonómicos y los aplicados a la psicología en el lugar de trabajo inducen a que los trabajadores, empresas y responsables de la formulación de políticas amplíen sus horizontes, planteándose la implementación de las medidas de prevención pertinentes.

Esperar a la aparición de los síntomas en lugar de prevenirlos, no puede tener otros resultados que la aparición del daño y ello repercute en el aumento del absentismo; lo que la empresa se ahorra en prevención lo pagan los trabajadores con dolor, la información a los superiores por escrito dando copia a los delegados del Comité Seguridad y Salud para que se comprueben las deficiencias del puesto de trabajo y apliquen las medidas correctoras necesarias son pequeñas acciones que constituyen el primer paso para dar a conocer esas deficiencias.

---

<sup>1</sup> «tiene en consideración factores físicos, cognitivos, sociales, organizacionales y ambientales, pero, con un enfoque “holístico”, en el que cada uno de estos factores no son analizados aisladamente, sino en su interacción con los demás» definición del Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el trabajo, en <https://www.insst.es/materias/riesgos/riesgos-ergonomicos>, última consulta 28/12/2023.

## 2.- RIESGOS PSICOSOCIALES

---

El riesgo psicosocial<sup>2</sup>, hace referencia a aquellas condiciones que están presentes en el ámbito laboral y que están directamente relacionadas con la organización del trabajo, su contenido y la realización de la tarea y que, tienen capacidad para afectar tanto a la salud de los trabajadores como al desarrollo del trabajo. Unas condiciones psicosociales desfavorables están en el origen de aparición tanto de determinadas conductas y actitudes laborales inadecuadas como la presencia de consecuencias perjudiciales para la salud y bienestar de los trabajadores. Los efectos en la salud son el estrés, la insatisfacción, la aparición de distintas patologías<sup>3</sup> y las consecuencias para el desarrollo del trabajo el absentismo<sup>4</sup>, la baja productividad y el aumento de la conflictividad<sup>5</sup>.

---

<sup>2</sup> «La psicología del trabajo desde la perspectiva de la prevención de los riesgos laborales, es una disciplina que aborda las condiciones de trabajo psicosociales u organizativas, también llamadas factores psicosociales. Esas condiciones de trabajo cuando son malas, deficientes y/o adversas, bien por un diseño inadecuado o bien por un desarrollo o implantación en la organización, interaccionan con las expectativas, necesidades, capacidades y/o actitudes de los trabajadores, impactan negativamente sobre su seguridad, salud y bienestar, convirtiéndose entonces en una fuente de riesgo que es preciso gestionar. Estos llamados factores de riesgo habrá que evaluarlos e intervenir sobre ellos mediante una adecuada planificación preventiva para eliminarlos, reducirlos y/o controlarlos», vid. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, en <https://www.insst.es/materias/riesgos/riesgos-psicosociales>, última consulta 28/12/2023.

<sup>3</sup> Un estudio internacional liderado por investigadores del Institut d'Investigacions Biomèdiques August Pi i Sunyer (IDIBAPS), vinculado al Hospital Clínic de Barcelona, en asociación con el área del CIBER de Salud Mental (CIBERSAM), la Universidad de Linköping (Suecia) y del King's College London demuestra que uno de cada cinco casos de depresión se produce a causa del estrés laboral. La investigación, cuyas conclusiones han sido publicadas en la revista *Molecular Psychiatry*, pretendía identificar los factores de riesgo ambiental que inciden en la aparición de la depresión. Los resultados indican que una reducción del estrés laboral permitiría evitar uno de cada cinco casos de depresión. También se ha demostrado que disminuir los factores de riesgo metabólico, como el exceso de grasas en sangre, podría evitar uno de cada diez casos de depresión. Resolución de 7 de marzo de 2005, de la Dirección General de Trabajo, por la que se dispone la inscripción en el registro y publicación del Acuerdo Interconfederal para la negociación colectiva 2005. BOE núm. 64, de 16 de marzo de 2005, páginas 9354 a 9363. especialmente el capítulo VII, que dice: "El estrés laboral constituye una preocupación creciente de empresarios y trabajadores que ha tenido reflejo a nivel europeo con la suscripción por UNICE, UEAPME, CEEP y la Confederación Europea de Sindicatos (incluyendo representantes del Comité de Enlace CEC/ Eurocuadros) de un Acuerdo Marco sobre esta materia. Al igual que hicimos en el ANC 2003 en relación con el Acuerdo Marco Europeo sobre teletrabajo, las Organizaciones Empresariales y Sindicales firmantes compartimos el Acuerdo sobre estrés en el lugar de trabajo, cuyo texto se incorpora como anexo a este Acuerdo. Consideramos el Acuerdo Europeo un instrumento especialmente útil, ya que proporciona pautas de referencia y criterios de actuación que pueden resultar de utilidad tanto para crear una sensibilización y mayor comprensión de esta materia como para prevenir, eliminar o reducir el problema del estrés laboral. CCOO, UGT, CEPYME y CEOE, en aplicación del Acuerdo Europeo, transmitimos a los negociadores y a los distintos representantes empresariales y sindicales su contenido, adaptándolo de esta manera a la realidad española, de forma que sirva para favorecer la mejora de las condiciones de trabajo y el buen funcionamiento de las empresas".

<sup>4</sup> El último informe de absentismo laboral en España, correspondiente al cuarto trimestre de 2022, refleja un incremento de la tasa de absentismo, tanto en su parte general como el absentismo producido por incapacidad temporal IT debido a su componente estacional. Teniendo en cuenta el número de ocupados según la Encuesta de Población Activa (EPA) y las cifras de absentismo obtenidas, se puede estimar que el número de personas que en promedio cada día se ausentaron de su puesto de trabajo fueron 1.243.229, de las cuales un total de 945.612 personas se encontraban de baja médica, lo que significa un 76% de las todas las personas que se ausentaron del trabajo. El crecimiento interanual de las personas que no han trabajado por una IT (6%) ha sido más intenso que el crecimiento de las personas que no han acudido a trabajar por otros motivos (4,7%). <https://www.randstadresearch.es/absentismo-laboral-cuarto-trimestre-2022>. Última consulta el 2/01/2024.

<sup>5</sup> Los motivos son variados, tales como la falta de recursos y herramientas, diferencia entre las visiones, objetivos diferentes, sobrecarga de tareas, mala comunicación en el equipo de trabajo, presión extrema en el ambiente de trabajo, según su impacto, según los implicados en el conflicto.

Los factores que desencadenan el estrés son obligaciones que se crean en el trabajo que pueden afectar y dañar a la salud tales como exigencias cognitivas y/o emocionales: en el campo de la toma de decisiones, promoción de nuevas ideas, control de los diferentes aspectos...cuantitativas, en relación al valor o a la cantidad de trabajo a desarrollar, a la cantidad de tiempo que se necesita invertir; también emocionales, afectando a nuestra sensibilidad, sentimientos, sobre todo cuando interrelacionamos con otras personas, estas exigencias son la base del Burnout<sup>6</sup>, como causa de ansiedad y fatiga física, existen diferentes componentes del estrés tales como los que describimos a continuación

### **A- Factores ambientales**

Del entorno, los que tienen su origen fuera del ámbito del trabajo pero que pueden influir en el confort y bienestar de los trabajadores cuyos espacios de trabajo están en una zona concreta.

La iluminación, tiene una gran influencia sobre el trabajador, sobre su rendimiento, el bienestar psicológico; una iluminación inadecuada dificulta la concentración, produce efectos nefastos sobre la visión, la tarea se torna más difícil y se produce un nivel alto de frustración.

El ruido, en niveles más bajos de los que producen daños auditivos puede provocar otra serie de problemas ya que incide negativamente sobre: a) la productividad; b) el nivel de satisfacción; c) la vulnerabilidad a los accidentes y a los errores; d) interfiere en la actividad mental provocando: fatiga, irritabilidad y dificulta la concentración.

La temperatura, influye sobre el bienestar y el confort, el exceso de calor produce somnolencia, aumenta el esfuerzo para estar en vigilancia lo que incide directamente en las tareas que se hayan de realizar y por otro lado las bajas temperaturas dificultan la movilidad.

El espacio de trabajo, cuando este es reducido, dificulta el movimiento del operario y si lo hace es con un esfuerzo sobre la espalda, o se ve obligado a mantener una postura constante<sup>7</sup>.

---

<sup>6</sup> Para la construcción de este modelo teórico, Kyriacou y Sutcliffe (1978) utilizaron la conceptualización de Lazarus y Launier (1978) sobre el estrés en el profesorado, y que realizan una distinción explícita entre aquellos estresores primordialmente físicos y aquellos que son esencialmente psicológicos. Desde la aparición del primer concepto de síndrome de desgaste profesional en 1974, presentado por Herbert Freudenberger, muchos investigadores han aportado innumerables conceptos, entre los que vale la pena nombrar a Pines y Kafry (1978), Dale (1979), Edelwich y Brodsky 1980, Maslach y Jackson (1981), Feigley (1984) y a Raedeke y Smith (2001).

