



**Universidad**  
Zaragoza

## Trabajo Fin de Grado

**Los Riesgos Psicosociales en el Trabajo: evaluación y planificación en una empresa de sector servicios.**

Autores

Maite Getán Núñez  
Eva Ramos Buges

Director

Bárbara Oliván Blazquez

Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo / Grado en RRHH y RRLL  
2015



# INDICE

---

1	INTRODUCCIÓN Y OBJETIVOS.....	3
2	CONCEPTOS BÁSICOS .....	5
2.1	RIESGO LABORAL .....	5
2.2	FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES .....	5
2.3	PSICOSOCIOLOGIA .....	6
3	EVOLUCIÓN DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES .....	7
4	NORMATIVA .....	9
4.1	NORMATIVA EUROPEA.....	9
4.2	NORMATIVA NACIONAL .....	11
5	FACTORES QUE PRODUCEN LOS RIESGOS PSICOSOCIALES .....	14
5.1	CARACTERÍSTICAS DEL TRABAJO .....	14
5.2	CARACTERÍSTICAS DE LA TAREA .....	15
5.3	CARACTERÍSTICAS DE LA EMPRESA .....	16
5.4	CARACTERÍSTICAS DE LA ORGANIZACIÓN DEL TIEMPO DE TRABAJO .....	17
6	PRINCIPALES TRANSTORNOS PSICOLOGICOS.....	18
6.1	ESTRÉS .....	18
6.1.1	CONCEPTO .....	18
6.1.2	CLASIFICACIÓN.....	19
6.1.3	CAUSAS DESENCADENANTES DEL ESTRÉS LABORAL .....	20
6.1.4	CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS:.....	21
6.1.5	MÉTODOS DE EVALUACIÓN Y MEDIDAS PREVENTIVAS .....	23
6.2	VIOLENCIA EN EL TRABAJO .....	26
6.2.1	CONCEPTO .....	26
6.2.2	CLASIFICACION DE LOS TIPOS DE VIOLENCIA .....	26
6.2.3	CAUSAS DE LAS CONDUCTAS VIOLENTAS.....	27
6.2.4	CONSECUENCIAS DE LA VIOLENCIA LABORAL .....	28
6.2.5	MEDIDAS PREVENTIVAS DE LA VIOLENCIA LABORAL .....	29
6.3	ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO O MOBBING (VIOLENCIA PSICOLÓGICA) .....	30
6.3.1	CONCEPTO .....	30
6.3.2	FASES DEL ACOSO .....	31
6.3.3	PRINCIPALES COMPORTAMIENTOS Y FORMAS DE EXPRESIÓN DEL ACOSO .....	32
6.3.4	CONSECUENCIAS DEL ACOSO .....	33
6.3.5	METODOS DE EVALUACION DEL ACOSO Y MEDIDAS PREVENTIVAS .....	34
6.4	BURNOUT .....	36

6.4.1	CONCEPTO Y TIPOS.....	36
6.4.2	CAUSAS DESENCADENANTES DEL BURNOUT .....	37
6.4.3	CONSECUENCIAS DEL BURNOUT .....	38
6.4.4.	MEDIDAS PREVENTIVAS DEL BURNOUT .....	39
7	CASO PRÁCTICO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES. MÉTODO F-PSICO.....	41
7.1	RESULTADOS MÉTODO FP-PSICO 3.0 .....	44
7.2	MEDIDAS PREVENTIVAS .....	45
8	CONCLUSIONES .....	47
9	BIBLIOGRAFÍA .....	48
10	ANEXO I cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales.....	51

# 1 INTRODUCCIÓN Y OBJETIVOS

---

La Prevención de Riesgos Laborales no es algo nuevo en España, si bien el concepto de salud laboral no ha sido siempre el mismo ya que se ha ido desarrollando hasta nuestros días. A lo largo de la historia del derecho del trabajo se ha intentado bien, con medidas de carácter reparacionista y/o, con medidas de carácter prevencionista, proteger la salud del trabajador durante la ejecución de su trabajo.

España es un país que ha sufrido constantes cambios políticos a lo largo de su historia, dichos cambios políticos afectaron de una manera u otra a la forma de llevar a cabo la Prevención de Riesgos Laborales. Nuestro país parte de un Estado Liberal a un Estado intervencionista, hasta la consagración de un Estado Social y Democrático de Derecho en el que se trata de equilibrar la relación laboral entre el trabajador y el empresario.

En materia de Seguridad, Salud e Higiene en el trabajo las primeras normas se centraron en proteger en un ámbito subjetivo a la población más vulnerable que son principalmente las mujeres y los niños, mientras que el ámbito objetivo de protección fue la realización del trabajo en condiciones de seguridad e higiene, la limitación de la jornada de trabajo y los descansos.

A lo largo del tiempo el ámbito subjetivo de protección de las primeras normas se fue extendiendo a otros colectivos, al igual que el ámbito objetivo ya que se crearon sistemas de previsión social como los seguros sociales y más adelante la seguridad social.

Hoy en día existe mucha regulación acerca de la Prevención de los Riesgos Laborales, cuya herramienta principal es la Ley 31/1995, del 8 de noviembre de Prevención de Riesgos Laborales cuyo objeto se encuentra definido en su Artículo 2: “*Promover la seguridad y salud de los trabajadores mediante la aplicación de medidas y el desarrollo de medidas necesarias para la prevención de riesgos derivados del trabajo*”.

Hay que tener en cuenta que esta Ley aborda el concepto de salud desde el punto de vista de la Organización Mundial de la Salud de 1946 que lo define como: “*estado completo de bienestar, físico, social, y mental y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades*”. (Vallejo Dacosta, 2013) (Jimenez & Baez Leon, 2010)

Así mismo, en su artículo 4 realiza una serie de definiciones entre las que se encuentra Riesgo Laboral que lo define como “*la posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño derivado del trabajo*”, y de la misma manera específica lo que se entiende por daños derivados del

trabajo “*que son las enfermedades, patologías o lesiones sufridas con motivo u ocasión del trabajo*”.

La doctrina especializada (Vallejo Dacosta, 2013) clasifica los riesgos laborales en:

- Mecánicos: son aquellos artefactos que interaccionan con la actividad del trabajador, por ejemplo instalaciones, aparatos máquinas, equipos de trabajo o utensilios.
- Físicos o ambientales: tiene que ver con la temperatura, el ruido, la electricidad, las vibraciones, etc.
- Químicos o biológicos: como pueden ser los minerales, humos, polvos, vapores, gases, bacterias, virus, hongos.
- Relacionales o psicosociales: tienen que ver con la estructura organizativa, el clima laboral, el estrés, el acoso laboral o *mobbing*, el síndrome de estar quemado o *burn out*, la fatiga física y mental y también a la incidencia de las drogodependencias entre otros

En este trabajo nos vamos a centrar en los riesgos psicosociales, estos han sido los últimos estudiados de forma sistemática y atienden de forma precisa a algunos problemas inherentes a los nuevos sistemas de organización productiva y de dirección personal en los modelos industriales y de relaciones laborales. Evitar estos riesgos en el mundo laboral es una tarea importante que aún no cuenta con una normativa específica que los regule ya que es algo difícil debido a su naturaleza compleja.

El objetivo de este trabajo de fin de grado es conocer el concepto de riesgo psicosocial y profundizar en los principales trastornos psicológicos como son el estrés, la violencia en el trabajo, el *mobbing* y el *burnout* y la realización de un trabajo de campo en el que se analizarán, mediante el cuestionario F-PSICO estos trastornos y se propondrán medidas preventivas. Consideramos que es importante que tanto los empresarios como los trabajadores, tengan constancia y sepan cómo actuar frente a este tipo de riesgos ya que en el artículo 14 de la Ley 31/1995, del 8 de Noviembre de Prevención de Riesgos Laborales se establece que: ”*los trabajadores tienen derecho a una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo y que este derecho supone la existencia de un correlativo deber del empresario de protección de los trabajadores frente a los riesgos laborales*.

## 2 CONCEPTOS BÁSICOS

A continuación se van a definir los conceptos de riesgo laboral, factores de riesgos psicosociales y psicosociología ya que estos tres conceptos son muy importantes en este ámbito.

### 2.1 RIESGO LABORAL

Su definición se encuentra establecida en el artículo 4 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (García Ninet, 2012; Bernardo Moreno- Jimenez, 2013), establece que un riesgo laboral es todo daño que pueda sufrir el trabajador con ocasión de su trabajo y establece los elementos de la probabilidad de su ocurrencia que puede ser alta media o baja y de la gravedad de sus consecuencias que pueden ser ligeramente dañino, dañino o extremadamente dañino como elementos centrales que delimitan sus características y determinan su importancia y que se aplican a cualquier tipo de riesgos, incluidos los psicosociales. Por tanto teniendo en cuenta estos dos elementos los tipos de riesgos pueden calificarse en los siguientes niveles:

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

Fuente: (INSHT, Evaluación de riesgos laborales, s.f.)

### 2.2 FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES

Son aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del

trabajador como al desarrollo del trabajo (Bernardo Moreno- Jimenez, 2013). Así pues, unas condiciones psicosociales desfavorables están en el origen de la aparición tanto de determinadas conductas y actitudes inadecuadas en el desarrollo del trabajo como de consecuencias perjudiciales para el trabajador y su salud.

Es cierto que los factores psicosociales son susceptibles de provocar daños a la salud de los trabajadores, pero también pueden influir positivamente en la satisfacción y, por tanto, en el rendimiento.

### **2.3 PSICOSOCIOLOGIA**

Dentro de las especialidades existentes en la prevención de riesgos laborales la psicosociología es una disciplina preventiva (Jordi Agustí, 2005) cuyo objetivo es conseguir la adaptación social del trabajador al marco laboral.

Como definición técnica se puede definir como: “*La técnica de lucha contra la insatisfacción laboral, que se ocupa de estudiar los aspectos psíquicos y sociológicos, y la relación entre ambos, creados, en o por el trabajo, que influyen en el estado anímico de las personas, para poder modificarlos y adaptarlos a sus peculiaridades*”. (García Ninet, 2012).

Por lo tanto aborda los factores de riesgos que derivan del contenido y la organización del trabajo capaces de originar la pérdida de salud de los trabajadores, especialmente, en sus dimensiones psíquica y social. Por lo tanto la psicosociología desde el punto de vista de la seguridad y salud en el trabajo es una técnica preventiva que se encarga de la evaluación y el estudio de aquellas condiciones que afectan al comportamiento del trabajador y a su interacción social dentro del proceso de trabajo. (Gonzalez Maestre, 2003).

Por último, hay que tener en cuenta que es una disciplina difícil de abordar por la subjetividad de los criterios que se valoran, cómo las diferentes apreciaciones y efectos en cada individuo. (García Ninet, 2012)

### **3 EVOLUCIÓN DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES**

---

En el año 1974 la Asamblea Mundial de la Salud planteó la necesidad de documentar la ya existente importancia de los efectos de los factores psicosociales en el trabajo. “Los factores Psicosociales en el Trabajo: Reconocimiento y Control” publicado en 1984 por la Organización Internacional del trabajo fue uno de los primeros documentos internacionales oficiales en el que se aborda el tema de los factores psicosociales en el trabajo. Dicho documento reconoce la complejidad de los riesgos psicosociales ya que representan el conjunto de las percepciones y experiencias del trabajador y abarcan muchos aspectos. (Jimenez & Baez Leon, 2010)

Un tiempo más tarde se incluyó una de las primeras listas de riesgos psicosociales abarcando una gran cantidad de aspectos: la sobrecarga en el trabajo, la falta de control, el conflicto de autoridad, la desigualdad en el salario, la falta de seguridad en el trabajo, los problemas de las relaciones laborales, el trabajo por turnos y el peligro físico. Dicho listado sigue igual en la actualidad.

En 1988 “Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud”, editado por la OMS y coordinado por Kalimo, El-Batawi y Cooper, fue el segundo documento relacionado con los factores psicosociales en el cual se señala que estos factores son innumerables y que provienen de la percepción y la experiencia de los trabajadores. Lo más destacable es la diferenciación que realizan estos autores El-Batawi al exponer el doble efecto que pueden tener dichos factores psicosociales: positivos o negativos. (Jimenez & Baez Leon, 2010)

En la década de 1980 comienzan a aparecer las primeras aproximaciones conceptuales al tema vinculándolos a los efectos de la organización sobre el trabajo y la salud. En este momento y según lo establecido en la tercera edición de la Enciclopedia de la Seguridad y Salud en el Trabajo, el concepto de factores psicosociales laborales y de factores organizacionales laborales se asocian y tienden a intercambiarse, expresando la importancia que tienen los factores sociales en la conducta y salud de los trabajadores, positiva y negativamente.

En los últimos años se han ido dando diferentes definiciones acerca de los factores psicosociales como son:

- Cox y Griffiths (1996), los definen como los aspectos del trabajo, de la organización y de la gestión laboral, y sus contextos sociales y organizacionales.
- Martín Daza y Pérez Bilbao (1997) las definen como aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto

al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo (1997).

- Carayon, Haims y Yang (2001) definen los factores psicosociales como las características percibidas del ambiente de trabajo que tienen una connotación emocional para los trabajadores y los gestores.
- Roozeboom, Houtman y Van den Bossche, (2008) identifican tales factores proponiendo una serie de indicadores organizacionales (política y filosofía de la organización, cultura de la organización y relaciones industriales) y laborales (calidad en el trabajo, condiciones de empleo y diseño del puesto).

En definitiva, el trabajo ha sido históricamente un riesgo para la salud, donde las condiciones laborales siempre han ocasionado accidentes y enfermedades relacionadas con el trabajo. La preocupación por los riesgos laborales se ha centrado históricamente en los riesgos físicos, dejando al margen los psicosociales careciendo hoy en día de regulación legislativa. (Jiménez, 2011)

En la actualidad, con la globalización y la expansión del mercado, los riesgos psicosociales se han incrementado e intensificado lo que ha llevado a que se produzca una mayor atención a los factores psicosociales y a un mayor esfuerzo de su definición, ya que se ha demostrado su importancia en los efectos tanto negativos como positivos sobre la salud del trabajador.

## **4 NORMATIVA**

---

En nuestro país no existen normas concretas sobre factores psicosociales. El marco legal no regula la forma específica de gestión de estos riesgos ni sus posibles consecuencias sobre la salud de las personas. Tampoco existe una metodología única de evaluación ni límites de exposición en cuanto a tiempo.

