

laboratorio **Observatorio**
de Riesgos Psicosociales de Andalucía

Revista de Prevención de Riesgos Psicosociales
y bienestar en el trabajo

02/2010



UNIVERSIDAD DE JAÉN



JUNTA DE ANDALUCÍA
CONSEJERÍA DE EMPLEO
Instituto Andaluz de Prevención
de Riesgos Laborales

02/2010

laboratorio **Observatorio**
de Riesgos Psicosociales de Andalucía

Revista de **PREVENCIÓN**
de **Riesgos Psicosociales**
y **Bienestar** en el trabajo

laboratorio  Observatorio
de Riesgos Psicosociales de Andalucía

PREVENCIÓN

de Riesgos Psicosociales
y
bienestar en el trabajo



UNIVERSIDAD DE JAÉN



JUNTA DE ANDALUCÍA
CONSEJERÍA DE EMPLEO
Instituto Andaluz de Prevención
de Riesgos Laborales

Consejo Asesor

Presidente

Manuel Recio Menéndez

Consejero de Empleo

Vocales

**Mercedes RODRIGUEZ-PIÑERO
y BRAVO-FERRER**

Presidenta del
Consejo Andaluz de RLL.

Lourdes MUNDUATE JACA
Catedrática de Psicología Social
y de las Organizaciones.
Universidad de Sevilla.

Esther AZORIT JIMÉNEZ
Directora General de Seguridad
y Salud Laboral.

Antonio ANGULO MARTÍN
Presidente de la Sala de lo Social del TSJ
Andalucía/Granada.

Antonio MÁRQUEZ MORENO
Director Gerente
del Instituto Andaluz de PRL.

Katherine LIPPEL
Faculty of Law
University of Ottawa (Canadá).

Víctor de SANTOS SÁNCHEZ
Director Territorial
de la ITSS de Andalucía.

Loïc LEROUGE
Encargado de Investigaciones CNRS
COMPTRASEC UMR CNRS 5114
Université Montesquieu-Bordeaux IV (Francia).

José María PEIRÓ SILLA
Catedrático de Psicología
de las Organizaciones.
Universidad de Valencia.

Gianni LOY
Catedrático de Derecho del Trabajo.
Universidad de Cagliari (Italia).

José Luis MONEREO PÉREZ
Catedrático de Derecho del Trabajo y SS.
Universidad de Granada

Cristina MAGARELLI
Catedrática de Derecho del Trabajo.
Universidad de Montevideo

Comité de redacción

Antonio MÁRQUEZ MORENO
Director Gerente
del Instituto Andaluz de PRL

Cristóbal MOLINA NAVARRETE
Catedrático de Derecho del Trabajo
y de la Seguridad Social.

Lourdes MUNDUATE JACA
Catedrática de Psicología Social
y de las Organizaciones.
Universidad de Sevilla.

Manuel GARCÍA JIMÉNEZ
Profesor Titular de Derecho del Trabajo y
de la Seguridad Social.

DIRECTOR

Cristóbal MOLINA NAVARRETE

SECRETARIO

Manuel GARCÍA JIMÉNEZ

EDITA
Laboratorio-Observatorio de Riesgos Psicosociales de Andalucía
Instituto Andaluz de Prevención de Riesgos Laborales
Consejería de Empleo
Junta de Andalucía

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

Depósito Legal: J-775-2011
ISSN: 2174-386X

EDITORIAL.....7

MÁS ALLÁ DE UN “CUESTIONARIO”: DE LA “EVALUACIÓN DE RIESGOS” A LA “INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL”

*MOLINA NAVARRETE, Cristóbal
GARCÍA JIMÉNEZ, Manuel*

ESTUDIOS DOCTRINALES 11

CUESTIONES FUNDAMENTALES EN LA EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES:

AVANCES Y RESISTENCIAS PARA SU CLARIFICACIÓN 13

PEIRÓ, José M.

LA EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN TIEMPOS DE CRISIS 67
**PSYCHOSOCIAL RISKS ASSESSMENT
ON ECONOMIC CRISIS PERIODS**

FERRER, Ramón.

PROPUESTA PARA EVALUAR ESTRATEGIAS DE PREVENCIÓN DEL ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO: EL PROGRAMA GESTIÓN EFICAZ DE CONFLICTOS EN ORGANIZACIONES ANDALUZAS (GECO) 85

*LEÓN-PÉREZ, José M^a.
ARENAS Alicia
MUNDUATE Lourdes
MEDINA, Francisco J.*

ACTIVIDAD PREVENTIVA: EXPERIENCIAS DE EVALUACIÓN, GESTIÓN Y PROMOCIÓN 97

LA UTILIZACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DE OFICIO EN LOS CASOS DE ACOSO MORAL. ¿UNA BUENA PRÁCTICA? 99

MARCOS GONZÁLEZ, *Juan Ignacio*.
GONZÁLEZ PÉREZ, *Begoña*.

INFORMES Y DOCUMENTOS 109

LA PROMOCIÓN DE LA SALUD Y EL BIENESTAR EN LOS AMBIENTES DE TRABAJO: A PROPÓSITO DEL “PACTO EUROPEO POR LA SALUD MENTAL Y EL BIENESTAR” 111

VALLECILLO GÁMEZ, *Maria Rosa*
VALLECILLO GÁMEZ, *Olga*

TEMAS DE ACTUALIDAD 121

EL BIENESTAR EN EL TRABAJO COMO HORIZONTE DE LA INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL EN LAS ORGANIZACIONES: REVISIÓN DE LOS PRINCIPALES MÉTODOS EUROPEOS 123

DR^a DE LA CASA QUESADA, *Susana*
DR^a VILLAR CAÑADA, *Isabel*

OBSERVATORIO JUDICIAL 131

INVESTIGACIONES Y PUBLICACIONES 133

MÁS ALLÁ DE UN “CUESTIONARIO”: DE LA “EVALUACIÓN DE RIESGOS” A LA “INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL”

Cristóbal Molina Navarrete
Manuel García Giménez

Desde la Directiva Marco 89/391/EEC, “todos” los empresarios de la Unión Europea tienen la obligación legal de evaluar y gestionar “todos” los riesgos en el lugar de trabajo, incluyendo los aspectos psicosociales, según ha indicado con nitidez el TJUE. Sin embargo, es ampliamente reconocido que se trata más de un desafío, de un horizonte, que de una realidad o experiencia. Según la Encuesta Europea de Nuevos y Emergentes Riesgos en Empresas (ESENER 2010), sólo el 26% de los establecimientos de los 27 estados miembros de la Unión Europea (UE-27) dice contar con procedimientos para hacer frente al estrés relacionado con el trabajo, reduciéndose al 18% en el caso de España. Además, la prevalencia se observa en los establecimientos más grandes, y estos procedimientos más formalizados están muy extendidos solo en unos pocos países -Irlanda, el Reino Unido, los países escandinavos y Bélgica-.

Pero el problema no es sólo el de su escaso uso en nuestro país, y en general en el Sur de Europa, sino que se acumulan una gran variedad de problemas en orden a su aplicación por quienes estén dispuestos a llevar a cabo el cumplimiento de la obligación legal. Precisamente, uno de ellos es el de la extremada variedad de “métodos de evaluación” que existe en nuestro país. A diferencia de otros, no tenemos ninguna Guía Técnica Oficial sobre tal aspecto y si bien el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo cuenta con un método propio, el F-PSICO. Factores Psicosociales versión 3.0, ni está suficientemente implantado en las empresas ni ofrece una plena garantía de adecuación a las necesidades de las empresas, en especial de las PYMES. Su énfasis tanto en la satisfacción en el trabajo –realidad a medir- como en los cuestionarios –método- genera importantes deficiencias.

Otros métodos de evaluación de riesgos psicosociales, que cuentan con una creciente difusión y una consistente fiabilidad científica, como el IS-

TAS-21, adolece de otras dificultades para su implantación y desarrollo. Por su parte, otros actores de la prevención de riesgos laborales, como las Mutuas y los Institutos Regionales de Prevención de Riesgos Laborales, también han intentado diseñar y poner en práctica sus propios métodos, sin que hasta el momento hayan alcanzado el grado de validación y eficacia necesarios, o al menos esperables.

No se trata ahora de hacer un elenco de esos métodos ni de su grado de eficacia, cuestión de gran interés y que será objeto de atención detenida en próximos números de la Revista, donde analizaremos tanto sus claves en el plano metodológico como, en lo posible, su experiencia aplicativa. En este momento lo que resulta más reseñable es la necesidad de promover estudios serios que hagan de la "evaluación de riesgos psicosociales" un objeto básico o principal del análisis científico y social. Aunque la "evaluación" lejos de agotar la política de prevención de este tipo de riesgos es sólo el primer paso, que en muchas empresas sólo avanza muy lentamente, es evidente que constituye un paso central y, por tanto, debemos contar con las suficientes garantías de certeza y fiabilidad.

Asimismo, la mayor parte de los métodos utilizados en toda Europa se centran en gran medida en el uso de "consultores externos", resultando a menudo costoso económicamente. Por tanto, se da ya por sentado que este enfoque tan sólo sirve para las grandes y, si acaso, medianas empresas, pero se aleja por completo de las pequeñas, que son la gran mayoría de nuestro tejido productivo. Por eso, habría que analizar si esto es siempre necesario. Las pequeñas y medianas empresas (PYMEs) pueden no tener los recursos ni el interés de contratar dichos consultores, como ha puesto de relieve un reciente estudio realizado por diversos investigadores comparando diversos métodos europeos y que será objeto de comentario en la sección de "Temas de Actualidad" de este número. En este artículo se plantea la posibilidad de asignar las competencias requeridas por estos profesionales para que se pueda entrenar a los integrantes de la organización que puedan participar en la aplicación de una intervención de este tipo, empresarios y trabajadores.

Precisamente, se pone de relieve cómo la validación de aquellas competencias que se requieran debería resultar una herramienta o dispositivo de investigación a usar por la organización para identificar a las personas dentro de la organización que podrían asumir este papel. Emerge aquí el tema, recientemente repropuesto a través de las últimas reformas de la LPRL, de la formación necesaria para llevar a cabo las actividades preventivas, tema que desborda el enfoque aquí asumido.

Además, sabido es que la mayoría de, si no todos, los métodos de evaluación se centran en el uso de cuestionarios. Si bien estos tienen muchas ventajas, también se debe tener en cuenta sus desventajas (por ejemplo, su falta de idoneidad en las PYMEs). Los cuestionarios estandarizados hacen que sea difícil la interpretación de los resultados, ya que la interpretación normativa no siempre identifica la necesidad de la intervención y no tiene en cuenta el contexto organizacional específico. Por eso son frecuentes los llamados "falsos positivos": el cuestionario refleja una situación mejor de la real, sin que parezca suceder lo contrario, "falsos negativos"

Como se pone de manifiesto por un buen número de investigadores en este ámbito, hay una urgente necesidad de explorar alternativas en los instrumentos de evaluación de riesgos, por varias razones. Primero, exis-

ten problemas con la traducción de los resultados de cuestionarios estandarizados para concretar iniciativas. Segundo, muchos cuestionarios actuales no ponderan adecuadamente ni la prevalencia de los factores objetivos ni la importancia de la forma que tienen los individuos de evaluar el medio de trabajo. En tercer lugar, los métodos de encuesta no son apropiados en la pequeña empresa por razones económicas, estadísticas, e incluso éticas (problemas de confidencialidad). Los métodos alternativos que integran métodos de diálogo pueden ofrecer un camino a seguir. Y en cuarto lugar, hay una necesidad de explorar la interacción entre los riesgos (problemas) y los recursos (oportunidades). La mayoría de los métodos prestan muy poca atención a cómo se pueden emplear los recursos organizacionales e individuales para minimizar los riesgos y garantizar el bienestar y el crecimiento individuales. Por ejemplo, las auditorías de los sistemas de apoyo a la organización no han sido validadas científicamente.

En suma, todas estas cuestiones y algunas más evidencia con nitidez la importancia de profundizar en la investigación de un aspecto básico de toda política preventiva, como es la evaluación de riesgos, en nuestro caso la evaluación de riesgos psicosociales. Por eso, nos ha parecido especialmente interesante abrir la Revista a este debate, incluyendo estudios de reconocidos especialistas en la materia, tanto nacionales como extranjeros, a fin de dar cuenta de la situación actual y de las expectativas de futuro. En la práctica totalidad de las secciones de este número el análisis de la evaluación aparece como el hilo conductor, lo que da no sólo actualidad sino coherencia a este segundo número de la Revista. Asimismo, buena parte de los análisis que se realizan constituyen una novedad en nuestra comunidad científica y, por tanto, permite ofrecer un perfil de interés y originalidad que harán de este número un instrumento imprescindible para la investigación en material. Al menos así lo esperamos y con esa intención se ha elaborado este número.



Estudios

Estudios doctrinales



1

CUESTIONES FUNDAMENTALES EN LA EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES:

AVANCES Y RESISTENCIAS PARA SU CLARIFICACIÓN

PEIRÓ, José M. ^{1 2}.

Catedrático de Psicología Social.

Director del Instituto de Psicología de los RRHH, Desarrollo Organizacional y Calidad de Vida Laboral (IDOCAL). Universidad de Valencia.

SUMARIO

- 1. Planteamiento del tema y objetivo del estudio clarificación conceptual sobre la “Evaluación de Riesgos Psicosociales”.**
- 2. Investigación científica, base de la evaluación de riesgos psicosociales**
- 3. Los principales actores de la evaluación y el “para qué” de la misma**
- 4. Los contenidos de la evaluación: ¿qué evaluar?**
- 5. Resumen y conclusiones**
- 6. Referencias bibliográficas**

¹ El autor agradece al Prof. Cristobal Molina su impulso y acicate en la elaboración de este artículo y sus comentarios y sugerencias al mismo. Investigación realizada en el proyecto SEJ2006-14086.

² Contacto: Jose.M.Peiro@uv.es; (www.uv.es/jmpeiro). Nota biográfica: Catedrático de Psicología del Trabajo y las Organizaciones. Investigador del Instituto Valenciano de Investigaciones Económicas (IVIE). Dirige el Programa de Doctorado de Psicología de los Recursos Humanos (mención calidad) y el Master Erasmus Mundus de Psicología del Trabajo las Organizaciones y los Recursos Humanos impartido por las Universidades de Barcelona, Bologna, Coimbra, Paris y Valencia. Dirige la Cátedra de Salud Laboral (UVEG-UMIVALE). Es Presidente-Electo de la International Association of Applied Psychology. Ha publicado más de veinte libros sobre Psicología del Trabajo y las Organizaciones, la Psicología de la Salud laboral, y la inserción laboral de los jóvenes. Además ha publicado más de 150 artículos en revistas científicas sobre las temáticas en las que desarrolla su investigación.

Resumen

El presente trabajo plantea una serie de cuestiones relevantes para una adecuada realización de la evaluación de los riesgos psicosociales en el trabajo. Todas ellas presentan un importante nivel de complejidad y, a juicio del autor, no tienen actualmente respuestas suficientemente elaboradas y claras, a pesar de que su concreción es esencial para incrementar la fiabilidad, validez, eficacia y adecuación de la evaluación. La extensión del estudio aconseja que se divida en dos. En esta primera parte se elaboran cuestiones relativas a la fundamentación científica de la evaluación de riesgos psicosociales, los principales actores y la finalidad o finalidades de la misma, y los contenidos de la evaluación. La clarificación requiere la aportación de diversas disciplinas científicas. Además, dada su relevancia social implica también un debate y un consenso entre los diferentes actores sociales. El presente trabajo busca contribuir, al tiempo que estimular dicho debate, tratando de ofrecer una mayor elaboración de esas cuestiones más que respuestas definitivas a las mismas.

Abstract

This paper raises a number of relevant issues of psychosocial risk assessment at work. These issues are complex and there are no clear answers. Progress in the clarification of these issues would be extremely helpful to increase reliability, validity and efficacy of this assessment. In this paper we focus on scientific foundation of the psychosocial risk assessment, its main actors and aims, and the contents to assess when psychosocial risk assessment is intended. Progress in the clarification of these questions requires contribution from several scientific disciplines. Moreover, given its social relevance, it implies also a debate and consensus among the different social actors. This paper aims to contribute to this debate stimulating the clarification of the issues to be addressed, rather than providing definite answers to them.

Palabras clave

Metodologías de evaluación de riesgos, factores de riesgo psicosocial, evaluación de riesgos psicosociales

Keywords

Risk assessment methodologies, psychosocial risk factors, psychosocial risk assessment

1. PLANTEAMIENTO DEL TEMA Y OBJETIVO DEL ESTUDIO

Desde la formulación de la directiva Europea sobre Prevención de Riesgos laborales en 1989, y la publicación en nuestro país de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (31/1995, de 8 de noviembre) ha habido una necesidad creciente, impulsada por múltiples actores en la administración, las empresas, las mutuas, los agentes sociales y los grupos y organizaciones científicas y profesionales, de evaluación y prevención de los riesgos psicosociales. Ello ha generado una demanda de profesionales, metodologías e instrumentos. Además, se constata también una creciente conciencia de su importancia (p.e. acuerdos sobre estrés y violencia en el trabajo de los agentes sociales Europeos; las sucesivas Agendas sobre Salud laboral en la Comisión Europea, los observatorios sobre este tipo de riesgos, etc.).

En nuestro país se han publicado, desde la década de los noventa, diversas reflexiones y análisis sobre la situación y estado de la cuestión en evaluación y actuaciones preventivas de los riesgos psicosociales. Peiró y Bravo (1999) editaron un número monográfico de la *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, incorporando contribuciones de un amplio número de países sobre su evaluación (ver también Peiró, 2000). Por otra parte, en 2006, Foment del Treball inició la publicación de dos monografías (Peiró, 2006; 2007) y recientemente la UGT ha publicado una monografía en la que se revisa la situación sobre esa evaluación en nuestro país (Guardia, 2010). El creciente interés sobre el “estado de la cuestión” probablemente sea un signo de la demanda creciente de conocimientos sobre el tema y también de la falta de claridad en la manera de abordarlo. Las diferentes aportaciones señalan la necesidad de mejorar la calidad de las respuestas ante esas demandas y ello requiere más investigación sobre los modelos teóricos, nuevos desarrollos de las metodologías y tecnologías y una mayor potenciación de la práctica profesional. Ante la dificultad de encontrar alternativas rigurosas, eficaces y científicamente fundamentadas que den respuestas adecuada a la evaluación de los riesgos psicosociales, es conveniente plantear una reflexión que permita identificar las cuestiones básicas que han de fundamentar desarrollos más adecuados.

Al hablar de “cuestiones básicas” estamos dirigiendo la atención hacia los planteamientos fundamentales, que con frecuencia subyacen (pero no siempre se hacen explícitos) en las diferentes opciones que se realizan para llevar a cabo esa evaluación. En la práctica, se adoptan estrategias y metodologías que implican una respuesta a algunas de esas preguntas fundamentales (p.e., los riesgos se evalúan casi exclusivamente con cuestionarios) aunque la pregunta no haya sido explícitamente formulada y analizada. En la mayoría de las ocasiones la opción por el cuestionario es prácticamente automática (prácticamente todos los instrumentos de evaluación publicados y en uso son cuestionarios).