<sup>7</sup> OIT. Factores ambientales en el lugar de trabajo. Repertorio de recomendaciones prácticas de la OIT. Ginebra, Oficina Internacional del Trabajo, 2001; tiene por finalidad proporcionar orientaciones prácticas para la aplicación de las disposiciones del Convenio (núm. 148) y la Recomendación (núm. 156) sobre el medio ambiente de trabajo (contaminación del aire, ruido y vibraciones), 1977, del Convenio (núm. 155) y la Recomendación (núm. 164) sobre seguridad y salud de los trabajadores, 1981; del Convenio (núm. 161) y la Recomendación (núm. 171) sobre los servicios de salud en el trabajo, 1985; del Convenio (núm. 170) y la Recomendación (núm. 177) sobre los productos químicos, 1990; y el Convenio (núm. 177) y la Recomendación (núm. 184) sobre el trabajo a domicilio, 1996. En el Repertorio de recomendaciones prácticas de la OIT titulado Seguridad en la utilización de productos químicos en el trabajo (Ginebra, 1993) se proporcionan orientaciones más específicas en relación con los productos químicos, en particular en lo relativo a la clasificación y el etiquetado de estos. Cuando los trabajadores estén expuestos a

## B- Carga mental<sup>8</sup>

El desarrollo tecnológico de los últimos años y la terciarización del mundo laboral han influido en la evolución de la carga en el trabajo, aumentándose cada vez más el riesgo mental<sup>9</sup>. La persona por su parte es la responsable de controlar el funcionamiento correcto de la maquinaria y la tecnología. Lo que supone tener que estar siempre atento a una serie de señales, conocer el significado y accionar los mandos correspondientes para conseguir la operación deseada o tener una serie de rudimentos informáticos de los que anteriormente se carecía, lo que también influye en el teletrabajo<sup>10</sup>.

El trabajo se basa en el siguiente proceso: percepción de la información, en toda labor se reciben una serie de señales que pueden ser muy diversas: órdenes de trabajo, documentos, indicadores... y que se perciben principalmente a través de los sentidos. La información se integra y se trasmite al cerebro donde es interpretada y desde donde se envía al organismo la necesidad de reaccionar de una manera determinada.

En la toma de decisiones, la persona, para poder ejecutar la acción requerida, elegirá la más adecuada entre las distintas posibilidades para obtener el resultado esperado. Al ejecutarse la acción, el ciclo se cierra y vuelve a empezar. Según este proceso, se puede definir la carga

---

radiaciones ionizantes debido a la utilización de productos químicos radiactivos, han de aplicarse las disposiciones del Convenio (núm. 115) y la Recomendación (núm. 114) sobre la protección contra las radiaciones, 1960, así como las del Repertorio de recomendaciones prácticas de la OIT titulado Protección de los trabajadores contra las radiaciones (radiaciones ionizantes) (Ginebra, 1987) y las Normas básicas internacionales de seguridad para la protección contra la radiación. Factores ambientales en el lugar de trabajo ionizante y para la seguridad de las fuentes de radiación (patrocinadas conjuntamente por la FAO, el OIEA, la OIT, la AEN/OCDE, la OPS y la OMS.

<sup>8</sup> NogaredA Cuixart, C. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, NTP 179, La carga mental del trabajo: definición y evaluación en [https://www.insst.es/documents/94886/326801/ntp\\_179](https://www.insst.es/documents/94886/326801/ntp_179). Última consulta 2/01/2024.

<sup>9</sup> Arquer, M.I. (1997) *"Carga Mental de Trabajo: Fatiga"*. Madrid: INSHT. Notas Técnicas de Prevención NTP-445, [https://www.insst.es/documents/94886/326853/ntp\\_445.pdf](https://www.insst.es/documents/94886/326853/ntp_445.pdf), última consulta 18/12/2023; en el mismo sentido MONDELO, P.R., GREGORI, E., BARRAU, P. (1999) *"Carga Mental"* en Fundamentos de Ergonomía. Mutua Universal y Ediciones UPC.; NOGAREDA, C.: Ergonomía. INSHT, 1994. • NOGAREDA CUIXART, C.: (1986). "La carga mental de trabajo: definición y evaluación". Madrid.

<sup>10</sup> Efectivamente, esta modalidad laboral que hasta el primer trimestre de 2020 parecía casi utópica se ha convertido en la realidad de miles de profesionales a lo largo y ancho del planeta con la llegada de la *"nueva normalidad"*. Solo tenemos que echar un ojo a las cifras del teletrabajo en España, por ejemplo, un país donde en 2019 apenas el 4,8% de sus profesionales trabajaban desde casa y que, en la actualidad, cuenta con un 14,7% empleados teletrabajando, según el INE.

Esta tendencia al alza del teletrabajo también ha quedado patente en otras regiones del mundo. Es el caso de Latinoamérica donde países como Chile rozaron el 25% de trabajadores en remoto en septiembre de 2020 o México con un 23,5% de ocupados trabajando desde casa en abril de 2020, tal y como señala el informe Panorama Laboral 2020. Podríamos definir el teletrabajo como una modalidad laboral a través de la cual una persona desempeña su labor a distancia, alejada de la ubicación física de una empresa, mediante el uso de herramientas de telecomunicación. El auge de la digitalización en las empresas y la expansión generalizada de Internet han contribuido al crecimiento del teletrabajo, facilitando el desempeño de las tareas sin la necesidad de estar físicamente presente en una oficina o en un local.

mental<sup>11</sup> como la cantidad de esfuerzo mental<sup>12</sup> liberado que se debe realizar para conseguir un resultado concreto; este proceso exige un estado de atención, capacidad de estar alerta y de concentración.

En el estudio de la carga mental deben considerarse los siguientes factores: *Cantidad y complejidad de la información que debe tratarse*, determinada en gran parte por el tipo de tarea que se realiza, ya que esta condiciona la cantidad de señales a las que se debe atender, las interferencias deben realizarse a partir de los datos, el nivel de precisión en la respuesta y el margen de error posible.

Se deberá tener en cuenta así mismo, la introducción de nuevas tecnologías<sup>13</sup> ya que, por regla general, suponen un tratamiento de la información y de los simbolismos que se han de interpretar.

*Tiempo*, este factor es de vital importancia en el proceso de la carga mental, ya que incide en ella desde un doble punto de vista: el tiempo que se dispone para elaborar una respuesta, y la cantidad de tiempo durante el cual debe mantenerse la atención.

En el primer caso, el concepto está relacionado con el ritmo de trabajo, si se ha de trabajar deprisa, seguir las pautas de la máquina, responder a la afluencia de público, conseguir topes de producción... el esfuerzo que debe realizarse para dar respuesta adecuada es mayor que si esta puede ser pensada con detenimiento; en el segundo caso, el tiempo está relacionado con

---

<sup>11</sup> Conjunto de requerimientos mentales, cognitivos o intelectuales a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de su jornada laboral, es decir, nivel de actividad mental o de esfuerzo intelectual necesario para desarrollar el trabajo; NORMA ISO 10075 sobre los Principios ergonómicos relativos a la carga mental de trabajo representa una extensión de la ISO 6385: 1981 sobre Principios ergonómicos para el proyecto de sistemas de trabajo, la primera, define los términos relacionados con la carga mental tales como la presión mental (*mental stress*): el total de todas las influencias valorables que inciden en un ser humano y la tensión mental (*mental strain*): el efecto inmediato de la presión mental en el individuo (no el efecto a largo plazo), que depende de sus condiciones previas habituales y actuales, incluidos los estilos individuales de afrontamiento (*coping*). la expresión "*mental*" es usada para referirse a cualquiera de los procesos con los que están relacionadas la experiencia y la conducta humanas, es decir, a procesos cognitivos, de información y emocionales en el ser humano. Estos aspectos están interrelacionados y en la práctica, no deberían tratarse separadamente, señalando, que cualquier actividad, incluso una predominantemente física, puede imponer presión mental. Esa presión mental da lugar a procesos de aumento o disminución de tensión mental en los seres humanos. Las consecuencias de la presión pueden diferir en forma e intensidad dependiendo de las condiciones, tanto de la situación como individuales.

<sup>12</sup> Nivel de actividad mental exigido a los trabajadores para llevar a cabo sus tareas profesionales. En otras palabras, la carga mental está estrechamente relacionada con el esfuerzo intelectual que necesitan los empleados para desarrollar su actividad laboral.

<sup>13</sup> Ley 10/2021, de 9 de julio, de trabajo a distancia, BOE núm. 164 de 10 de julio de 2021, pp. 82540-82583. La tecnología avanza muy deprisa y su implementación en el ámbito laboral conlleva una serie de cambios sustanciales a todos los niveles. Realmente, la evolución tecnológica en el mercado laboral ha sido positiva, ya que gracias a esos avances se ha podido simplificar los procesos de producción y minimizar los tiempos y recursos necesarios para realizar muchas tareas. La evolución tecnológica también ha permitido aumentar la seguridad en los puestos de trabajo, mejorar las condiciones laborales de los trabajadores, crear canales de comunicación y de intercambio de información directos e inmediatos...

la posibilidad de hacer pausas o de alternar con otro tipo de tareas, cuando el trabajo exige una atención elevada, con el fin de recuperar la fatiga.

*Aspectos individuales*, la capacidad de respuesta de las personas es muy variable, dependiendo de una serie de características individuales, entre las que cabe destacar la edad, personalidad, actitud hacia la tarea, nivel de aprendizaje y el estado de la fatiga. En el estudio de la carga mental, los factores individuales, a los que se debe prestar mayor atención son la experiencia y la formación en la tarea que se realiza, así como el estado de fatiga, ya que influyen definitivamente en el tiempo requerido para la interpretación y para la toma de decisiones y son factores sobre los que la organización puede actuar.

Para la prevención de la fatiga mental se recomienda la facilitación de cada una de las fases del proceso de tratamiento de la información y la toma de decisiones, en este campo la *Percepción*, debe facilitar la detección y discriminación de las señales mediante su adecuado diseño y su correcta ubicación, debiendo tener en cuenta aspectos como el tamaño de los caracteres en función de la distancia de lectura, el contraste del fondo... la duración de la señal, la movilidad del objeto o el sujeto. La *Interpretación*, a menudo los mensajes que se reciben son inapropiados o demasiado complejos, o se utilizan símbolos de los que no se ha previsto su interpretación. Para evitarlo, debe preverse desde el diseño la adecuación de la información recibida con mensajes simples y claros, teniendo en cuenta a quien van dirigidos, frecuencia con que se reciben; se deberá así mismo evitar el exceso de memorización, facilitando la consulta de datos cuando sea necesario.