Esta situación en ocasiones puede producir una situación de incertidumbre para los responsables de prevención en lo referente a saber por dónde empezar, cómo medir o saber priorizar lo importante. (UGT- CEC 2010).

Este punto, por tanto tiene como objeto analizar las normas de carácter más relevante en el ámbito comunitario y estatal en lo referente a los riesgos psicosociales.

### **4.1 NORMATIVA EUROPEA**

#### ACUERDO MARCO EUROPEO SOBRE ESTRÉS LABORAL (2004):

El Acuerdo Marco Europeo sobre Estrés fue firmado el 8 de octubre de 2004 en el plano europeo (UGT, Observatorio de Riesgos Psicosociales, 2013). Este acuerdo abordó a través de la vía negociadora estos riesgos, en especial el estrés laboral, dado su carácter multiforme debido a la complejidad de factores que inciden en su aparición y la pluralidad de patologías en las que pueden evidenciarse. (García, 2008)

Dicho Acuerdo fue incorporado a nuestro ordenamiento por el ANC (Acuerdo de Negociación Colectiva) en 2005, ante la importancia y la necesidad de evaluar y prevenir riesgos psicosociales. (Guía de Actuaciones de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social Sobre Riesgos Psicosociales, 2012)

Su objetivo general es proporcionar un marco adecuado tanto a empresarios como a trabajadores para poder identificar, prevenir y tomar medidas con respecto a los problemas del estrés en el ámbito laboral (García, 2008) e incrementar la sensibilización de empleadores, trabajadores y representantes de trabajadores acerca del estrés relacionado con el trabajo (UGT, Observatorio de Riesgos Psicosociales, 2013).

La posición del Acuerdo Marco radica en que todos los lugares de trabajo pueden verse afectados por el estrés, lo que debe ser documentado por una evaluación de riesgos psicosociales, sin establecer una metodología concreta (García, 2008), conforme prevé el artículo 16 LPRL. En

cuanto a la Inspección de Trabajo, éste Acuerdo es el referente en esta materia, como así se expresa en la Guía de actuaciones de la inspección de trabajo y Seguridad Social (Guía de Actuaciones de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social Sobre Riesgos Psicosociales, 2012)

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

#### **ACUERDO MARCO EUROPEO SOBRE ACOSO Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO (2007)**

Es la primera iniciativa legislativa que tenía como finalidad la erradicación del acoso en el lugar de trabajo. Fue un acuerdo firmado en el ámbito de la Unión Europea en el año 2007 (UGT, Observatorio de Riesgos Psicosociales, 2013) traspuesta en el marco español de negociación colectiva en el anexo ANC de 2007, publicado en el BOE de 14.1.2008.

La violencia en el trabajo, es un concepto estrechamente relacionado con el anteriormente analizado Acuerdo Europeo sobre el Estrés Laboral reconoce que «el acoso y la violencia en el lugar de trabajo son factores potenciales de estrés». La diferencia es que la violencia conlleva siempre una conducta de maltrato o agresión ilegítima hacia otras personas. La violencia puede ser tanto física como psicológica y dentro de esta última se encuentran todas las formas de acoso laboral. (Guía de Actuaciones de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social Sobre Riesgos Psicosociales, 2012).

La finalidad de este acuerdo es prevenir y gestionar problemas de intimidación, acoso sexual y violencia física en el lugar del trabajo. Dicho Acuerdo condena cualquier forma de violencia o de acoso e insiste en la obligación de los empresarios de proteger a los trabajadores ante tales situaciones, pidiendo a las empresas que especifiquen procedimientos para tratar dichos casos. Del mismo modo que el estrés, se reconoce que el acoso y la violencia pueden aparecer en cualquier lugar de trabajo y afectar a cualquier trabajador, con independencia del tamaño, actividad de la empresa o el tipo de contrato o de relación de trabajo. Sin embargo existen grupos que o sectores que se presentan más vulnerables que otros como es el caso de las mujeres o personas con dificultades físicas o psíquicas.

Los dos objetivos principales del Acuerdo Marco Comunitario para la gestión del acoso y violencia del trabajo son aumentar la sensibilización y el entendimiento de empresarios, trabajadores y sus

representantes sobre el acoso y la violencia en el lugar de trabajo y otorgar a los mismos un marco pragmático para identificar, prevenir y manejar los problemas de acoso y violencia en el trabajo.

## **4.2 NORMATIVA NACIONAL**

En cuanto a la normativa estatal, y antes de analizar la normativa específica, se encuentra en primer lugar la Constitución Española de 1978 en su artículo 43.14 donde se garantiza el derecho a la protección de la salud de forma general y se establece un compromiso específico para los poderes públicos en su artículo 40.25.

Después de la Constitución, se encuentra el Estatuto de los Trabajadores, donde en su artículo 4.2.d) recoge el derecho a la integridad física y una adecuada política de seguridad y salud en el trabajo. También esta Ley recoge deberes de los trabajadores de observar las medidas de seguridad e higiene que se adopten en el centro de trabajo en su artículo 5.b)

La Ley General de la Seguridad Social recoge algunos aspectos en materia de prevención de riesgos laborales, como la definición de accidente de trabajo en su artículo 115 o la definición de enfermedad profesional del artículo 116.

### **LEY 31/95 DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES (LRL)**

La Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgo Laborales es la normativa específica en Prevención de Riesgos Laborales y nace como consecuencia del mandato constitucional contenido en el artículo 40.2 que encomienda a nuestro poderes públicos velar por la seguridad e higiene en el trabajo, y de la comunidad jurídica establecida por la Unión Europea en esta materia configuran el soporte básico en que se asienta la presente Ley.

En el artículo 4.1 LRL se encuentra la definición legal de prevención como “conjunto de actividades o medidas adoptadas o previstas en todas las fases de actividad de la empresa con el fin de evitar o disminuir los riesgos derivados del trabajo”, como ya se ha mencionado en el presente documento se entiende como riesgo la probabilidad de que un trabajador sufra un determinado daño derivado del trabajo, incluyendo los riesgos psicosociales. Dichas medidas recaen sobre la

responsabilidad de la empresa ya que el Art 14 de esta misma Ley establece la obligatoriedad de la empresa de proteger al trabajador.

Esta Ley tiene como objetivo principal la prevención, pero su articulación no descansa solo en la ordenación de las obligaciones y responsabilidades de los actores directamente relacionados con el hecho laboral si no que el propósito de fomentar una auténtica cultura preventiva, mediante la promoción de la mejora de la educación en dicha materia, involucra a la sociedad en su conjunto y constituye uno de los objetivos básicos y perseguidos más trascendentales para el futuro por la presente Ley.

#### ESTRATEGIA ESPAÑOLA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO 2007-2012:

La propia Estrategia se define como un instrumento para establecer el marco general de las políticas de prevención de riesgos laborales a corto y, sobre todo, medio y largo plazo, pues abarca el periodo 2007-2012. Surge a partir de un diagnóstico sobre la situación actual de la prevención de riesgos laborales, donde se identifican los objetivos a alcanzar apuntando las líneas de actuación a desarrollar por todas las partes implicadas Gobierno, Comunidades Autónomas, y los interlocutores sociales. Con ello, la Estrategia pretende dotar de coherencia y racionalidad las actuaciones en materia de seguridad y salud en el trabajo desarrollados por todos los actores relevantes en la prevención de riesgos laborales. Precisamente en ello consiste su máxima novedad y su valor añadido.

En ella podemos encontrar sus dos objetivos generales, por un lado, conseguir una reducción constante y significativa de la siniestralidad laboral y el acercamiento a los valores medios de la Unión Europea, tanto en lo que se refiere a los accidentes de trabajo como a las enfermedades profesionales y por otro lado, la mejora continua y progresiva de las condiciones de seguridad y salud en el trabajo.

Respecto a los riesgos psicosociales la Estrategia les presta especial atención, así como a los emergentes, ya que considera que el diseño de las políticas públicas en seguridad y salud en el trabajo debe integrar todo el conjunto de riesgos a los que se ven expuestos los trabajadores y trabajadoras como consecuencia del ejercicio de su actividad dentro y fuera de los centros de trabajo.

**CRITERIO TÉCNICO (CT) 69/2009 DE 19 DE FEBRESO SOBRE ACTUACIONES DE LA ITSS EN MATERIA DE ACOSO Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO.**

En el año 2009 la Dirección General de la Inspección de Trabajo publicó El Criterio Técnico 69/2009 de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social establece que la violencia y el acoso en el trabajo (considera acoso solo en trabajadores por cuenta ajena) pueden constituir un incumplimiento de las normas de prevención de riesgos laborales.

El Criterio Técnico establece para los Riesgos Psicosociales que su falta de evaluación, identificación, revisión, no llevar a cabo las medidas establecidas en la evaluación de riesgos o la vigilancia a la salud, así como la falta de formación e información de los mismos puedes constituir infracción grave en materia de prevención de riesgos laborales.

Hasta entonces, los supuestos de acoso se habían venido calificando por la Inspección de Trabajo y Seguridad Social como infracciones muy graves en función del riesgo para la salud del trabajador pero en materia de relaciones laborales, en vez de en materia de riesgos laborales lo que supone una variación importante en la cuantía de la sanción según su calificación.

## **5 FACTORES QUE PRODUCEN LOS RIESGOS PSICOSOCIALES**

---

Cómo ya se ha mencionado anteriormente se entiende como factores psicosociales aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo (Bernardo Moreno- Jimenez, 2013).

Varios autores establecen una clasificación de los factores psicosociales que producen los riesgos, como Fernando Mansilla Izquierdo en su libro Manual de Riesgos Psicosociales: Teoría y Práctica, José Ignacio García Ninet en su libro Manual de Prevención de Riesgos Laborales o Pedro R. Gil Monte en el Manual de Psicosociología aplicada al trabajo y a la prevención de los riesgos laborales, en los que podemos destacar como factores principales: las características del trabajo, características de la tarea, características de la empresa y de la organización del tiempo de trabajo.

Cox y Griffiths (1996) también proponen una relación de factores de riesgo psicosocial presentando una enumeración de las grandes categorías descriptivas estos factores, junto a sus aspectos negativos que afectan a la salud de los trabajadores que los convierte en factores psicosociales de riesgo. (Bernardo Moreno- Jimenez, 2013)

### **5.1 CARACTERÍSTICAS DEL TRABAJO**

Para la psicosociología es importante tener en cuenta los riesgos que produce el ambiente físico en el trabajo, ya que se ha demostrado que puede disminuir el nivel de atención y concentración del trabajador a la hora de realizar su actividad lo cual incrementa la posibilidad de que ocurra un accidente laboral.

Por otra parte, se ha de considerar las características que son propias del trabajador a la hora del diseño del puesto de trabajo ya que también puede afectar negativamente a la salud del mismo, tanto física como mental

Por lo tanto los factores que afectan a las características del trabajo son principalmente las condiciones ambientales y el diseño del puesto de trabajo (Mansilla Izquierdo, 2012).

- Las condiciones ambientales son los agentes físicos, como la temperatura, la humedad y el ruido; los agentes químicos como el humo y el polvo y los agentes biológicos como los

virus y bacterias que rodean al trabajador en su lugar de trabajo y que pueden generar insatisfacción, falta de confort o incluso afectar a la salud física y psicológica del trabajador.

- Diseño del puesto de trabajo: hay que conseguir la correcta adecuación ergonómica del puesto del trabajo a las características físicas del trabajador ya que no sólo puede producir efectos ergonómicos como tendinitis, dolores musculares..., sino también fatiga, estrés...

## 5.2 CARACTERÍSTICAS DE LA TAREA

Hay que tener en cuenta los factores relacionados con las tareas y las funciones, si estos factores no son adecuados pueden desencadenar problemas en la salud de los trabajadores y pueden ser fuente de insatisfacción laboral.

Estos factores son (Mansilla Izquierdo, 2012):

- El ritmo de trabajo: se trata del tiempo necesario para la realización de una tarea, trabajar con plazos ajustados, que se exija rapidez en las tareas, recuperación de los retrasos, competitividad entre compañeros, normas de producción, control jerárquico directo con presiones de tiempo...
- Autonomía: es la posibilidad del trabajador de organizar su trabajo regulando su ritmo, determinando el orden y la forma de realizar las tareas.
- Repetitividad: realizar trabajos repetitivos puede llevar a la insatisfacción laboral, para que un trabajo sea interesante debe ser variado y debe tener una cierta multiplicidad de tareas.
- Carga de trabajo: puede ser física o mental.
  - La carga física se produce cuando se sobrepasan los límites del trabajador en tareas que implican un esfuerzo muscular.
  - Mientras que la carga mental se produce cuando las exigencias cognitivas no se adaptan a la capacidad de respuesta del trabajador y se realiza un uso excesivo en tiempo y/o intensidad de funciones cognoscitivas. Puede producirse una sobre carga cuantitativa, cuando el volumen de trabajo es excesivo, una sobrecarga cualitativa cuando existe una excesiva complejidad de la tarea y altas demandas intelectuales, pero también se puede producir una subcarga cuantitativa cuando el volumen del trabajo es insuficiente o una subcarga cualitativa cuando las tareas son demasiado sencillas y la demanda intelectual es baja.
- Nivel de responsabilidad: debe ser adecuado a la capacidad del trabajador y a los recursos disponibles.

- Desempeño del rol: es el conjunto de expectativas sobre conductas asociadas con el puesto laboral. Se pueden dar dos situaciones que son una fuente importante de estrés laboral:
  - Ambigüedad de Rol: Cuando las tareas no están definidas o hay falta de definición por información incompleta, poco concisa y cambiante sobre: los objetivos del trabajo, responsabilidades, comunicación y relaciones, autoridad y procedimientos.
  - Conflicto de rol: se produce cuando hay excesivas exigencias en el trabajo que son incongruentes o incompatibles entre sí para realizar el trabajo: por expectativas divergentes dentro de la organización, por incompatibilidad temporal, conflictos con el propio sistema de valores y creencias o por conflicto entre los distintos roles individuales.