Las preguntas básicas que queremos abordar indagan sobre los supuestos o mejor los “pre-supuestos” y “previas” a la realización de una evaluación de riesgos psicosociales. Por ello, las respuestas deberían con-

tribuir a la clarificación del marco, contexto, condiciones, procedimientos e instrumentos, procesos y resultados de la evaluación de los riesgos psicosociales. Antes de abordar esas cuestiones conviene definir algunos términos y conceptos.

2. CLARIFICACIÓN CONCEPTUAL SOBRE LA “EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES”

El primer concepto a considerar es el de *riesgo* que la Real Academia de la Lengua española define como “contingencia o proximidad de un daño”. En el ámbito de la prevención, no es solo necesario conocer la contingencia o “probabilidad” de que un determinado *factor generador de riesgo* (“*hazard*”) produzca un daño sino identificar esos factores generadores del riesgo. En el caso que nos ocupa, es importante identificar los *factores psicosociales generadores de riesgo*³. Con el fin de clarificar qué se entiende por tales, es interesante acudir a La Ley de Prevención de Riesgos Laborales (31/1995). En ella se dice: “Se entenderá por condición de trabajo cualquier característica que pueda tener una influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad y la salud del trabajador”. Así pues, las condiciones de trabajo, como se entienden en esta ley, son factores generadores de riesgo. El reto que se plantea entonces, es identificar esas condiciones y su carácter. ¿Son condiciones físicas o pueden ser también condiciones psicosociales? La ley es clara al respecto al incluir en la definición de esas condiciones de trabajo las siguientes: “d) Todas aquellas características del trabajo, incluidas las relativas a su organización y ordenación, que influyan en la magnitud de los riesgos a que esté expuesto el trabajador”. Es pues necesario identificar *todas* esas características del trabajo que pueden tener la condición de factor generador de riesgo para la seguridad y la salud del trabajador. Para ello es de gran utilidad la investigación empírica y en ella son eficaces los modelos teóricos científicamente desarrollados y contrastados.

Una vez, clarificados los conceptos de riesgo, factor generador del riesgo y factor psicosocial generador de riesgos es importante abordar el concepto de *evaluación de los factores psicosociales*. En la Guía sobre la Evaluación de los riesgos en el trabajo editada por la Comisión Europea en 1996, se define la *evaluación de riesgos en general* como “un examen sistemático del trabajo que se realiza para considerar qué pudiera causar heridas o daños, si los riesgos pueden ser eliminados, o si no qué medi-

³ El concepto de factores psicosociales puede aplicarse a diferentes elementos relevantes en el proceso de evaluación de los riesgos psicosociales. Por una parte, puede aplicarse a los elementos generadores de riesgo. Esos elementos pueden ser de carácter psicosocial como la “interacción o relaciones sociales” que se dan en una situación de acoso psicológico. También podrían referirse a los daños. Entre los daños que puede causar un riesgo físico o psicosocial, hay unos que son psicosociales, por ejemplo una depresión. Todavía el término factor psicosocial puede aplicarse a otro tipo de variables o elementos relevantes en el proceso de análisis y prevención de los riesgos psicosociales. Nos referimos al papel modulador (amortiguador o potenciador) de un determinado fenómeno psicosocial entre un determinado riesgo y el daño que produce. Por ejemplo, el apoyo social del supervisor (un factor psicosocial claro) puede amortiguar los efectos negativos de diversas fuentes de estrés de la tarea a realizar sobre la ansiedad del trabajador. Es muy importante pues la precisión en el uso del concepto factor psicosocial en cada caso.

das preventivas o protectoras existen o pudieran ponerse en marcha para controlar los riesgos”. En nuestro país, el Reglamento de los Servicios de Prevención (RSP) en su artículo 3.1 establece la definición legal de *evaluación de riesgos*. Se define esa evaluación como «el proceso dirigido a estimar la magnitud de aquellos riesgos que no hayan podido evitarse, obteniendo la información necesaria para que el empresario esté en condiciones de tomar una decisión apropiada sobre la necesidad de adoptar medidas preventivas y, en tal caso, sobre el tipo de medidas que deben adoptarse». (ver Meliá et al. 2006). Se señalan, pues, tres aspectos básicos en la definición: 1) es un *proceso*; 2) cuyo objetivo es *estimar la magnitud de los riesgos* presentes y 3) con la *finalidad* de apoyar la decisión sobre las medidas preventivas y su tipo. Esta definición es útil en la progresiva delimitación de la evaluación de los riesgos pero requiere, para ser operativa, de mayores especificaciones. Meliá et al (2006, p. 25) proporcionan algunas de esas especificaciones. Así, el carácter de *proceso* se concreta del modo siguiente: “es un procedimiento sistemático y protocolizado que mediante el uso de instrumentos estandarizados, fiables y adecuadamente validados y con un fundamento científico, empírico y legal claramente definido, cumple los requisitos de calidad psicométricos y profesionales...”. También se hace referencia a la *estimación de la magnitud de los riesgos*: “... y permite ofrecer a las empresas y a los profesionales de la prevención una evaluación de los riesgos psicosociales que afectan a la salud y seguridad de los empleados y las organizaciones,...”. Finalmente se considera la *finalidad* de la misma: “...con las consiguientes orientaciones sobre las intervenciones que puedan resultar indicadas”.

De todos modos, al diseñar y realizar una evaluación concreta de riesgos psicosociales se toman muchas más decisiones que conviene identificar explícitamente y fundamentar cuidadosamente para garantizar la calidad, eficacia y eficiencia de dicha actividad, el cumplimiento de la normativa y su rigor, así como su adecuación a la organización en el contexto en que se desarrolla.

Por su parte, ña definición de evaluación de riesgos psicosociales⁴ plantea esta actividad como algo mucho más amplio que la mera utilización de un instrumento (por lo general un cuestionario) para obtener unos datos y analizarlos con el fin de proporcionar resultados sobre determinados fenómenos (riesgos). La progresiva concreción del proceso implica dar respuesta a una serie de de cuestiones básicas. De no plantearse estas cuestiones es más probable que se realice una evaluación inadecuada y contraproducente o con resultados confusos o erróneos.

⁴ Con el fin de dar mayor agilidad al texto, utilizamos la expresión “evaluación de riesgos psicosociales” para referirnos a la actividad que evalúa “los factores psicosociales generadores de riesgos para la salud y seguridad de los trabajadores”. De todos modos, debe quedar claro que el carácter psicosocial en la expresión de riesgos psicosociales predica del factor generador y no del posible tipo de daño. En la expresión “riesgos psicosociales” lo que tiene carácter psicosocial es el factor generador del riesgo independientemente de que el daño para la persona sea también psicosocial, somático o de otro tipo. Con frecuencia observamos que en la expresión riesgo psicosocial no se clarifica esto y se entiende que es el daño que se puede producir lo que es “psicosocial”. Esta interpretación excluye daños muy importantes que pueden producir los factores psicosociales de riesgo, como por ejemplo un daño físico o incluso social.

La respuesta a esas cuestiones, no es siempre específica para una evaluación concreta. Ha de haber respuestas elaboradas por la comunidad científica y profesional de forma sistemática.

De hecho, en la situación actual se constata una cierta insatisfacción. Hay retos y niveles de complejidad que no están resueltos y por ello, con frecuencia no está clara la forma de interpretar los datos que se obtienen, las conclusiones y decisiones a adoptar en base a ellos o las actuaciones a realizar a partir de las recomendaciones que se proporcionan en los informes de las evaluaciones. Entendemos que esta situación puede mejorar si se analizan las siguientes cuestiones:

- ¿En que se fundamenta la competencia profesional para realizar un análisis de riesgos psicosociales eficaz?.
- ¿Cuál es la finalidad o finalidades de la evaluación?, ¿quiénes son sus principales actores y su papel en la misma?
- ¿Qué se debe evaluar cuando se pretende realizar una evaluación de riesgos psicosociales?
- ¿Se han de evaluar sólo los riesgos o hay otros elementos o factores relevantes?.
- ¿Riesgos psicosociales para quién y desde qué perspectiva? El complejo problema de la "objetividad" de la evaluación.
- ¿Qué instrumentos y métodos utilizar para realizar una adecuada evaluación de riesgos psicosociales?
- ¿Cómo tomar en consideración de forma adecuada el contexto de la evaluación?
- ¿En qué consiste el proceso de evaluación y cuáles son sus principales etapas?.

Se trata en todos los casos de cuestiones que no tienen una respuesta simple. La investigación va realizando aportaciones que permiten avanzar en la calidad de la evaluación al tiempo que plantea otras preguntas. El *objetivo* de este trabajo no es tanto ofrecer respuestas a cada una de esas cuestiones sino contribuir a su elaboración, con el fin de promover una búsqueda productiva de sus respuestas. Así pues, el presente trabajo no ofrece respuestas definitivas ni consolidadas a las cuestiones que se plantean. Persigue más bien la elaboración de esas preguntas con el fin de promover un debate científico-profesional, riguroso y relevante para la sociedad y el mundo laboral y empresarial de nuestro entorno. Es una invitación a los distintos actores que intervienen en la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales a participar en ese debate.

3. INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA, BASE DE LA EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

3.1. *Práctica profesional basada en la evidencia científica*

Una cuestión fundamental para clarificar el sentido de la evaluación de los riesgos psicosociales es su fundamentación. En efecto, al realizar esa evaluación se determina la existencia de riesgos, se ofrecen recomenda-

ciones, se señalan elementos y contextos a mejorar, etc. Esto lo hace un profesional, que cuenta con "poder del experto" y que por su preparación y cualificaciones tiene, entre sus competencias, las arriba mencionadas. Es importante clarificar qué fundamenta ese poder y esas competencias. ¿Cuál es su base? La respuesta es, en nuestra opinión, clara: los modelos científicos establecidos mediante investigación y la evidencia empírica disponible.

Hay bastante consenso en que la evaluación de los riesgos psicosociales se ha de basar en conocimientos científicos y se ha de apoyar en metodologías e instrumentos rigurosamente desarrollados. Eso tiene diversas implicaciones sobre los procedimientos de la evaluación. Por una parte, los *factores generadores de riesgo* a evaluar lo serán en función de su probabilidad para determinar daños y esa probabilidad se establece mediante investigación. Por otra parte, es necesario establecer la magnitud de los riesgos y ello requiere métodos de evaluación fiables y válidos, desarrollados también mediante investigación. Finalmente, la evaluación de riesgos ha de inspirar intervenciones preventivas y la determinación de las mismas ha de tener en cuenta la valoración de su eficacia preventiva, lo que, de nuevo, requiere una evaluación científica.

Así pues, lo que da legitimidad a la actuación profesional, al realizar una evaluación de los factores generadores de riesgos psicosociales, determinar la magnitud de dichos riesgos, y formular propuestas para su prevención es la evidencia científica disponible. En las últimas décadas se insiste en que la *práctica profesional debe estar fundamentada en esa evidencia* ("evidence based practice").

La ciencia es una fuente relevante de conocimiento para la intervención profesional. Ahora bien, conviene clarificar *qué es un práctica profesional basada en la evidencia científica*. Esa práctica implica tomar decisiones responsables sobre las evaluaciones y las intervenciones utilizando de forma consciente, explícita y juiciosa cuatro fuentes de conocimiento: 1) la evidencia científicamente probada disponible que sea relevante para la decisión, 2) el juicio y experiencia del profesional, 3) la información relevante del contexto, los actores de la organización y las circunstancias de ese contexto y 4) las perspectivas de las personas o grupos que van a verse afectados por la decisión. Como se ve, una práctica basada en la evidencia científica no es sin más una aplicación mecánica de los conocimientos científicos para la determinación y resolución de un problema. Otros elementos entran en consideración a la hora de tomar las decisiones profesionales junto a la evidencia científica disponible.

Ahora bien, la consideración de los resultados de la investigación y de los modelos teóricos relevantes es esencial. Es en base a estas investigaciones (además de las otras fuentes de conocimiento señaladas arriba) como se habrá de determinar qué elementos de las condiciones de trabajo y aspectos relacionados son *factores generadores de riesgo* a considerar en la evaluación. Además, la investigación ha venido clarificando cuales son los *aspectos de esos factores que los convierten en riesgo para la salud* (su intensidad, la duración de la exposición a ellos, su frecuencia de ocurrencia, etc.). La investigación, ha ido poniendo de manifiesto también

el papel de las *variables contextuales* que inciden sobre determinados elementos de riesgo y ha avanzado de forma significativa en la identificación de variables que juegan un papel relevante en la relación entre riesgo y daño. A esas variables se les conoce como *variables moduladoras* y actúan en unos casos como *amortiguadores* de los efectos del riesgo sobre el daño y en otros casos como *amplificadores* de esos efectos.

Entre las *variables moduladoras* hay unas que tienen que ver con el *sujeto*. Determinadas personas son más sensibles que otras a determinados riesgos. Por ejemplo, una persona discapacitada puede necesitar medidas adicionales para protegerse de ciertos riesgos por su mayor *vulnerabilidad* en función de su condición personal. Por otra parte, cualquier persona, bajo determinadas condiciones ve incrementados sus niveles de vulnerabilidad. Por ejemplo, la fatiga puede bajar la capacidad de la auto-protección y los recursos de afrontamiento del riesgo aumentando las probabilidades de que se produzca el daño. Se trata pues de una situación de vulnerabilidad de esa persona en esa situación.

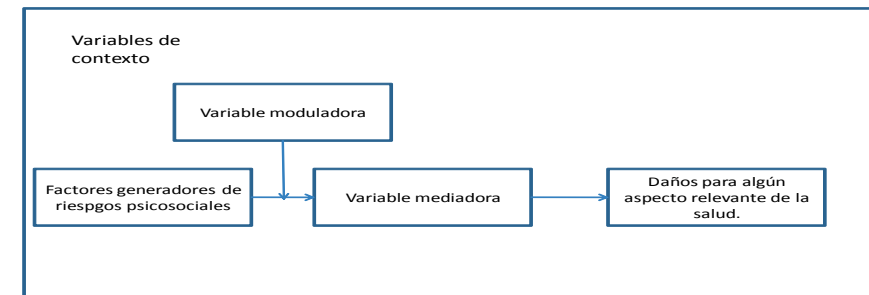
También *diversos aspectos del ambiente, puede jugar un papel amortiguador o amplificador* de los riesgos. Así un clima de apoyo en una empresa puede amortiguar otros factores de riesgo del entorno de trabajo (por ejemplo excesiva presión de los clientes). Lógicamente, aunque estas variables no sean factores generadores de riesgo son muy importantes para la evaluación de los riesgos psicosociales, sobre todo porque resultan útiles para determinar la probabilidad de que los riesgos causen daños y porque son también útiles para informar los planes de prevención. Así pues, es recomendable evaluar las variables moduladoras relevantes en cada caso.

La investigación ha identificado también *variables mediadoras* cuya presencia facilita, crea la condición o es la vía, para que se produzca el efecto dañino que desencadena la variable generadora del riesgo. También la evaluación de este tipo de variables es relevante para la comprensión de los mecanismos de la producción de daños y para planificar actuaciones de prevención a través de la actuación sobre ellas.

Otro ámbito donde la investigación científica ha realizado avances significativos es en el análisis de los *efectos de los riesgos sobre la salud y los accidentes*. La salud es un concepto complejo que incluye componentes bio-psico-sociales y es necesario clarificar los aspectos relevantes en su conceptualización. Solo así es posible realizar un adecuado análisis de los riesgos psicosociales. Es importante conocer los efectos específicos sobre los que un factor generador de riesgo de trabajo tiene mayor probabilidad de afectar a la salud. La *cadena causal entre riesgo y efecto sobre la salud* (en especial en el ámbito de los riesgos psicosociales) es compleja y difícil de determinar. Ahora bien, sin evidencia alguna sobre esa cadena y sus resultados finales o efectos más probables no hay base suficiente para hablar de riesgo. La investigación científica va aportando evidencia empírica –directa o indirecta– de esas cadenas y de las variables que intervienen en la secuencia que lleva del riesgo al daño en algún aspecto o variable de la salud. Así pues, es en base a la evidencia empírica como se puede llegar a determinar diferentes eslabones de la cadena. Enumeremos los más relevantes:

- Los factores de riesgo relevantes y los elementos que los convierten en tales, son el desencadenante de la cadena.
- Las variables del contexto pueden incidir sobre la operatividad de esos factores de riesgo
- Las variables moduladoras (amortiguadoras o amplificadoras) juegan un papel relevante en la relación entre un factor de riesgo y un determinado daño en la salud.
- Las variables mediadoras o intermediaras también juegan un papel en esa cadena transmisora del riesgo hasta el daño.
- La clarificación del aspecto de la salud sobre el cual un determinado riesgo puede tener más probabilidades de producir daño es también necesario.

Con el fin de definir con más claridad los diferentes tipos de variables sobre las que viene trabajando la investigación científica en la prevención de riesgos psicosociales representamos los diferentes tipos de variables y su relación entre ellas en la gráfica siguiente:



Conviene señalar además que las relaciones entre esas variables son probabilísticas y no siempre presentan una relación de carácter lineal. De hecho, existen modelos teóricos y evidencia empírica que establecen *relaciones curvilíneas entre determinados factores generados de riesgo y determinadas variables relativas a la salud*. Pongamos un ejemplo. Una de las características que puede suponer un riesgo para la salud del trabajador es la variedad de las tareas que tiene que realizar. Este factor de riesgo tiene una relación curvilínea con los aspectos de la salud a los que afecta. Si la variedad es muy baja y las tareas son muy monótonas y repetitivas, esto tendrá efectos negativos para la salud. Ahora bien, si la variedad es muy elevada y resulta excesiva para el trabajador, de nuevo eso producirá efectos negativos para la salud. Estos resultados de la investigación, que ponen de manifiesto la relación curvilínea entre riesgo y daño, se han de tomar en consideración a la hora de evaluar esta característica del trabajo y tratar de determinar sus efectos sobre la salud. No cabe plantear la evaluación desde el supuesto de una relación lineal que asume que cuanto mayor sea la variedad más negativa será para la salud ni tampoco desde la opuesta de que a menor variedad un efecto más negativo para la salud.

Hay otro aspecto importante en la investigación científica que tiene repercusiones sobre la evaluación de los riesgos psicosociales: la *determinación de relaciones causales entre ocurrencia o exposición al riesgo y daño*. En muchos estudios se establecen relaciones empíricas significativas entre determinados factores generadores de riesgos y determinados aspectos de la salud del trabajador, pero ello no significa que el factor de riesgo produzca el daño. Ese daño podría estar producido por una tercera variable significativamente relacionada con riesgo y daño. Así pues, un caballo de batalla importante en la investigación sobre esta temática es la determinación de relaciones de causa-efecto entre variables antecedentes (riesgos) y consecuentes (daños). El método experimental de laboratorio es especialmente eficaz para este fin, y debe promoverse, cuando sea posible. Sin embargo, con frecuencia la experimentación de laboratorio no es practicable para obtener conocimientos relevantes sobre los riesgos laborales. Existen entonces alternativas que pueden producir evidencia relevante para la determinación de esas relaciones (*diseños experimentales de campo, diseños cuasi-experimentales o análisis longitudinales, modelos causales, etc.*) que investigan los cambios de las variables y sus relaciones a lo largo del tiempo. Esta evidencia, con frecuencia analizada y resumida en *estudios de meta-análisis*, es cada vez más útil para conocer el estado de la cuestión de la relación entre factores generadores de riesgo y los tipos de daños sobre la salud bien sean de carácter psicológico, somático o psicosomático.