La *Respuesta*, se obtiene, a partir del análisis de la acción requerida, debe realizarse un diseño ergonómico de los mandos y del puesto en general atendiendo a la magnitud y dirección de la fuerza, duración de los movimientos, postura, distancias de alcance, la adecuación de estos a la acción requerida, la frecuencia de utilización, la correspondencia con otros mandos... además de estas medidas, deberá tenerse en cuenta que debe preverse la aparición de fatiga. Se recomienda prever pausas cortas y frecuentes en trabajos con elevadas demandas mentales o la posibilidad de alternar con otro tipo de tarea que exija menor nivel de atención.

Así mismo, en el caso de la existencia de turnos<sup>14</sup>, es muy importante intentar reducir la carga de trabajo en el turno de noche, especialmente entre las tres y las seis de la madrugada, ya que a estas horas el nivel de vigilancia resulta más difícil. Es necesario considerar el nivel de experiencia y formación de la persona en relación con la tarea, ya que es una variable que influye en la carga mental. Deberá preverse un tiempo de aprendizaje y reciclaje, siempre que se introduzcan cambios tecnológicos, operativos u organizativos.

---

<sup>14</sup> Regulado en el artículo 36.3 del Estatuto de los trabajadores, artículo 19 del Real Decreto 1561/1995, de 21 de septiembre, sobre Jornadas especiales de Trabajo, BOE núm. 230, de 26 de septiembre de 1995, pp. 1-25.

Cuando se habla de carga mental, el trabajo puede ser nocivo para la persona, no solo por sobrecarga, sino también por subcarga: una tarea que no exija ningún esfuerzo mental por parte de una persona debe considerarse negativo, ya que el trabajo puede ofrecer la oportunidad de ejercitar las funciones mentales. Así pues, la organización deberá evitar puestos de trabajo cuyas tareas carezcan de contenido y no exijan a la persona un mínimo esfuerzo mental.

### **C- Autonomía**

Es la posibilidad de decidir sobre las tareas que se van a desarrollar y sobre las conductas que deben seguirse a lo largo de la jornada laboral, sobre los métodos, los horarios, las vacaciones, las pausas, los horarios... la organización del trabajo, normas, objetivos...

En numerosas ocasiones, es nulo o escaso el margen para participar en la planificación del trabajo y en la toma de decisiones. Esta falta de control sobre el trabajo, las dificultades para exponer las quejas producen en los trabajadores una tensión que puede desencadenar estrés y otras patologías.

### **D- Definición del rol/la organización del trabajo**

Bajo este concepto se agrupa a un conjunto de comportamientos que se esperan de un trabajador, este debe tener muy claro cuál es su puesto, cuál es su grado dentro del organigrama de la organización, la ambigüedad en el rol se produce cuando el trabajador no tiene claro cómo realizar sus tareas y la información que posee de su tarea es inadecuada. La conflictividad del rol se produce cuando existen demandas del trabajo que resultan conflictivas o cuando el trabajador no las desea cumplir

### **E- La organización del trabajo**

Se mide a través de la supervisión/participación, definiendo el grado de autonomía de la decisión del trabajador, la distribución del poder de decisión entre el trabajador y la dirección en lo relativo a aspectos relacionados con el desempeño del trabajo. La falta de formación e información es un factor en el campo de riesgos psicosociales; el mal clima en el trabajo, como consecuencia de la falta de apoyo tanto por parte de los compañeros como por parte de los superiores, de unas relaciones deficitarias interpersonales, de la depresión en el trabajo, y, de no fomentar el diálogo y la comunicación. Los criterios preventivos en este campo son los que a continuación detallamos como permitir que la persona tome decisiones que afecten a la realización de su trabajo, favoreciendo la autonomía del trabajador, ofreciendo la posibilidad de regular el ritmo de trabajo, interviniendo en la resolución de las incidencias, obteniendo información sobre lo que se espera del individuo: objetivos, cantidad y calidad del trabajo, responsabilidad... y hasta qué punto se consigue.



Las buenas relaciones entre los miembros de un equipo de trabajo es uno de los elementos más importantes de la salud personal y de la organización, en especial, por lo que respecta a las relaciones entre superiores y subordinados. El tipo de jerarquías utilizado en un grupo de trabajo tiene una influencia decisiva en el buen funcionamiento de este.

El estilo de mando autoritario, la falta de canales de comunicación e información, provocan relaciones insatisfactorias entre trabajadores y empresa junto a la poca o nula participación de los primeros.

Otro factor importante, hace referencia al grado en que la empresa muestra una preocupación de carácter personal y a largo plazo, o, por el contrario, si la consideración que tiene por el trabajador es meramente instrumental. La inseguridad en el empleo se interpreta como un estresor que es traducido por el trabajador como una amenaza y actúa en consecuencia, así mismo se detecta que cada vez los trabajadores son más exigentes en sus condiciones.

### 3.- VIOLENCIA<sup>15</sup>

---

Es todo incidente en el que un trabajador sea agredido, insultado o amenazado por otra persona en circunstancias surgidas durante el desempeño de su trabajo. Se diferencian varios tipos de violencia:

*tipo I:* los que llevan a cabo ese comportamiento violento no tienen ninguna relación legítima de trato con la víctima.

*tipo II:* cuando existe algún tipo de relación profesional entre el causante del acto violento y la víctima, normalmente se produce cuando se ofrece el servicio.

*tipo III:* el comportamiento violento tiene algún tipo de implicación laboral con el lugar afectado o con algún trabajador concreto. Lo más habitual es que en este tipo de violencia, el objetivo de la acción violenta fijado por el agresor sea un compañero o un superior.

---

<sup>15</sup> Se habla de violencia laboral cuando el personal de un centro de trabajo sufre abusos, amenazas o ataques en circunstancias relacionadas con su actividad laboral, que pongan en peligro, implícita o explícitamente, su seguridad, su bienestar o su salud (física y/o psíquica). Incluye tanto la violencia física (agresión física sobre el trabajador o causar daños en propiedades de la organización o del personal) como la violencia psicológica (intimidación, amenazas, conductas de violencia psicológica susceptibles de causar daño psicológico y moral, etc.). En función de cómo se produzca la exposición a este riesgo, se puede caracterizar la situación de acoso laboral, violencia ocupacional (tipo I, II, III), acoso sexual o acoso discriminatorio. En este apartado se presenta información sobre el riesgo que supone para la salud de las personas la exposición a violencia en el trabajo en sus distintas manifestaciones (interna, externa, acoso laboral y acoso sexual, acoso discriminatorio) en <https://www.insst.es/materias/riesgos/riesgos-psicosociales/violencia-en-el-trabajo>. Consultado el 30/12/2023. La violencia en el trabajo a la que se hace referencia, como riesgo laboral que es, recoge todas las conductas de violencia física o psicológica que se produzcan en el entorno laboral interna, entre trabajadores de una misma empresa, entre trabajadores de diferentes empresas que presten servicios en un mismo centro de trabajo, entre trabajador/es y empresario/s; y también la externa, que eventualmente se establezca entre usuario/cliente y trabajador en la prestación del servicio, así como la proveniente de personas desconocidas del exterior (no relacionadas con el servicio que se presta).

En muchos sectores existen en varias vertientes: violencia, acoso moral y sexual, este último está presente en sectores mayoritariamente femeninos. La violencia verbal, como maltrato de palabra, gritos, insultos, entre otros, de los mandos hacia los trabajadores lo que suele ocurrir públicamente o en presencia de otros compañeros. Este es un riesgo bastante extendido que afecta mucho a los trabajadores, a la estima que tienen sobre sí mismos, ya que los desvaloriza delante de los demás y es una forma de intimidación ya que repercute sobre la salud del trabajador: baja autoestima, depresión y ansiedad.

### 3.1. Acoso

Como conducta no correspondida ni deseada que se basa en la edad, discapacidad, condición sexual, circunstancias familiares, sexo, género, raza, y que afecta a la dignidad de la persona.

El acoso <sup>16</sup>debe ser objeto de estudio en la evaluación de riesgos que el empresario está obligado legalmente a realizar, y es precisamente este, el instrumento fundamental que va a permitir enfocar el problema desde un punto de vista preventivo, ya que permitirá al empresario tomar las medidas adecuadas para garantizar la salud de los trabajadores. Para ello hay que conseguir la documentación que permite hacer un diagnóstico de la situación, para poder realizar un tratamiento adecuado por lo que tenemos que hacer un

- a. Análisis sociolaboral.
- b. Análisis en profundidad del puesto de trabajo actual.
- c. Descripción cronológica del curso traumático de los acontecimientos habidos en los pasados años.
- d. Empleo de cuestionarios.
- e. Cumplimiento de la definición de mobbing en sus aspectos de frecuencia e incorrección de la acción sufrida.