### **5.3 CARACTERÍSTICAS DE LA EMPRESA**

Dentro de las características de la empresa el principal aspecto que influye en la presencia de problemas psicosociales en los trabajadores tiene que ver con la organización del trabajo. Los factores más destacados son (Mansilla Izquierdo, 2012):

- El estilo de mando: que influye en el clima laboral y en las relaciones entre compañeros y entre éstos y los jefes. Se recomienda un estilo que favorezca la participación de los trabajadores, la colaboración y el compañerismo (estilo democrático).
- Participación en la toma de decisiones: la falta de participación puede causar ansiedad y estrés ya que conlleva a una falta de control del trabajador sobre las condiciones de trabajo.
- Comunicación en el trabajo: el diseño de la organización debe propiciar la comunicación entre los trabajadores en la actividad laboral. Existen dos tipo de comunicaciones:
  - Formal: sirven para orientar los comportamientos hacia los principios, normas y metas de la organización, puede ser vertical ascendente o descendente u horizontal.
  - Informal: se trata normalmente del contacto entre compañeros que sirve de válvula de escape a quejas interpersonales, conflictos y frustraciones en el trabajo.
- Relaciones interpersonales en el trabajo: es normal que existan discrepancias entre los trabajadores pero se deben abordar con una actitud de respeto, comprensión y cooperación y así evitar situaciones de violencia.
- Condiciones de empleo: como la severidad y probabilidad de la exposición a riesgos o accidentes, la movilidad geográfica, tipo de contrato, posibilidad de elección de vacaciones, salario...que un trabajador disponga de unas buenas condiciones puede motivarle o crear insatisfacción si las condiciones no son buenas.

## **5.4 CARACTERÍSTICAS DE LA ORGANIZACIÓN DEL TIEMPO DE TRABAJO**

El tiempo de trabajo es uno de los aspectos de las condiciones de trabajo que tiene mayor trascendencia en la vida cotidiana de los trabajadores. (García Ninet, 2012) Importa la organización, planificación y distribución del tiempo de trabajo ya que puede incidir de forma positiva o negativa en la actividad del trabajador dependiendo de si son adecuadas o no para ello hay que tener en cuenta la jornada laboral, las pausas de trabajo, las características del horario y el trabajo nocturno o a turnos.

El trabajo a turnos es uno de los aspectos que más polémica ha suscitado. Existe cuando las tareas se realizan por grupos sucesivos con diferentes tipos de organización y horarios: (García Ninet, 2012):

- Sistema continuo: Trabajo durante toda la semana sin interrupción durante todo el día y la noche, suponiendo más de tres turnos.
- Sistema semi-continuo: Trabajo con interrupción del domingo, supone tres turnos.
- Sistema continuo: El trabajo se interrumpe por la noche y el fin de semana, supone un turno de mañana y uno de tarde.

El trabajo nocturno supone para el trabajador una inversión de sus actividades con gran repercusión en la salud y por ello se han de considerar una serie de medidas preventivas que contrarresten las alteraciones físicas, las alteraciones de sueño, las alteraciones en la vida social y la incidencia en la actividad laboral. (García Ninet, 2012)

Por último señalar que existen trabajadores en ciertos contextos laborales como el socio-sanitario, donde la organización del tiempo de trabajo es un elemento importante en su salud e eficiencia, y que tiene una gran repercusión en su vida extralaboral, así lo demuestran estudios como el estudio de las diferencias en los aspectos de salud y calidad de vida del personal de enfermería de los hospitales de la sanidad pública con relación al turno de trabajo (diurno/nocturno) del año 2009. (Ricard Bonet-Porqueras, 2009).

## 6 PRINCIPALES TRANSTORNOS PSICOLOGICOS

En este apartado se va a profundizar sobre el concepto, las causas, las consecuencias y los métodos de evaluación y medidas preventivas 4 de los principales trastornos psicológicos como son el estrés, la violencia en el trabajo, el acoso psicológico o *mobbing* y el *burnout*.

### 6.1 ESTRÉS

#### 6.1.1 CONCEPTO

En la actualidad se habla mucho del estrés, la Real Academia Española (RAE) lo define como una tensión provocada por situaciones agobiantes que originan reacciones psicosomáticas a trastornos psicológicos a veces graves. (Real Academia Española, 2012)

En relación con el ámbito del trabajo, la Comisión Europea define el estrés laboral como “un patrón de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y de comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido del trabajo, organización del trabajo y el medio ambiente de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de respuesta y la frecuente sensación de no poder afrontarlos.” (Jimenez & Baez Leon, 2010)

El estrés laboral, no se limita ni a unos determinados puestos de trabajo ni a unos determinados sectores. En este sentido, el Acuerdo Marco Comunitario reconoce que “el estrés puede, potencialmente, afectar a cualquier lugar de trabajo y a cualquier trabajador independientemente del tamaño de la empresa, de su ámbito de actividad o del tipo de contrato o relación laboral...” (Guía Sobre el Estrés Ocupacional UGT Confederal, 2006)

Sí que es cierto que en determinados sectores económicos existe un mayor número de estresores los cuales hacen que dichos sectores económicos sean más propensos a sufrir estrés. A continuación, se presenta una tabla donde se muestra el nivel medio de estrés por sector en el año 2010.

	2010 Estrés
Agricultura y pesca	5,4
Industria	5,7
Construcción	5,6
Comercio y reparaciones	6,0
Hostelería	6,2
Transporte, almacenamiento y comunicaciones	6,1
Intermediación financiera	6,5
Inmobiliarias y alquileres. Servicios empresariales	6,1
Admón. Pública. Defensa. Seg. Social. Org. Extrat.	5,8
Educación	6,0
Activ. Sanitarias y veterinarias. Servicios Sociales	6,3

Tabla 1: Fuente: elaboración propia en base a documento INE(sobre una escala de 0 a 10)

Se puede observar que el sector económico que más estrés ha sufrido ha sido el de Intermediación Financiera, seguido de Actividades Sanitarias y veterinarias junto a Servicios Sociales. Por otro lado, el sector de la agricultura y pesca son los sectores con menos nivel medio de estrés, pero aunque estos dos últimos sectores presenten menor nivel medio de estrés no quiere decir que estén exentos del mismo, ya que uno de los aspectos que más llama la atención es que en una escala del 0 al 10 todos los sectores económicos presentan un nivel medio de estrés por encima de los 5 puntos.

### 6.1.2 CLASIFICACIÓN

Existen muchas formas de clasificar el estrés, la principal clasificación se centra en la duración, en relación al efecto que produce la persona y en atención a su origen prevalente o factor desencadenante principal.

- Por su duración, (Slipak, 1996) distingue entre:
  - Estrés Episódico: Es de corta duración y de naturaleza esporádica, dándose en momentos puntuales. Debido a su corta duración los efectos negativos son apenas perceptibles, si se alarga en el tiempo da lugar al estrés laboral crónico. Un ejemplo de estrés episódico, cuando una persona es despedida o sufre una sanción.
  - Estrés Crónico: Es un estrés mucho más dañino, que puede desencadenar consecuencias graves a medio y largo plazo. Se produce como consecuencia de una exposición repetitiva y prolongada a diversos factores estresantes, no necesariamente intensa pero exigiendo una adaptación permanente.
- Por la relación al efecto que produce en la persona, el estrés no porque ser siempre algo negativo siguiendo a Selye (1956), conviene distinguir el estrés positivo o eustrés, del negativo o diestrés.
  - Eustrés (positivo): Es el nivel de activación adecuado, es decir, se produce como una respuesta eficaz al estrés por parte de nuestro organismo, que se prepara para hacer frente a situaciones nuevas o que requieren un mayor nivel de atención. Se trata de la situación ideal, ya que mantiene alerta nuestro organismo, pero sin forzarlo en exceso. Éste tipo de estrés laboral resulta beneficioso, ya que aumenta nuestras capacidades, nos motiva, y nos hace más productivos.
  - Distrés (negativo): Es el desajuste en el nivel de activación, dándose cuando el organismo reacciona de modo inadecuado o excesivo al estrés. Puede darse ante

situaciones estresantes que superan nuestras capacidades o ante sucesos estresantes que se repiten de modo prolongado y repetitivo en el tiempo. Se trata de un tipo de estrés laboral perjudicial para el organismo y que reduce notablemente nuestro rendimiento, por lo que es conveniente correctamente.

- Atendiendo a su origen prevalente o factor desencadenante principal una de las clasificaciones es (Guía Sobre el Estrés Ocupacional UGT Confederal, 2006):
  - Síndrome de estrés postraumático: Este síndrome responde al trastorno provocado en la persona por haber vivido un episodio especialmente dramático intenso y súbito.
  - Tecnoestrés: Hace referencia a los efectos que provoca los cambios acaecidos en el mercado de trabajo y en las organizaciones debidos al uso de nuevas tecnologías.
  - Estrés por razón de género: Se vincula especialmente a situaciones de desigualdad derivadas del factor sexo y/o género, así como a las mayores cargas que supone para la trabajadora asalariada el desempeñar mayoritariamente el trabajo familiar.

#### **6.1.3 CAUSAS DESENCADENANTES DEL ESTRÉS LABORAL**

No existe una lista de agentes causantes de estrés en el entorno laboral, y tampoco una única clasificación de los mismos. No obstante, es manifiesto que algunas condiciones de trabajo tienen mayor índice de probabilidad de operar como estresores que otras para la mayoría de las personas.

Por lo tanto, según las Guías aportadas por la AESST y las Notas Técnicas Preventivas específicas del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene (INSHT), los factores que producen el estrés laboral se pueden clasificar en dos grandes áreas:

- El entorno objetivo/ dimensión colectiva:
  - Respecto al contenido de las tareas hay que tener en cuenta el ritmo de trabajo, la autonomía, la repetitividad, la carga de trabajo, el nivel de responsabilidad y el desempeño del rol.
  - Ambiente físico o material de trabajo como son las condiciones ambientales y el diseño del puesto de trabajo.
  - Aspectos inherentes a la organización del trabajo como el estilo demando, la participación en la toma de decisiones, la comunicación, las relaciones interpersonales y las condiciones de empleo.

- Factores del entorno subjetivo/ dimensión individual: Son aquellos factores que van generando o no estrés laboral según la percepción que el trabajador tenga de ellos y de sus capacidades para hacerles frente. Esta percepción está influida por:
  - Las diferencias individuales como son edad, sexo, raza, experiencia laboral, estados biológicos...: No todos los trabajadores ante las mismas condiciones de trabajo son afectados del mismo modo. Según las características de personalidad, habrá trabajadores con tendencia a resistirse más a los cambios, y sin embargo otros se verán motivados por el reto y buscarán nuevas experiencias.
  - Relaciones interpersonales: En este grupo se mezclan aspectos individuales, ligados a pautas de conducta y características de personalidad que facilitan y dificultan la relación con el grupo y el clima existente y la red de apoyos disponibles en la empresa y fuera de ella.

#### **6.1.4 CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS:**

Según el Acuerdo Marco Europeo (2004), “el estrés no es una enfermedad, pero una exposición prolongada puede reducir la eficacia en el trabajo y causar problemas de salud”

De acuerdo con el documento sobre el estrés laboral del INSHT, el organismo no siempre presenta una adaptación exitosa al estrés lo cual puede tener consecuencias tanto físicas como psicológicas en el trabajador. (Del Hoyo Delgado, 2004)

Entre las consecuencias físicas encontramos:

- Trastornos gastrointestinales como la úlcera péptica, dispepsia funcional, intestino irritable, aerofagia, digestiones lentas.
- Trastornos cardiovasculares como hipertensión arterial, enfermedades coronarias, arritmias cardíacas.
- Trastornos respiratorios como asma bronquial, hiperventilación, disnea, sensación de opresión en la caja torácica.
- Trastornos endocrinos como hipoglucemia, diabetes, hipertiroidismo, hipotiroidismo, síndrome de Cushing.
- Trastornos sexuales como impotencia, eyaculación precoz, vaginismo, coito doloroso, alteraciones de la libido.

- Trastornos dermatológicos como prurito, dermatitis atípica, sudoración excesiva, alopecia.
- Trastornos musculares como tics, calambres, contracturas, rigidez, dolores musculares y alteraciones en los reflejos musculares.
- Otros como cefaleas, dolor crónico, insomnio, falta de apetito, artritis reumatoide, trastornos inmunológicos.

Entre las consecuencias psicológicas se encuentran:

- Alteraciones a nivel de las conductas como son una preocupación excesiva, incapacidad para tomar decisiones, sensación de confusión, mal humor, incapacidad para concentrarse, dificultar para mantener la atención, sentimientos de falta de control, sensación de desorientación, frecuentes olvidos, bloqueos mentales, hipersensibilidad a las críticas, mayor susceptibilidad a sufrir accidentes, consumo de fármacos, alcohol, tabaco...
- El mantenimiento de estos efectos puede provocar trastornos psicológicos como: trastornos del sueño, ansiedad, miedos, fobias, adicción a drogas y alcohol, depresión, alteración de las conductas de alimentación, trastornos de la personalidad, trastornos esquizofrénicos...
- Por lo tanto entre los signos externos a nivel motor y de conducta estarían: 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 y bostezos frecuentes.

Todos estos efectos son perjudiciales para el trabajador y deterioran la calidad de las relaciones interpersonales no sólo familiares sino también laborales lo cual puede producir un deterioro en el ámbito laboral pero también en el rendimiento y la productividad del trabajador.

Estas consecuencias pueden inducir a la enfermedad, al absentismo laboral o incluso a la incapacidad laboral, lo cual genera problemas de planificación de logística y de personal para las empresas, pero también pueden producir otro tipo de costes como son la rotura de las relaciones humanas dentro de la empresa, el descenso de la productividad, el aumento de los cambios de puestos, la disminución de la creatividad, bajo rendimiento, agresividad y empeoramiento de la calidad de vida y bienestar.

Por tanto entre las consecuencias para la empresa encontramos:

- Elevado absentismo, rotación elevada de los puestos de trabajo, dificultades de relación, mediocre calidad de productos y servicios.
- Entre los signos que indican la existencia de estrés en las organizaciones estarían: disminución de la producción, falta de cooperación entre compañeros, aumento de peticiones de cambio de puesto de trabajo, necesidad de una mayor supervisión del personal, aumento de quejas en los clientes, empeoramiento de las relaciones humanas, falta de orden y limpieza, aumento del absentismo, aumento de accidentes e incidentes, aumento de quejas al servicio médico y aumento en el consumo de tabaco, alcohol y medicamentos.