Todavía otro aspecto de la investigación es relevante para la evaluación de los riesgos psicosociales. Se trata del enfoque *multinivel y el análisis de los efectos trans-nivel*. En efecto, en el mundo del trabajo y de las organizaciones, y de forma más concreta, en el ámbito de la investigación sobre riesgos psicosociales y sus efectos sobre la salud, hay fenómenos que se producen en diferentes niveles de la realidad. Pongamos un ejemplo, la vivencia de una situación estresante crónica por parte de un trabajador debido a la relación personal negativa con su director inmediato. Esa situación puede afectar a aspectos relevantes de su salud, pero esa misma situación será cualitativamente diferente si es compartida por todo el grupo de trabajo. Las dinámicas y tensiones en la relación que se desencadenan son cualitativamente diferentes. El análisis de los fenómenos multinivel permite identificar y analizar además de las experiencias de "personas estresadas", las de los "equipos y unidades de trabajo estresados" lo que nos lleva al concepto de "percepción de riesgo colectivo". Ese fenómeno colectivo, forma parte del ambiente social en el que está un trabajador y por lo tanto tiene efectos también relevantes sobre sus vivencias y experiencias individuales negativas para su salud.

Como vemos, es muy amplia la investigación sobre riesgos psicosociales en el trabajo, sus consecuencias, y las condiciones y vías por las que esos riesgos aumentan o disminuyen las probabilidades de producir daños en diversos aspectos de la salud. El diseño de modelos y metodologías de evaluación de esos riesgos ha de tomar en consideración los resultados de la investigación y planear actuaciones profesionales basadas en la evidencia científica disponible.

3.2. Ciencias de lo natural vs. Ciencias de lo artificial. Su relevancia para la evaluación de riesgos y las intervenciones para la prevención

Hace casi medio siglo, el premio Nobel, Herbert Simon escribió su obra "*Ciencias de lo natural y ciencias de lo artificial*". En ella introducía la distinción entre las ciencias que tienen como objetivo primordial explicar la realidad (p.e. la física) y las que tienen como objeto diseñar nuevas realidades (p.e. la arquitectura). La psicología, y dentro de ella la psicología de las organizaciones y del trabajo, comparten características de ambas ciencias. Por una parte, el estudio del ser humano y los fenómenos sociales permite descubrir leyes científicas que contribuyen a explicar los fenómenos relevantes. Ya hemos hecho referencia en el apartado anterior al papel que este tipo de ciencia juega en la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales. Por otra, el "diseño" de ese ser humano (cuyo ser consiste en buena medida en hacerse, en realizarse) y el de las organizaciones se pueden beneficiar de la investigación de las "ciencias de lo artificial o del diseño". Hay al menos dos ámbitos en los que la prevención de riesgos laborales psicosociales se pueden beneficiar de ellas. El primero hace referencia al diseño de metodologías e instrumentos de evaluación de riesgos psicosociales. El segundo es el diseño de intervenciones, su implantación y monitorización y, sobre todo, la evaluación o valoración de los efectos pretendidos y no pretendidos.

Por lo que se refiere al diseño de *metodologías e instrumentos de evaluación de riesgos psicosociales*, es importante deshacer una serie de "malos-entendidos". Por lo general los manuales sobre evaluación de riesgos describen una serie de métodos que pueden ser útiles para su evaluación: los cuestionarios, las entrevistas, la observación, etc. Sin embargo, es importante señalar que para que esos métodos sean útiles hay que diseñar y desarrollar instrumentos y protocolos concretos y específicos de uno o varios de esos métodos, siguiendo los principios, conocimientos y procedimientos para el diseño de instrumentos: análisis de las demandas y requisitos de los grupos de intereses, diseño conceptual, diseño estructural, desarrollo de uno o varios prototipos, test de prototipo en los diferentes aspectos relevantes, aplicación del mismo en una aplicación piloto, valorar sus propiedades científicas (p.e. en el caso de los cuestionarios las propiedades psicométricas), elaborar el protocolo y evaluar su funcionamiento mediante la aplicación en campo.

Es importante dejar claro que afirmar que la entrevista, por ejemplo, es un método útil para la evaluación de riesgos psicosociales, no significa que cualquier entrevista (más o menos improvisada) lo sea. Para ver si lo es y hacer que lo sea es necesario realizar un proceso de diseño de un instrumento concreto de entrevista, su protocolo, el proceso de análisis de la información obtenida, etc. Si no es así, no podemos suponer que disponemos de una metodología de entrevista para la evaluación de riesgos psicosociales. El diseño de esa metodología va a requerir la determinación de las temáticas o aspectos a analizar mediante la entrevista, el grado de estructuración de las preguntas, el protocolo de aplicación, la forma de extraer, codificar y analizar la información obtenida de la entre-

vista, el contexto en que se ha de producir, la forma de introducirla y “cerrarla”, etc. Además, una vez diseñada esta herramienta y su protocolo hay que contrastar, mediante procedimientos científicos, su validez y fiabilidad para el objetivo que persigue. En resumen, el diseño y desarrollo de instrumentos de evaluación de riesgos psicosociales (bien sean entrevistas, cuestionario, metodologías de observación, etc.) requiere procedimientos y procesos rigurosos basados en las aportaciones científicas relevantes. Esto no debería resultar extraño ya que también se aplica a los métodos e instrumentos de evaluación de los riesgos físicos.

El segundo ámbito en el que las aportaciones de las ciencias del diseño pueden ser de utilidad es en el *diseño de intervenciones, su implantación y monitorización y sobre todo, en la evaluación o valoración de sus resultados y efectos*. En efecto, la intervención para la prevención de riesgos psicosociales requiere implantar de un cambio planificado en la organización. El diseño de ese cambio, su implantación y su evaluación se pueden beneficiar de la investigación científica y los conocimientos obtenidos de ella. En el diseño de la intervención es importante utilizar los conocimientos existentes sobre los efectos y el proceso de intervenciones similares a la que queremos realizar. Además, hay amplia investigación sobre los procesos de cambio y las estrategias para promover y facilitar la eficacia de esos cambios (pe. La participación de los implicados en los procesos de cambio, reduciendo las resistencias, etc.).

Finalmente, la *evaluación de las intervenciones*. Existe una amplia literatura acerca de modelos teóricos y metodologías de evaluación de intervenciones que pueden resultar útiles para la evaluación de las intervenciones. Esa literatura ofrece información acerca de los resultados y la eficacia de determinadas intervenciones ya implementadas en otras organizaciones; además proporciona modelos teóricos e investigación sobre las metodologías para evaluar las intervenciones propias.

El modelo “científico-profesional” en la formación y desarrollo de los profesionales

En este punto, es importante señalar la necesidad de una preparación y cualificación de los profesionales basada en el *modelo “científico-profesional”* (scientist-practitioner model). Este modelo defiende que una buena preparación profesional implica una suficiente preparación como investigador científico. Esa formación requiere que el profesional, durante su periodo de formación, haya realizado al menos una investigación empírica rigurosa (tesis de máster), sea capaz de leer críticamente artículos científicos, esté familiarizado con las principales metodologías que se utilizan en las publicaciones científicas y pueda utilizar los conocimientos y competencias de investigación pertinentes en sus evaluaciones e intervenciones en función del contexto y las características de la evaluación o intervención a realizar. Además, ha de ser capaz de desarrollar un diálogo y cooperación productiva con los investigadores que estudian temáticas relevantes para su profesión.

En *resumen*, hemos tratado de presentar las principales aportaciones de la investigación científica en la evaluación de riesgos psicosociales y

en las estrategias y actuaciones de prevención de los mismos. No queremos con ello plantear que cada evaluación y cada intervención tengan que realizarse con todo el despliegue que requiere un desarrollo científico de metodologías e intervenciones. En la medida en que exista una adecuada investigación y desarrollo (I+D) en los centros y organismos dedicados a ello (Universidades, INSHT, etc.) y que las autoridades competentes en estos ámbitos impulsen programas para promover y financiar esa investigación y el desarrollo de metodologías, los profesionales tendrán a su disposición modelos, instrumentos y métodos científicamente fundamentados y desarrollados que puedan utilizar de forma competente en la práctica profesional.

4. LOS PRINCIPALES ACTORES DE LA EVALUACIÓN Y EL “PARA QUÉ” DE LA MISMA

4.1. Los actores y su dinámica

La evaluación de los riesgos psicosociales es un proceso que tiene componentes basados en el conocimiento científico, pero es también una actuación social y profesional en el marco de la organización. Es pues necesario considerar, junto a los aspectos científicos requeridos en su realización, los componentes sociales de la misma, en especial los actores que intervienen y la finalidad o finalidades que persiguen con su realización. Cada evaluación de riesgos psicosociales es única, aunque hay patrones y elementos que se repiten y por ello la experiencia y práctica de unas pueden ser relevantes en otras.

En lo que se refiere a los actores de una determinada evaluación no cabe una descripción a priori. Es importante realizar un análisis detenido de esos actores en cada caso y ver sus pretensiones y expectativas, su papel, sus aportaciones y también sus posibles resistencias ante la evaluación o intervención. Entendemos por *actores* a los individuos o grupos que juegan un papel relevante en la preparación, realización y/o análisis de los resultados de una determinada evaluación en una empresa concreta. Además, es importante considerar también a las *“audiencias”* de la evaluación de riesgos. Nos referimos en este caso a determinados grupos que, aún no teniendo que hacer nada en la evaluación, tienen derecho a ser informados de los resultados obtenidos. Por ejemplo, es habitual que la asamblea general de accionistas de una empresa no tenga que hacer nada en la evaluación de riesgos psicosociales pero todavía podría ser considerada una *“audiencia”* relevante si en esa organización tiene derecho y quiere conocer los resultados obtenidos en ella.

Veamos brevemente los *tipos de actores* que en una empresa suelen jugar un papel relevante en el proceso de evaluación de riesgos. Mencionaremos, en primer lugar, a la *Dirección de la empresa*. Tiene la responsabilidad de decidir acerca de la realización y condiciones de la evaluación de los riesgos psicosociales dentro del marco que determina la legislación, conocer los resultados y determinar las actuaciones de prevención, con el asesoramiento de los técnicos y teniendo en cuenta las aportacio-

nes del Comité de Seguridad y Salud. También juega un papel significativo la representación de los trabajadores y en especial los *delegados de prevención o el Comité de Seguridad y Salud*. La propia legislación les atribuye una serie de responsabilidades y derechos en el proceso de evaluación. El papel del *experto o grupo de expertos* es importante, al tener la principal responsabilidad en el diseño, organización y desarrollo del proceso tomando en consideración las exigencias de rigor científico, la dinámica social en el proceso de realización, y el compromiso de garantía de calidad de proceso y resultados. Los *trabajadores* son otro grupo importante en esta actuación. Con frecuencia, son los principales informantes en el mismo y por otra parte son los destinatarios últimos del servicio que se presta. Sus resultados van a incidir directamente sobre su integridad y salud y con ello sobre su propia realidad personal.

En ocasiones, intervienen otros actores externos a la organización. Cabe mencionar aquí los más habituales y relevantes. Por una parte, el *consultor externo asesora o realiza la evaluación de riesgos* por encargo de la dirección. Por otra, los *profesionales de la mutua* tienen especial interés en detectar los factores de riesgo y sus repercusiones sobre las bajas de los empleados por motivos de salud. Además, con alguna frecuencia, la *Inspección de trabajo* juega un papel en la evaluación, a través del ejercicio de la inspección, por lo general plantando un requerimiento para que se realice, solicitando la comunicación de los resultados cuando se han producido o valorando su adecuación.

Es importante analizar la posición que cada parte adopta ante el proceso de evaluación y durante su desarrollo. Hay una serie de cuestiones sobre las que se asume congruencia y coherencia entre los diferentes grupos de actores y sin embargo no está claro que se produzca necesariamente. Se trata en primero lugar, de ver cuán compartida está la conveniencia y finalidad de la evaluación de los riesgos psicosociales. No es extraño encontrar visiones diferentes, a veces contrapuestas, de la finalidad, los planteamientos y los métodos que deben utilizarse en la evaluación de riesgos psicosociales. También es importante determinar en qué medida hay un modelo mental compartido de lo que es y para qué sirve la evaluación. Tampoco es extraño identificar temores, resistencias, incertidumbres e inquietudes en diferentes grupos y por motivos distintos ante la realización de la evaluación. El análisis de todos esos aspectos ha de tomarse en consideración a la hora de perfilar el diseño de la misma.

4.2. La Finalidad o “finalidades” de la evaluación

La *finalidad de la evaluación de los factores psicosociales de riesgo según la normativa* es, por una parte, determinar la magnitud del riesgo y, por otra, proporcionar información relevante para apoyar la toma de decisiones en la adopción de medidas preventivas y la determinación del tipo de medidas a adoptar. Como señalan Meliá et al. (2006) “Este punto es muy importante en términos prácticos: no basta con disponer de una metodología que permita estimar la magnitud de los riesgos, además debe proveer la información que permita discernir qué acciones de inter-

vención en prevención son necesarias. Es decir, la metodología debe ligar evaluación de riesgos y acciones de prevención, diagnóstico e intervención, concretas y específicas. No basta establecer la magnitud de cierto riesgo o cierta configuración de riesgos, hay que establecer qué acción preventiva o qué configuración de acciones preventivas se corresponden con esa situación de riesgo”. Así pues, en la evaluación se ha de obtener información relevante para el diseño de las medidas preventivas. Esa información puede ser de múltiples tipos: grupos “objetivo” o “target” de la intervención, fuentes del riesgo a tomar en consideración, variables moduladoras o mediadoras que deben tomarse en consideración en las actuaciones, viabilidad y factibilidad de la intervención, etc.

Esta finalidad se concreta algo más en función del *tipo de evaluación* que se pretende realizar. Así, una evaluación inicial de carácter general de los riesgos persigue identificar los que están presentes en un determinado lugar de trabajo y empresa, y diferirá, en sus objetivos concretos, de una evaluación en profundidad de un riesgo previamente identificado y que se quiere acotar para concretar y definir con mayor precisión las actuaciones a realizar, los recursos disponibles y las metodologías y procesos de intervención que permitan conseguir una prevención eficaz.

Estos son básicamente los objetivos explícitos y planteados por la legislación y la normativa. Junto a ellos *los diferentes actores pueden tener objetivos distintos, más o menos explícitos*. La evaluación de riesgos, sus procedimientos y resultados pueden ser utilizados como una fuente de poder e instrumento de influencia en una dinámica de conflicto de intereses y de juego político en la organización. Ello puede llevar a instrumentalizar esa evaluación con el fin de mejorar las posiciones “negociadoras” o el poder de las partes que intervienen. Ese tipo de pretensiones no es extraño en situaciones en las que se aborda la conveniencia de realizar una evaluación. Sería importante, que todas las partes asumieran la necesidad de no instrumentalizar la evaluación en el marco del conflicto social en la empresa o de la dinámica de juegos de poder con el fin de garantizar de forma óptima el logro de los objetivos genuinos para los que se plantea. En caso de que eso no ocurra, es posible que, con el fin de evitar las presiones de la otra parte, se busque sobre todo “cumplir con el expediente” de realizar la evaluación tratando de hacerlo en los niveles mínimos posibles y detectando los menos riesgos posibles. Desde la perspectiva de la otra parte en conflicto se puede pretender por el contrario, magnificarla intentando no solo identificar riesgos con efectos probables contra la salud sino determinar posibles antecedentes con implicaciones negativas sobre el bienestar laboral, aunque no supongan un daño directo sobre la salud.

En *suma*, el análisis del componente social de la evaluación, en especial tomando en consideración a los diferentes actores y sus finalidades explícitas, y en su caso encubiertas, es un elemento fundamental en todo proceso de evaluación de riesgos psicosociales y en las actuaciones para su prevención: lo que se haga y los resultados que se obtengan pueden estar condicionados por esos aspectos.

5. LOS CONTENIDOS DE LA EVALUACIÓN: ¿QUÉ EVALUAR?

Probablemente, sea esta la cuestión central y básica en la evaluación de riesgos psicosociales y su progresiva dilucidación es ineludible para producir progresos sólidos. A primera vista la respuesta es sencilla: Hay que *evaluar los riesgos psicosociales*. Ahora bien, esta respuesta contiene una complejidad considerable que conviene clarificar, en la medida de lo posible.

5.1. Clarificación del concepto de riesgo psicosocial

La respuesta a la cuestión de qué evaluar requiere clarificar lo que hace que una determinada característica del trabajo sea un riesgo para la salud y la seguridad. Sin embargo, esto presenta bastante complejidad. La Oficina Internacional del Trabajo (ILO) define los riesgos (hazards) psicosociales como “las interacciones entre los contenidos del trabajo, la organización y gestión del trabajo y otras condiciones ambientales y organizacionales por una parte y las competencias y necesidades de los empleados por otra. Los riesgos (hazards) psicosociales son relevantes para los desequilibrios en el plano psicológico y se refieren a aquellas interacciones que muestran tener una influencia peligrosa (hazardous) sobre la salud de los empleados a través de sus percepciones y experiencia” (ILO, 1986).

La definición que acabamos de ofrecer no solo se refiere a los aspectos de la situación sino también a las competencias y necesidades de la persona. Esto es una cuestión fundamental porque hace que una misma situación o condición de trabajo pueda ser riesgo para una persona y no para otra. La gran mayoría de aspectos sociales y organizacionales del trabajo pueden adoptar formas que resulten fuentes de riesgo para la salud, por ello es importante clarificar cuales de esas formas tienen una conexión con los daños y realizar una clarificación de los distintos riesgos, determinando también los principales en base a los criterios relevantes.

5.2. La elaboración del concepto de daño para la salud, base para la determinación de los “factores psicosociales generadores de riesgo” en el trabajo

Para avanzar en la clarificación del *concepto de riesgo* y la determinación de los factores de riesgo en el trabajo es necesario acudir a lo que los constituye como tales. En la legislación de nuestro país, la base del riesgo está en su capacidad de atentar contra la seguridad y la salud del trabajador. En efecto, la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (31/1995) establece que será “condición de trabajo” aquellas características del trabajo que puedan “tener una influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad y la salud del trabajador”. Posteriormente incluye en la definición: “Todas aquellas características del trabajo, incluidas las relativas a su organización y ordenación, que influyan en la magnitud de los riesgos a que esté expuesto el trabajador”. A partir de este texto queda

bastante claro lo que determina el carácter de riesgo de una determinada condición de trabajo, también de las psicosociales: su probabilidad de producir daño en la salud o de atentar contra la seguridad del trabajador.

Son varias las definiciones de riesgo que acuden a la consideración de “potencial generador de daño”. Así, Caicoya (2004) define los riesgos psicosociales como las características de las condiciones de trabajo y, sobre todo, de su organización, que pueden producir daños específicos para la salud de los trabajadores en función de su nivel de exposición y de la persona, tiempo y lugar”. Es interesante constatar, que esta definición además hace referencia a algunos “elementos” del riesgo que lo constituyen como tal (nivel de exposición, tiempo y lugar) y también se hace referencia a características del sujeto “expuesto”. Todas estas cuestiones las abordaremos en próximos apartados.