En las propuestas de las distintas medidas que se pueden tomar para evitar el mobbing, pueden diferenciarse tres niveles de actuación en función de la fase de conflicto en la que se apliquen. Así, pueden distinguirse medidas preventivas, medidas de intervención en las fases más tempranas, intervención en las fases intermedias y apoyo a las víctimas en las últimas

---

<sup>16</sup> La Organización Internacional del Trabajo (OIT) define el acoso laboral como: *"Acción verbal o psicológica de índole sistemática, repetida o persistente por la que, en el lugar de trabajo en conexión con el trabajo, una persona o un grupo de personas hiere a una víctima, la humilla, ofende o amedrenta"*. En realidad, hay muchas definiciones de acoso laboral, pero por sus causas, consecuencias y frecuencia, en la actualidad es considerado un problema jurídico, que surge en el marco de las relaciones laborales y requiere tratamiento legal. De hecho, el fenómeno ha sido considerado no solamente por documentos de la OIT sino también por distintos organismos internacionales y leyes nacionales en todo el mundo. El Código Penal en España es bastante claro al establecer que el *"mobbing"* representa un delito grave. El artículo 173.1 de esta normativa establece textualmente lo siguiente: *"El que infligiera a otra persona un trato degradante, menoscabando gravemente su integridad moral, será castigado con la pena de prisión de seis meses a dos años"*. También indica que recibirán la misma sanción aquellas personas que incurran en tratos humillantes u hostiles contra otros trabajadores, aunque el trato no se constituya como degradante. A este tipo de situaciones también se le considera acoso contra un empleado.

fases. La prevención solamente se refiere a aquellas medidas que se pueden aplicar antes de que se pueda detectar cualquier signo de este proceso. Una vez producidos tales signos, se trataría ya de medidas de intervención propiamente dichas.

Estas pautas, van dirigidas a las cuatro causas potenciales más importantes del mobbing: las deficiencias en el diseño del trabajo, en el liderazgo, la posición social de las víctimas y los bajo estándares morales de la organización.

#### 4. SINDROME DE BURNOUT<sup>17</sup>

---

Se puede definir como un estrés crónico que se caracteriza por una pérdida racional de la preocupación y todo sentimiento emocional hacia las personas con las que se trabaja; todas estas condiciones desfavorables hacen que el trabajador, se vea sometido a altos niveles de estrés e incluso de Burnout, o síndrome del quemado, este tipo se puede encontrar o afecta con intensidad a los trabajadores de este sector que se expresa a través de la falta de realización personal con tendencia a evaluar el propio trabajo de forma negativa con vivencia de carencia profesional y baja autoestima personal<sup>18</sup>.

Es una respuesta, principalmente emocional, siendo los factores laborales y organizacionales los antecedentes y los condicionantes, caracterizado por un agotamiento emocional, cansancio y fatiga que puede manifestarse física y psíquicamente. Es la sensación de no poder dar más de sí o “*estar quemado*”. La despersonalización, como desarrollo de los sentimientos, actitudes y respuestas negativas, distantes, frías hacia las personas; bajo logro personal que surge cuando se verifica que las demandas que se hacen exceden las capacidades para atenderlas de forma competente. Supone respuestas negativas hacia uno mismo y hacia esa labor, se caracteriza por una desilusión y fracaso en dar sentido personal al trabajo, experimentando sentimientos de fracaso, insatisfacción...

---

<sup>17</sup> La OMS, lo define como “*fenómenos en el contexto laboral y no debe aplicarse para describir experiencias en otras áreas de la vida*”. En este sentido, describe tres síntomas reconocibles: agotamiento o falta de energía, “*distanciamiento mental*” del puesto de trabajo y disminución de la eficacia laboral. El psicólogo Herbert Freudenberg (Fráncfort, 1927 - Nueva York, 1999) fue uno de los primeros profesionales en definir esta afección al observar que al cabo de un período más o menos largo —entre uno y tres años— muchos de sus pacientes sufrían una progresiva pérdida de energía, desmotivación y falta de interés por el trabajo hasta desembocar en agotamiento, síntomas de ansiedad y depresión. El tipo de empleo que tenían todos ellos se caracterizaba por carecer de horario fijo, contar con número de horas muy alto, tener un salario muy escaso y un contexto social muy exigente. Para identificar si una persona sufre o no este trastorno, existe un test específico: el cuestionario Bournout, mide la severidad del desgaste profesional con el objetivo de frenarlo a tiempo. Basado en las tres escalas descritas por Maslach y Jackson, indica una mayor o menor gravedad en función de si el afectado da positivo en alguna de ellas, pero no en todas a la vez. Para ello, deberá responder a preguntas sobre sus hábitos y su ambiente laboral puntuándolas con rangos del cero al seis según la frecuencia con que vive cada una de las situaciones.

<sup>18</sup> Gil-Monte, P. O. R., *El síndrome de quemarse en el trabajo (burnout: una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*. Ed. Pirámide, 2005, pp. 45-48.

El síndrome comprende una serie de alteraciones físicas, del comportamiento y emocionales como:

- a. Síntomas psicósomáticos: dolores de cabeza, fatiga crónica, úlceras, desórdenes gastrointestinales, dolores musculares de espalda, cuello, hipertensión, pérdida del ciclo menstrual...
- b. Síntomas conductuales: absentismo, conducta violenta, abuso de sustancias...
- c. Síntomas emocionales: impaciencia, irritabilidad, dificultad de concentración...
- d. Síntomas defensivos: negación emocional, es un mecanismo que utiliza una persona para poder aceptar sus sentimientos, negando las emociones.

Para la organización, se manifiesta en un deterioro para la organización y de las relaciones interpersonales, que disminuyen la capacidad de trabajo, perjudican el compromiso, bajan el rendimiento y la eficacia, produciendo un mayor absentismo<sup>19</sup> y una mayor desmotivación, aumentan las rotaciones y los abandonos de la organización, resulta muy afecta a la calidad de los servicios que se presta a los clientes, surgen sentimientos de desesperación e indiferencia frente al trabajo y se produce un aumento de las quejas de usuarios, clientes...

A la hora de efectuar un diagnóstico por consecuencias, quien desempeña esa labor es la vigilancia a la salud o un experto al efecto, el técnico en prevención ha de incidir, fundamentalmente en evaluar la existencia de antecedentes o desencadenantes que impacten o puedan impactar en el trabajador y que por su potencial nocivo puedan originar esta patología; este trabajo se desarrolla evaluando los riesgos psicosociales asociados y corrigiendo dichos factores, los desencadenantes en los que se ha de incidir son diferentes y el grado de incidencia en los trabajadores también es variable.

No debemos confundirlo con el estrés laboral, se considera este síndrome como una de las posibles respuestas al impacto acumulativo del estrés laboral crónico, en contextos de servicios humanos.

---

<sup>19</sup> En el cuarto trimestre de 2022, la tasa de absentismo laboral por IT alcanzó el 4,8%. Fue claramente la causa principal, teniendo en cuenta que el absentismo total dejaba una tasa del 6,2%. En términos absolutos, de media, 982.560 empleados no acudieron cada día a trabajar por motivo de incapacidad temporal. Esto representa un 77,4% de los 1.269.140 trabajadores que arrojaba la tasa de absentismo total, en <https://www.ludusglobal.com/blog/absentismo-laboral-estadisticas-2022-espa%C3%B1a> última consulta 14/12/2023.

Los procedimientos<sup>20</sup> que se utilizan son, cualitativos tales como entrevistas diagnósticas; cuantitativos<sup>21</sup> aplicando pruebas psicométricas, para determinar el grado de incidencia de la patología y los antecedentes organizativos relevantes que originan su desarrollo. Identificar mediante criterios normativos de las escalas y mediante índices estadísticos el grado de asociación existente entre las fuentes del estrés, los síntomas de Burnout y las consecuencias.

---

<sup>20</sup> de acuerdo con la revisión que realizaron los autores como Garcés de Los Fayos, E., López Soler, C. y García Montalvo, C. (1997): Staff Burnout Scale: este instrumento está basado en el MBI diseñado por Maslach y Jackson, esta escala está compuesta por 30 ítems que "busca medir cognitivos, afectivos, conductuales y psicofisiológicos que están en el origen del burnout" (Jones, 1981). Además, es importante resaltar que este instrumento es aplicado a las profesiones del área de la salud. Indicadores del burnout: Gillespie (1979 y 1980) cuando inicio sus estudios relacionados al síndrome de burnout pudo contar que no existían instrumentos adecuados para la medición de este síndrome por lo anterior utilizó 7 indicadores potenciales de burnout en forma de ítems con opción de respuesta tipo Likert. Los indicadores utilizados fueron los siguientes: proporcionar servicios que merezcan la pena, evitar dificultades de los clientes, encolerizarse con las maneras amables, auto separación de los clientes, preferir la oficina al campo, bromear continuamente sobre los clientes, y estar ausente varios días por razones de salud mental. Emener -Luck Burnout Sale (ELBOS): inicialmente este instrumento estaba compuesto por 100 ítems y conservaron finalmente 30, organizados en seis factores que configuran este instrumento: Trabajo General-Sensaciones Relacionadas, Sensaciones Relacionadas con el Trabajo y Consigo Mismo, Trabajo-Preparación del Ambiente, Negativas Respuestas de la Persona dentro del Ambiente, Disonancia Auto concepto frente al Auto concepto de Otros, y Carrera/Alternativas del Trabajo. Tedium Measure: Este instrumento de (Pines, A; Aronson, E, 1981) está conformado por 21 ítems tipo Likert con siete opciones de respuesta. Este evalúa tres dimensiones del burnout: Agotamiento físico, emocional y mental, posteriormente fue modificado por sus autores por un replanteamiento de sus conceptos a Burnout Measure (Pines y Aronson, 1988). Maslach Burnout Inventory: El (MBI) de (Maslach & Jackson, 1981) es un instrumento de 22 ítem y se divide se divide en tres subescalas, cada una de las cuales mide las tres dimensiones: Agotamiento Emocional (9 ítems), Despersonalización (5 ítems) y Reducida Realización Personal (8 ítems), y cada una de ellas se obtiene una puntuación baja, media o alta. Además, las autoras tienen diferentes puntuaciones para cada profesión: profesores, asistentes sociales, médicos, profesionales de salud mental y otras profesiones. Burnout Scale: Este instrumento desarrollado por Kremer y Hofman (1985) no tiene por objetivo medir los niveles de burnout; más bien es un estudio más profundo de este síndrome. Teacher Burnout Scale: Este instrumento desarrollado por Seidman y Zager (1986) tenía la premisa que el MBI, no es el instrumento más adecuado para medir el burnout en los docentes, pero en 1986 Maslach y Jackson presentaron la segunda edición de su instrumento donde realmente si se puede medir los niveles de burnout en los docentes por lo anterior se pone a prueba el Teacher Burnout Scale (TBS). Este instrumento está compuesto por 21 ítems y están organizados en cuatro factores: satisfacción con la carrera, que correlaciona con reducida realización personal y tiene 5 ítems; Afrontamiento del Estrés Relacionado con el Trabajo, que correlaciona con agotamiento emocional y está compuesta por 6 ítems; Actitudes hacia los Estudiantes, que correlaciona con despersonalización y tiene 4 ítems; por último, Percepción de Apoyo por parte del Supervisor, que no correlaciona con ninguna escala del MBI (Maslach Burnout Inventory) y tiene 6 ítems. Energy Depletion Index: Este un instrumento de Garden (1987) consiste en una escala para valorar la "Depleción de la Energía" que se corresponde con la dimensión Agotamiento Emocional de (Maslach & Jackson, 1981), pero en concreto este se compone de siete ítems que miden niveles de energía o agotamiento. Tras el análisis se encuentran dos factores: "Depleción de la Energía" compuesto por cuatro ítems, mientras que el segundo estaría compuesto por dos ítems que son "Sentimientos Energéticos y Entusiasmo". Matthews Burnout Scale for Employees: Este fue diseñado por Matthews (1990), tiene por objetivo medir cuatro aspectos relacionados con el trabajo (actitudes acerca del trabajo, ajuste de rol, locus de control y habilidades de afrontamiento) y otras dos más relacionados con variables internas del individuo (ajuste personal y temperamento). Escala de Variables Predictoras del Burnout: Diseñado por Aveni y Albani (1992) no es un instrumento propio de medición, pero surge como consecuencia de un planteamiento teórico para determinar las variables teóricas del burnout. Efectos Psíquicos de Burnout: Este instrumento se abrevia EPB y fue desarrollado por García izquierdo (1990) es de tipo likert que permite medir los efectos físicos del Burnout. Este presenta dos factores que son: Actitudes hacia el trabajo (9 ítems) y expectativas negativas hacia el trabajo (3 ítems), además es importante resaltar que este instrumento se correlaciona con el MBI (Maslach Burnout Inventory).