#### **6.1.5 MÉTODOS DE EVALUACIÓN Y MEDIDAS PREVENTIVAS**

La Ley de Prevención de Riesgos Laborales, en el artículo 16, establece la obligación del empresario de evaluar los riesgos para la seguridad y la salud de los trabajadores.

La empresa está obligada por ley a tratar el estrés laboral igual que cualquier otro riesgo para la salud y la seguridad en el lugar de trabajo. El estrés laboral es evitable adoptando las medidas apropiadas, siendo clave la evaluación de riesgos, que constituye por tanto para el empresario una obligación legal. (Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo, 2009)

Para evaluar el estrés laboral hay que tener en cuenta los estresores potenciales de la organización, formados por las condiciones físicas y psicosociales del trabajo. Así como analizar los aspectos que puedan estar actuando como elementos moduladores de la reacción de estrés y por último habrá que constatar los posibles efectos de la respuesta de estrés a nivel de la conducta.

Debido a la complejidad de factores implicados en la generación de estrés, no existe un instrumento único con el que evaluarlo. Existen por lo tanto miles de listas de control, cuestionarios y escalas de clasificación para la evaluación de riesgos. Lo importante es elegir las que, corresponden al estilo de la empresa estudiada y que tengan una validez y fiabilidad demostradas. Entre los métodos más usuales están:

- Los recogidos en las Notas Técnicas de Prevención del INSHT en esta materia.

- Las Guías de los Institutos Regionales de PRL.
- Las “normas sobre gestión de estrés” de la Oficina Ejecutiva de Seguridad y Salud de Reino Unido (HSE). Se trata de un conjunto de criterios orientados a ayudar a las empresas a aplicar la normativa sobre prevención de riesgos laborales.

Por último, entre las herramientas técnicas más utilizadas podemos encontrar:

- El cuestionario LES de T. H. Holmes y R.H. Rahe, que sirve para conocer el grado de estrés experimentado. Se trata de una lista de situaciones cotidianas, para evaluar los factores potencialmente inductores de estrés. Son acontecimientos positivos y negativos, a los que se les ha dado una escala de acuerdo a la forma en que las personas se enfrentan a cada situación.
- Lista de Control de la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y Trabajo. Contiene cuatro listas respecto a los siguientes temas: contenido y organización del trabajo, condiciones de trabajo, condiciones de empleo y relaciones de trabajo. Cada una de estas listas presenta preguntas en formato si/no. De la suma de sus respuestas se obtendrá una puntuación total, y donde mayor se haya obtenido la puntuación mayor generador de estrés.

Una vez llevada a cabo la evaluación, no bastará con identificar el problema y determinar quién está sufriendo de manera más perjudicial el riesgo. La Agencia Europea establece que es necesario identificar las intervenciones frente al estrés. En la misma línea el Acuerdo Comunitario, dice que una vez identificado un problema de estrés laboral se deben tomar medidas para prevenirlo.

En nuestro ordenamiento jurídico, el artículo 16.2 LPRL y el artículo 7 letra c) Reglamento Servicios de Prevención (RSP 1997) establecen que la finalidad de la evaluación es controlar el riesgo mediante la adopción de la correspondiente acción preventiva.

En cuanto, a quién debe llevar a cabo estas medidas, el Acuerdo Comunitario, da esa responsabilidad al empleador, pero con la participación y colaboración de los trabajadores y/o sus representantes como prevé el artículo 18 LPRL. Por otra parte el Acuerdo Comunitario siguiendo el planteamiento hecho por la Agencia Europea para la Salud y Seguridad, recuerda que las medidas adoptadas de prevención de riesgos deberán ser evaluadas y revisadas periódicamente, con el

objetivo de “evaluar su eficacia, comprobar si se utilizan de forma óptima los recursos y si todavía son adecuadas o necesarias”.

Existen multitud de enumeraciones para prevenir el estrés en el trabajo, pero se puede destacar la que realiza el Instituto Nacional de Seguridad y Salud Laboral de EE.UU. (N.I.O.S.H.), que establece las siguientes medidas preventivas en los lugares de trabajo:

- Horario de trabajo: diseñar los horarios de trabajo de manera que eviten conflictos con las exigencias y responsabilidades externas al trabajo. Los horarios de los turnos rotatorios deben ser estables y predecibles.
- Participación/control: dejar que los trabajadores aporten ideas a las decisiones o acciones que afecten a su trabajo.
- Carga de trabajo: comprobar que las exigencias de trabajo sean compatibles con las capacidades y recursos del trabajador y permitir su recuperación des-pués de tareas físicas o mentales particularmente exigentes.
- Contenido: diseñar las tareas de forma que confieran sentido, estímulo. sensación de plenitud y la oportunidad de hacer uso de las capacitaciones.
- Papeles: definir claramente los papeles y responsabilidades en el trabajo
- Entorno social: crear oportunidades para la interacción social, incluidos el apoyo moral y la ayuda directamente relacionados con el trabajo.
- Futuro: evitar la ambigüedad en temas de estabilidad laboral y fomentar el desarrollo de la carrera profesional.

La Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo, aporta otra serie de recomendaciones como:

- Mejorar el contenido y la organización del trabajo para controlar los factores de riesgo psicosocial.
- Controlar los cambios en la situación de trabajo, en la salud de los trabajadores y en su interrelación.
- Aumentar la sensibilización. informar, preparar y educar.
- Ampliar los objetivos y estrategias de los servicios de salud laboral o prevención de riesgos.

## **6.2 VIOLENCIA EN EL TRABAJO**

### **6.2.1 CONCEPTO**

La violencia laboral está constituida por incidentes en los que el personal sufre abusos, amenazas o ataques en circunstancias relacionadas con su trabajo - incluidos los viajes de ida y vuelta a él – que pongan en peligro, implícita o explícitamente, su seguridad, su bienestar o su salud. (OIT/CIE/OMS/IPS, 2002)

La Organización Mundial de la Salud (OMS 2002) entiende por violencia el

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

De forma más amplia la Organización Internacional del Trabajo (OIT) define la violencia en el trabajo como:

*“Cualquier acción, todo incidente o comportamiento que no pueda considerarse una actitud razonable y con el cual se ataca, perjudica, degrada o hiere a una persona dentro del marco de su trabajo o debido directamente al mismo”*

Por lo tanto podemos distinguir entre (OIT/CIE/OMS/IPS, 2002):

- Violencia física: es el empleo de la fuerza física contra otra persona o grupo, que produce daños físicos, sexuales o psicológicos. Se incluyen en ella las palizas, patadas, bofetadas, puñaladas, tiros, empujones, mordiscos, pellizcos, etc.
- Violencia psicológica o mobbing: uso deliberado del poder, o amenazas de recurso a la fuerza física, contra otra persona o grupo, que pueden dañar el desarrollo físico, mental, espiritual, moral o social. Comprende el abuso verbal, la intimidación, el atropello, el acoso y las amenazas.

### **6.2.2 CLASIFICACION DE LOS TIPOS DE VIOLENCIA**

Los tipos de violencia se pueden clasificar en tres grupos en función de las personas implicadas y el tipo de relación entre las mismas (NTP489):

- Violencia tipo I, violencia externa: la característica de este grupo es por que quienes llevan a cabo las acciones violentas no tienen ninguna relación de trato con la víctima. Es decir, no existe un trato comercial o de usuario entre el que realiza la acción violenta y la víctima.

- Violencia tipo II, violencia de servicios: la característica de estos casos es que existe algún tipo de relación profesional entre el perpetrador del acto violento y la víctima. El primero puede ser alguien que recibe un servicio ofrecido por el lugar afectado por el hecho violento o que ofrece la propia víctima. Normalmente estos hechos violentos se producen mientras se está ofreciendo el servicio.
- Violencia tipo III, violencia racional: 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. Muchos son los escenarios que pueden plantearse en este grupo aunque el más común es aquel en el que hay una implicación laboral directa entre el perpetrador y el trabajador-víctima. Otro escenario es aquel en el que existe una relación personal entre ambos sujetos (cónyuge, ex-cónyuge, familiar, amigos). En los casos más inabituales suele existir una implicación más indirecta; por ejemplo, el perpetrador elige un cierto lugar porque tiene rencor, hacia tal sitio. Lo más habitual en el tipo III es que el objetivo de la acción violenta fijado por el agresor sea un compañero de trabajo o un superior suyo. Las acciones de aquel pueden estar motivadas por dificultades percibidas en su relación con la víctima, buscando venganza, ajuste de cuentas o hacer justicia.

#### **6.2.3 CAUSAS DE LAS CONDUCTAS VIOLENTAS**

Aunque es difícil determinar por qué una persona se comporta de determinada manera, existen algunos factores que pueden incrementar la posibilidad de que se produzcan actos violentos, estos factores son (NTP489) (Guía Sobre Violencia en el Trabajo y sus Manifestaciones UGT Confederal, 2008):

- Procedentes del entorno: como son las economías inestables, las zonas deprimidas y las zonas criminógenas. En estos contextos la inseguridad es un problema generalizado y su extensión al medio laboral es el resultado de un proceso de contagio.
- Procedentes del medio de trabajo: superiores agresivos, presiones para aumentar la productividad, plantillas insuficientes para realizar el trabajo, despidos generalizados o injustificados, aislamiento laboral, nocturnidad, turnos de trabajo. En estos contextos, el trabajador está sujeto a fuertes tensiones que facilitan la posible aparición de conductas agresivas.
- Procedentes de la persona: la inestabilidad emocional, el nerviosismo, la irritabilidad, los fracasos personales continuos, las frustraciones reiteradas generan el desarrollo de conductas agresivas. En estos casos se supone que algunos sujetos son más tendentes a conductas

agresivas incluso sin razones aparentes para ello. Son sujetos con mayor riesgo de comportarse agresivamente.

#### **6.2.4 CONSECUENCIAS DE LA VIOLENCIA LABORAL**

La violencia laboral tiene consecuencias tanto para el individuo que la sufre como para la organización y la sociedad.

- Consecuencias sobre el individuo (Fernández López y colaboradores, 2012): cuando un suceso es altamente traumático puede dejar secuelas en la persona que lo sufre. Desde el punto de vista psicopatológico el cuadro que se puede desarrollar es el llamado síndrome de estrés postraumático, es un trastorno de ansiedad, que sucede a la persona por haber estado expuesta a un suceso traumático, por lo general de carácter físico aunque también puede ser producido por un daño psicológico o la combinación de ambos.

Las personas con síndrome de estrés postraumático tienden a sufrir episodios repetitivos de volver a vivenciar el trauma en forma de reviviscencias o sueños que tienen lugar sobre un fondo persistente de una sensación de “entumecimiento” y embotamiento emocional, de desapego de los demás, de falta de capacidad de respuesta al medio, de pérdida de interés y satisfacción y de eliminación de actividades y situaciones evocadoras del trauma. Suelen temerse, y evitarse, las situaciones que recuerdan o sugieren el trauma. En raras ocasiones pueden presentarse estallidos dramáticos y agudos de miedo, pánico o agresividad, desencadenados por estímulos que evocan un repentino recuerdo, una actualización del trauma o de la reacción original frente a él o ambos a la vez.

Otras manifestaciones patológicas que la violencia produce sobre el individuo son consecuencias físicas y psíquicas en sus víctimas, alterando tanto su rendimiento como su integridad social. Esto se va a ver reflejado en síntomas de ansiedad, irritabilidad, tensión, depresión, dificultades de atención, concentración y memoria, astenia y síntomas psicosomáticos diversos como trastornos gastrointestinales, dolor de cabeza, reacciones alérgicas, dermatológicas, etc.

- Consecuencias laborales sobre la organización (Guía Sobre Violencia en el Trabajo y sus Manifestaciones UGT Confederal, 2008): La violencia sufrida suele afectar a las prácticas laborales y al clima de seguridad de los trabajadores. Una reacción habitual es aumentar las medidas de seguridad. El exceso de prevenciones y recelos asumidos puede llevar a políticas de distanciamiento cuando no de aislamiento y de deterioro de la eficacia del servicio. Unas medidas de seguridad poco funcionales, consecuencia del miedo resultante de factores emocionales, suele alejar a clientes y usuarios.

- Consecuencias sociales (Guía Sobre Violencia en el Trabajo y sus Manifestaciones UGT Confederal, 2008): las consecuencias de los asaltos y agresiones laborales tienen efecto sobre toda la sociedad y no sólo sobre quienes la reciben directamente. Determinados puestos de trabajo y de servicios pueden ser evitados por la comunidad debido al riesgo que conllevan y a su asociación con frecuentes atentados.

#### **6.2.5 MEDIDAS PREVENTIVAS DE LA VIOLENCIA LABORAL**

Las medidas preventivas concretas contra la violencia laboral varían en función del tipo de establecimiento, de producto o servicio ofertado etc., ya que estos aspectos afectan a la posibilidad de sufrir algún tipo de violencia en el lugar de trabajo.

De forma genérica las medidas que han de ser consideradas son (NTP489):

- Medidas referentes al entorno: disponer de una buena visibilidad e iluminación de manera que los trabajadores puedan abandonar el lugar de trabajo o pedir ayuda rápidamente y que permita la identificación del sujeto causante de la violencia, ubicar a las personas que trabajan con cajas registradoras y los artículos de valor se encuentra fuera del alcance de los clientes o dotar de seguridad física a tales trabajadores, asegurarse de que en las cajas hay la cantidad mínima necesaria de dinero prever el aumento, la acumulación de dinero en las cajas, colocar mostradores anchos o elevar la altura de los mostradores, asegurar una adecuada gestión de colas y de esperas usando signos claros y visibles y asegurando un fácil acceso, asegurarse que los trabajadores tienen un acceso rápido a zonas seguras, asegurar una buena iluminación exterior e interior para evitar zonas de cobertura a los asaltantes, instalar pantallas o sistemas de protección en áreas donde los trabajadores tengan más riesgo, monitorizar las entradas, salidas, puntos de entrega,..
- Medidas referentes al procedimiento de trabajo: asegurar que en número de trabajadores de la plantilla son adecuados para cada tarea, dar a los trabajadores información adecuada y apropiada sobre procedimientos y sistemas de trabajo, asegurarse que los programas de atención al cliente están adecuadamente diseñados y gestionados, dar a los trabajadores formación específica sobre violencia, establecer procedimientos de emergencia sobre qué hacer y dónde ir en caso de incidente, variar el número de veces que el dinero se lleva a zonas seguras o bancos, alternar las rutas, usar servicios profesionales de transporte de dinero, pagar a los trabajadores con cheque o transferencia en vez de con dinero en metálico,

usar sistemas de compras sin dinero, asegurarse que los trabajadores con más experiencia o menos vulnerables son usados en tareas con más riesgo, rotar puestos de alto riesgo de forma que la misma persona no esté siempre sujeta al mismo riesgo, en caso de trabajadores que deben desplazarse, doblar el número de personas o dotar de sistemas de comunicación con la base, utilizar alarmas personales, registrar la identificación de quienes quieren acceder a zonas de acceso restringido, formar en el manejo y reconocimiento de la violencia

- Medidas referentes a sistemas de seguridad: hace referencia a equipos diseñados para prevenir o detener la violencia. Debe tenerse en cuenta su proporcionalidad al riesgo y ser fáciles de usar, los trabajadores deben saber usarlos, y es importante que se dé a conocer al público la existencia de medidas de seguridad.