Esta concepción de riesgo, lleva pues a plantear tres cuestiones complementarias para identificar los riesgos psicosociales: la primera *la determinación de la probabilidad de producir daño*, la segunda si existe un *umbral a partir del cual esa probabilidad alcanza valores relevantes y significativos*, y la tercera, *los aspectos de la salud sobre los que ese riesgo puede producir el daño*. Cuando se trata de los riesgos psicosociales, las tres cuestiones son complejas y difíciles de dilucidar. Entendemos que la más fundamental de las tres es la última, porque su respuesta es una condición para avanzar en la clarificación de las otras dos. Por ello, el resto del presente apartado se dedicará a la clarificación de esa cuestión. Las dos primeras se abordaran en apartados posteriores.

Para avanzar en la clarificación de *los aspectos de la salud sobre los que un riesgo puede producir el daño* es necesario clarificar el concepto de salud del que se parte y los diferentes aspectos de la misma que pueden verse afectados negativamente por determinadas condiciones de trabajo. Está ampliamente asumido que el concepto de salud incluye componentes bio-psico-sociales y es un estado positivo de la persona y no la mera ausencia de enfermedad (proceso de alteración del estado normal de salud). Esta concepción es muy amplia y requiere posteriores elaboraciones y delimitaciones para determinar qué es un riesgo laboral y por qué.

El efecto que puede producir un riesgo es el deterioro, daño o alteración patológica de la salud, bien sea éste daño biológico-somático, psicológico, psicosomático o psicosocial. En el caso de los riesgos psicosociales la investigación llevada a cabo ha utilizado una serie de “criterios” para determinar los efectos de los “riesgos” sobre esa salud. De todos modos, conviene también señalar que la evidencia científica disponible con frecuencia no establece causas claras y directas entre riesgos y daños (patologías, etc.) sino relaciones probabilísticas estadísticamente significativas entre factores de riesgos y daños. Si esas relaciones están establecidas pueden ser evidencia suficiente para intervenir en la prevención.

El *criterio último y definitivo es la enfermedad o las patologías de la salud* con consecuencias más o menos graves, por ejemplo un infarto de miocardio, una depresión, una enfermedad gastro-intestinal, etc. Con el

fin de determinar la relación entre determinados factores psicosociales de riesgo y el daño o daños correspondientes, resultan de especial utilidad los estudios epidemiológicos. La revisión de estos estudios es una fuente relevante a la hora de identificar factores psicosociales de riesgo e inspirar investigaciones posteriores sobre la relación causal entre el riesgo y el deterioro de la salud. Así, existen estudios empíricos que aportan evidencia sobre la significación de las relaciones y, en ocasiones, su carácter causal, entre determinadas condiciones laborales y distintas enfermedades y patologías. Sin embargo, esta evidencia no suele ser totalmente concluyente, y resulta difícil de obtener, en especial por el tiempo que suele transcurrir entre la “exposición” al riesgo y el daño, junto al carácter probabilista de la relación y a la multiplicidad de potenciales causas alternativas o concurrentes que pueden originar y desarrollar una determinada patología o enfermedad.

En efecto, una de las dificultades que plantea la determinación de las relaciones entre unos factores psicosociales de riesgo y las patologías que pueden estar producidas por ellos es la *duración temporal del proceso por el que este daño llega a producirse y el carácter probabilístico* de la aparición del daño. Con frecuencia los factores de riesgo psicosociales, para que lleguen a causar daño, han de mantenerse durante periodos relativamente largos de tiempo o ser recurrentes con frecuencia en las situaciones de trabajo. La aparición de la enfermedad causada por riesgos psicosociales puede requerir un periodo largo de tiempo de exposición al riesgo y su manifestación puede tener también un tiempo de latencia largo. Todo eso, junto a la posibilidad de que concurren otras causas para la aparición de esa enfermedad, hace difícil la determinación de la conexión entre condición laboral y enfermedades y patologías somáticas, psicósomáticas o psíquicas. Esto no es óbice para que determinadas situaciones traumáticas de carácter intenso y agudo con una duración relativamente breve (p.e. un atraco con pistola y encañonamiento de un empleado en una sucursal bancaria) puedan producir estrés postraumático.

5.3. La “cadena de mediaciones” entre el factor de riesgo y los daños para la salud

Ante estas dificultades, la investigación ha adoptado con frecuencia una aproximación que trata de determinar los diferentes “eslabones” y conexiones en la vía probable de causación desde el factor psicosocial generador de riesgo hasta la enfermedad como daño o alteración disfuncional somática y/o psíquica. Se trata de identificar las experiencias y condiciones o estados personales que pueden con mayor probabilidad conducir a la enfermedad o patología y determinar en qué medida esos aspectos son producidos por los factores generadores de riesgo. Son muchos los factores investigados como elementos medidores o facilitadores de la enfermedad, más o menos próximos a esa enfermedad: la tensión psíquica, la ansiedad, la irritabilidad, el agotamiento emocional, la insatisfacción laboral, etc. Esto nos lleva a otra cuestión importante: ¿cabe considerar todas estas experiencias negativas, que pueden ser precursoras de la enfermedad como variables “proxi” del daño?. Si la respuesta es positiva, pueden tomarse como criterio de “daño” estas vivencias a la

hora de definir como factor de riesgo una determinada condición de trabajo. De todos modos, Esta aproximación requiere una elaboración teórica conceptual y acopio de evidencia empírica mediante la investigación sobre la cadena de mediaciones entre el factor de riesgo y los daños. Sin esa elaboración teórica o sin resultados empíricos, la confusión y fragmentación de los conocimientos puede ser una dificultad de primera magnitud para constituir un cuerpo de conocimiento científico y riguroso que ayude en la clarificación de lo que es un factor de riesgo en base a los daños.

Veamos un ejemplo que refleja la complejidad y la confusión a las que nos referimos. Con frecuencia se ha defendido que abordar el análisis de los riesgos psicosociales desde la conceptualización y modelos científicos elaborados a partir de la investigación sobre el estrés, en general, y en especial el estrés laboral, es una ventaja porque el análisis de esos riesgos se beneficia de modelos teóricos sólidos y contrastados por la investigación científica, de un amplio cúmulo de evidencia empírica, de un importante conjunto de instrumentos de evaluación y de un amplia gama de estrategias de intervención con frecuencia evaluadas y contrastadas. En términos generales compartimos estos planteamientos, sin que ello signifique que no deban explorarse aproximaciones conceptuales y teóricas alternativas para seguir elaborando y clarificando la problemática de los factores psicosociales y sus relaciones con los daños.

Sin embargo, a pesar de todas las ventajas que se derivan de la consideración de los riesgos psicosociales como estrés, esa aproximación no está libre de problemas. El primero y más importante para el análisis que estamos realizando aquí es el propio concepto de “estrés”. Por una parte, se ha planteado, desde los comienzos de la investigación sobre esta temática, la distinción entre estrés positivo o “eustress” y estrés negativo o “distress” (Peiró, 2009). Lógicamente, si nos interesa la determinación de los factores de riesgos hay que centrar la atención en el “distress”. Ahora bien, incluso cuando se hace así, descubrimos que, diferentes modelos teóricos, presentan conceptualizaciones claramente diferentes sobre el estrés. Unas lo ven como *estímulo*, otras como *experiencia transaccional* entre el estímulo y la persona y, todavía otras como *respuesta* de esa persona. Esta distinción es clásica en los libros de texto y monográficas sobre la temática (Peiró, 1992) pero no por ello deja de introducir complejidad en las investigaciones y teorías sobre el estrés laboral.

Se dice que el estrés se entiende como *estímulo* cuando, utilizando el modelo de la física, una presión (estrés) producida por un factor externo aplicada a un determinado cuerpo (por ejemplo una barra de metal) produce una deformación sobre ese cuerpo. En la medida en que esa deformación desaparece cuando se retira la fuerza o presión se produce recuperación. Si por el contrario la deformación se mantiene cuando la presión desaparece, se constata un “strain” o efecto permanente del estrés producido.

Una segunda aproximación ha señalado, en este caso partiendo de la investigación sobre la biología y la fisiología, que el estrés es la *respuesta del organismo que pretende ser adaptativa* ante una situación de pre-

sión o amenaza externa para él. Así, ya Selye (1976) describió el Síndrome General de Adaptación de un organismo como un proceso de activación del eje hipotálamo-hipofiso-adrenal, por el cual a lo largo de tres fases (alarma, mantenimiento y agotamiento) puede llegar a producir –si se mantiene hasta la última fase– daños para la salud. Desde esta aproximación, los factores externos que generan esa respuesta son denominados “estresores” o “desencadenantes del estrés”, y se reserva el término “estrés” para las respuestas que caracterizan el Síndrome General de Adaptación.

El tercer modo de conceptualizar en estrés es como “*transacción*” *resultante de la interacción entre la persona y su entorno*. La progresiva clarificación de la problemática del estrés y la constatación de que las relaciones estímulo-respuesta-efectos del estrés no son automáticas, ha supuesto un paso importante en el esfuerzo por abrir la “caja negra” que mediaba entre el estímulo y la respuesta para las teorías conductistas. Desde un enfoque cognitivo, la subjetivación del estrés, o dicho de otro modo la “experiencia subjetiva del estrés por parte del individuo” es lo que constituye realmente el “estrés”. Esa experiencia es producida por la combinación de una “*apreciación primaria*” (primary appraisal) de una persona sobre la existencia de una amenaza o demanda peligrosa en el entorno (en ocasiones se la plantea la propia persona) con la “*apreciación secundaria*” de que no va a resultar fácil o incluso posible la eliminación, prevención o control de esa amenaza o riesgo. La combinación de esas dos apreciaciones genera una vivencia de estrés acompañada de emociones y respuestas afectivas y de intentos de respuestas comportamentales o cognitivo-afectivo-emocionales, que se han denominado respuestas de afrontamiento y que tendrán mayor o menor éxito en la solución y eliminación de la situación y/o la vivencia de estrés. Para esta aproximación, los desencadenantes objetivos (por lo general del entorno o ambiente externo, aunque en ocasiones de la propia persona) de este complejo proceso subjetivo se denominan “estresores” y los efectos que se producen en el organismo se suelen denominar “strain”.

Así pues, la aproximación transaccional elabora de forma más potente el concepto de estrés. Los modelos teóricos planteados a partir de este “paradigma” se han mostrado fructíferos en la explicación e interpretación del estrés y las relaciones con sus antecedentes y sus consecuencias. También han sido eficaces en la clarificación de lo que hace que un factor generador de estrés lo sea. El concepto central que ha ido surgiendo para responder a esta última cuestión ha sido el de “*desajuste*” entre demandas planteadas y el control del sujeto sobre las mismas o el desequilibrio entre demandas y recursos. Ahora bien, la mayor capacidad analítica introducida por este paradigma es la que plantea también sus principales limitaciones. Al considerar en la definición del estrés no solo la fuente generadora del mismo sino, sobre todo, la vivencia subjetiva (apreciación primaria) y la valoración por parte del propio sujeto de los recursos o posibilidades reales de eliminar, afrontar, superar o evitar la amenaza o riesgo (apreciación secundaria) se complica enormemente la determinación y evaluación del estrés. El estrés ya no es una cuestión únicamente de la condición externa o ambiente sino que depende de quién lo viva y cómo lo viva. También depende de lo que esa persona puede hacer para

que esa situación no sea realmente peligrosa y amenazante o deje de serlo antes de afectar negativamente a su salud. La interacción entre la persona y su entorno se constituye en elemento central definitorio de la experiencia de estrés y ello introduce importantes complicaciones en la determinación de los factores de riesgos y en la legislación sobre los aspectos concretos de esos factores de riesgo.

¿Qué hemos averiguado a lo largo de este recorrido acerca de las diferentes concepciones teóricas sobre el estrés?. La respuesta es importante para determinar con mayor claridad y precisión lo que constituye a una determinada condición de trabajo en un factor psicosocial de riesgo. Lo que hemos llegado a establecer es que la cadena de causación entre un hipotético factor psicosocial del trabajo como un potencial generador de riesgo para el trabajador y el daño que con probabilidad puede llegar a producir está compuesta por varios eslabones intermedios cuyas relaciones y conexiones hay que establecer empíricamente para poder determinar la existencia del factor de riesgo. Velazquez (SF) en un intento clarificador de lo que se debe evaluar, cuando se trata de evaluar riesgos psicosociales distingue, a partir de esta misma lógica, tres apartados: 1) los factores de riesgo psicosocial, 2) las manifestaciones que derivan de la exposición a los factores de riesgo psicosocial (que caracteriza como estrés y violencia en el trabajo, señalando que esta segunda puede ser también considerada como un fenómeno de estrés social) y 3) los accidentes y enfermedades profesionales derivados del estrés y la violencia en el trabajo. En esta misma dirección es importante resaltar, en función de los conocimientos existentes en la investigación científica sobre estrés y en especial sobre estrés laboral, que puede resultar de utilidad analizar con detalle el proceso de causación entre los factores de riesgo psicosocial y los accidentes y enfermedades profesionales derivados de esos riesgos psicosociales.

En primer lugar cabe considerar la fuente de estrés o *estresor*, es decir el factor psicosocial por lo general externo, o condición de trabajo que puede desencadenar la vivencia del estrés (este puede ser de muy diverso tipo: por ejemplo la insuficiente definición de las tareas a realizar en el trabajo, una inadecuada organización del propio trabajo, o una supervisión acosadora).

A continuación, está *la vivencia subjetiva de riesgo*, la percepción de amenaza o la constatación de demandas amenazantes de difícil solución o respuesta al tiempo que se intuyen o anticipan los problemas o consecuencias negativas al no poder hacerlo. Esa vivencia suele ir acompañada de otras vivencias y repuestas afectivas y emocionales (insatisfacción, irritabilidad, rabia, desánimo por la incapacidad de control, etc.) y de la producción de respuestas que intentan controlar la situación con mayor o menor éxito.

En tercer lugar, *están las vivencias ya más graves y problemáticas que se derivan de la no resolución de las amenazas y presiones producidas por el estrés agudo o por la persistencia de la experiencia de estrés que se hace crónica*. Esas experiencias van acompañadas de las co-

rrespondientes apreciaciones primarias y secundarias, de las emociones negativas y de la constatación de la incapacidad para eliminar, controlar o escapar de la situación. Nos referimos aquí básicamente al síndrome de estrés post-traumático o al de “estar quemado por el trabajo” o “burnout” (con sus tres componentes de agotamiento emocional, falta de realización personal en el trabajo y despersonalización de las personas a las que prestamos servicio o con las que interactuamos, o el “cinismo” en el desempeño del propio trabajo). Nos referimos también a las experiencias de “surmenage”, el agobio, la tensión y ansiedad crónica, etc. Todas estas experiencias suelen ir acompañadas de molestias psicosomáticas (insomnio, dolores en las articulaciones, molestias gastrointestinales, trastornos músculo-esqueléticos, etc.) y de deterioro, más o menos duradero, de los hábitos saludables (aumento del tabaquismo, consumo de alcohol, consumo de drogas, comportamientos alimenticios, etc.).

En cuarto lugar, cabe mencionar las *patologías psíquicas, psicosomáticas o somáticas que cabe ya considerar como enfermedades o deterioro funcional de la salud*. Mencionaremos aquí la depresión y otras alteraciones psíquicas, las enfermedades cardiovasculares o gastrointestinales o las músculo-esqueléticas entre otras. Un elemento informativo de estas patologías es el absentismo por enfermedad. En efecto, el diagnóstico de las bajas por enfermedad es una fuente importante de información, en especial si se analiza junto con la información relevante sobre las características del trabajo de esos trabajadores en situación de baja.

En la descripción de las variables relevantes en cada uno de los eslabones no hemos pretendido ser exhaustivos (probablemente es imposible serlo) y cabe también ampliar el despliegue de procesos en un mayor número “eslabones” y relaciones. Por ejemplo, cabe incluir el análisis de las alteraciones de las respuestas cardiovasculares, hormonales, inmunológicas, etc. que son una vía de influencia de las vivencias subjetivas sobre los estados somáticos y corporales de la salud y que cabe considerar como otra serie de “eslabones” importantes en la cadena de causación desde la fuente del riesgo y la enfermedad. También cabe cuestionar la adecuación de un determinado fenómeno en el “eslabón” en el que lo hemos ubicado. De hecho, una misma vivencia o fenómeno puede estar en uno u otro eslabón y ello va a depender, al menos en parte, no solo de su cualidad sino también de su intensidad, duración y recursos con que cuenta la persona para afrontar la situación que provoca esa experiencia. Es importante, pues, avanzar en la investigación que permita ir clarificando la cadena de eslabones y las relaciones existentes entre ellos.

Ahora bien, es también importante tomar en consideración la complejidad del fenómeno para reducir la confusión que se constata con frecuencia en la terminología y en los planteamientos que realizan de los factores psicosociales de riesgo. Un mismo factor (p.e. el “burnout”) puede ser considerado en ocasiones riesgo y en otras daño en distintos instrumentos. Esto solo tiene sentido si se especifica la relación que se está contemplando dentro de la cadena secuencial e hipotéticamente causal entre factor generador de riesgo y daño. En efecto si queremos analizar la relación entre “burnout” y depresión, cabe considerar el burnout como una variable “proxi” de los riesgos (aunque resulta un tanto forzada la consi-

deración), sin embargo, si se quiere poner el “burnout” como un factor de riesgo más, por ejemplo junto con el conflicto o la ambigüedad de rol o la monotonía, entendemos que se “fuerza” o utiliza de forma inadecuada el concepto de “burnout” porque en la propia conceptualización del “burnout” y en los modelos teóricos y evidencia empírica disponible, el “burnout” se sitúa en un estadio o eslabón posterior al de las vivencias de estrés laboral como las que acabamos de mencionar, y suelen requerir una cronicidad de esas vivencias para que llegue a aparecer el burnout. Para finalizar, esta cuestión, señalemos que es necesario una mayor clarificación y sistematicidad en la conceptualización de los diferentes fenómenos y “eslabones” de la cadena entre el factor de riesgo y la enfermedad.

De todos modos, no acaba aquí la complejidad ni se resuelve ésta con las recomendaciones que acabamos de realizar. El *carácter temporal de las relaciones estudiadas permite identificar relaciones complejas entre fenómenos o variables dentro de un mismo “eslabón” o entre eslabones*. Caben efectos inmediatos desde la aparición del antecedente sobre la manifestación de la consecuencia, o por el contrario los efectos pueden ser diferidos y aparecer tras un determinado periodo de latencia más o menos largo. También puede ocurrir que el efecto desaparezca con la retirada del estresor o, por el contrario, se mantenga o agrave aún después de desaparecer la exposición. Finalmente caben causaciones a lo largo del tiempo reciprocas o reversas, de tal modo que la aparición de un determinado efecto (por ejemplo el “burnout” tras un periodo largo y persistente de conflicto de rol) puede hacer más probable la aparición de otros episodios de conflicto de rol en un segundo momento. Todas estas complejidades, apuntan la necesidad de cualificación adecuada de los profesionales (y los investigadores) para aprovechar todos los conocimientos y evidencia empírica disponible que les ayuden a abordar con rigor científico y cualificación profesional todas estas cuestiones.