<sup>21</sup> Método AIP (Centro Nacional de Condiciones de Trabajo de Barcelona-INSHT); Manual para evaluación de riesgos psicosociales en PYMES (INSHT e Instituto de Biomecánica de Valencia, con subvención de la Agencia Europea), Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales del Instituto Navarro de Salud Laboral, Método ISTAS 21, elaborado por el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud de CC.OO., cofinanciado por el Gobierno de Navarra.

Es aquí donde las actividades psicométricas a través de las herramientas de evaluación de riesgos psicosociales cobran una importancia preventiva y de intervención, a fin de actuar sobre el origen.

En España, la Ley de Prevención de Riesgos Laborales<sup>22</sup>, al reconocer la organización y la ordenación del trabajo como condiciones de trabajo susceptibles de producir riesgos laborales, incorpora la necesidad de diagnosticar y prevenir los riesgos psicosociales con el objetivo de erradicarlos y ofrecer entornos laborales más saludables. Dentro de los riesgos laborales el carácter psicosocial, el estrés laboral y el síndrome del quemado ocupan un lugar destacado, pues son una de las principales consecuencias de unas condiciones de trabajo nocivas, fuente de accidentalidad y absentismo.

La Sentencia del Tribunal Supremo 50/2022, de 19 de enero<sup>23</sup> ratificando sentencias anteriores, respalda legalmente como accidente de trabajo la patología del síndrome de quemarse en el trabajo, en el caso referido causaba periodos de incapacidad profesional. El especialista del centro de salud, en este caso, diagnosticó *un síndrome de desgaste personal o de burnout, que describe como un trastorno adaptativo crónico con ansiedad como resultado de la interacción del trabajo o situación laboral en sus características personales*.

A partir de las primeras sentencias, ya enumeradas, se han ido originando otras que se han pronunciado en el mismo sentido y han considerado accidente de trabajo al síndrome del quemado. La OIT reconoce que el estrés y el agotamiento son problemas de salud mental en el medio ambiente del trabajo y el síndrome es un efecto crónico del estrés laboral sobre la salud de dimensiones parecidas a otros trastornos mentales.

Los gestores de recursos humanos han de colaborar para prevenir este riesgo, así como los servicios de prevención, que deben conocer el proceso de este fenómeno y las estrategias en prevención e intervención.

Las propuestas<sup>24</sup> en el nivel organizativo que se deben realizar son las siguientes, identificación y evaluación de riesgos psicosociales, modificando aquellas condiciones

---

<sup>22</sup> Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de Riesgos Laborales. BOE núm. 269, de 10/11/1995, última modificación 8/09/2022.

<sup>23</sup> la delimitación del ámbito objetivo, propio y exclusivo, de la modalidad procesal de tutela de los derechos fundamentales y libertades públicas que regulan los arts. 177 a 184 LRJS, así como de las consecuencias que de ello se derivan, se contiene en muchas sentencias (SSTS de 18 de noviembre de 1991, rec. 828/1991; de 18 de mayo de 1992, rec. 1359/1991; de 21 de junio de 1994, rec. 2225/1993; de 24 de enero de 1996, rec. 629/1995; de 24 de septiembre de 1996, rec. 683/1996; de 6 de octubre de 1997, rec. 660/1997; de 14 de noviembre de 1997, rec. 697/1997; de 19 de enero de 1998, rec. 724/1997; de 15 de febrero de 2000, rec. 502/1999; de 20 de junio de 2000, rec. 4140/1999; de 24 de abril de 2001, rec. 2544/2000 y de 10 de julio de 2001, rec. 2800/2000; entre muchas otras). Y fue resumida por la STS de 6 de octubre de 2001, rec. 49/2001 y complementada, entre otras por la STS de 20 de octubre de 2009, rec. 82/2007,

<sup>24</sup> Martín Daza, F., Pérez Bilbao, J. (1997). Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, NTP 443, "Factores Psicosociales: Metodología de Evaluación". Madrid en

específicas y antecedentes que lo promuevan; establecer programas de acogida que integren un trabajo de ajuste entre los objetivos de la organización y los percibidos por el individuo. Establecer mecanismos de retroinformación del resultado del trabajo; promover el trabajo en equipo; disponer de oportunidad de información continua y desarrollo en el trabajo; aumentar el grado de autonomía y control del trabajo, descentralizando la toma de decisiones; analizar y definir los puestos de trabajo, evitando las ambigüedades y el conflicto de roles; establecer líneas claras de autoridad y responsabilidad; definir con claridad y objetivamente las competencias y responsabilidades; regular las demandas en cuanto a la carga del trabajo; mejorar las redes de comunicación promover la seguridad en el empleo; establecer planes de promoción claros e informar de los mismos; promover la seguridad en el empleo, entre otras medidas.

A nivel interpersonal, fortalecer los vínculos sociales entre los trabajadores, favorecer el trabajo en grupo y evitar el aislamiento, promover y planificar el apoyo social en el trabajo; grupos de apoyo; entrenamiento de las habilidades sociales; sistemas democrático participativos en el trabajo; dirigir bien y con estilo adecuado; consolidar la dinámica de grupo; tener en cuenta la diversidad de tareas y la rotación; poner en práctica los programas de formación continua y reciclaje; implementar cambios en el trabajo; aumentar los recursos comunicativos; entrenar en el manejo de la ansiedad y el estrés en situaciones inevitables.

Las estrategias que planteamos se basan en que a menudo, quienes se dan cuenta de estas situaciones son las personas que están alrededor, es difícil que el afectado severo se dé cuenta de ello, es necesario el apoyo de estas personas para evitar mayores consecuencias, identificar el proceso y reconocerlo. El apoyo social es realmente importante; emplear técnicas orientadas al individuo, al grupo y a la organización laboral, a nivel individual se trata de mejorar los recursos de protección o de resistencia para afrontar de forma más eficiente los estresares propios de la función laboral y potenciar la percepción del control, la autoeficacia personal y la autoestima.

## 5.- INTIMIDACIÓN

---

Es el trato desfavorable que reiteradamente recibe una persona por parte de otra u otras y que pueden considerarse como una costumbre inaceptable, un comportamiento que atemoriza ofende, degrada o humilla al trabajador. La intimidación responde a un patrón de conducta, que se caracteriza por el abuso aplicado por los trabajadores o compañeros de trabajo, que puede variar desde lo imperceptible a lo más evidente: Gritos, insultos, palabras

---

<https://documentacion.fundacionmapfre.org/documentacion/publico/es/bib/27418.do>, última consulta 2/01/2023.

ofensivas, comentarios inaceptables sobre la apariencia de un trabajador, menosprecio, críticas constantes. Ocultamiento de información, denigrar el rendimiento del trabajo, sustraer material necesario para la realización del trabajo. Aislar a los trabajadores de la interacción normal por razones de trabajo.

## 6.- MOBBING

---

Cualquier manifestación abusiva – entre compañeros, superiores e inferiores-unido a comportamientos, palabras, actos, gestos siendo ejercidos de forma sistemática y reiterada, que atenta contra la personalidad, dignidad e integridad física o psíquica del individuo<sup>25</sup>. Los agresores aíslan a la víctima del resto del grupo a través de múltiples artimañas, como son la crítica, la descalificación, la difamación y la ridiculización. El agredido no es una persona desagradable, incompetente o indisciplinada o insocial, sino que generalmente el agresor coge manía a una persona competente o a una persona que se comporta con alguna diferencia...Se impide la comunicación con sus compañeros, para ello se la interrumpe constantemente, jamás son tenidas en consideración sus opiniones, se la ridiculiza, los subordinados no cumplen sus órdenes y niegan haberlas recibido, es denigrado y criticado ante los jefes, su trabajo es manipulado para que incurra en graves errores, se le asignan en su trabajo, en la medida de lo posible, trabajos que no son de su competencia, tareas imposibles de realizar...se le niega la posibilidad de promoción o de realizar cursos de reciclaje.