## **6.3 ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO O MOBBING (VIOLENCIA PSICOLÓGICA)**

La violencia en el ámbito del trabajo puede ser física y/o psicológica. La violencia psicológica es más habitual que la violencia física y en la muchos casos tiene consecuencias más graves que la violencia física.

### **6.3.1 CONCEPTO**

La violencia psicológica es aquella forma de violencia que no deja marcas visibles en las personas, ocasiona un daño emocional y en muchos casos es insuperable para sus víctimas. Puede contribuir a la creación de un ambiente hostil que daña la moral de sus trabajadores y contribuye al aumento de la insatisfacción. (Guía Sobre Violencia en el Trabajo y sus Manifestaciones UGT Confederal, 2008)

El acoso moral o mobbing, término derivado del inglés *mob* (plebe) se caracteriza por la repetición de comportamientos hostiles, técnicas de desestabilización e intrigas contra un trabajador que desarrolla, como consecuencia de ello, problemas psicológicos graves. (Guía Sobre Violencia en el Trabajo y sus Manifestaciones UGT Confederal, 2008)

Por lo tanto el acoso moral o el mobbing según el científico pionero y más reconocido en la investigación de esta problemática, H. Leymann (NTP854) puede definirse como “una forma de violencia psicológica extrema que se puede producir en el ámbito de una organización que se ejercen de forma sistemática, al menos una vez por semana y durante un tiempo prolongado (más de 6 meses), sobre otra persona en el lugar de trabajo”. H. Leymann afirma que el *mobbing* parte de una situación inicial de conflicto, en la que ambas partes se encuentran en una posición

desigual de poder dentro de la empresa, pero la parte acosadora trata de sustanciar dicho conflicto emitiendo conductas de violencia psicológica hacia la víctima. De esta forma, es la parte acosadora la que tiene más recursos, alianzas, posición superior jerárquica, etc. que la persona acosada.

Por lo tanto los elementos necesarios para poder hablar de acoso moral en el trabajo o mobbing son (Guía Sobre Violencia en el Trabajo y sus Manifestaciones UGT Confederal, 2008):

- Las partes implicadas:
  - El acosador: entre el acosador y la víctima existe una relación de subordinación, pero no necesariamente una relación de jerarquía, sino que el acosador suele tener más recursos, antigüedad, amistades, relaciones con superiores etc., respecto del acosado. El acosador, se aprovecha de su condición de superioridad para desarrollar un conjunto de actuaciones hacia la víctima, que difícilmente puede inhibirse del hostigamiento de que es objeto, ya que la propia relación de dependencia le impide dar respuesta a las agresiones por miedo de provocar un conflicto de mayores dimensiones, por el temor a la pérdida del empleo, o al establecimiento de condiciones laborales menos favorables, etc.
  - La víctima: cualquier persona en cualquier momento puede serlo, sólo basta que sea percibida como una amenaza por parte del agresor
- La intencionalidad: el acosador persigue la destrucción de la víctima, atacar su dignidad personal y profesional, rebajándola en la consideración que merece ante sus jefes y compañeros.
- La reiteración del comportamiento de acoso: el concepto de acoso moral implica la existencia de un hostigamiento psicológico reiterado, por lo que si no hay reiteración no se puede hablar de acoso.
- La producción del daño: las víctimas de acoso moral sufren una serie de trastornos físicos y psíquicos, que abarcan desde una inicial sensación de vergüenza e impotencia, pasando por sentimientos de culpabilidad y llegando finalmente, en la mayoría de los supuestos, a sufrir trastornos del sueño, ansiedad, depresión etc., que conduce a la incapacidad temporal y, en los casos más graves a la incapacidad permanente.

### 6.3.2 FASES DEL ACOSO

Las principales fases del acoso son las siguientes (NTP476):

- 1<sup>a</sup> fase, o fase de conflicto: En toda organización laboral, es de esperar que existan conflictos ya que son un acontecimiento común en la relación entre personas, la mayor parte de ellos se resuelven de forma más o menos satisfactoria; bien por la solución definitiva del problema, por el cambio de las circunstancias que lo provocaban, o porque vayan remitiendo con el tiempo. Sin embargo, también es posible que alguno de esos conflictos se haga crónico, dando paso a la segunda fase.
- 2<sup>a</sup> fase, o fase de *mobbing* o de estigmatización: Comienza con la adopción, por una de las partes en conflicto, de conductas de comportamiento acosador sobre el objeto del *mobbing*. La víctima empieza a resultar una amenaza, o un estorbo para la persona o personas que le somete a tales experiencias. La prolongación en el tiempo de esta fase es debida a actitudes de evitación o de negación de la realidad por parte del trabajador acosado, otros compañeros, sindicatos, e incluso la dirección de la empresa. La indefensión del afectado a la hora de denunciar estos hechos, la dificultad para probarlos y las carencias del sistema judicial, permiten su prolongación en el tiempo.
- 3<sup>a</sup> fase, o fase de intervención desde la empresa En esta fase, la legislación y estilo de dirección de la organización, tomarán una serie de medidas, encaminadas a la resolución positiva del conflicto o medidas tendentes a desembarazarse del supuesto origen o centro del conflicto, contribuyendo así, a la mayor culpabilización y sufrimiento de la persona afectada. Estas medidas van desde las bajas médicas sucesivas, que conllevan el alargamiento o el aplazamiento del conflicto, hasta el despido del trabajador afectado o la pensión por invalidez permanente. De adoptarse medidas de esta naturaleza, el resultado es la cuarta fase del proceso.
- 4<sup>a</sup> fase, o fase de marginación o exclusión de la vida laboral: En este periodo el trabajador compatibiliza su trabajo con largas temporadas de baja, o queda excluido del mundo laboral con una pensión de incapacidad, contribuyendo a las cargas económicas y sociales del Estado. En esta situación, la persona subsiste con diversas patologías consecuencia de su anterior experiencia y se pueden deducir las consecuencias físicas, psíquicas y sociales que para el afectado tiene este fenómeno.

### **6.3.3 PRINCIPALES COMPORTAMIENTOS Y FORMAS DE EXPRESIÓN DEL ACOSO**

Entre las principales acciones de acoso que los trabajadores identifican encontramos (NTP476):

- Acciones contra la reputación o la dignidad personal del afectado: por medio de la realización de comentarios ofensivos contra su persona, ridiculizándolo o riéndose públicamente de él, de su aspecto físico, de sus gestos, de su voz, de sus convicciones personales o creencias religiosas, de su estilo de vida, etc.
- Acciones contra el ejercicio de su trabajo, encomendándole trabajo en exceso o difícil de realizar innecesario, monótono o repetitivo, o trabajos para los que el individuo no está cualificado, o que requieren una cualificación menor que la poseída por la víctima o, privándole de la realización de cualquier tipo de trabajo.
- Manipulación de la comunicación o de la información con la persona afectada, como por ejemplo manteniendo al afectado en una situación de ambigüedad de rol (no informándole sobre sus funciones y responsabilidades, los métodos de trabajo a realizar, la cantidad y la calidad del trabajo a realizar, manteniéndole en una situación de incertidumbre); haciendo un uso hostil de la comunicación tanto explícitamente (amenazándole, criticándole) como implícitamente (no dirigiéndole la palabra, no haciendo caso a sus opiniones, ignorando su presencia,...); utilizando selectivamente la comunicación (para reprender o penalizar y nunca para felicitar, acentuando la importancia de sus errores).
- Otras acciones muestran la característica de que son situaciones de inequidad mediante el establecimiento de diferencias de trato, o mediante la distribución no equitativa del trabajo, o desigualdades remunerativas, etc.

#### **6.3.4 CONSECUENCIAS DEL ACOSO**

El acoso al igual que la violencia física en el trabajo, no sólo produce daños para el trabajador sino que también repercute en la organización y en la sociedad (Guía Sobre Violencia en el Trabajo y sus Manifestaciones UGT Confederal, 2008).

- Consecuencias para el trabajador:
  - Depresivas: como cansancio emocional (agotamiento físico y psíquico, sentimiento de impotencia y desesperanza), evitación y aislamiento (absentismo laboral, ausencia de reacciones y resistencia a enfrentarse), sentimiento o complejo de inadecuación personal y/o profesional.
  - Estrés-ansiedad: reviste características comunes con el Síndrome de Estrés Postraumático con intenciones obsesivas, sueños repetitivos relacionados con la situación de acoso, hiperactividad, irritabilidad y desarrollo de conductas de evitación.

- Consecuencias familiares: la familia y los amigos del trabajador también sufren las consecuencias del acoso ya que la persona que está siendo acosada se vuelve más irascible lo que ocasiona que la familia sufra trastornos médicos y psicológicos, además, pueden aparecer trastornos afectivos y pérdida del deseo sexual.
- Consecuencias para la organización: la empresa también sufre consecuencias ya que normalmente se produce una disminución del rendimiento y la productividad que repercute tanto en el producto como en la relación con los clientes así como los costes que derivan del absentismo del trabajador que sufre el acoso y en su caso el pago de las indemnizaciones por despido.
- Consecuencias sociales: para la sociedad las causas del acoso suponen una pérdida de fuerza de trabajo y de población activa asociadas a un aumento del gasto económico en bajas laborales

#### **6.3.5 METODOS DE EVALUACION DEL ACOSO Y MEDIDAS PREVENTIVAS**

De acuerdo con la Nota Técnica Preventiva del INSHT (NTP476), a la hora de evaluar este problema puede valorarse su prevalencia; es decir, cuántos trabajadores de una organización de trabajo se ven afectados; el tipo y magnitud de las consecuencias que está experimentando y la relación de estas consecuencias con las situaciones de *mobbing*.

Para llevar a cabo la evaluación se han diseñado herramientas específicas estandarizadas como el L.I.P.T. (Leymann Inventory of Psychological Terrorization, 1990).

Por otra parte y dado que el tipo de situaciones de acoso originan estrés, los instrumentos utilizados para evaluar algunas de las consecuencias derivadas del mobbing son diversos cuestionarios específicos destinados a evaluar sintomatología psicosomática generada por procesos estresantes, como el Test de Salud Total o el Cuestionario General de Salud.

##### **6.3.5.1 MEDIDAS PREVENTIVAS FRENTE AL ACOSO POR PARTE DE LA EMPRESA**

Siguiendo a Marie-France Hirigoyen, médico psiquiatra, psicoanalista y psicoterapeuta de familia especializada en la terapia del acoso moral o el acoso psicológico (Jornada sobre acoso moral en el trabajo, 2003):

Para prevenir el acoso laboral se ha de intervenir de una manera precoz, es decir, cuando es tan sólo un problema y no una agresión. Por lo tanto es importante que las organizaciones pongan en práctica políticas de prevención eficaces.

La prevención del acoso psicológico es responsabilidad de los dirigentes de la empresa pero afecta todos los actores de la organización, por lo tanto requiere un análisis global del fenómeno así como la información y la formación a todos los niveles.

Para ello hace falta prever unos procedimientos para tratar los casos de acoso moral respetando la dignidad de las personas con el objetivo de evitar padecimientos inútiles, así como una mediatización abusiva y una mala imagen para la organización.

Cuando se busca los orígenes de una conducta de acoso moral en un contexto profesional, encontramos un conjunto de disfunciones o de errores de personas, pero la organización siempre tiene su parte de responsabilidad (Hirigoyen, 2003).

Por lo tanto la organización debe:

- Informar a todos los trabajadores sea cual sea su posición en la jerarquía para localizar más pronto los comportamientos patológicos. De la misma manera, los trabajadores deben recibir toda la información relativa a sus derechos y a los recursos posibles. Esta información tiene que traer a cada cual a cuestionar sus propios comportamientos respecto al otro y, también, sobre los límites de todo aquello que considera aceptable.
- Formar: a los empresarios y particularmente a los principales responsables para que identifiquen las situaciones inestables que podrían degenerar en acoso moral también a las personas que intervienen en la empresa en caso de acoso (equipo medicosocial de recursos humanos, delegados del personal, etc.).
- Presentar claramente la ética de la empresa: Reglamento interior, redacción de una carta social, etc.
- Tratar las situaciones de acoso moral: distinguiendo aquello que lo es de aquello que no lo es. Es aconsejable actuar en dos etapas: en primer lugar, iniciar acciones informales y confidenciales con la ayuda del equipo medicosocial o con una persona de confianza y, seguidamente, si el problema persiste, llevar a cabo acciones más formales que impliquen la jerarquía e intentar que las personas que intervienen conozcan los procedimientos para poder encontrar en el más pronto posible una solución al padecimiento de la víctima.

## 6.4 BURNOUT

### 6.4.1 CONCEPTO Y TIPOS

El Burnout no tiene una regulación específica, por lo que se carece de una definición jurídica sobre este término. Por ello se acude a conceptos extrajurídicos elaborados en campos de la psicología, psiquiatría o médicos.

El Burnout fue descrito por primera vez por Freudenberger (Staff bournout Journal of Social Issues, 1974) como un tipo de estrés laboral generado en aquellas profesiones que se caracterizan por la relación constante y directa con otras personas. En la actualidad se sigue asociando este término para referirse al desgaste profesional que sufren los trabajadores al servicio de las personas. (Sánchez & Muñoz, 2008; Vallejo Dacosta, 2005).