Toda esta “cadena de causación” puede ser más o menos clara y definida, o susceptible de clarificación en general o en casos concretos. De hecho cuando la investigación ha aportado evidencia suficiente de una causación clara entre determinados factores de riesgo laboral y determinadas patologías cabe determinar el carácter profesional de esa enfermedad, dolencia o incapacidad. Este no ha sido el caso, hasta el momento para los riesgos psicosociales. Sin embargo, en base al concepto planteado en el artículo 4 de la LPRL “daño derivado del trabajo”, la jurisprudencia ha reconocido como accidente laboral las enfermedades psíquicas padecidas por trabajadores que se derivan de situaciones de estrés laboral y violencia psicológica en el trabajo y el acoso moral. La lógica que sustenta estas decisiones judiciales es la existencia de evidencia o indicios suficientes en el caso en cuestión para determinar una cadena de causación entre las condiciones laborales de una determinada persona y determinadas alteraciones o patologías de su salud. Lógicamente, el progreso de estas cuestiones va ligado al desarrollo de la investigación que vaya produciendo evidencia empírica entre las diferentes relaciones de causación o de facilitación entre diversos fenómenos mediadores de los factores de riesgo y el estado de salud del trabajador.

5.4. ¿Extensión de los criterios de “daño” desde “psicología positiva”? Bienestar y calidad de vida laboral

En los apartados anteriores hemos elaborado el concepto de riesgo tomando como criterio los daños o patologías para la salud y sus variables antecedentes más o menos próximas a esos daños. En efecto, dado que la relación entre el riesgo y las consecuencias para la salud no suelen ser ni directas ni se manifiestan en periodos de tiempo breves, requiere identificar estados y procesos mediadores que permitan tener señales del carácter de riesgo de determinadas condiciones laborales. En los esfuerzos por identificar esos estados y procesos mediadores (por ejemplo, la insatisfacción laboral o el “burnout” debido al trabajo) se ha venido atendiendo sobre todo a experiencias negativas para el sujeto. Además, estos esfuerzos han ido dirigidos a la eliminación o reducción y mejora de esas experiencias negativas. Se ha insistido en la importancia de un “trabajo decente”, en la necesidad de “humanizar el trabajo” y en la de garantizar la “dignidad en el trabajo” frente a vejaciones, acoso y violencia laborales y, desde luego, en la necesidad de *trabajar en condiciones seguras* que no atenten contra la integridad física, psicológica, social o moral de las personas.

Junto a estos esfuerzos y, en parte, debido a los avances logrados en esas cuestiones, cada vez con mayor intensidad han ido emergiendo planteamientos de mejora del trabajo y las condiciones laborales que aspiran a promover estados positivos en las personas desde una concepción positiva de la salud que van más allá de la seguridad y la ausencia de enfermedad. Se parte para ello de la definición de salud formulada por la Organización Mundial de la Salud en la Declaración de Alma-Ata, 1978. Allí se conceptualiza como “estado de completo bienestar físico, mental y social, y no la mera ausencia de enfermedad” basándose en el postulado básico del modelo bio-psico-social (Engel, 1977).

Esta definición engrana perfectamente con los esfuerzos y contribuciones realizadas por la Psicología del Trabajo desde los comienzos del siglo XX en la mejora de las condiciones de trabajo, el rediseño de puestos y la identificación de los factores motivadoras y no meramente “higienizadores” del trabajo. De hecho, los investigadores y los profesionales de la Psicología del trabajo han insistido durante décadas en la necesidad de mejorar las condiciones de trabajo más allá de la prevención de la enfermedad y de los accidentes de trabajo. En los años cincuenta el enfoque sociotécnico del trabajo atendió de forma importante a los aspectos humanos y sociales del trabajo frente al determinismo tecnológico. En los sesenta se desarrolló un enfoque humanista del trabajo impulsado también por el movimiento para la humanización del trabajo. En los comienzos de los setenta, se inició con fuerza el movimiento para la mejora de la calidad de vida laboral o calidad de vida en el ambiente de trabajo. En los años ochenta se puso el énfasis en la promoción del bienestar en el trabajo. Peter Warr (1987) hizo una contribución importante al identificar los componentes de ese bienestar laboral y también y revisar la evidencia empírica de los principales factores laborales que contribuyen al mismo.

A partir de la década de los noventa, una revitalización de la Psicología Positiva (Seligman, and Csikszentmihalyi, 2000), ha influido de forma importante en la consideración de los aspectos y condiciones que promueven la felicidad en el trabajo (Warr, 2007) y las experiencias de desarrollo, “engagement” (fuerte implicación en el trabajo) y flujo (flow) que absorbe, vigoriza e implica a la persona de forma íntegra en el trabajo y potencia su desarrollo. Se constata pues un cambio de enfoque, o mejor una ampliación del anterior que se centraba únicamente en los aspectos problemáticos del trabajo para su prevención o mejora. Se pone ahora el énfasis en la creación de condiciones y experiencias positivas del trabajo, la promoción del bienestar, la felicidad y la calidad de vida laboral, y en el desarrollo del capital psicológico, humano y social de las personas y grupos en el trabajo. Junto a esta ampliación del enfoque de la psicología, han surgido programas institucionales para promover la calidad de vida en los ambientes de trabajo y en las empresas, por ejemplo el programa “Great place to work”. Además, se han formulado un buen número de modelos que tratan de determinar las características de un “buen trabajo” en el siglo XXI (ver por ejemplo el libro verde de la Comunidad Europea).

Ante todos estos desarrollos y mejoras en la concepción del trabajo, que suponen sin duda un progreso social en la concepción de actividad y condiciones laborales, cabe preguntarse si estos aspectos han de tomarse en consideración al determinar los riesgos laborales. Una respuesta positiva insiste en que las condiciones de trabajo que no posibilitan esos niveles de bienestar en la actualidad constituyen ya un riesgo psicosocial del trabajo. Hay argumentos que apoyan esa respuesta positiva. El primero plantea que si partimos de una concepción positiva de salud y no de la mera ausencia de enfermedad, habrá factores y condiciones del trabajo positivos (por ejemplo la calidad de vida en el ambiente de trabajo) que si no se dan contribuyen al deterioro de los aspectos positivos de la salud como el bienestar y la felicidad en el trabajo. Desde una concepción positiva de la salud, un deterioro de la misma no solo se da cuando se atraviesa el umbral del malestar para entrar en el “terreno” de la enfermedad sino también cuando se pierden niveles de bienestar y calidad de vida. De hecho, en los países nórdicos la legislación ha ido evolucionando en la línea de introducir el concepto de “bienestar en el trabajo”, y la propia Estrategia Comunitaria de seguridad y salud va en esa línea al tomar en consideración concepto de “calidad de vida en el ambiente de trabajo”. También en nuestro país la Guía de Actuación Inspectora en Factores Psicosociales, proporciona señales claras en esa dirección. En el punto 2 plantea: “La evaluación psicosocial, a partir del concepto amplio de bienestar y confort deberá exigirse, en principio, A TODAS LAS EMPRESAS, cualquiera que sea su actividad, ya que uno de los principios preventivos recogidos en el Art. 15 n° 1 d y g) de la Ley de Riesgos laborales los justifica y fundamenta...”. Otro hilo argumental en esta misma dirección señala que los logros de una calidad de vida en el trabajo son avances sociales que enriquecen el concepto de salud laboral y que hay que evitar la pérdida de esos logros. Una vez alcanzados o conocidos y esperados esos niveles de calidad de vida o de bienestar, su ausencia o reducción pueden producir frustración y un incumplimiento de expectativas que puede efectivamente generar malestar psicosocial y psicossomático.

Este tipo de planteamientos hace que en diversos instrumentos de evaluación de riesgos psicosociales se incluyan y evalúen “factores de riesgo” que en realidad son promotores del bienestar pero cuya ausencia o insuficiencia no cabe considerar como antecedente de “daño” para la salud, o con capacidad suficiente para producir malestar bio-psico-social. De todos modos, los límites entre un factor de riesgo psicosocial y un componente del trabajo cuya inadecuación disminuye los niveles positivos de bienestar en el trabajo son difusos y están influidos por componentes culturales, socioeconómicos y socio-históricos. Por eso supone un reto importante para la investigación en esta temática la progresiva clarificación de estas cuestiones. De todos modos, esa tarea no es únicamente científica y en ella han de intervenir los diferentes agentes sociales a través del diálogo y el pacto social. Entendemos que es importante clarificar hasta donde llega la evaluación y prevención de los riesgos, “de obligado cumplimiento” según nuestra legislación (expresión normativa del “contrato social”) para prevenir el daño de la salud y garantizar la seguridad del trabajador y donde comienza otra labor muy importante, y también necesaria en las empresas, pero distinta de la evaluación de riesgos psicosociales, dirigida a la promoción de la calidad de vida en el ambiente laboral y el bienestar y la felicidad en el trabajo.

Hay otros dos aspectos más que conviene tomar en consideración en el análisis del alcance de la promoción de la calidad de vida laboral y del bienestar en la empresa más allá de la prevención de riesgos que garantice un trabajo seguro y saludable. El primero se está abriendo paso y tiene que ver con la *promoción de un bienestar laboral sostenible*. El segundo toma en consideración los *valores y la cultura en una determinada sociedad* que lógicamente va a influir sobre el concepto de bienestar y de felicidad en el trabajo y en la vida en general.

El concepto de *bienestar sostenible en el trabajo* hace referencia al mantenimiento a largo plazo de la salud psicológica, la satisfacción laboral y el crecimiento personal de los trabajadores en un lugar de trabajo en el que esos trabajadores experimenten un elevado grado de compromiso en el trabajo, y altos niveles de desempeño y productividad (“happy productive worker”). Por ello, es importante identificar las condiciones que en los contextos organizacionales generan bienestar sostenible en el trabajo mediante la integración del estudio de ese bienestar con el del rendimiento y la productividad. Los avances en la mejora de la calidad de vida, más allá de la seguridad y prevención de los riesgos psicosociales que pueden producir daños para la salud, han de ir acompañados de rendimiento y productividad que los hagan sostenibles. Además, los resultados positivos que se logran han de revertir también en continuar mejorando las condiciones de trabajo para la calidad de vida laboral. La investigación actual presenta una serie de deficiencias y limitaciones para tratar dichas cuestiones y son escasas las investigaciones que abordan el bienestar laboral desde la consideración de su sostenibilidad. Suele atenderse más a las aspiraciones y expectativas de los trabajadores, o a los costes de ese bienestar para las empresas.

Además, las distintas *aproximaciones y teorías sobre el estudio de los antecedentes y el desarrollo del bienestar en el trabajo* están frag-

mentadas, y muchas veces aisladas. *Unas* se centran en el ajuste entre demandas del ambiente de trabajo y los recursos personales; *otras* abordan el tema del equilibrio o desequilibrio entre las contribuciones y compensaciones, atendiendo al apoyo organizacional percibido por los trabajadores; un *tercer grupo* analiza el intercambio de promesas entre empleador y empleado y su cumplimiento; y todavía *otras* consideran la comparación social, los agravios comparativos y la justicia organizacional y sus efectos sobre el bienestar y la productividad. Esta diversidad de teorías, aunque representa una riqueza positiva, está lejos de una integración suficiente que permita articular bienestar con rendimiento y productividad, lo que han de hacer que el bienestar laboral sea sostenible.

La segunda cuestión que hemos señalado tiene que ver con los *valores y cultura de una determinada sociedad* y su papel en la concepción del bienestar y la felicidad en el trabajo. En efecto esos aspectos determinan la concepción predominante de bienestar y de felicidad, en esa sociedad. En los análisis sobre la felicidad se distingue claramente entre dos tradiciones cuyos orígenes se remontan a las escuelas de la filosofía griega. Nos referimos a la concepción de la felicidad como *hedonismo* (búsqueda de placer y evitación del dolor) o como *eudaimonía* (sentimiento de realización y desarrollo personal, autorrealización, “floreamiento humano” y logro del “verdadero yo”). Lógicamente, cuando aplicamos estos conceptos al trabajo, las actitudes, aspiraciones y expectativas que genera el término “felicidad en el trabajo” es muy diferente. Desde la perspectiva hedonista puede tener que ver con el “dolor dulce” o con la búsqueda de actividades placenteras y la evitación de las desagradables o las que exigen esfuerzo. Por otra parte, desde una perspectiva eudaimónica, la felicidad como autorrealización personal implica con frecuencia autodisciplina, esfuerzo creador, renuncia a determinadas “facilidades” y la búsqueda del desarrollo personal.

La promoción de una y otra visión de la felicidad va ligada a la cultura y a los estilos de vida y formas de entender el significado del trabajo y, en el caso de Europa, estas diferentes culturas difieren también en función de la zona geográfica y de la tradición calvinista protestante vs católica (recuérdese el concepto de ética protestante del trabajo de Weber). Si eso es así, convendría cuidar la forma en que determinados conceptos como el de felicidad o bienestar en el trabajo se transponen de una zona cultural a otra. Cuando esos conceptos se generan en una determinada cultura en la que predomina una concepción de eudaimonía (p.e. países nórdicos) tienen determinados significados y valores que comportan también ciertas conductas y actuaciones. Si esos conceptos se importan e “interpretan” desde otra cultura, que pone mayor énfasis en la felicidad como hedonismo, se alteran de forma significativa. Estas consideraciones son también relevantes cuando se traducen y adaptan modelos e instrumentos de evaluación de los riesgos psicosociales. Es importante promover investigaciones que clarifiquen en qué medida los valores y la cultura de una determinada sociedad puede cambiar de forma implícita y no consciente, los significados sobre valores y estilos de vida relacionadas con el trabajo.

En *resumen*, al tratar de clarificar lo que constituye un riesgo psicosocial desde una concepción positiva de salud se introduce en la concepción de riesgo aquellas condiciones que pueden incidir en la reducción de la calidad de vida y el bienestar laboral pero que no tienen por qué suponer un daño o patología para la salud o la génesis de enfermedad. En este contexto, resulta importante clarificar los “criterios” de salud relevantes para determinar los riesgos (¿deterioro y daño para la salud generando enfermedad o simplemente limitación del bienestar y calidad de vida en el trabajo?). Las aportaciones de la investigación científica y también el diálogo y el pacto social tienen que contribuir a clarificar estas cuestiones en nuestro contexto socio-económico, político, cultural y socio-histórico actual. Por otra parte, es importante clarificar y avanzar en la comprensión y estudio del bienestar sostenible en el trabajo y en la clarificación del papel de la cultura y los valores en las distintas formas de entender la felicidad y el bienestar en el trabajo en distintos entornos culturales y sociales y sus implicaciones para la prevención de los riesgos psicosociales.

5.5. La compleja y necesaria tarea de formular un sistema clasificatorio o taxonomía de los riesgos psicosociales

La experiencia laboral, los esfuerzos desarrollados por múltiples agentes en la identificación, evaluación y prevención los riesgos psicosociales y la investigación desde la psicología del trabajo y otras ciencias sociales sobre el estrés laboral, las condiciones inadecuadas de trabajo y las psicopatologías laborales han aportado numerosas contribuciones a la identificación de los factores de riesgo psicosocial y a la acumulación de evidencia que ponen de manifiesto su carácter de riesgo al determinar sus relaciones con los daños sobre la salud o sobre algunas variables antecedentes relacionadas (“proxi”) con esos daños.

Existen *diversos esfuerzos de elaboración de relaciones y clasificaciones de los riesgos que pretenden facilitar la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales*. Algunas de esas enumeraciones, por lo general de alcance limitado, se incluyen en textos legales. Su consideración tiene especial interés dado su carácter legal y/o normativo. Así en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales se señala que entre las condiciones de trabajo se han de incluir: “todas aquellas características del trabajo, incluidas las relativas a su organización y ordenación, que influyan en la magnitud de los riesgos a que esté expuesto el trabajador”. A pesar del carácter escueto de la enumeración se establece un alcance comprensivo al hacer referencia a *todas* las características del trabajo que influyan en la magnitud de los riesgos. Por otra parte, tiene interés la mención concreta a la “organización y ordenación del trabajo”, ya que insiste en un aspecto del sistema de trabajo en lugar de plantear referencias a aspectos específicos del puesto como las características de la tarea o las condiciones del entorno de ese puesto. Posteriormente, el reglamento de Prevención de 1997, también ofrece una relación de riesgos psicosociales al establecer los contenidos mínimos del programa de formación para la especialidad de Ergonomía y Psicopsicología del nivel superior. Allí se detallan una serie de contenidos formativos, que en su gran mayoría, hacen referencia o evocan riesgos psicosociales.

En concreto se mencionan los siguientes: condiciones ambientales en ergonomía, condición (y diseño) del puesto de trabajo, carga física de trabajo, carga mental de trabajo, factores de naturaleza psicosocial, estructura de la organización, características de la empresa y del puesto e individuo, estrés y otros problemas psicosociales.

Por otra parte, el Acuerdo Europeo sobre estrés Laboral firmado por los agentes sociales europeos (2004), aunque tiene otro estatus normativo, también señala una relación de elementos productores de estrés en el ámbito del trabajo. En concreto se refiere a la organización del trabajo y los procesos, las condiciones y el entorno de trabajo, la comunicación, y los factores subjetivo tales como presiones emocionales y sociales, sentimientos de no ser capaz de hacer frente, impresión de no ser apoyado, etc. En este caso, resulta de especial interés la distinción entre factores objetivos y subjetivos. Estos últimos, por sus características peculiares van a requerir un nuevo enfoque en la evaluación y en la intervención o tratamiento, que añade nueva complejidad en la evaluación y prevención de esos riesgos a la ya existente al abordar los riesgos “objetivos”. Estas y otras referencias legales y estándares⁵ establecidos por la CE y otros organismos internacionales (e.g. ILO) deberían ser objeto de un análisis jurídico detallado que contribuya a la clarificación de su alcance y sus implicaciones para la práctica de la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales. También sería conveniente que se determinaran las cuestiones que quedan abiertas y se plantearán demandas a la investigación científica en psicopsicología del trabajo y a los profesionales que actúan en este ámbito.

Además de las referencias legales, diversos autores han ofrecido listas o clasificaciones de riesgos psicosociales, más o menos estructuradas y organizadas con la función primordial de determinar los riesgos que han de ser objeto de evaluación. Así, Berral (2010) ofrece la siguiente relación de riesgos: “tiempos y cargas de trabajo (turnos, horarios, etc.), autonomía en el trabajo, aislamiento laboral, carga mental, exigencias emocionales y cognitivas, rutina en el trabajo, conflicto y ambigüedad de rol, contactos y relaciones sociales, comunicación y participación, incentivos y refuerzo laboral, formación y promoción profesional”.