El círculo se va cerrando cada vez más y la víctima sufre una gran crisis de autoestima, puesto que llega a pensar que si es atacado es porque no vale para nada, la sensación de incompetencia se instala en su mente y comienzan a aparecer los síntomas psicosomáticos como dolores de cabeza, trastornos digestivos, tensión, insomnio, pérdida de memoria... en los casos más graves se puede llegar a la depresión e incluso al suicidio, también puede ocurrir que la persona desarrolle actitudes violentas contra los que le humillan reiteradamente

En España, un porcentaje muy alto de trabajadores lo ha sufrido en alguna ocasión. Según la definición de la OIT, es toda acción hostil verbal o psicológica que se da de forma sistemática y persistente hacia un único individuo en el lugar de trabajo, siempre bajo el pretexto de ofender a esa persona, intimidarla o humillarla. Se manifiesta en la difusión de rumores falsos, en el aislamiento del compañero o en menosprecios o calumnias. En lo que en España se conoce como acoso laboral en general, un concepto distinto del *“bullying”*, que es un acto de acoso o maltrato que ocurre entre estudiantes en el ámbito educativo y tiene un carácter más físico que psicológico. El segundo tipo es el *“bossing”*, como acoso laboral que proviene de una autoridad jerárquica en el lugar de trabajo, como un gerente o responsable,

---

<sup>25</sup> Buznego, R. Mobbing, <http://www.revistafusion.com/2002/abril/psico103.htm>. Última consulta 16/12/2023.



que aprovecha su situación de poder para hostigar a un empleado. En ocasiones, el agresor se sirve de amenazas de despido con el fin de inducir miedo a la víctima para aumentar su productividad o provocar su renuncia laboral.

## 7.- ESTRÉS

---

Es la consecuencia de una serie de condiciones deficientes en el ambiente de trabajo. Es el resultado entre el desajuste del individuo y el ambiente laboral, *entre las habilidades y las capacidades disponibles por la persona y las exigencias y demandas del trabajo a desempeñar, y también entre las necesidades de los individuos y los recursos del ambiente disponibles para satisfacerlas.*

Según el Acuerdo marco europeo sobre el estrés laboral<sup>26</sup>, es un estado que se acompaña de quejas o disfunciones físicas, psicológicas o sociales y que es el resultado de la incapacidad de los individuos de estar a la altura de las exigencias o las expectativas puestas en ellos.

El estrés ligado al trabajo ha sido reconocido a escala internacional<sup>27</sup>, europea y nacional como una preocupación tanto para empresarios como para trabajadores. Habiendo identificado la necesidad de una acción específica en este asunto y anticipando una consulta de la comunidad sobre el estrés.

Esta patología, puede, potencialmente, afectar a cualquier trabajador en su punto de trabajo, independientemente del tamaño de la empresa, de su ámbito de actividad o del tipo de contrato o relación laboral. En la práctica, no todos los lugares de trabajo ni todos los trabajadores están afectados necesariamente. Tratar la cuestión del estrés ligado al trabajo puede conducir a una mayor eficacia y mejora de la salud y de la seguridad en el trabajo, con los correspondientes beneficios económicos y sociales para las empresas, los trabajadores y la sociedad en su conjunto. Es importante considerar la diversidad de la mano de obra cuando se tratan problemas de estrés ligados al trabajo.

El objetivo de la normativa es incrementar la sensibilidad y la comprensión de las partes afectadas y sus representantes acerca de la cuestión del estrés relacionado con el trabajo, atraer su atención respecto a los signos que pueden indicar los problemas de estrés ligado

---

<sup>26</sup> El acuerdo fue firmado el día 8 de octubre de 2004, el objetivo de este acuerdo es proporcionar un marco a los empresarios y trabajadores para identificar y prevenir y tomar las medidas necesarias con respecto a los problemas del estrés relacionados con el trabajo. Marco estratégico de la UE en materia de salud y seguridad en el trabajo 2014-2020. Resolución del Parlamento Europeo, de 25 de noviembre de 2015, sobre el marco estratégico de la UE en materia de salud y seguridad en el trabajo 2014-2020 (2015/2107(INI)).

<sup>27</sup> Para la OIT, el estrés es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias.

al trabajo, proporcionar un marco apropiado para identificar, prevenir o manejar los impedimentos. No se trata de culpabilizar a los individuos, todos los empleadores tienen la obligación legal de proteger la seguridad y la salud de los trabajadores. Esta obligación implica igualmente a los problemas de estrés ligado al trabajo en la medida en que presenten un riesgo para la salud y la seguridad. Todos los trabajadores tienen el deber general de respetar las medidas de protección definidas por el empleador.

Los problemas relativos al estrés ligado al trabajo pueden ser abordados en el marco de una evolución general de los riesgos profesionales, mediante la definición de una política diferenciada y mediante las medidas específicas que apunten a los factores de estrés identificados. Las características propias del sector, la precariedad laboral, la economía sumergida, dificulta la entrada en las empresas así como la participación de los trabajadores del sector, y la realización de trabajo en unas condiciones inadecuadas tanto para su seguridad y salud como para sus derechos; un tanto por ciento de los empleados, realizan su trabajo en unas condiciones ambientales de iluminación, espacio de trabajo y temperatura inadecuadas para la salud; en estos casos, la carga mental reflejada en los test es alta, ya que se trabaja a unos ritmos muy altos durante casi toda la jornada laboral.

A modo de conclusión se puede establecer que los trabajadores que realizan su trabajo en un entorno donde las condiciones psicosociales no son favorables para la salud mental y en consecuencia a la salud física que también sufrirán alteraciones, ya que se pueden identificar dos riesgos fundamentales: estrés y acoso, así mismo, aparece el Burnout, como una fatiga continua e imputada a una mala organización del trabajo y a un deficiente estilo de mando<sup>28</sup>.

Como medidas de prevención, la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y su desarrollo, determinan los principios aplicables a la prevención de los riesgos laborales incluidos los psicosociales, estos factores se perfilan o se perciben como situaciones complejas y difíciles de comprender, que la prevención supone cambios difíciles en la organización del trabajo, pero se pueden llevar a cabo.

Esta idea está avalada por la jurisprudencia que ha reconocido como enfermedad del trabajo, con el consiguiente tratamiento de *enfermedad laboral* - art. 115.2 LGSS- las secuelas producidas tanto por el estrés laboral como por el acoso ; por la formalización del Acuerdo Europeo sobre el Estrés Laboral(2004) recogido en el Acuerdo Negociación Colectiva 2005, que reconoce expresamente la obligación del empleador de prevenir, en el marco de la Directiva 89/ 391/ CEE, el estrés laboral, aunque el acuerdo no es normativo, y

---

<sup>28</sup> INSST. Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas en <https://www.insst.es/documents/94886/96076/>, última consulta 2/01/2024.

por ello, no vincula directamente a los empresarios, si debe servir como pauta para evaluar el nivel de cumplimiento empresarial de su nivel de protección

En consecuencia, resulta sustancialmente aplicable a los riesgos psicosociales todo el conjunto de obligaciones que establece la normativa en materia de prevención de riesgos laborales; la especial naturaleza de los riesgos psicosociales impide una aplicación mecánica de la normativa general. En este sentido, es importante tener en cuenta que el Acuerdo comunitario sobre el estrés señala, que los problemas relativos al estrés laboral pueden ser abordados en el marco de una evaluación general de los riesgos profesionales bien mediante la definición de una política sobre el estrés diferenciada bien mediante medidas específicas que apunten a los factores de estrés identificados.

En los factores psicosociales no parece fácil establecer las relaciones claras y directas entre las causas y consecuencias como puede hacerse en otros aspectos de la prevención, ya que los riesgos psicosociales aparecen diferidos en el tiempo; además ante una determinada situación psicosocial desfavorable no todos los trabajadores reaccionan de la misma forma ya que las características de las persona ( personalidad, expectativas, necesidades, capacidad de adaptación...) determinará la naturaleza y magnitud tanto de las reacciones como de las consecuencias.

Cuando hemos identificado las exposiciones a los distintos factores de riesgo psicosocial nos obligamos a desarrollar las medidas necesarias para su eliminación, reducción, y control<sup>29</sup> que implica un cambio en la organización del trabajo, también es necesario plantearse la intervención en la administración en los campos que detallamos a continuación:

- a) Aumentar las oportunidades de aprendizaje y desarrollo de nuevas habilidades, en sectores donde cada día aparecen nuevas técnicas y procedimientos renovados, para ello es necesario que se impartan cursos de formación.
- b) Fomentar el apoyo de la empresa a través del trabajo en equipo, evitando que el trabajo se realice en condiciones de aislamiento, eliminando la competitividad.
- c) Dar a los trabajadores más autonomía, que puedan controlar su ritmo de trabajo, los tiempos, las pausas...
- d) Definir el puesto de trabajo para evitar problemas de roll, teniendo en cuenta las características de las personas de forma individual.
- e) Facilitar o procurar la conciliación entre la vida familiar y la laboral, introduciendo medidas que flexibilicen los horarios y las jornadas de acuerdo con las necesidades

---

<sup>29</sup> Otero Aparicio, M.J., (Coord.), Fidalgo Vega M. y otros, (2022), Directrices para la Gestión de los Riesgos Psicosociales, Instituto Nacional de Seguridad en el Trabajo, pp. 37-41.

personales y no sólo con las de la producción, sobre todo en sectores donde la presencia femenina es mayoritaria y se ve obligada a realizar una doble jornada de trabajo, la conciliación laboral es fundamental para armonizar los intereses de las partes.