C. Maslach y S.Jackson (1986), definieron el Burnout mediante su cuestionario “*Maslach Burnout Inventory*” (MBI) que permitía evaluar los niveles del personal como un síndrome caracterizado por el cansancio emocional, la despersonalización y la falta de realización personal y profesional. (Buendía & Ramos, 2001; NTP 704)

Se entiende por estos tres conceptos:

- Agotamiento emocional de los trabajadores que sienten que no pueden dar más de sí mismos como consecuencia de la sobrecarga de trabajo y otras demandas laborales. (Sánchez & Muñoz, 2008; Vallejo Dacosta, 2005)
- Despersonalización, en esta fase se desarrollan sentimientos, aptitudes y conductas negativas hacia las personas que son destinatarias del trabajo. –
- Realización personal el trabajador tiende a evaluarse negativamente, centrándose en su falta de eficacia y habilidad para realizar el trabajo

Por tanto, el burnout se da fundamentalmente en trabajadores que dedican su actividad de manera continua y estrecha con personas, sean clientes o usuarios, pero esto no quiere decir que no pueda aparecer en otro tipo de profesionales Así se podría decir que los primeros son los considerados de especial riesgo, pero al síndrome de estar quemado se está expuesto en todas las profesiones. (Vallejo Dacosta, 2005).

Del mismo modo que el estrés el burnout, no consiste en una situación que aparezca en el seno de la empresa, como en la violencia o el acoso. Es por tanto, el resultado de un proceso de estrés crónico

laboral y organizacional que finaliza en un estado de agotamiento emocional y de fatiga desmotivante para las tareas laborales. Se diferencia del estrés como riesgo psicosocial en sus efectos sobre el agotamiento emocional, más que en el agotamiento físico, y su consiguiente pérdida de motivación laboral. (NTP 704; NTP 705; NTP 732)

Por último y debido a la ambigüedad de su definición, Gillespie (1980) establece una clasificación del burnout diferenciados en dos tipos:

1. Burnout activo: Caracterizado por el mantenimiento de una conducta asertiva y está relacionado con los factores externos y propios de la organización.
2. Burnout pasivo: Caracterizado por los sentimientos de retirada y apatía y está relacionado con los factores internos de carácter psicosocial.

#### **6.4.2 CAUSAS DESENCADENANTES DEL BURNOUT**

Como ocurre con otros riesgos psicosociales, las condiciones profesionales de organización, las condiciones ambientales y prestación de servicios son relevantes para identificar el burnout.

De este modo, y desde un punto de vista general, entre los factores de riesgo que se han de considerar para identificar las situaciones de burnout están (NTP 704):

Factores de riesgo a nivel organizacional:

- Estructura de la organización muy jerarquizada y rígida
- Falta de apoyo instrumental por parte de la organización
- Exceso de burocracia, "burocracia profesionalizada"
- Falta de participación de los trabajadores
- Falta de coordinación entre las unidades
- Falta de formación práctica a los trabajadores en nuevas tecnologías
- Falta de refuerzo o recompensa
- Falta de desarrollo profesional
- Relaciones conflictivas en la organización
- Estilo de dirección inadecuado
- Desigualdad percibida en la gestión de los RRHH

Factores de riesgo a nivel organizacional

- Sobrecarga de trabajo, exigencias emocionales en la interacción con el cliente
- Descompensación entre responsabilidad y autonomía
- Falta de tiempo para la atención del usuario (paciente, cliente, subordinado, etc.)
- Disfunciones de rol: conflicto-ambigüedad- sobrecarga de rol
- Carga emocional excesiva
- Falta de control de los resultados de la tarea
- Falta de apoyo social
- tareas inacabadas que no tienen fin
- Poca autonomía decisional
- Estresores económicos
- Insatisfacción en el trabajo

Factores de riesgo relativos a las relaciones interpersonales:

- Trato con usuarios difíciles o problemáticos
- Relaciones conflictivas con clientes Negativa dinámica de trabajo
- Relaciones tensas, competitivas, con conflictos entre compañeros y con usuarios
- Falta de apoyo social
- Falta de colaboración entre compañeros en tareas complementarias
- Proceso de contagio social del SQT

#### **6.4.3 CONSECUENCIAS DEL BURNOUT**

El burnout surge cuando fallan todas las estrategias para afrontar la situación y supone para el trabajador “una sensación de fracaso profesional” (NTP705)

Por lo tanto estas consecuencias pueden clasificarse en consecuencias para el trabajador donde se incluyen las consecuencias físicas y psicológicas y las consecuencias para la organización. (NTP705) (Sánchez & Muñoz, 2008)

Dentro de las consecuencias para el trabajador, los síntomas según Maslach (1986) y Asúa (1889) pueden agruparse en cuatro áreas:

1. Psicosomáticos: cansancio y malestar general, fatiga crónica y alteraciones funcionales en casi todos los sistemas del organismo con síntomas como problemas de sueño, dolores de cabeza, pérdida de peso y apetito, dolores y rigidez muscular asma o hipertensión.

2. Conductuales: absentismo laboral, conductas agresivas e hiperactivas, abusos de drogas, alcohol u otros fármacos, intentos de suicidios, cambios bruscos de humor o comportamientos de alto riesgo.
3. Cognitivo- emocionales: distanciamiento afectivo, impaciencia, irritabilidad, dificultad de concentración, sentimiento de impotencia, ansiedad, desorientación, problemas de memoria y despersonalización.
4. Defensivos: negación de emociones, atención selectiva, escape y evitación conductual, supresión de información, desplazamiento de sentimientos a otras personas.

En cuanto a las consecuencias para la organización del burnout, se encuentran (NTP705) (Sánchez & Muñoz, 2008)

#### Baja calidad del servicio o trabajo

- Aumenta el absentismo y los abandonos
- Aumentan las rotaciones y la desmotivación
- Disminución del rendimiento, compromiso y de la eficacia
- Clima laboral negativo
- Accidentes
- Deterioro de la comunicación y de las relaciones interpersonales.

#### **6.4.4. MEDIDAS PREVENTIVAS DEL BURNOUT**

El Acuerdo Marco Comunitario establece que “*se deben tomar las medidas para prevenirlo, eliminarlo y reducirlo*” una vez que se han identificado los factores del burnout. Estas medidas deberán ser tomadas y elegidas por el empleador y serán aplicadas con la colaboración de los trabajadores y sus representantes.

El Acuerdo clasifica las medidas preventivas en aquellas de carácter individual o colectivo o ambos y que pueden introducirse como medidas específicas ante factores específicos o de carácter general como política de prevención y de acción.

En el marco general cabe recordar las obligaciones del empresario que se recogen en la Ley de Prevención de riesgos laborales:

- La planificación de la acción preventiva y modalidad organizativa
- Información y formación
- Vigilancia de la salud
- Investigación de daños sobre la salud
- Consulta y participación de los trabajadores.

En cuanto a las medidas específicas, el Acuerdo Europeo las define como aquellas que “*apuntan a los factores de estrés identificados en la acción preventiva*”. Por lo tanto en esta línea, la identificación y prevención del burnout solo puede venir ligado a la acción preventiva del estrés. (Guía sobre el Síndrome del Quemado, UGT 2006)

Por último, en cuanto a las medidas preventivas, podemos distinguirlas en tres tipos: (NTP 705; Thomaé MN y Cols, 2006).

1. Organizacionales: Son las dirigidas a la organización y las conductas de grupo. Este tipo de medidas van dirigidas a la gestión de la comunicación, a la información y formación adecuada para hacer frente a estos riesgos y a la adaptación de procesos y condiciones a la actividad del trabajador.
2. Personales/Individual: Las medidas preventivas en este tipo van destinadas a promover la capacidad del individuo para la solución de problemas, en el manejo y control eficaz del tiempo y desarrollar un mayor grado de asertividad.
3. Interpersonal/Grupal: Las medidas irán destinadas a mejorar las relaciones interpersonales, promover sistemas democráticos y de participación en el trabajo y mejorar las relaciones sociales con el grupo de trabajo. Así se conseguirá que los trabajadores se sientan más valorados y apoyados.

## **7 CASO PRÁCTICO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES. MÉTODO F-PSICO**

---

Un objeto de este Trabajo Fin de Grado es ejemplificar con un pequeño estudio una evaluación de las condiciones de trabajo relacionadas con los riesgos psicosociales, analizar los resultados de forma global y proponer medidas preventivas a las situaciones.

El método elegido para llevar a cabo la evaluación ha sido el “Método específico de Evaluación de Factores psicosociales F-PSICO, versión 3.0”, método oficial del Instituto Nacional de Salud e Higiene del Trabajo.

El objetivo del método de evaluación es evaluar las condiciones psicosociales en las organizaciones y la identificación de riesgos. La evaluación se realizará a través del cuestionario que será realizado por los trabajadores, (ver anexo I) donde calificarán sobre diferentes aspectos de acuerdo a sus percepciones para valorar las condiciones psicosociales de la organización.

El método F-Psico 3.0 consta de 44 preguntas, algunas de ellas son múltiples, de manera que el número de ítems total asciende a 89. Estas preguntas están agrupadas en 9 factores diferenciados, que serán los factores estudiados por el método (NTP 926)

### **1. Tiempo de trabajo (TT)**

Este factor considera los diferentes aspectos relacionados con la estructuración y ordenación temporal de la actividad llevada a cabo en el trabajo durante una semana y cada día de la semana. También evalúa los tiempos, por un lado del efecto del tiempo de trabajo en la vida social y por otro del tiempo de descanso, su calidad y la cantidad que permite la actividad.

### **2. Autonomía (AU)**

Este factor se refiere a la gestión que realiza el propio trabajador sobre la estructuración temporal como el ritmo de trabajo y descansos reglamentarios y no reglamentarios y sobre la estructuración y organización del trabajo como la distribución de tareas.

### **3. Carga de trabajo (CT)**

La carga de trabajo se entiende como el nivel de demanda de trabajo que tiene que llevar a cabo el trabajador. La carga de trabajo será elevada cuando responda a factores de cantidad (cuantitativa) y difícil cuando responda a factores de complejidad (cualitativa).

#### **4. Demanda psicológica (DP)**

Este factor mide la naturaleza de las exigencias de las que se ha de hacer frente en el trabajo. Puede ser de carácter cognitivo, que es el grado de presión o movilización intelectual que ha de hacer el trabajador para realizar la tarea y emocional.

#### **5. Variedad/Contenido del trabajo (VP)**

Este factor mide el grado en el que las tareas del trabajador activan sus capacidades, responden sus necesidades y permiten su desarrollo psicológico.

Es decir, pretende medir en qué medida el trabajo está compuesto por tareas variadas y con sentido, monótonas o repetitivas o rutinarias y en qué medida es el trabajo algo importante, motivador o rutinario.

#### **6. Participación-Supervisión (SP)**

Este factor mide el grado de autonomía de los trabajadores en la toma de decisiones. Se evalúa mediante la valoración que el trabajador percibe del control ejercido por la dirección y el grado de participación que tiene.

#### **7. Interés por el trabajador / Compensación (ITC)**

Se hace referencia al nivel en que la empresa muestra una preocupación de carácter personal y a largo plazo. Este aspecto tiende a manifestarse en varios aspectos: considerando la evolución de la carrera profesional de los trabajadores, asegurando la estabilidad en el empleo y facilitando información y formación a los trabajadores.

#### **8. Desempeño de rol (DR)**

Este factor considera los problemas que pueden derivarse del rol organizacional y laboral que se le otorga a cada trabajador. Este factor es evaluado a partir de la ambigüedad del rol, que se produce cuando se da al trabajador una información inadecuada sobre dicho rol, y la conflictividad del rol, que surge cuando existen demandas de trabajo conflictivas o que el trabajador no desea cumplir.

#### **9. Relaciones y apoyo social (RAS)**

Este factor mide la calidad de las relaciones personales de los trabajadores así como el concepto de apoyo social, entendido como el apoyo instrumental o ayuda proveniente de otras personas del entorno de trabajo.

El método proporciona las puntuaciones directas en percentiles, lo que permite determinar los distintos niveles de riesgo. Esto supone que a mayor número de percentil mayor nivel de riesgo:

Percentil obtenido	Riesgo
Percentil P85	Muy elevado
P75 Percentil<P85	Elevado
P65Percentil<P75	Moderado
Percentil <P65	Situación adecuada

Para cada factor, en el gráfico, se indicará el porcentaje de trabajadores que se posiciona en cada uno de los niveles de riesgos. El punto azul que aparece en los histogramas indica para cada factor en qué posición se encuentra la media, el valor numérico de esta se encuentra a la derecha de la representación cada factor.

El estudio se ha realizado en una empresa del sector servicios, dedicada a la venta de textil infantil y artículos de puericultura. Está situada en María Zambrano, en el Centro Comercial Gran Casa, en Zaragoza.

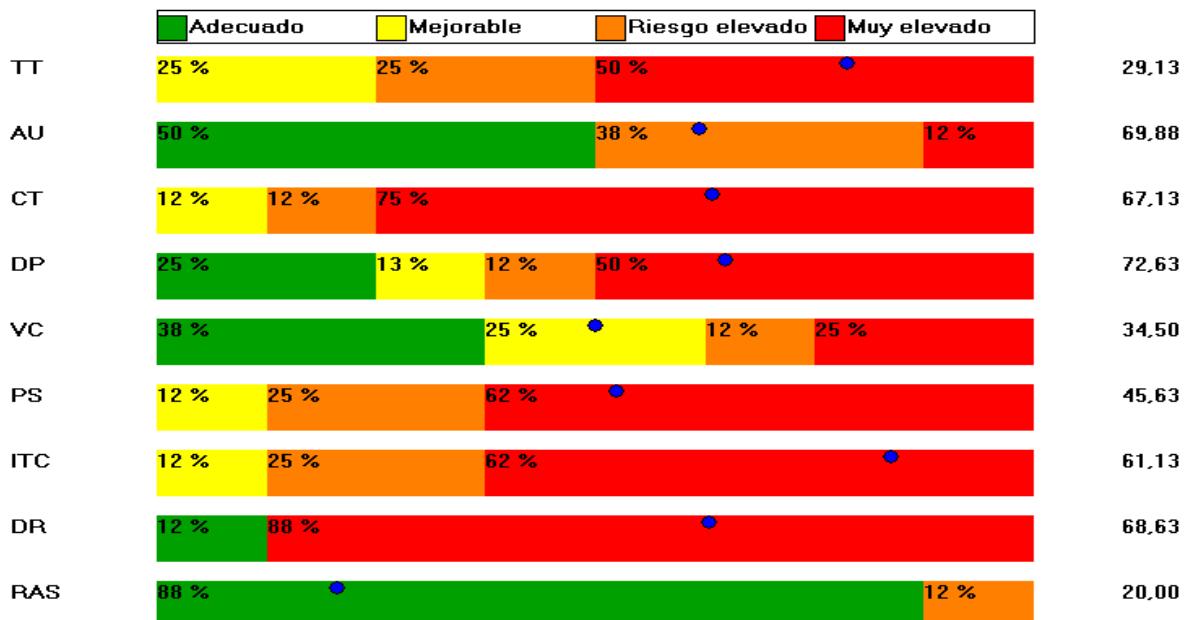
Cuenta con una plantilla total de 8 dependientes, 3 de ellas con categoría de ayudante de dependiente y el resto con categoría de dependientes de 2º.