Por su parte, el Instituto Navarro de Salud Laboral (Lahera y Góngora, 2006) también plantea una relación que, en esta ocasión, viene agrupada en categorías y ofrece ejemplos de riesgos en cada una de ellas: 1) *características de la tarea* (p.e., cantidad de trabajo, sencillez/complejidad, monotonía/repetitividad, automatización, ritmo de trabajo, precisión, responsabilidad, desarrollo de aptitudes, iniciativa/autonomía, formación requerida, aprendizaje de la tarea, prestigio social de la tarea en la empresa), 2) *estructura de la organización* (definición de competencias, estructura jerárquica, canales de comunicación e información, relaciones personales, desarrollo profesional, ayudas sociales, estilo de mando), 3) *características del empleo* (diseño del lugar de trabajo, salario, estabilidad en el empleo,

⁵ Resulta de especial interés la revisión sobre las referencias a los riesgos psicosociales en los diferentes “Estándares” de agencias y organismos internacionales sobre riesgos psicosociales realizada en la obra sobre PRIMA-EF editada por Leka y Cox (2008)

condiciones físicas del trabajo), 4) *características de la empresa* (tamaño, actividad de la empresa, ubicación, imagen social), y 5) *organización del tiempo de trabajo* (duración y tipo de jornada, pausas de trabajo, trabajo en festivos, trabajo a turnos y nocturno).

En esta misma dirección Velazquez (SF) formula otra clasificación de los riesgos psicosociales en siete factores. Este autor señala, en una consideración previa, que las últimas tendencias apuntan hacia la conveniencia de realizar la mayor simplificación posible de estos factores. En concreto su propuesta distingue los factores siguientes (los riesgos que incluye en cada uno pueden consultarse en el texto citado): 1) La concepción de las tareas del puesto de trabajo, 2) La carga y ritmo de trabajo, 3) La programación del trabajo, 4) La exposición a agentes físicos, 5) Los cambios en la organización del trabajo, incluyendo la flexibilidad laboral y los ajustes de plantilla, 6) Las relaciones interpersonales, y 7) La cultura de organización y gestión incluyendo los estilos de liderazgo.

Mencionaremos, por último la propuesta realizada por Meliá et al. (2006) en la que se plantea de forma más explícita la lógica clasificatoria. Así, plantean: “Los riesgos psicosociales se pueden clasificar mediante diversos criterios en diferentes grandes grupos. Por ejemplo, y sin ánimo de ser exhaustivos, *en función de su origen*, pueden clasificarse en tres grandes grupos, el *grupo de riesgos relacionados con la organización general del trabajo*, los *relativos a las tareas específicas de cada trabajador* y aquellos relativos a las *interacciones sociales de los empleados*”. También en este caso, los autores incluyen una relación de riesgos que no pretende ser exhaustiva en cada una de las categorías mencionadas. En concreto indican: “Entre los riesgos psicosociales relacionados con la *organización del trabajo*, pueden considerarse la comunicación, participación, turnicidad, estilo de liderazgo o cambios tecnológicos. En cuanto a riesgos relacionados con la *tarea específica del trabajador*, existe acuerdo en la evaluación de factores de riesgo psicosocial como autonomía, atención, definición de rol, contenido de la tarea, formación para el puesto o presión de tiempo. En cuanto a los aspectos relativos a las *interacciones sociales* pueden considerarse las relaciones personales y de trabajo entre los empleados y las relaciones entre los empleados y personas relevantes externas a la empresa como los clientes o los proveedores”. Estos autores señalan además la dificultad de una clasificación excluyente de cada riesgo en un único factor: “siempre puede haber factores de riesgo como posibles problemas o disfunciones en la comunicación, que afecten al mismo tiempo a la organización general de trabajo, a las tareas del individuo y a la interacción social”.

Se podría continuar con la presentación de otras listas o clasificaciones de carácter similar, pero entendemos que éstas son suficientes para realizar una serie de consideraciones sobre esta aproximación a la “organización” de los riesgos psicosociales.

La *primera* consideración se refiere al alcance limitado de la *lógica de la clasificación* (aunque se observan diferentes niveles, según los casos) que no tiene pretensiones de ser comprensiva y tampoco ofrece, con claridad, su lógica interna. En todos los casos, se plantea el contenido de cada categoría por la vía de la mención de ejemplos de riesgos que se incluyen en

ella, sin que se ofrezca una relación exhaustiva y ordenada. Tampoco se hace explícita (salvo en el último caso en que se hace de forma limitada) la lógica de la clasificación ni su base científica.

La *segunda* consideración hace referencia a la constatación de una coincidencia bastante amplia entre las diferentes clasificaciones en la consideración de ciertas categorías de riesgos. Ahora bien, al mismo tiempo se constata también una falta de coincidencia en otras categorías, en los criterios clasificatorios o en las asignaciones concretas de un determinado riesgo a una determinada categoría. Tampoco se observa una denominación y conceptualización consistente de los riesgos que se repiten en diferentes clasificaciones. Evidentemente este hecho, es debido en parte a la complejidad de los propios riesgos psicosociales y la multiplicidad de modelos teóricos y de operacionalizaciones en las diferentes investigaciones científicas. Ahora bien, más allá de esa problemática (por lo demás común a cualquier taxonomía) cabe constatar que esta situación es debida en nuestro país a la escasa o nula dedicación de esfuerzos y recursos para elaborar una taxonomía sistemática de los riesgos psicosociales, con definiciones rigurosas y haciendo explícitos los criterios de clasificación.

La *tercera* consideración hace referencia a la supuesta conveniencia de simplificación en la determinación de los factores psicosociales. Cabe entender y compartir esta conveniencia si estamos asumiendo que la clasificación se realiza para determinar los factores que deben incluirse en una evaluación inicial de carácter general de los riesgos psicosociales. De todos modos, si es ésta la finalidad de la simplificación, el reto no sería, sin más, la simplificación de los factores, sino la determinación y consideración de aquellos que son esenciales o centrales en un análisis de carácter general. Por otra parte, no podemos coincidir con esa “conveniencia”, si realmente se pretende proponer una taxonomía rigurosa, comprensiva, sistemática y fundamentada en los modelos teóricos y evidencia científica. Este último tipo de taxonomía sería muy conveniente para poner orden y contribuir a la clarificación de los diferentes riesgos psicosociales en nuestro contexto actual y a incrementar la visión compartida de los diferentes riesgos psicosociales, facilitando el debate de cuales son básicos y de carácter general, y cuales pueden considerarse más específicos para determinados sectores o grupos ocupacionales o quedar su evaluación para aproximaciones más específicas en función de las circunstancias y situaciones concretas de cada organización.

Así pues, abogamos por el desarrollo de una taxonomía sistemática y lo más comprensiva posible de los riesgos psicosociales, pero somos conscientes de que ésta no es una tarea sin dificultades ni limitaciones. Con todo, se han realizado esfuerzos bastante consistentes en la literatura científica que conviene revisar.

5.6. Algunas aproximaciones comprensivas y sistemáticas a las características del trabajo y su utilidad para la sistematización de los factores de riesgos psicosociales

En la investigación sobre Psicología del Trabajo y de las Organizaciones se han realizado periódicamente propuestas integradoras y modelos

comprehensivos para organizar los factores relevantes del trabajo y de la organización para la salud y bienestar en el trabajo. No siempre estos esfuerzos hacen referencia directa a las fuentes de riesgos, pero de hecho consideran elementos y factores que son relevantes para ese propósito. Plantearemos aquí, algunos modelos que en años recientes han planteado una organización sistemática de una amplia gama de características y condiciones de trabajo y organizativas ofreciendo una estructura relevante para sistematizar los correspondientes riesgos psicosociales.

Un *primer* modelo que cuenta con importante tradición investigadora y una implantación amplia en el análisis de riesgos laborales de nuestro país es el formulado por el equipo del Instituto Nacional de Salud Ocupacional de Dinamarca, ahora Centro Nacional de Investigación para el Ambiente de Trabajo. Ese modelo se planteó para fundamentar el desarrollo del *Cuestionario Psicosocial de Copenhagen*, COPSOQ-I y su versión revisada, el COPSOQ-II⁶.

La lógica de desarrollo del modelo se fundamenta en las siguientes consideraciones: 1) las características psicosociales del trabajo deberían conceptualizarse sobre bases teóricas pero no deberían restringirse a una única teoría. 2) En base a la evidencia científica disponible, se plantea que las demandas psicológicas en el trabajo son de tipos diversos (carga de trabajo, ritmo de trabajo, demandas emocionales,...) y por tanto son necesarias diferentes conceptualizaciones. 3) Las características psicosociales del trabajo deben incluir aspectos organizativos del trabajo, del contenido del mismo y de relaciones interpersonales. 4) Los aspectos físicos del contexto de trabajo (ruido, calor) no constituyen una característica psicosocial del trabajo. 5) Tanto los aspectos adversos o negativos (p.e. conflicto de rol) como los protectores (trabajo con significado) deben tomarse en consideración. 6) los estudios sobre trabajo en servicios a personas deben considerar aspectos positivos y negativos del trabajo con clientes. A partir de estos planteamientos, las escalas de la versión II de este cuestionario, en su versión más extensa, son las siguientes: Demandas cuantitativas, ritmo de trabajo, demandas cognitivas, demandas emocionales, demandas para ocultar emociones; Influencia, Posibilidades para el desarrollo, variación, significado del trabajo, compromiso con el puesto de trabajo, predictibilidad, recompensas (reconocimiento), claridad de rol, conflictos de rol, calidad del liderazgo, apoyo social del supervisor, apoyo social de los compañeros, comunidad social en el trabajo, inseguridad laboral, satisfacción laboral, conflicto trabajo-familia, conflicto familia-trabajo, confianza con la dirección, confianza mutua entre los empleados, justicia y respeto, inclusividad social, acoso sexual, amenazas de violencia, violencia física, acoso psicológico, tensión desagradable, conflictos y peleas, chismorreos y calumnias.

Además hay diversas medidas de salud y bienestar. Nótese, que en estas escalas no solo se evalúan riesgos sino que también se evalúan otros aspectos relevantes para la prevención (p.e recursos disponibles para el trabajador) y diversos "indicadores" de daño más o menos próximos a la enfermedad en la cadena de causalidad entre riesgos y daño.

⁶ En www.arbejdsmiljoforskning.dk/en/publikationer/spoergeskemaer/psykisk-arbejdsmiljoe

Un *segundo* modelo es el formulado por P. Warr (2007) quien desde hace varias décadas ha hecho un esfuerzo considerable por plantear de forma sistemática las principales características del trabajo relevantes para la salud, bienestar y felicidad o infelicidad. La lógica organizadora se ha caracterizado como *modelo vitamínico de las características del trabajo*, que distingue dos tipos: las que tienen un "comportamiento" similar a las vitaminas B y C (los déficits tienen efectos negativos para la salud pero no así los niveles elevados) junto a las que tienen un "comportamiento" similar al de las vitaminas AD (tanto los déficits como los excesos de esas características influyen negativamente sobre la salud y el bienestar). Las características que Warr incluye en la primera categoría son: disponibilidad de recursos económicos, seguridad física, posición social valorada, supervisión con apoyo, perspectivas de carreras y equidad. Las que incluye en la segunda categoría son: Oportunidad para el control personal, oportunidad para el uso de habilidades, objetivos externamente generados, variedad de las tareas en el puesto, claridad del entorno y contacto con los otros. Esta clasificación se ofrece en una obra en la que el autor realiza una revisión muy amplia y actualizada de la evidencia empírica disponible sobre cada una de las características mencionadas, sus operacionalizaciones y sus relaciones con el bienestar y la salud. También analiza la evidencia empírica disponible sobre la interacción de efectos y las variables personales que modulan esos efectos.

Un *tercer* modelo, es el formulado por Morgeson y Humphrey (2006) sobre *las características de diseño del trabajo*. Estos autores identifican las principales dimensiones del puesto de trabajo y su contexto y formulan una clasificación sistemática de las mismas. Su categorización incluye, en *primer* lugar, las *características de la tarea* con las dimensiones de autonomía en el trabajo (planificación temporal del trabajo, autonomía en la toma de decisiones y autonomía en la determinación de los métodos de trabajo), variedad de la tarea, significado de la tarea, identidad de la tarea y feedback del propio trabajo. En la base de esta clasificación se encuentra el modelo sobre elementos motivadores intrínsecos de los puestos de trabajo de Hackman y Oldham (1980) que tiene un claro respaldo teórico e importante evidencia empírica. En *segundo* lugar se consideran *las características relacionadas con el conocimiento*. En este apartado se incluyen: la complejidad del trabajo, el procesamiento de información, la solución de problemas, la variedad de habilidades que se ponen en juego y la especialización. En *tercer* lugar, se consideran las *características sociales del trabajo*. En esta categoría se incluyen el apoyo social, la interdependencia en el trabajo (con dos dimensiones, la interdependencia iniciada por el trabajador, y la interdependencia recibida de otros), la interacción con personas de fuera de la organización y el feedback recibido de otras personas. En *cuarto* lugar se considera el *contexto de trabajo* y en él se incluyen los aspectos ergonómicos, las demandas físicas, las condiciones de trabajo y el uso de los equipos de trabajo. Todas estas características del trabajo cuentan con una buena fundamentación teórica y con evidencia empírica sobre su relevancia para la salud y bienestar de las personas en el trabajo.

El *cuarto* modelo a tomar en consideración es el *Modelo Prevenlab-Psicosocial* (Peiró, 2006; ver también Nielsen et al. 2010) que se funda-

menta en una visión sistémica de las organizaciones y tiene en cuenta elementos teóricos derivados de la consideración de los múltiples “stakeholders” de la organización. Parte de la diferenciación de facetas en el sistema organizacional, claramente interrelacionadas e interdependientes, y entiende que los factores de riesgo psicosociales pueden proceder de esas diferentes facetas de la organización, ampliando el espectro de fuentes de riesgo que habitualmente se toma en consideración. Adopta, en los aspectos oportunos, una aproximación multinivel y analiza la dinámica del cambio, identificando las facetas en que se inicia el cambio y determinando cómo los desajustes entre las facetas que han cambiado y las que aún no lo han hecho son un impulsor del cambio al buscar nuevos ajustes entre las diferentes facetas. En el modelo se distinguen cinco bloques de facetas: las paradigmáticas y estratégicas (misión, visión, cultura, entorno de la organización y estrategia), las facetas “hard” (recursos económicos e infraestructura, estructura de la organización, tecnología y sistema de trabajo), las facetas “soft” (clima organizacional y comunicación, políticas y prácticas de gestión y desarrollo de los RRHH, funciones de dirección y personas y equipos de la organización), las facetas relativas a los (des)ajustes entre persona y demandas del sistema de trabajo y entre los valores de la persona y de la organización y en las promesas realizadas como parte del contrato psicológico por ambas partes y el grado de su cumplimiento y adecuación. El quinto bloque está dirigido a la consideración de los resultados (desempeño, resultados para el suprasistema de la organización, para la propia organización y para los subsistemas).

Este modelo considera que todas esas facetas pueden ser fuentes de riesgo y también todas ellas pueden generar recursos relevantes para la prevención de los riesgos. Además, considera la interrelación e interdependencia entre las facetas y plantea como una de las fuentes para el cambio la disonancia y tensión producida por las incongruencias entre las diferentes facetas de la organización generada por los cambios en algunas de ellas. En base a este modelo, se evalúan los factores de riesgo psicosocial derivados de las siguientes facetas (en la versión larga del instrumento):

- 1) Sistema de trabajo y actividad y condiciones de trabajo en su puesto (F1: Exigencias mentales de la tarea, coordinación y relaciones con los clientes; F2: Condiciones ambientales físicas y demandas físicas; F3: Turnos y horarios),
- 2) La tecnología que utiliza en su trabajo,
- 3) La estructura de la empresa,
- 4) la infraestructura y recursos económicos en la empresa (F1: Recursos e instalaciones del trabajo; F2: Recursos e instalaciones anexas),
- 5) Clima social y comunicación en la empresa (F1: Clima social, F2: Comunicación)
- 6) Políticas y prácticas de RRHH en la empresa (F1: Prácticas RRHH; F2: Sindicatos y comités; F3: Contratos y despidos)
- 7) Estilos de dirección y supervisión,
- 8) Personas y grupos de trabajo en la empresa (F1: Compañeros y equipo; F2: Características personales),
- 9) Misión y cultura de la empresa (F1: Valores de la empresa internos, F2: Valores de la empresa hacia el exterior),

10) La estrategia de la empresa (F1: Perspectivas estrategias evolutivas/normales F2: Cambios drásticos en estrategia empresa)

11) El ambiente en el que actúa la empresa (F1: Imagen y competitividad hacia fuera, F2: Cambios con más impacto sobre el empleo).

El *quinto* modelo que vamos a presentar es el desarrollado en el proyecto del Marco Europeo para la Gestión de los Riesgos Psicosociales: PRIMA-EF (Leka y Cox, 2008). Este proyecto arranca del modelo de riesgos psicosociales planteado por Cox (1993) quien considera las siguientes categorías (señalamos también algunos riesgos específicos en cada una de ellas): Contenidos del trabajo (falta de variedad, o ciclos de trabajo cortos, uso insuficiente de las habilidades, etc.), sobrecarga de trabajo y ritmo de trabajo, horario de trabajo, Control, Ambiente y equipamiento, Cultural y función organizacionales, Relaciones interpersonales en el trabajo, el rol o papel en la organización, desarrollo de carrera, e interfaz entre trabajo y familia.

De todos modos, PRIMA-EF tiene como objetivo proporcionar un marco para la Gestión de los Riesgos Psicosociales y por ello ofrece un modelo mucho más amplio que la mera identificación de los riesgos. Por ello, una de las aproximaciones para evaluación y la monitorización de las actuaciones es el desarrollo de un conjunto de indicadores. Mencionaremos aquí los indicadores de exposición (que incluyen los relativos a los riesgos psicosociales) porque ofrecen una visión de interés acerca del tipo de riesgos que se contemplan en el modelo. Un primer bloque de indicadores hace referencia a los **factores organizacionales**, En el se incluyen las siguientes categorías e indicadores: *Políticas/facilidades (facilities)* (Facilidades para optimizar el equilibrio entre trabajo y hogar; Gestión de los Recursos humanos; Políticas de seguridad y salud ocupacional; Responsabilidad social corporativa en relación con la gestión de riesgos psicosociales; estrategia de negocio). *Cultura Organizacional* (Relaciones abiertas y basadas en la confianza entre la dirección y los trabajadores; Información de la Dirección/feedback; Comunicación, ascendente/descendente; Justicia Organizacional); *Relaciones laborales* (Existencia del Comité de Empresa y de representantes de los trabajadores; Sindicalización; Acuerdos colectivos). El segundo bloque de indicadores está dedicado a los **factores relacionados con el trabajo**. Aquí se incluyen las siguientes categorías: *Condiciones de empleo* (Contrato, salario, historia de trabajo), *Diseño organizacional* (rotación de puestos, formación para diferentes puestos); *Calidad del trabajo* (múltiples habilidades (multi-skilling), demandas del puesto, autonomía y margen de decisión, seguridad en el trabajo, apoyo social y conflictos, violencia, acoso, y acoso psicológico; discriminación; tiempo de trabajo; trabajo desde casa, teletrabajo).

En *suma*, es importante analizar los modelos de amplia cobertura que proporcionan una visión más sistemática y estructurada de un conjunto integrado de factores de riesgo.

Estos modelos permiten, además, el análisis de las relaciones entre los distintos factores de riesgo y analizar los efectos producidos por la interacción entre dos o más de ellos sobre la salud y el bienestar de los trabajadores. Además cabe constatar que en las aproximaciones más recientes

se van tomando en consideración elementos relevantes de la organización que no tienen que ver directamente con el puesto de trabajo o su organización (p.e. Las políticas y prácticas de RRHH, la estrategia de la Organización, etc.). En cualquier caso, el análisis de estos modelos permite comprender mejor la lógica que organiza los diferentes riesgos y, en cierta medida, ayuda a clarificar lo que los constituye como riesgo.