- f) Procurar la satisfacción en el trabajo, promoviendo el interés por el trabajador en la actividad que realiza. En sectores donde la competitividad y globalización supone una amenaza hay que hacer que el trabajador se sienta que su trabajo tiene sentido y que es importante.
- g) Procurar que la posición que el trabajador tiene que adoptar en su jornada laboral sea variada, evitando en la medida de lo posible las posturas monótonas o el permanecer en la misma posición, es una buena idea la rotación en los puestos para evitar la monotonía.
- h) Fomentar la participación, es caso de modificar algún puesto de trabajo o cambio de turno, es importante, contar con la opinión del trabajador y adaptarlo a sus condiciones personales.
- i) La vigilancia en la salud, la relación entre riesgos psicosociales y vigilancia de la salud es importante, ya que mediante una adecuada vigilancia se pueden detectar alteraciones cuyo origen está en una deficiente organización y mal diseño de los puestos de trabajo.

Se pueden tomar diferentes medidas para prevenir, eliminar los problemas relacionados con el estrés ligado al trabajo, las medidas pueden ser colectivas, individuales o mixtas. Pueden ser introducidas en medidas específicas que apunten a factores de estrés identificados o en el marco de una política antiestrés de orden general. Según el Acuerdo Marco sobre el estrés en el trabajo y sus modificaciones se deben adoptar *Medidas de gestión y comunicación* tales como aclarar los objetivos de la empresa, así como el papel desempeñado por el trabajador individualmente; *Asegurar un apoyo adecuado de la gestión* a los individuos y a los equipos, adecuar el nivel de responsabilidad y el control del trabajo, mejorar la organización, los procesos, las condiciones y el entorno del trabajo; *Formar a la dirección y a los trabajadores* con la finalidad de llamar la atención acerca del estrés y su comprensión, sus posibles causas y las formas de hacerle frente; *La información y consulta* de los trabajadores y de sus representantes, conforme a la legislación europea, así como de los reglamentos, convenios colectivos y prácticas nacionales.

El acoso debe ser objeto de estudio en la evaluación de riesgos que el empresario está obligado a realizar y es precisamente este el instrumento fundamental que va a permitir enfocar el problema desde el punto de vista preventivo, ya que permitirá al empresario tomar las medidas adecuadas para garantizar la salud de los trabajadores. Este año 2023 la implantación del Protocolo de Acoso en las empresas es obligatorio El protocolo de acoso laboral es un plan contra el acoso laboral que contempla aquellas medidas que son necesarias para prevenir, evitar o eliminar cualquier tipo de acoso laboral en la empresa,

sea este acoso por razón de sexo, acoso sexual o acoso moral. Su objetivo es, por tanto, erradicar comportamientos nocivos que perjudican tanto a los trabajadores/as que los sufren como a la propia empresa, que es responsable del bienestar físico y psicológico de sus empleados.

Este protocolo contra la violencia laboral sea física o psicológica, debe, además, incluir los mecanismos de denuncia y sanción de los acosadores, es decir, debe contener el procedimiento de actuación que se debe seguir ante una situación de acoso, informando a toda la plantilla de cómo deben actuar ante este escenario (tanto si son testigos como si son víctimas) y cómo deben denunciar. Necesitamos conseguir toda la documentación que nos permita hacer un diagnóstico de la situación, para ello tenemos que hacer un análisis social y laboral del puesto de trabajo. Descripción cronológica del curso traumático de los acontecimientos ocurridos en años anteriores, pasar a los empleados un cuestionario, cumplimiento de la definición de mobbing en sus aspectos de frecuencia, temporalidad e incorrección de la acción sufrida

En las diferentes actuaciones podemos describir tres niveles de trabajo en función a la fase del conflicto en el que se apliquen, así podemos distinguir medidas preventivas, medidas de intervención en fases tempranas, intervención en fases intermedias y apoyo a las víctimas en las últimas fases

La prevención se refiere a las medidas que se puedan aplicar antes de detectar cualquier síntoma de mobbing, una vez producidos los signos se trataría de medidas de intervención. Las medidas de prevención van encaminadas a las cuatro causas potenciales más importantes del mobbing:

- Las deficiencias en el diseño del puesto de trabajo
- Las deficiencias en el liderazgo
- La posición social de las víctimas
- Los bajos estándares morales de la organización

Dentro de este nivel está la supervisión y la tutela del empresario, revisando las políticas y los resultados y concienciándose de los incidentes. Se debe practicar un nuevo estilo de gestión, de liderazgo desde los niveles más altos. Los nuevos estilos de liderazgo que se aprenden en el trabajo, facilitar que lo aprendido en la teoría sea fácil de desarrollar en los procesos laborales reales

La política preventiva, en materia sobre todo de violencia, junto con el compromiso de implicación de la directiva de la empresa, contribuyendo a un cambio cultural, que proporcione resoluciones constructivas de los conflictos mejorando los sistemas de comunicación en todos

los niveles, estableciendo sistemas de moderación en función de las distintas fases del modelo de resolución de conflictos, claridad en relación a las conductas que se han de tener y mantener en las empresas, cuáles son las conductas aceptables y las inaceptables, a través del Protocolo, realizar las pesquisas necesarias para resolver el problema a salvo de los intereses legales, la vía penal siempre está preparada, en caso de necesitarse.

Cualquier intervención psicosocial requiere la existencia de una buena comunicación que permita el diálogo entre las partes, así como el estilo de mando predominante sea democrático para que no frene la comunicación. Tanto la comunicación como el estilo de mando son la base en la que se fundamenta la participación. Desde el punto de vista de la participación implica obtener un mayor control de las condiciones de trabajo y también la posibilidad de desarrollar capacidades que la propia tarea requiere. Un elemento esencial es la formación y la información a los trabajadores.

Las causas del estrés son múltiples y abarcan las interacciones trabajo- hogar, las exigencias y la concepción del puesto de trabajo, el esfuerzo musculoesquelético, físico, las relaciones con los compañeros...

En el ámbito inicial de las acciones para la protección de la salud en el lugar de trabajo<sup>30</sup>, cuando fueron concebidos por primera vez, se consideró la introducción de unos principios mínimos de protección y promoción de la salud. Una vez que los principios de integran en un programa de acción, la dirección de la empresa debe presentarlo, para ser aprobado por las partes interesadas; en esos grupos se deben introducir todos los escalafones del personal de esa organización. Un paso también a dar es la presentación del programa a los sindicatos para que lo aprueben y abrir un periodo de consulta para los representantes de los trabajadores. Después se debería promocionar el programa de salud y seguridad dentro de la empresa o fábrica, en todos los niveles estructurales, integrar la salud en todos los niveles de producción desde la selección y la adquisición de maquinaria, hasta la concepción y organización del trabajo, la mejora del ciclo de la producción y su repercusión en el medio ambiente y los recursos naturales.

El seguimiento de las medidas y actividades es responsabilidad de un comité de salud y seguridad, formado por representantes de recursos humanos y los servicios de salud en el trabajo, y los representantes de los trabajadores.

---

<sup>30</sup>García Gómez, M. Esteban Buedo, V., y otros, (2019), Vigilancia en la Salud para la Prevención de Riesgos Laborales, Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social, pp. 53-60.

<https://www.sanidad.gob.es/ciudadanos/saludAmbLaboral/docs/guiavigisalud.pdf>. Última consulta, 3/01/2024.

Los pasos en el proceso para la identificación y gestión de los problemas son los que a continuación detallamos,

- Recopilación de información y estudio de campo.
- Análisis del historial de las empresas a estudiar, accidentes, absentismo, las fichas médicas.
- Revisión los estudios ergonómicos del sector, consultando bases de datos, recogiendo información sobre los riesgos más importantes del sector, los problemas ergonómicos más frecuentes y las mejoras de propuestas en el diseño de los puestos, equipos o maquinaria.
- Visita preliminar a empresas seleccionadas para tener información de primera mano e inicial sobre los distintos puestos de trabajo y los problemas ergonómicos más importantes.
- Seleccionar los puestos de trabajo tipo en función de su importancia y representatividad en el sector y su problemática ergonómica.
- Estudiar los puestos de trabajo, con filmaciones en video de las tareas y análisis de las dimensiones de los puestos, equipos, maquinaria utilizada, la organización de las tareas.
- Evaluación de los riesgos ergonómicos para la salud del personal.
- Exponer y deliberar con los representantes de los trabajadores.
- Establecer las prioridades y los objetivos de actuación.
- Establecer los factores de riesgo y los grupos que puedan verse afectados con arreglo a las exigencias y a las quejas de los trabajadores, los estudios, las encuestas realizadas en búsqueda de la eficacia y la viabilidad.

En las empresas se deberían aplicar una serie de disposiciones relativas a los turnos de trabajo, tales como planes de trabajo flexibles, enriquecimiento de las tareas, con ello intentar eliminar en la medida de lo posible los nocturnos, propiciar un equilibrio entre el trabajo y la vida familiar de los trabajadores e introducir más variedad y menos monotonía en el trabajo. Estudiar si en la organización laboral trabajan más de un miembro de la misma familia, que sus turnos de trabajo sean regulados conforme a las necesidades familiares y se intenta facilitar el equilibrio más conveniente entre el trabajo y la vida familiar, según las preferencias que los trabajadores expresen.

Asignar a los trabajadores tareas y responsabilidades en función de sus necesidades, aptitudes, habilidades y la formación recibida, teniendo en cuenta las posibles limitaciones por motivos de salud o de otra naturaleza.