Para este estudio hemos considerado las variables de la edad, la categoría y el número de horas semanales realizado por cada una de ellas, siendo por tanto este último el siguiente:

Número de horas	Número de Trabajadoras
40 horas	2 trabajadoras
24 horas	1 trabajadora
20 horas	3 trabajadoras
16 horas	2 trabajadoras

A continuación se presentan los resultados de la muestra total de cuestionarios (8 cuestionarios válidos).

## 7.1 RESULTADOS MÉTODO FP-PSICO 3.0



Según el cuestionario FP-SICO 3.0, los factores que se encuentran en situación más desfavorable son por un lado el Desempeño del Rol, donde el 88% de los trabajadores se encuentran en la zona de riesgo Muy elevado y tan sólo el 12% en la zona de riesgo Adecuado. Y por otro lado, la Carga de Trabajo con un 75% de trabajadores en la zona de riesgo Muy Elevado, un 12 % en la zona de Elevado, y un 12% en la zona de Mejorable.

Destacar también, que existen cuatro factores en las que no existe porcentaje de trabajadores para el nivel de riesgo adecuado como son: tiempo de trabajo, carga de trabajo, supervisión-participación, e interés por el trabajador.

Por último, el factor en situación más favorable es el de relaciones sociales y apoyo social, con un 88% de trabajadores en el nivel de riesgo adecuado y un 12% en riesgo elevado.

## 7.2 MEDIDAS PREVENTIVAS

Para la aplicación de las medidas preventivas vamos a utilizar la Nota Técnica de Prevención 860 (INSHT, 2010) “*Intervención psicosocial: Guía del INRS para agentes de prevención*”. En ella se tiene como objetivo proporcionar pautas útiles para pasar de la evaluación a la intervención, del diagnóstico de los problemas a la acción, deteniéndose especialmente en el procedimiento a seguir.

Por tanto, una vez obtenidos los resultados de la evaluación se analizará la gravedad de cada factor buscando las posibles medidas para su prevención.

El peor factor valorado ha sido el de **Desempeño del Rol**, podría deberse a una ambigüedad del rol o una conflictividad del mismo. Por tanto, para evitarlo se aplicarán las siguientes medidas preventivas:

- Definición clara de competencias y responsabilidades para cada trabajador
- Establecimiento de un sistema de comunicación con objetivos claros.
- Establecer un clima de comunicación abierto para la consulta y la solución de problemas.
- Informar a los trabajadores del resultado de su trabajo para hacerles conocer las demandas de la empresa.

El siguiente factor, que también ha obtenido una valoración muy negativa ha sido la **Carga de Trabajo**. Esto puede deberse al gran número de funciones a desempeñar, funciones que en ocasiones se solapan unas con otras (atención al cliente, reposición de mercancía, cobro en caja, recepción de camión, doblar, limpieza, tallaje o tareas de visual merchandasing)

Como medidas preventivas, se propone formación en mejores estrategias de trabajo y destrezas y reorganización del tiempo de trabajo con información de prioridades.

También se debe atender a la **Supervisión-Participación**. Esto puede deberse a la inexistencia de una supervisión directa ya que se carece de responsable directo desde hace un año en el negocio o una ineficaz supervisión por parte del responsable externo. Las posibles soluciones siguiendo la línea de problemas que han sido detectados son, la selección de un responsable o gerente en el negocio bien a través de promoción interna o externa que pueda hacer una supervisión eficaz, o bien un incremento de buena comunicación entre mandos indirectos y subordinados lo que mejorará la organización y eficacia del trabajo.

Por otro lado, del mismo modo que la Supervisión-Participación ha sido valorado el **Interés por el Trabajador**. Esto puede deberse a que el trabajador se siente de carácter instrumental y a corto plazo, debido a la inexistente promoción o desarrollo de carrera de sus trabajadores, creándoles un sentimiento de inestabilidad en la empresa. Por ello la empresa deberá facilitar información en todos aquellos aspectos que puedan ser de interés para el trabajador como por ejemplo en la existencia de puestos de promoción y facilitar y promover formación para los trabajadores para el desarrollo de su carrera profesional.

En cuanto al factor de **Demandas Psicológicas**, las demandas son de naturaleza cognitiva como consecuencia del esfuerzo intelectual que debe hacer el trabajador para el desempeño de sus tareas por ejemplo memorizar nuevas operaciones en el sistema de caja y emocional debido a las relaciones interpersonales con los clientes. Las faltas en este factor las podemos prevenir favoreciendo, nunca imponiendo, la realización de actividad física, con formación en la gestión de las emociones y pensamientos y técnicas de autorregulación y entrenamiento de resolución de problemas.

Por último el factor **Tiempo de Trabajo** ha sido uno de los peores valorados por los trabajadores. Este factor hace referencia a distintos aspectos que tienen que ver con la ordenación y estructuración temporal de la actividad laboral a lo largo de la semana y de cada día de la semana. Este factor evalúa el impacto del tiempo de trabajo desde la consideración de los períodos de descanso que permite la actividad, de su cantidad y calidad y del efecto del tiempo de trabajo en la vida social.

Por ello las principales causas de que haya obtenido unos resultados de riesgos elevados es por la dificultad de conciliación vida laboral y social, ya que se trabaja sábados y domingos, y no se dispone de 48 horas seguidas semanales de descanso. De este modo, las medidas preventivas propuestas son la posibilidad de que cada trabajador disfrute de un fin de semana libre al mes facilitando así la conciliación y proponer que aquellos trabajadores de menos de 24 horas semanales les sea repartidas las horas de modo que disfruten de 48 horas de descanso semanales.

## **8 CONCLUSIONES**

---

Los riesgos psicosociales siempre han estado presentes en el ámbito laboral, con el paso del tiempo han ido adquiriendo mayor importancia tanto en el marco normativo como en el mundo empresarial. Ello ha contribuido a la elaboración de normas que protegen el bienestar psicológico de los trabajadores y no sólo el bienestar físico.

No obstante, las empresas cada vez son más conscientes de que establecer medidas preventivas con el objetivo de evitar los riesgos psicosociales y sus consecuencias aporta beneficios a la organización como la mejora de la productividad, el mayor rendimiento de los trabajadores y la existencia de un buen clima laboral y por tanto no se limitan únicamente a cumplir con la normativa vigente. Para poder prevenirlos es importante que el empresario sepa evaluarlos de manera eficiente y conozca los distintos métodos de realizar dicha evaluación para lograr el objetivo principal, es decir, su prevención.

Para poder afrontar la existencia de estos riesgos tanto los empresarios como los trabajadores deben conocerlos, saber detectarlos y prevenirlos. Por ello han de conscientes de cuáles son los principales factores de riesgos psicosociales para poder actuar desde el origen de los mismos.

Tal y como se ha visto en el trabajo de campo, los riesgos psicosociales existen y están presentes en muchas organizaciones y en todos los sectores y por lo tanto, deben ser evaluados y planificados de forma que se puedan prevenir y en el caso de que se detecte su existencia solucionarlos.



## 9 BIBLIOGRAFÍA

---

*Acuerdo Marco Europeo sobre el Estrés Laboral.* (2004).

*Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo.* (2009).

Asúa, J., Urganeja, F., & Aurrecoechea, J. (1989). *Salud mental en el trabajo: alteraciones e intervención preventiva.* Madrid. Rev Salud y trabajo nº71, págs. 4-13.

Bernardo Moreno- Jimenez, E. G. (2013). *Salud Laboral, Riesgos Laborales psicosociales y bienestar laboral.*, Madrid, España, Pirámide.

Buendía, J., & Ramos, F. (2001). *Empleo, estrés y salud.* Madrid, España, Pirámide.

Constitución Española, 1978.

Carayon, P., Haims, M. C., & Yang, C. L. (2001). Psychosocial work factors and work organization. In W.Karwowski (Ed.), *The International Encyclopedia of Ergonomics and Human Factors* (pp. 111-121). London: Taylor y Francis.

Cox, T. & Griffiths, A. J. (1996). *The assessment of psychosocial hazards at work.* In M.J.Schabracq, J. A. M. Winnubst, & C. L. Cooper (Eds.), *Handbook of Work and Health Psychology.* (pp. 127-146). Chichester: Wiley and Sons.

Del Hoyo Delgado, M. Á. (2004). *Estrés Laboral.* Madrid, España, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene del Trabajo.

Fernández López, O., Jiménez Hernández, B., Cruz Navarro, J. R., Alfonso Almirall, R., & Sabina Molina, D. (2012). *Manual para diagnóstico y tratamiento de trastornos ansiosos.* (Vol. 10). Medisur. Obtenido de <http://www.medigraphic.com/pdfs/medisur/msu-2012/msu125s.pdf>

Freudenberger H, F. (1974). *Staff bournout.* *Journal of Social Issues.* 30, 165-169.

García Ninet, J. I. (2012). *Manual de Prevención de Riesgos Laborales.* Madrid, Edit: Atelier

García, D. J. (2008). *Cómo combatir el estrés laboral.* Madrid, Edit: Arteanima.

Gil Monte, P. R. (2014). *Manual de Psicosociología aplicada al trabajo y a la prevención de riesgos laborales.* Madrid, Edit:Pirámide.

Gillespie, D. (1980). *Correlates of actives and pasives Burnout, types of Burnout.* *Journal of social social service of Research,* 4 (2) 1-16.

Gonzalez Maestre, D. (2003). *Ergonomía y Psicosociología.* Madrid, Edit:Fund.Confemetal

Hirigoyen, M.-F. (2003). Jornada sobre acoso moral en el trabajo. Barcelona. Obtenido de <http://www.conchadoncel.com/Contenidos/Mobbing/HirigoyenAcosoTrabajo2003.pdf>

INSHT. (2009). *Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo.* Obtenido de [http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/Rev\\_INSHT/2009/54/54\\_fichas\\_practicas.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/Rev_INSHT/2009/54/54_fichas_practicas.pdf)

INSHT. (s.f.). *Evaluación de riesgos laborales.* Obtenido de [http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/Guias\\_Ev\\_Riesgos/Ficheros/Evaluacion\\_riesgos.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/Guias_Ev_Riesgos/Ficheros/Evaluacion_riesgos.pdf)

Instituto Nacional de Estadística. (s.f.). *ine.es*. Recuperado el 12 de Abril de 2015, de Encuesta de Calidad de Vida en el Trabajo:

[http://www.ine.es/buscar/searchResults.do?searchType=DEF\\_SEARCH&tipoDocumento=&searchString=Estres+sector+economico&SearchButton=Buscar](http://www.ine.es/buscar/searchResults.do?searchType=DEF_SEARCH&tipoDocumento=&searchString=Estres+sector+economico&SearchButton=Buscar)

*Instituto Nacional De Seguridad y Salud Laboral de EEUU.* (s.f.).

Jiménez, B. M. (2011). *Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales*. Obtenido de <http://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v57s1/especial.pdf>

Jimenez, B. M., & Baez Leon, C. (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Obtenido de [www.insht.es](http://www.insht.es/):

<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/actores%20riesgos%20psico.pdf>

Jordi Agustí, J. (2005). *Riesgos psicosociales y su incidencia en las relaciones laborales y seguridad social*.

*Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales*.

Ley General de la Seguridad Social 1/1994, de 20 de junio.

Ley del Estatuto de los Trabajadores 1/1995, de 24 de marzo.

Mansilla Izquierdo, F. (2012). *Manual de Prevención de Riesgos Psicosociales: teoría y práctica*. EAE Editorial Academia Española.

Martín, F. & Pérez, J. (1997). *Factores psicosociales: metodología de evaluación*. (NTP 443). Barcelona.: INSHT. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

Maslach, C., & Jackson, S. (1986). *Manual of Maslach Burnout Inventory*. Palo Alto. California.: Consulting Psychologist Press.

Ministerio de Empleo y Seguridad Social. (2012). *Guía de Actuaciones de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social Sobre Riesgos Psicosociales*.

NTP 476. (1998). INSHT. *El hostigamiento psicológico en el trabajo: mobbing*.

NTP 489. (1998). INSHT. *Violencia en el lugar de trabajo*.

NTP 704. (2000). INSHT. *Síndrome de estar quemado en el trabajo o "burnout"(I): definición proceso y generación*.

NTP 705. (2005). INSHT. *Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout" (II): consecuencias, evaluación y prevención*.

NTP 732. (2006). INSHT. *Síndrome de estar quemado por el trabajo "burnout" (III): Instrumento de medición*.

NTP 854. (2009). INSHT. *Acoso psicológico en el trabajo: definición*.

NTP 860. (2010). INSHT. *Intervención psicosocial: Guía del INRS para agentes de prevención*.

NTP 926. (2012). INSHT. *Factores psicosociales: metodología de evaluación*.

Observatorio permanente de riesgos psicosociales. (2006). *Guía sobre el Síndrome de Quemado UGT Confederal*. Madrid, España.

Observatorio permanente de riesgos psicosociales. (2008). *Guía Sobre Violencia en el Trabajo y sus Manifestaciones UGT Confederal*. Madrid, España.

Observatorio permanente de riesgos psicosociales (2006). *Guía Sobre el Estrés Ocupacional UGT Confederal*. Madrid, España.