5.7. Importancia de los modelos teóricos sobre el estrés y riesgos psicosociales en la elaboración de la taxonomía de los riesgos

A pesar de la disponibilidad de modelos amplios, *la elaboración de una taxonomía comprensiva y sistemática va a tener que superar dificultades de calado*. La consideración de esas dificultades nos ayuda como investigadores y profesionales a clarificar la compleja “naturaleza” de los riesgos psicosociales y, con ello, a mejorar los modelos y estrategias para su evaluación y prevención.

La *primera dificultad* se plantea por el frecuente *uso, en ciencias sociales, de conceptos y terminología lega en la investigación científica*. Por lo general, la investigación social utiliza pocos conceptos formalizados y recurre a terminología de uso común y cotidiano (p. sobrecarga de trabajo, conflicto entre el trabajo y la vida familiar, etc.). Esto tiene ventajas e inconvenientes. Por una parte, resultan más fáciles de comunicar los resultados de las investigaciones a los grupos interesados no especialistas y a la sociedad en general, por otra son más frecuentes los malos-entendidos por la dificultad que supone re-conceptualizar un concepto de uso común, para que se entienda de forma adecuada en función de la definición científica que se ha dado al mismo y la operacionalización con la que se ha medido. Confusiones o interpretaciones erróneas en estos aspectos deterioran la adecuada comprensión de las relaciones identificadas en la investigación de esa variable con otras y generan confusiones que pueden tener consecuencias negativas importantes. El profesional tiene que estar adecuadamente preparado para manejar estas situaciones que pueden atentar de forma importante a la calidad de su trabajo. En especial tiene que tener competencias para la comunicación y la interacción con los clientes y otro tipo de “stakeholders” (usuarios, partners, audiencias,...) durante los diferentes momentos en que ha de gestionar la interacción y comunicación con ellos, y en especial, durante la devolución y presentación de los resultados y las recomendaciones sobre las intervenciones. Ha de tener en cuenta, que diferentes grupos de interés pueden pretender utilizar esos resultados para sus propias “agendas” y ello va a hacer todavía más probable la inadecuada comprensión de sus mensajes, la tergiversación sutil de los mismos o su utilización “interesada”. Volveremos sobre este punto al analizar las cuestiones relacionadas con las fases de la evaluación de riesgos psicosociales.

La *segunda dificultad*, aún más importante que la que acabamos de plantear, se deriva de la *diversidad de modelos teóricos formulados* para determinar las características del trabajo, la organización y otros elementos del contexto relevantes para la salud y el bienestar del trabajador. En efecto, hay un buen número de modelos que identifican y concep-

tualizan las características del trabajo y de la organización relevantes para la salud. Además, no es extraño que un constructo que aparentemente es el mismo en dos o más modelos (p.e., el contenido de las tareas a realizar) se conceptualice de forma diferente y se identifique como riesgo por razones diferentes en cada uno. Por ejemplo, la realización de una tarea para los modelos de ajuste demandas-control o demandas-recursos, resultará estresante y puede constituir un riesgo psicosocial para la salud, cuando la persona no dispone de los recursos o del control de la situación adecuados para llevarla a cabo. Sin embargo desde una teoría que atiende al intercambio de contribuciones y compensaciones entre el trabajador y la empresa (por ejemplo la teoría del desequilibrio entre los esfuerzos y las recompensas de Siegrist), la realización de esa tarea podría ser estresante porque la persona ve que tiene que hacerla y que no se le va a reconocer ni recompensar adecuadamente y que se “abusa” de ella. Finalmente desde una teoría de la comparación social y de la justicia organizacional, esa misma tarea puede ser estresante si la persona piensa que es injusto que de nuevo se la encarguen a ella, había cuenta de lo onerosa que resulta, y percibe como un agravio comparativo que no se le encargue a otra persona. Aquí la fuente de riesgo es la percepción de esa actuación como trato discriminatorio en relación con el otorgado a otros de la unidad de trabajo.

Los modelos teóricos desarrollados mediante investigación científica proporcionan mayor potencia predictora y explicativa a los riesgos psicosociales que los desarrollados en base al sentido común, y es necesario considerarlos para construir las estrategias y metodologías de evaluación y prevención. Sin embargo, habida cuenta de la multiplicidad de modelos científicos que coexisten es necesario que los investigadores y los profesionales tengan una preparación adecuada en su conocimiento y se mantengan actualizados en su formación a este respecto.

Con el fin de organizar los principales desarrollos en la investigación organizaremos la investigación sobre el estrés laboral en tres grandes aproximaciones: la aproximación centrada en el (des)ajuste, la basada en el intercambio y la centrada en la comparación social. Veamos a continuación brevemente las principales aportaciones en cada una de ellas (ver Peiró, 2009).

Desde los años setenta, la mayoría de los modelos formulados en la investigación sobre estrés se ha centrado en el análisis del *desajuste entre la persona y el trabajo*. Ese desajuste se da cuando las demandas del trabajo son amenazantes o nocivas y la persona no cuenta con la posibilidad de controlarlas o con los recursos para afrontarlas. Diversos modelos han realizado aportaciones relevantes desde esta lógica. El modelo Demandas-Control formulado por Karasek (1979; Johnson, Hall, y Theorell, 1989) ha demostrado que bajo condiciones de altas demandas, bajo control y bajo apoyo social el trabajo puede tener efectos negativos para la salud y bienestar del trabajador. Desde una lógica similar, el modelo Demandas-Recursos (Bakker, Demerouti, Taris, Schaufeli, y Schreurs, 2003) resalta la interacción entre la persona y el ambiente basándose en una concepción transaccional del estrés. El modelo vitamínico formulado por

Warr (1987; 2007) también se basa en los supuestos transaccionales del ajuste. En este caso, el tema fundamental es la intensidad de las características presentes. El autor distingue dos tipos de características que operan de forma distinta en función de las demandas que plantean a los trabajadores. Algunas, al exceder de ciertos umbrales, llegan a ser perjudiciales para los individuos, mientras que otras no tienen efectos perjudiciales derivados de los excesos. Otros modelos han resaltado el desajuste entre los valores de las personas y la cultura de la organización. A pesar de sus valiosas aportaciones, la aproximación desde el concepto de *ajuste* resulta insuficiente para explicar adecuadamente el estrés en el trabajo en la actualidad. El análisis de este fenómeno ya no puede ocuparse únicamente de la actividad laboral y sus condiciones. Es necesario considerar también otros fenómenos organizacionales y ambientales. El contexto más amplio del trabajo incluye aspectos como las políticas y prácticas de gestión de recursos humanos, las relaciones laborales y el contrato psicológico establecidas entre empleado y empresa. También se ha de considerar los cambios en la estructura y propiedad de la empresa, las deslocalizaciones, la situación del mercado laboral, la flexibilidad del trabajo, las políticas de desarrollo de la carrera, y los juegos de política y poder en las organizaciones. Todos estos fenómenos pueden ser fuentes importantes de estrés y su análisis requiere otros modelos teóricos que han de tomar en consideración las relaciones sociales en sus distintos niveles.

Esto ha llevado a algunos autores a considerar el estrés desde la perspectiva del *intercambio de contribuciones y compensaciones entre empleado y trabajador y sus desequilibrios*. Esos modelos consideran no solo los intercambios, individuales y colectivos, entre empleador y empleado sino también su reciprocidad y las percepciones de equidad (*fairness*) o de injusticia. La valoración de las contribuciones que se aportan y las compensaciones que se reciben a cambio cuando se perciben como poco adecuadas o justas, puede desencadenar toda una serie de experiencias y reacciones con efectos negativos para la salud. Además, esos modelos teóricos han de incorporar el análisis de la dinámica del intercambio entre las partes implicadas en el trabajo. Es importante comprender el equilibrio o desequilibrio en el intercambio entre empleado y empresa (por ejemplo, ver el modelo sobre el Desequilibrio entre Esfuerzos y Recompensas de Siegrist, 1998) o entre diferentes actores del trabajo. Así pues, además de tener en cuenta las capacidades del trabajador y su control sobre las demandas en la actividad laboral, la investigación analiza la compleja dinámica de intercambio entre los agentes relevantes. La teoría del contrato psicológico, centrada en las promesas realizadas y su cumplimiento, así como en la equidad de las mismas, y la confianza en las relaciones entre las partes, puede contribuir a contextualizar mejor el estudio del estrés (Guest, Issakson, De Witte, 2010). Además los nuevos modelos han de incorporar aspectos relevantes de las relaciones de poder en las organizaciones (Peiró y Meliá, 2003) y los conflictos (Gamero et al., 2008). Con la investigación basada en estos modelos es posible una comprensión más adecuada de los riesgos psicosociales y su prevención.

Una tercera aproximación al estudio del estrés, en parte desarrollo lógico de la anterior, toma en consideración el entorno social del trabajo y,

atiende sobre todo a la *equidad de los intercambios en base a la comparación social*. Cuando no resulta evidente si el intercambio es equitativo o no lo es, los empleados (y los empleadores) ponen en marcha procesos de comparación social con otras personas de su entorno. (Buunk, Zurriaga, Peiró, Nauta y Gosálvez, 2005; Carmona, Buunk, Peiró, Rodríguez y Bravo, 2006). Esos procesos, en especial cuando derivan en percepciones de agravios comparativos son un elemento generador de malestar, y su persistencia e inadecuada resolución puede tener efectos negativos para la salud.

En este ámbito, las aportaciones de la investigación sobre (in)justicia organizacional está resultando especialmente fecunda para identificar antecedentes organizacionales del bienestar o malestar de las personas en la organización. La injusticia en la organización puede mostrarse, según la literatura sobre el tema en cuatro aspectos. En primer lugar, la falta de justicia distributiva según la cual no se da a cada uno lo que le corresponde; también es importante, la injusticia procedimental, según la cual son los procedimientos los que generan la percepción de injusticia. La injusticia de la interacción fundamenta la evaluación injusta de la situación en base al trato que se recibe, por lo general de los jefes o supervisores, y por último la falta de justicia informativa, se da al no proporcionarse a la persona la información relevante en el momento oportuno sobre cuestiones que le afectan de forma importante en su trabajo. El estudio de estos tipos de justicia y sus interacciones está realizando aportaciones importantes y novedosas al estudio del estrés y sus consecuencias (Cropanzano, Goldman y Benson, 2005; Moliner, Martínez-Tur, Peiró y Ramos, 2005; Zohar, 1995).

Una mirada a los riesgos psicosociales y experiencias de estrés colectivas. El trabajo y las organizaciones son realidades sociales integradas cuyos fenómenos se producen en diferentes niveles. Algunos fenómenos se sitúan en el nivel individual, implicando conductas y procesos psicológicos, tales como la percepción, motivación, aprendizaje y toma de decisiones. Otros suceden en un nivel colectivo (grupal u organizacional) como los conflictos interpersonales o intergrupales. Además, los fenómenos de un nivel pueden influir sobre los de otro, y a menudo lo hacen. En este marco, Klein y Kozlowski (2000) han planteado la necesidad de un enfoque que tome en consideración en el estudio de las organizaciones múltiples niveles y combine perspectivas micro y macro. Los desarrollos recientes en los métodos de investigación han aumentado las posibilidades del análisis riguroso de este tipo de fenómenos (Bliese y Jex, 2002). En los últimos años, la investigación ha empezado a interesarse por el estrés colectivo de unidades de trabajo y organizaciones (Peiró, 2008) tratando de superar el sesgo individualista del análisis del estrés. Cuando se analiza el estrés del trabajo desde una perspectiva individual, cobran relevancia fenómenos como el desajuste entre demandas y recursos, la evaluación de la situación por parte del trabajador, las emociones experimentadas y las estrategias de afrontamiento utilizadas. Sin embargo, otros fenómenos como el contagio del estrés o las estrategias de afrontamiento colectivas escapan a esa aproximación.

Con frecuencia, el estrés es experimentado conjuntamente por miembros de una misma unidad y ello lleva a respuestas afectivas compartidas y a actuaciones colectivas para afrontarlo. En el Instituto de Psicología de los Recursos Humanos, Desarrollo Organizacional y Calidad de Vida Laboral (IDOCAL) de la Universidad de Valencia, venimos desarrollando un programa de investigación para estudiar los diferentes componentes del estrés laboral desde un enfoque multinivel y trans-nivel. El modelo básico considera fenómenos individuales y colectivos como la apreciación del estrés, las emociones que genera y las conductas de afrontamiento que se ponen en juego. Además, estudia los procesos emergentes y las propiedades contextuales en las situaciones de estrés.

5.8. Las propiedades de una determinada característica del trabajo que lo convierten en factor generador de riesgo

En los apartados anteriores hemos ido planteando la amplia diversidad de riesgos potenciales y sus tipos o categorías y hemos señalado la necesidad de elaborar una taxonomía sistemática de esos riesgos teniendo en cuenta su complejidad. Hemos señalado también que el significado de esos riesgos puede venir, en buena medida, determinado por los modelos teóricos y la investigación empírica. Las diferentes alternativas teóricas, a través de su contrastación empírica irán dilucidando que hace que una fuente de riesgo lo sea y su carácter sustantivo que lo constituye como tal. Ahora es necesario dar un paso más en esa clarificación planteando lo que hace que un riesgo lo sea y la forma de evaluarlo. En este caso hemos de prestar atención a la *propiedad de esa fuente de riesgo que lleva a constituirlo como tal*. Esas propiedades son múltiples y varían de unos riesgos a otros.

En ocasiones la propiedad que convierte el riesgo en tal y lo sitúa por encima de un umbral a partir del cual la probabilidad de producir daños alcanza niveles problemáticos es la *duración* de la exposición a la fuente del riesgo (una situación conflictiva entre dos o más emisores de rol que se extiende a lo largo del tiempo puede llevar a una situación en que las probabilidades de que se produzca un daño sobre la salud aumentan de forma considerable).

En otras ocasiones el aspecto más relevante, es la *frecuencia de ocurrencia de la exposición al riesgo*. Por ejemplo una ocurrencia muy frecuente de pequeños estresores de la vida cotidiana (hassle) puede llevar a una situación que incida significativamente en el deterioro de la salud.

En otros casos es la *intensidad o magnitud* del factor generador de riesgo psicosocial que se da estando el sujeto expuesto al mismo. Así por ejemplo una sobrecarga de trabajo muy fuerte junto a intensas exigencias de entregas en plazo (“delivery”) o la experiencia de intimidación que alcanza niveles elevados de violencia verbal, o incluso física, pueden llevar a experiencias traumáticas e incluso a la aparición de estrés post-traumático.

Los tres parámetros o propiedades estimulares del riesgo que hemos

mencionado hasta ahora resultan relativamente fáciles de cuantificarlos aunque requiere investigación empírica la determinación de las soluciones tecnológicas para cada tipo de riesgo psicosocial y el análisis empírico de su fiabilidad y validez. Además, es posible que estos parámetros o propiedades determinantes del riesgo tengan que combinarse para obtener una buena evaluación del mismo. Así, en ocasiones será necesario tomar en consideración la duración y la intensidad de la exposición o la frecuencia y la duración, etc. Por ejemplo, en el caso del “mobbing” la definición operacional planteada y ampliamente aceptada para determinar su ocurrencia combina dos umbrales base o suelo uno de ellos es la frecuencia de ocurrencia (al menos una vez por semana) y el otro, el periodo de tiempo de ocurrencia de esos episodios (al menos seis meses) (INSHT, NTP, 476).

Ahora bien, hay una cuestión adicional que no se puede olvidar. Se trata del tipo de relación entre esos parámetros determinantes del riesgo y el daño. Aunque en muchas ocasiones pueden presentar una relación lineal (a más frecuencia o más intensidad, mayores probabilidades de causar daño) en otras ocasiones la relación puede ser curvilínea (o de otro tipo). Por ejemplo, muchísima variedad en un trabajo puede con más probabilidad producir daño, pero muy poca (fuerte monotonía) también puede producirlo. En este caso, es importante conocer que ese factor de riesgo habida cuenta de su relación con el daño posible, requiere un tipo de evaluación y tratamiento específico debido a esta peculiar relación.

Si combinamos varios parámetros y además tomamos en consideración el periodo de “latencia” en la aparición o manifestación del daño, cabe distinguir dos tipos de riesgos: los *agudos* y los *crónicos*. Los primeros suelen ocurrir durante periodos no muy largos de tiempo pero con una intensidad fuerte en la exposición y con efectos relativamente inmediatos (p.e. crisis nerviosas, ataques de pánico, etc.) que pueden tener manifestaciones duraderas a menudo mediante el síndrome de estrés post-traumático. Los segundos, suelen presentar menor intensidad, pero son de aparición frecuente y con una exposición a ellos de duración media o larga que va incidiendo sobre respuestas afectivas y emocionales, deteriorando hábitos saludables, contribuyendo a un progresivo agotamiento, etc. Estos últimos riesgos llegan a tener incidencia significativa, a medio o largo plazo, sobre la salud psíquica o somática causando enfermedades y deterioros importantes de la misma. Si tomamos en consideración esta tipología de riesgos psicosociales, cabe a la hora de determinar cada riesgo clarificar también cual es el tipo que caracteriza a cada riesgo y como se ha de evaluar su probabilidad de daño. Esa consideración puede ser también relevante para la planificación de la prevención.

Es importante tomar en consideración que, en ocasiones, los parámetros o propiedades que determinan que un determinado factor o condición de trabajo se convierta en riesgo no es una propiedad temporal, de magnitud o intensidad sino que se deriva de una comparación de dos parámetros, por ejemplo la intensidad de una demanda junto con los recursos disponibles para atenderla. En otras ocasiones, el carácter de riesgo psicosocial de una condición de trabajo y su probabilidad de producir

daño no depende tanto de un parámetro físico o temporal de la exposición al mismo (intensidad, frecuencia, duración,...) sino de la forma o grado en que esa situación de demanda puede o no ser respondida o atendida por la persona en función de los recursos disponibles o de su capacidad de control de la situación (recodemos las teorías del estrés basadas en el ajuste). Evidentemente, esta propiedad del estresor que le constituye en este caso como riesgo psicosocial ya resulta más difícil de determinar y evaluar y requiere una metodología, en parte diferente para su evaluación. Consideraciones similares cabe realizar cuando la propiedad específica que determina la propiedad del factor de riesgo relevante para producir daño es la percepción de inequidad entre las contribuciones y compensaciones o reconocimiento recibido, o cuando se deriva de vivencias de agravio comparativo y de injusticias bien en aspectos distributivos, procedimentales, de interacción o informativos. La investigación ha desarrollado, metodologías para evaluar todas estas cuestiones, pero es importante conocerlas y tomarlas en consideración cuando se plantean evaluaciones de los riesgos psicosociales y esto independientemente de que las evaluaciones se realicen por cuestionario, entrevista u algunos otros instrumentos que persiguen determinar esas propiedades y “niveles” a partir de los cuales los riesgos son relevantes o significativas y por ellos es necesario prevenirlos o controlarlos.