Los trabajadores que se sientan menos estresados en un entorno que exige gran dedicación o que deseen realizar tareas que entrañen mayor dificultad o constituyan un reto<sup>31</sup>, asignarles estas tareas más acordes con sus preferencias; ofrecer una rehabilitación gradual a los trabajadores que se hayan dado de baja por enfermedad o por discapacidad.

Promocionar las acciones adoptadas con la realización de debates en grupos, anuncios, charlas, sesiones de información. Apoyo y cooperación con la dirección de la empresa, el personal debe ser alentado por los superiores. Las actividades podrían ser financiadas con fondos asignados por la empresa, los trabajadores deberían tener a su disposición servicios internos y externos como servicios de rehabilitación, consulta médica, seguro de enfermedad privado para toda la empresa, servicio de guardería, servicios de comedor, armarios, aseos, servicio de primeros auxilios y reconocimiento médico en cada unidad, permisos remunerados, programas de planificación familiar.

Los problemas que se pueden detectar se atribuyen al ruido en el medio de trabajo y a la monotonía en las tareas y otras causas no relacionadas con el trabajo, como el aumento del desempleo en determinados sectores, las orientaciones profesionales de los trabajadores más jóvenes y sus hijos. Cuando los problemas se identifican se adoptan una serie de medidas de prevención y promoción de la salud.

A partir de la información de campo recogida se evalúa la carga física asociada a los puestos y en la fase de las recomendaciones de rediseño, se proponen mejoras para reducir los riesgos, medidas sobre los cambios de postura en los trabajos, los ritmos, los pesos manejados, las fuerzas ejercidas, para ello se pueden utilizar programas informáticos de modelización de puestos, que permite modificar variables del puesto (alturas, profundidades, fuerzas...) y analizar las mejoras conseguidas en las posturas y los esfuerzos a los que se ven sometidas las diferentes estructuras corporales del trabajador, estos cambios tienen así mismo que pasar por una fase de validación, donde aparte de observar las mejoras se tiene en cuenta la opinión de los trabajadores<sup>32</sup>.

---

<sup>31</sup> Principios para los inspectores de trabajo en relación con las evaluaciones de riesgos teniendo en cuenta la diversidad, especialmente en lo relativo a la edad, el sexo y otras características demográficas [https://circabc.europa.eu/sd/a/dfa10565-a76a-41d1-9ca4\\_564bf76bc3f7/Guide%20EMEX%20-%20Diversity-sensitive%20risk%20assessment%20-%20ES.pdf](https://circabc.europa.eu/sd/a/dfa10565-a76a-41d1-9ca4_564bf76bc3f7/Guide%20EMEX%20-%20Diversity-sensitive%20risk%20assessment%20-%20ES.pdf). última consulta 4/01/2024.

<sup>32</sup> INSST. NTP 945. Intervención psicosocial en prevención de riesgos laborales: principios comunes (II) <https://www.insst.es/documents/94886/326879/ntp-945+w.pdf/908d6027-b075-4f8e-9acc-c1b5838ff35e>. última consulta 3/01/2024.



## 7.- VISION SINTÉTICA A MODO DE CIERRE

---

El conocimiento y control de los riesgos relacionados con la ergonomía y los riesgos psicosociales en el siglo XXI, deben ser una de las prioridades de las empresas, dado que el bienestar del trabajador incide directamente en beneficio de la compañía y del propio operario, la tendencia actual tanto de la Unión Europea como de los distintos Estados es la creación de un marco común en el que se protejan los derechos de los trabajadores en un campo tan amplio y con la conjunción para su estudio de varias disciplinas.

Los riesgos laborales es una materia imprescindible para la detección de problemas en el ámbito laboral, mediante la utilización de un sistema de detección precoz de los inconvenientes del puesto laboral a través de la evaluación de riesgos, no obstante, la evolución de la sociedad ha favorecido la creación del protocolo de prevención del acoso laboral, al igual que la búsqueda de la conciliación familiar o el derecho a la desconexión, sobre todo después de la implementación masiva del teletrabajo al registrarse la pandemia, lo que obligó a la mayoría de las empresas o bien a concertar un ERE o al teletrabajo como forma de evitar la paralización económica de los Estados. Esta conexión que te permitía trabajar desde el propio domicilio como contrapartida ha creado situaciones de gran estrés para el trabajador al no conseguir desconectarse y así trabajar muchas más horas de las permitidas o incluso no desconectar de tal manera que los efectos se han trasladado al ámbito familiar.

Un exceso de exigencias psicológicas, la escasez sobre el control del trabajo, la falta de apoyo social, una mala organización del trabajo, entre otros constituye un riesgo para la salud de los trabajadores, Debemos identificar los factores y para ello debemos servirnos de la evaluación de riesgos laborales donde incluyamos los factores psicosociales. Evaluar riesgos obliga a identificar y medir los peligros laborales a factores de riesgo para la salud, la Evaluación de Riesgos es la base de la prevención; el método de evaluación debe tener unos requisitos mínimos que garanticen la evaluación y las propuestas de actuación que se realicen en condiciones adecuadas, todo método de evaluación ha de tener: una base conceptual basada en evidencias científicas; ser participativo: los métodos de evaluación de factores psicosociales deben basarse en la experiencia de los trabajadores, dado que los riesgos psicosociales deben basarse en la experiencia de los trabajadores; dado que estos riesgos tienen que ver con condiciones de trabajo que difícilmente se ven o se tocan y por ello hay que tener en cuenta la experiencia de quien los padece, es necesario que el método nos mida lo que realmente queremos medir, que sea fiable. Sería importante que a nivel de negociación colectiva y ya que es un marco abierto se tomasen soluciones eficaces.

La intervención psicosocial, se basa fundamentalmente en el establecimiento de un diagnóstico de la situación de trabajo para pasar luego una intervención que puede ser más

global. El diagnóstico implica identificar los perjuicios que afectan a la situación del trabajador a partir de un análisis de síntomas, pero no solo con relación a su personalidad o en el marco de la relación con otros compañeros o con directivos, sino con la organización del trabajo globalmente considerada, para aumentar el control y la satisfacción.

## 8.- BIBLIOGRAFÍA

---

- FERRER, R. (2005), *Quemarse en el trabajo: burnout*. Ed. Egado.
- GIL-MONTE, P. O. R. (2005), *El síndrome de quemarse en el trabajo (burnout: una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*. Ed. Pirámide.
- MARTÍN DAZA, F., PÉREZ BILBAO, J. (1997). “Factores Psicosociales: Metodología de Evaluación”. Madrid.
- MC. CORMICK, E. (1980), *Ergonomía*. Ed. Gustavo Gili, Barcelona.
- RAMOS CAMPOS, F. (2001), *El síndrome de burnout: estrés y salud*. Ed. Clinic s.l.
- OTERO APARICIO, M.J., (Coord.), Fidalgo Vega M. y otros, (2022), *Directrices para la Gestión de los Riesgos Psicosociales*, Instituto Nacional de Seguridad en el Trabajo.

## 9.- WEBGRAFÍA

---

- ARQUER, M.I. (1997) “*Carga Mental de Trabajo: Fatiga*”. Madrid: INSHT. Notas Técnicas de Prevención NTP-445.  
[https://www.insst.es/documents/94886/326853/ntp\\_445.pdf](https://www.insst.es/documents/94886/326853/ntp_445.pdf).
- BUZNEGO, R. *Mobbing*, <http://www.revistafusion.com/2002/abril/psico103.htm>.
- Instituto Nacional de seguridad y Salud en el trabajo, en  
<https://www.insst.es/materias/riesgos/riesgos-ergonomicos>.
- CEES, E, (2002). El moobing, un nuevo riesgo laboral a prevenir en la Unión Europea. La sentencia del Tribunal de Justicia de 23 de enero de 2002, <http://www.Gestipolis.com/canales/derrhh/articulos>.
- GARCÍA GÓMEZ, M. ESTEBAN BUEDO, V., y otros, (2019), *Vigilancia en la Salud para la Prevención de Riesgos Laborales*, Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social,  
<https://www.sanidad.gob.es/ciudadanos/saludAmbLaboral/docs/guiavigisalud.pdf>.
- MARTÍN DAZA, F., PÉREZ BILBAO, J. (1997). Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, NTP 443, “Factores Psicosociales: Metodología de Evaluación”. Madrid en  
<https://documentacion.fundacionmapfre.org/documentacion/publico/es/bib/27418.do>.

- NOGAREDA CUIXART, C. (1986). Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, NTP 179, La carga mental del trabajo: definición y evaluación en [https://www.insst.es/documents/94886/326801/ntp\\_179](https://www.insst.es/documents/94886/326801/ntp_179)
- Absentismo laboral, estadísticas en <https://www.ludusglobal.com/blog/absentismo-laboral-estadisticas-2022-espa%C3%B1a>
- INSST. Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas <https://www.insst.es/documents/94886/96076/Factores+y+riesgos+psicosociales%2C+formas%2C+-consecuencias%2C+medidas+y+buenas+pr%C3%A1cticas/c4cde3ce-a4b6-45e9-9907-cb4d693c19cf>
- INSST. NTP 944. Intervención psicosocial en prevención de riesgos laborales: principios comunes (I) <https://www.insst.es/documents/94886/326879/ntp-944+w.pdf/84e7f3bf-c873-4a5d-992b3be8ea2899b9>.
- INSST. NTP 945. Intervención psicosocial en prevención de riesgos laborales: principios comunes (II) <https://www.insst.es/documents/94886/326879/ntp-945+w.pdf/908d6027-b075-4f8e-9acc-c1b5838ff35e>.
- INSST. Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas en <https://www.insst.es/documents/94886/96076/>
- Principios para los inspectores de trabajo en relación con las evaluaciones de riesgos teniendo en cuenta la diversidad, especialmente en lo relativo a la edad, el sexo y otras características demográficas en <https://circabc.europa.eu>.