Observatorio permanente de riesgos psicosociales UGT-CEC. Secretaría de la Salud Laboral de la UGT-CEC. (2010). "El tratamiento jurídico de los riesgos psicosociales. Un estudio de la experiencia jurídica"

OIT/CIE/OMS/IPS. (2002). Directrices marco para afrontar la violencia laboral en el sector de la salud. *Programa conjunto OIT/CIE/OMS/IPS sobre LaViolencia laboral en elsector de la salud*.

Real Academia Española. (2012). *Diccionario de la lengua española*. Madrid.

*Reglamento de los Servicios de Prevención*. (1997).

Ricard Bonet-Porqueras, A. M. (2009). turno nocturno: un factor de riesgo en la salud y calidad de vida del personal de enfermería.

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

Sánchez , A., & Muñoz, A. (2008). *Psicopatologias laborales*. Salamanca, España, Kadmos.

Seyle, H. (1956). *The Stress of Life*. New York. McGraw-Hill Book Co

Slipak, O. (1996). *Estrés Laboral*. Revista Alcmeon. Nº 4.

Thomaé MN, Ayala EA, Sphan MS, Stortti MA. (2006) *Etiología y prevención del síndrome de burnout en los trabajadores de la salud*. Revista de Posgrado de la VI Cátedra de Medicina. 153:18-21.

UGT, Observatorio de Riesgos Psicosociales. (2013). *UGT PUBLICACIONES FICHAS DE PREVENCION*.

Obtenido de [www.ugt.es/saludlaboral/](http://www.ugt.es/saludlaboral/):

<http://www.ugt.es/Publicaciones/FichasObservatorio%2048.pdf>

Vallejo Dacosta, R. (2005). *Riesgos Psico-Sociales: Prevención, Reparación y Turela Sancionadora*. Navarra, España, Aranzadi,S.A.

Vallejo Dacosta, R. (2013). *Marco jurídico de la seguridad y salud en el trabajo*. Zaragoza, España, Prensas de la Universidad de Zargoza.



# **ANEXO I: Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales**





El objetivo de este cuestionario es conocer algunos aspectos sobre las condiciones psicosociales en tu trabajo.

El cuestionario es anónimo y se garantiza la confidencialidad de las respuestas.

Con el fin de que la información que se obtenga sea útil es necesario que contestes sinceramente a todas las preguntas.

Tras leer atentamente cada pregunta así como sus opciones de respuesta, marca en cada caso la respuesta que consideres más adecuada, señalando una sola respuesta por cada pregunta.

**1. ¿Trabajas los sábados?**

siempre o casi siempre  
a menudo  
a veces  
nunca o casi nunca

	1
	2
	3
	4

**2. ¿Trabajas los domingos y festivos?**

siempre o casi siempre  
a menudo  
a veces  
nunca o casi nunca

	1
	2
	3
	4

**3. ¿Tienes la posibilidad de tomar días u horas libres para atender asuntos de tipo personal?**

siempre o casi siempre  
a menudo  
a veces  
nunca o casi nunca

	1
	2
	3
	4

**4. ¿Con qué frecuencia tienes que trabajar más tiempo del horario habitual, hacer horas extra o llevarte trabajo a casa?**

siempre o casi siempre  
a menudo  
a veces  
nunca o casi nunca

	1
	2
	3
	4

**5. ¿Dispone de al menos 48 horas consecutivas de descanso en el transcurso de una semana (7 días consecutivos)?**

siempre o casi siempre  
a menudo  
a veces  
nunca o casi nunca

	1
	2
	3
	4

**6. ¿Tu horario laboral te permite compaginar tu tiempo libre (vacaciones, días libres, horarios de entrada y salida) con los de tu familia y amigos?**

siempre o casi siempre  
a menudo  
a veces  
nunca o casi nunca

	1
	2
	3
	4

**7. ¿Puedes decidir cuándo realizar las pausas reglamentarias (pausa para comida o bocadillo)?**

siempre o casi siempre  
a menudo  
a veces  
nunca o casi nunca

	1
	2
	3
	4

**8. Durante la jornada de trabajo y fuera de las pausas reglamentarias, ¿puedes detener tu trabajo o hacer una parada corta cuando lo necesitas?**

siempre o casi siempre  
a menudo  
a veces  
nunca o casi nunca

	1
	2
	3
	4

**9. ¿Puedes marcar tu propio ritmo de trabajo a lo largo de la jornada laboral?**

siempre o casi siempre  
a menudo  
a veces  
nunca o casi nunca

	1
	2
	3
	4

**10. ¿Puedes tomar decisiones relativas a:**

	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca
	1	2	3	4
Lo que debes hacer (actividades y tareas a realizar)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La distribución de tareas a lo largo de tu jornada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La distribución del entorno directo de tu puesto de trabajo (espacio, mobiliario, objetos personales, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cómo tienes que hacer tu trabajo (método, protocolos, procedimientos de trabajo...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La cantidad de trabajo que tienes que realizar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La calidad del trabajo que realizas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La resolución de situaciones anormales o incidencias que ocurren en tu trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La distribución de los turnos rotativos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
 No trabajo en turnos rotativos	<input type="checkbox"/>			

**11. Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo:**

	Puedo decidir	Se me consulta	Sólo recibo información	Ninguna participación
	1	2	3	4
Introducción de cambios en los equipos y materiales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Introducción de cambios en la manera de trabajar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lanzamiento de nuevos o mejores productos o servicios	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reestructuración o reorganización de departamentos o áreas de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cambios en la dirección o entre tus superiores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contratación o incorporación de nuevos empleados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Elaboración de las normas de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



**12. ¿Cómo valoras la supervisión que tu jefe inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo?**

	no interviene	insuficiente	adecuada	excesiva
	1	2	3	4
El método para realizar el trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La planificación del trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El ritmo de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La calidad del trabajo realizado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**13. ¿Cómo valoras el grado de información que te proporciona la empresa sobre los siguientes aspectos?**

	no hay información	insuficiente	es adecuada
	1	2	3
Las posibilidades de formación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las posibilidades de promoción	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Los requisitos para ocupar plazas de promoción	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La situación de la empresa en el mercado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**14. Para realizar tu trabajo ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos?**

	muy clara	clara	poco clara	nada clara
	1	2	3	4
Lo que debes hacer (funciones , competencias y atribuciones)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cómo debes hacerlo ( métodos, protocolos, procedimientos de trabajo)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La cantidad de trabajo que se espera que hagas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La calidad de trabajo que se espera que hagas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El tiempo asignado para realizar el trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La responsabilidad del puesto de trabajo (qué errores o defectos pueden achacarse a tu actuación y cuáles no)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**15. Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo**

	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca
	1	2	3	4
Se te asignan tareas que no puedes realizar por no tener los recursos humanos o materiales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Para ejecutar algunas tareas tienes que saltarte los métodos establecidos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se te exige tomar decisiones o realizar cosas con las que no estás de acuerdo porque te suponen un conflicto moral, legal, emocional...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Recibes instrucciones contradictorias entre sí (unos te mandan una cosa y otros otra)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se te exigen responsabilidades, cometidos o tareas que no entran dentro de tus funciones y que deberían llevar a cabo otros trabajadores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**16. Si tienes que realizar un trabajo delicado o complicado y deseas ayuda o apoyo, puedes contar con:**

	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca	no tengo, no hay otras personas
	1	2	3	4	5
Tus jefes	<input type="checkbox"/>				
Tus compañeros	<input type="checkbox"/>				
Tus subordinados	<input type="checkbox"/>				
Otras personas que trabajan en la empresa	<input type="checkbox"/>				

**17. ¿Cómo consideras que son las relaciones con las personas con las que debes trabajar?**

buenas	<input type="checkbox"/>	1
regulares	<input type="checkbox"/>	2
malas	<input type="checkbox"/>	3
no tengo compañeros	<input type="checkbox"/>	4

**18. Con qué frecuencia se producen en tu trabajo:**

	raras veces	con frecuencia	constantemente	no existen
	1	2	3	4
Los conflictos interpersonales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las situaciones de violencia física	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las situaciones de violencia psicológica (amenazas, insultos, hacer el vacío, descalificaciones personales...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las situaciones de acoso sexual	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



**19. Tu empresa, frente a situaciones de conflicto interpersonal entre trabajadores:**

deja que sean los implicados quienes solucionen el tema  
pide a los mandos de los afectados que traten de buscar  
una solución al problema  
tiene establecido un procedimiento formal de actuación  
no lo sé

	1
	2
	3
	4

**20. En tu entorno laboral ¿te sientes discriminado? (por razones de edad, sexo, religión, raza, formación, categoría.....)**

siempre o casi siempre  
a menudo  
a veces  
nunca

	1
	2
	3
	4

**21. ¿A lo largo de la jornada cuánto tiempo debes mantener una exclusiva atención en tu trabajo? (de forma que te impida hablar, desplazarte o simplemente pensar en cosas ajenas a tu tarea)**

siempre o casi siempre  
a menudo  
a veces  
nunca o casi nunca

	1
	2
	3
	4

**22. En general, ¿cómo consideras la atención que debes mantener para realizar tu trabajo?**

muy alta  
alta  
media  
baja  
muy baja

	1
	2
	3
	4
	5

**23. El tiempo de que dispones para realizar tu trabajo es suficiente y adecuado:**

siempre o casi siempre  
a menudo  
a veces  
nunca o casi nunca

	1
	2
	3
	4

**24. La ejecución de tu tarea, ¿te impone trabajar con rapidez?**

siempre o casi siempre  
a menudo  
a veces  
nunca o casi nunca

	1
	2
	3
	4

**25. ¿Con qué frecuencia debes acelerar el ritmo de trabajo?**

siempre o casi siempre  
a menudo  
a veces  
nunca o casi nunca

	1
	2
	3
	4



**26. En general, la cantidad de trabajo que tienes es:**

- excesiva
- elevada
- adecuada
- escasa
- muy escasa

	1
	2
	3
	4
	5

**27. ¿Debes atender a varias tareas al mismo tiempo?**

- siempre o casi siempre
- a menudo
- a veces
- nunca o casi nunca

	1
	2
	3
	4

**28. El trabajo que realizas, ¿te resulta complicado o difícil?**

- siempre o casi siempre
- a menudo
- a veces
- nunca o casi nunca

	1
	2
	3
	4

**29. ¿En tu trabajo tienes que llevar a cabo tareas tan difíciles que necesitas pedir a alguien consejo o ayuda?**

- siempre o casi siempre
- a menudo
- a veces
- nunca o casi nunca

	1
	2
	3
	4

**30. En tu trabajo, tienes que interrumpir la tarea que estás haciendo para realizar otra no prevista**

- siempre o casi siempre
- a menudo
- a veces
- nunca o casi nunca

	1
	2
	3
	4

**31. En el caso de que existan interrupciones, ¿alteran seriamente la ejecución de tu trabajo?**

- siempre o casi siempre
- a menudo
- a veces
- nunca o casi nunca

	1
	2
	3
	4

**32. ¿La cantidad de trabajo que tienes suele ser irregular e imprevisible?**

- siempre o casi siempre
- a menudo
- a veces
- nunca o casi nunca

	1
	2
	3
	4



**33. En qué medida tu trabajo requiere:**

	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca
	1	2	3	4
Aprender cosas o métodos nuevos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Adaptarse a nuevas situaciones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tomar iniciativas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tener buena memoria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ser creativo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tratar directamente con personas que no están empleadas en tu trabajo (clientes, pasajeros, alumnos, pacientes, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**34. En tu trabajo ¿con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante...?**

	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca	no tengo, no trato
	1	2	3	4	5
Tus superiores jerárquicos	<input type="checkbox"/>				
Tus subordinados	<input type="checkbox"/>				
Tus compañeros de trabajo	<input type="checkbox"/>				
Personas que no están empleadas en la empresa (clientes, pasajeros, alumnos, pacientes, etc.)	<input type="checkbox"/>				

**35. Por el tipo de trabajo que tienes, ¿estás expuesto a situaciones que te afectan emocionalmente?**

siempre o casi siempre	<input type="checkbox"/>	1
a menudo	<input type="checkbox"/>	2
a veces	<input type="checkbox"/>	3
nunca o casi nunca	<input type="checkbox"/>	4

**36. Por el tipo de trabajo que tienes, ¿con qué frecuencia se espera que des una respuesta a los problemas emocionales y personales de tus clientes externos? (pasajeros, alumnos, pacientes, etc.):**

siempre o casi siempre	<input type="checkbox"/>	1
a menudo	<input type="checkbox"/>	2
a veces	<input type="checkbox"/>	3
nunca o casi nunca	<input type="checkbox"/>	4

**37. El trabajo que realizas ¿te resulta rutinario?:**

no	<input type="checkbox"/>	1
a veces	<input type="checkbox"/>	2
bastante	<input type="checkbox"/>	3
mucho	<input type="checkbox"/>	4

**38. En general ¿consideras que las tareas que realizas tienen sentido?:**

mucho  
bastante  
poco  
nada

	1
	2
	3
	4

**39. ¿Cómo contribuye tu trabajo en el conjunto de la empresa u organización?**

no es muy importante  
es importante  
es muy importante  
no lo sé

	1
	2
	3
	4

**40. En general, ¿está tu trabajo reconocido y apreciado por...?**

siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca	no tengo, no trato
------------------------	----------	---------	--------------------	--------------------

1                    2                    3                    4                    5

Tus superiores

--	--	--	--	--

Tus compañeros de trabajo

--	--	--	--	--

El público, clientes, pasajeros, alumnos, pacientes, etc. (si los hay)

--	--	--	--	--

Tu familia y tus amistades

--	--	--	--	--

**41. ¿Te facilita la empresa el desarrollo profesional (promoción, plan de carrera,...)?**

adecuadamente  
regular  
insuficientemente  
no existe posibilidad de desarrollo profesional

	1
	2
	3
	4

**42. ¿Cómo definirías la formación que se imparte o se facilita desde tu empresa?**

muy adecuada  
suficiente  
insuficiente en algunos casos  
totalmente insuficiente

	1
	2
	3
	4

**43. En general, la correspondencia entre el esfuerzo que haces y las recompensas que la empresa te proporciona es:**

muy adecuada  
suficiente  
insuficiente en algunos casos  
totalmente insuficiente

	1
	2
	3
	4

**44. Considerando los deberes y responsabilidades de tu trabajo ¿estás satisfecho con el salario que recibes?**

muy satisfecho  
satisfecho  
insatisfecho  
muy insatisfecho

	1
	2
	3
	4