Ante la dificultad de determinar en cada factor de riesgo la propiedad o propiedades que lo constituyen como tal y con el fin de poder determinar el nivel de esa o esas propiedades a partir del cual la probabilidad de daños requiere algún tipo de actuación (preventiva, etc.), se ha desarrollado una *estrategia “ómnibus”, ampliamente utilizada en la evaluación mediante cuestionario*. Nos referimos a las escalas de medida de “acuerdo/desacuerdo”. En efecto, esta estrategia permita establecer un determinado riesgo en una frase en la que hace referencia a un factor de riesgo, determina la propiedad relevante para producir el daño (p.e., la frecuencia de ocurrencia...) y específica un criterio de daño (tensión psicológica). Pongamos un ejemplo de ítem de este tipo: *“la frecuencia de los conflictos con otras personas en mi trabajo me produce tensión psicológica y/o malestar”*. La alternativa de respuesta se ofrece en una escala que va de “muy en desacuerdo” a “muy de acuerdo”.

El factor de riesgo son los conflictos con otras personas en el trabajo, la propiedad que lo constituye en fuente probable de daño aquí es la frecuencia (podría ser la intensidad u otro aspecto) y el criterio de daño es la tensión psicológica y/o el malestar. La forma de graduar la probabilidad de la relación entre riesgo y daño es el grado de acuerdo con la frase. Otro ejemplo de ítem en la misma escala podría ser: *La cantidad de incertidumbre sobre las tareas a realizar que tengo que soportar en mi trabajo me crea mucha insatisfacción laboral*. De nuevo la escala de respuesta puede ser de acuerdo/desacuerdo. Aquí, el riesgo hace referencia a la incertidumbre, la propiedad que lo constituye como tal es la cantidad, y el criterio de daño que se toma como referente para la probabilidad de ocurrencia es la insatisfacción laboral. Nótese que la forma de estimar la probabilidad es el acuerdo con que el factor de riesgo produce un determinado daño o un efecto “proxi” del daño.

¿Tiene sentido preguntar si se produce efectivamente el daño, si en

realidad se trata de determinar una probabilidad de la ocurrencia y no la ocurrencia en sí misma?. Entendemos que lo tiene en los casos de riesgos de carácter crónico (los más habituales entre los riesgos psicosociales) y no tanto en los de carácter agudo. En efecto, a diferencia de muchos riesgos de seguridad y de una buena parte de los de higiene, muchos riesgos psicosociales son de carácter crónico, es decir, requieren un tiempo considerable de exposición a esa condición de trabajo y un periodo de latencia largo desde que se presentan hasta que se manifiesta el daño en forma de enfermedad. Durante ese largo proceso van produciéndose manifestaciones progresivas de malestar y molestias psicosomáticas. En esos, casos, es importante tomar esas manifestaciones como criterio que permite determinar la fuerza de la relación en términos de probabilidad que ya se va poniendo de manifiesto en estados previos a la enfermedad pero que son un indicador de que está va teniendo más probabilidades de aparecer.

Esta es la razón por la que en la metodología *“Prevenlab- psicosocial”* se ha optado por tomar “indicadores proxi” de daño como forma de estimar la probabilidad de la relación entre un factor de riesgo y el daño para la salud. En esa metodología la lógica para obtener una evaluación que determine la probabilidad de la relación entre factor de riesgo y daño es la siguiente: Por una parte se establece un enunciado en donde se describe un factor de riesgo y se indica la propiedad relevante que lo constituye en factor de riesgo: P.e.: *“La cantidad de trabajo que tiene que realizar”*, a continuación se le pide que indique en una escala que describe la intensidad de “malestar” como criterio “proxi” de daño, que indique cual es el grado de malestar que le produce.

La escala que se le ofrece para ello es la siguiente: (0): *Ningún malestar*: Esa experiencia es positiva y satisfactoria, o al menos, no le produce ninguna experiencia desagradable o molesta. (1) *Malestar leve*: Esa experiencia le produce insatisfacción, un cierto desago o descontento o cierta inquietud. (2) *Malestar importante*: Le produce ansiedad y nerviosismo. Tiene, en ocasiones, manifestaciones psicosomáticas como insomnio, molestias en el estómago, dolores de cabeza, etc. Esas experiencias influyen negativamente en algunos de sus hábitos (fumar, consumo de alcohol, alimentación,... (3) *Malestar grave*: Se encuentra deprimido o «quemado» por esas situaciones o experiencias. Ha tenido que buscar apoyo médico o de otro(s) especialista(s). Toma algún tipo de tranquilizante u otro tipo de medicación para controlar esas molestias. Produce cambios negativos importantes en algunos de sus hábitos (fumar, consumo de alcohol, etc.). Además de la intensidad del malestar, también se le pide sobre cada factor de riesgo que indique la frecuencia de aparición (de 0 nunca a 3 con mucha frecuencia). Con estas dos valoraciones se obtiene un producto que indica la fuerza de la probabilidad con que ese factor de riesgo puede producir un daño de mantenerse la situación como en el momento de la evaluación.

En *resumen*, la identificación y evaluación de las propiedades que convierten en riesgo a un determinado factor o condición de trabajo es un elemento esencial para la evaluación de riesgos psicosociales y ello requiere el desarrollo de investigación científica. Por otra parte, la evalua-

ción de esas propiedades, en especial las de carácter más complejo plantean también un desafío para investigadores y profesionales.

La contrastación de los resultados obtenidos con diferentes soluciones para su medida y su adecuación a las exigencias de rigor y validez son una de las tareas necesarias para lograr avances en la calidad de la evaluación de los riesgos psicosociales.

5.9. Los umbrales de riesgo reto difícil pero que no conviene olvidar en la evaluación de los riesgos psicosociales

Hay distintos métodos de evaluación de los riesgos psicosociales (no solo cuestionarios) y muchas de las cuestiones que hemos planteado en el apartado anterior se aplican a la mayor parte de ellos (las entrevistas, la observación de expertos, las discusiones de grupos focalizados, etc.). En todos los métodos es necesario identificar los riesgos (p.e. conflicto de rol), lo que constituye que lo sean (p.e. el desajuste demandas-control) y las propiedades relevantes a tomar en consideración en su evaluación (p.e., la duración de la exposición a ese riesgo). Esa evaluación se ha de traducir, en la medida de lo posible, en datos cuantitativos y/o cualitativos que permitan estimar con precisión razonable la probabilidad de que un riesgo produzca un daño y también a partir de que umbral esa probabilidad es significativa.

No todos los niveles de un “riesgo” tienen una probabilidad significativa de producir daño y por eso conviene una vigilancia periódica pero, no necesariamente la actuación preventiva o de otro tipo. En muchas ocasiones el nivel de riesgo cero no existe pero es importante determinar a partir de que valores un determinado nivel de riesgo incrementa de forma significativa la probabilidad de generar daño, a corto o a largo plazo, y por ello requiere la adopción de acciones preventivas eficaces. Esto no es peculiar de los riesgos psicosociales, ocurre en la mayor parte de los riesgos. El aire que respiramos no es totalmente puro y tiene un determinado nivel de polución, por ello es importante la vigilancia del nivel de contaminación y la adopción de medidas cuando esta supera los umbrales de riesgo para la salud. Algo similar ocurre en múltiples trabajos donde la actividad y las condiciones en que se realiza, requieren la exposición a sustancias o situaciones que, por encima de ciertos umbrales, suponen un riesgo (p.e. contaminación radiológica). Esto implica una vigilancia periódica más o menos frecuente de los niveles de ese factor con potencial capacidad de riesgo. En los factores psicosociales cabe realizar planteamientos similares sobre los umbrales y sobre la vigilancia de los niveles para determinar a partir de que umbrales se han de adoptar medidas preventivas. Ahora bien, con frecuencia este planteamiento no puede llevarse a cabo, sin más, de la misma forma que se realiza en los riesgos físicos, químicos o materiales de otro tipo.

Diversas características de los riesgos psicosociales van a requerir aproximaciones específicas para ellos. Esto es especialmente aplicable cuando las propiedades que constituyen el carácter de riesgo no son simples (duración, frecuencia, intensidad, etc.) y, en parte, están relacionadas

con el sujeto al que puede afectar el riesgo. Se plantea pues la necesidad de mayor investigación empírica para determinar los umbrales para cada riesgo y bajo diferentes condiciones.

¿Dónde se sitúa el umbral de riesgo de una situación en la que los agravios comparativos vividos por un trabajador en su grupo de trabajo pueden llegar a suponer un riesgo para su salud?, ¿Cuándo el desajuste entre las demandas de trabajo y la preparación del trabajador para realizarlo es suficientemente importante, frecuente o duradero para constituir un riesgo para la salud?. La respuesta a estas y similares cuestiones implica que determinados niveles por debajo del umbral no suponen un riesgo significativo y por ello es necesario identificar los umbrales de riesgo. Por otra parte, será importante considerar la adaptación de ese umbral para las personas que muestren vulnerabilidad a ese riesgo.

Para toda una serie de riesgos la determinación del umbral resulta compleja y difícil. Nos referimos a los “riesgos” subjetivos incluidos en el Acuerdo sobre estrés laboral establecido por los Agentes sociales europeos. En ese acuerdo se incluyen como riesgos de estrés los factores subjetivos tales como “presiones emocionales y sociales”, “sentimientos de no ser capaz de hacer frente”, “impresión de no ser apoyado”, etc. Aquí, el referente del riesgo es claramente subjetivo y puede tener poca relación con un estímulo externo (por ejemplo condición de trabajo inadecuada) que pudiera ser objetivable. Por mucho apoyo que objetivamente se dé a una persona siempre cabe que ésta tenga la “impresión de no ser apoyada”. Evaluar estos factores subjetivos y calibrar su relevancia y potencial capacidad de producir daños sobre la salud va a resultar especialmente complejo y la determinación del umbral a partir del cual esa capacidad de producir daño es relevante, podría requerir una evaluación y estudio personal o la determinación de grupos de personas en función de sus características personales, su personalidad, etc.

Ante la complejidad de estas cuestiones ¿cómo es posible avanzar en la determinación de umbrales de diferentes indicadores para determinar niveles de riesgo?. De hecho, los estudios realizados con determinados instrumentos, al ofrecer los resultados al usuario, establecen esos umbrales, con mayor o menor precisión, representando el nivel del riesgo de los resultados obtenidos para un determinado factor psicosocial mediante la analogía del semáforo, presentando los niveles adecuados en verde y los que pueden suponer diversos niveles de riesgo significativos en ámbar o en rojo. De todos modos, ¿cuál es el fundamento científico y la evidencia empírica para realizar esta calificación?. Para responder a esta cuestión es importante, en primer lugar, determinar si se trata de un factor de riesgo de relación lineal o curvilínea con la variable o variables de salud (o sus proxi) a las que puede afectar. Si se trata de una relación curvilínea se requerirá establecer un doble umbral y clarificar el sentido de la zona “segura” y el de la zona “problemática” en esa variable. Por otra parte, al determinar esos umbrales también hay que tener en cuenta varios aspectos. *Primero*, la determinación de un umbral refleja, por lo general, una zona de probabilidad mayor o menor de que determinados factores sean peligrosos y puedan deteriorar una variable de salud o sus “proxi”. Al

tratarse de una probabilidad, si el umbral es muy exigente se reduce la probabilidad de ocurrencia dentro de la zona de "seguridad" (antes de traspasar el umbral) pero el esfuerzo, recursos y exigencias que hay que aportar y cumplir para mantenerse en la zona de seguridad son mayores.

Por el contrario, si el umbral resulta más laxo, las probabilidades de situaciones inadecuadas dentro de la franja de "seguridad" son mayores y el riesgo de no detectarlas ni actuar también lo es. En estas condiciones, es importante, al determinar el umbral, buscar bases o anclajes para hacerlo.

Un primer anclaje fundamental se conoce como *umbral basado en el "criterio"*, es decir, en el análisis sustantivo y el estudio científico de lo que representa el umbral y la evidencia empírica disponible acerca de los valores que reflejan una situación de "seguridad" y los que reflejan una situación problemática. Esto implica, la realización de investigaciones epidemiológicas y también el análisis de investigaciones científicas así como el estudio de los meta-análisis que sintetizan la evidencia empírica disponible sobre determinados riesgos y sus principales consecuencias (Tetrick y Peiró, en prensa).

Ahora bien, sobre muchos riesgos no existe información suficiente para poder establecer los umbrales según el "criterio". En ese caso, una *estrategia complementaria o alternativa se deriva de la "norma"*, es decir, los niveles establecidos en una muestra representativa de la población a la que se ha aplicado de forma estandarizada un determinado instrumento de evaluación. La determinación de normas, a partir de muestras representativas de la población, se ha de hacer con muestras que sean adecuadas para valorar y tomar decisiones en los concretos. La definición de la muestra de referencia implica una tecnología y metodología cuidadosa si se quieren evitar errores importantes. Es necesario que la muestra a la que se aplica la norma proceda de la misma población de la que se han extraído las muestras representativas utilizadas para establecer los baremos o norma. Esto en el mundo laboral es complejo habida cuenta de la gran variación de la incidencia de los diferentes riesgos en distintos sectores, organizaciones o puestos de trabajo... Es necesaria una buena categorización y agrupación de colectivos en función del sector, puesto, tamaño de la organización, etc. para elaborar normas adecuadas que permitan establecer umbrales adecuados.

Cuando estas normas no están disponibles, todavía es posible tomar como *referente normativo los resultados de evaluaciones previas* de la misma organización o grupos de trabajadores dentro de ella, en caso de que en esa organización se vengán realizando evaluaciones periódicas y sea posible establecer la relación de los valores obtenidos en las ocasiones previas con posibles manifestaciones de daño o de sus variables "proxi".

Mencionaremos una última estrategia para determinar umbrales a partir de la información obtenida en la propia evaluación de riesgos, en especial cuando los riesgos psicosociales que se analizan pueden considerarse tales en función de su cronicidad. En estos casos, entendemos

que una escala de respuesta "ómnibus" como la que hemos descrito más arriba con anclajes definidos en función del nivel de daño o de alguna variable proxi de éste. En el método Prevenlab utilizamos la "proxi" del malestar producido por el factor de riesgo considerado y la frecuencia con que éste ocurre. El producto del nivel de malestar por la frecuencia de ocurrencia del mismo permite determinar una puntuación "basada en el criterio" específico para cada persona a la que se aplica la evaluación a partir del cual se determina si el riesgo del factor o condición de trabajo considerado es o no relevante. Esto permite establecer el umbral de riesgo. En la metodología Prevenlab se utiliza la siguiente escala de intensidad del malestar para determinar el que produce un determinado factor de riesgo: (0): *Ningún malestar*: Esa experiencia es positiva y satisfactoria, o al menos, no le produce ninguna experiencia desagradable o molesta. (1) *Malestar leve*: Esa experiencia le produce insatisfacción, un cierto desdiseño o descontento o cierta inquietud. (2) *Malestar importante*: Le produce ansiedad y nerviosismo. Tiene, en ocasiones, manifestaciones psicosomáticas como insomnio, molestias en el estómago, dolores de cabeza, etc. Esas experiencias influyen negativamente en algunos de sus hábitos (fumar, consumo de alcohol, alimentación,...) (3) *Malestar grave*: Se encuentra deprimido o «quemado» por esas situaciones o experiencias. Ha tenido que buscar apoyo médico o de otro(s) especialista(s). Toma algún tipo de tranquilizante u otro tipo de medicación para controlar esas molestias. Produce cambios negativos importantes en algunos de sus hábitos (fumar, consumo de alcohol, etc.). Además de la intensidad del malestar, también se pide a cada informante que evalúa la frecuencia de ocurrencia de cada riesgo (de 0 nunca a 3 con mucha frecuencia).

Con estas dos valoraciones se obtiene un producto que ofrece los siguientes valores 9 (severidad máxima del daño que produce un factor de riesgo: malestar grave con mucha frecuencia), 6 (malestar grave con bastante frecuencia, o malestar importante con mucha frecuencia), 4 (malestar importante con bastante frecuencia), 3, 2, 1, 0). En este caso, el umbral de riesgo significativo puede establecerse en el valor de severidad 4 (Este valor significa que se da un malestar importante (2) en bastantes ocasiones (2) o en el 3, que significa que un malestar grave (3) se produce en pocas ocasiones (1); o que un malestar leve (1) ocurre con mucha frecuencia (3). La determinación del umbral más adecuado en cada caso se debe establecer a partir del análisis de los resultados obtenidos en la evaluación, estableciendo relaciones para diferentes puestos y unidades de trabajo con otros indicadores de salud (p.e., absentismo por motivos de salud, etc.).

En *suma*, la cuestión de la determinación de umbrales, en especial para los riesgos psicosociales, resulta compleja y dista mucho de estar resuelta. Al mismo tiempo un adecuado tratamiento de esa cuestión es central en la evaluación de los riesgos psicosociales, si esa evaluación ha de proporcionar información relevante para decidir sobre la necesidad o no de adoptar medidas para prevenir esos riesgos. En esta situación es importante ahondar en la investigación de las diferentes estrategias y aproximaciones valorando la eficacia y utilidad de sus resultados.

5.10. La determinación de los riesgos psicosociales centrales (o core). Factores moduladores de su amplitud

Hay una cuestión sustantiva y otra formal requerida para el cumplimiento de la legislación sobre evaluación de riesgos psicosociales que plantea la consideración de la conveniencia o no de un catálogo de los mismos. En efecto, como recuerda la Guía de Actuación Inspectora en Factores Psicosociales “la primera obligación de las empresas conforme al art 15 1 a) de la citada Ley es la de evitar los riesgos, y sólo se evalúan los riesgos no evitados, la obligación primera de las empresas en esta materia será la de identificar y analizar los peligros de que puedan existir riesgos psicosociales, y sólo en el caso de que existan se procedería a su evaluación”. Lógicamente para identificar esos riesgos es necesario algún tipo de catálogo o modelo conceptual de los riesgos psicosociales potenciales que permita comprobar si se dan o no en una determinada empresa.

Por otra parte, la cuestión formal se plantea ante la constatación de que, de facto, en la legislación, en las notas técnicas del INSHT relevantes a este respecto, y en la propia Guía de Actuación Inspectora se mencionan e indican una serie de riesgos psicosociales y en la Guía se hace referencia directa a unos métodos de evaluación de esos riesgos sobre los que se atrae la atención de empresas, agentes sociales, técnicos e inspectores. Además esos riesgos se organizan en base a dos niveles de exigencia explícitamente establecidos en la citada Guía: “Un *nivel básico* o de identificación y análisis y un *nivel avanzado* o de evaluación propiamente dicha”. Además se señala un factor modulador que determina el grado de exigencia a aplicar: el “tipo de empresa”. Así, se indica “dicha exigencia deberá atemperarse en función del tipo de empresa frente a la que nos hallemos” para lo que se pretende establecer una serie de criterios e indicadores que guíen en la selección de esos niveles de exigencia. Los indicadores se agrupan en dos categorías: laborales y médicos. Además, sin pretensión de exhaustividad, se relacionan una serie de ocupaciones en las que resulta más probable la presencia de riesgos psicosociales.

Realizadas estas distinciones se abren dos grandes apartados en la Guía el relativo a la identificación o análisis inicial de riesgos, para una *evaluación psicosocial básica* (con un contenido mínimo referido a las condiciones generales relativas a la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea y la *evaluación psicosocial propiamente dicha* (o de nivel avanzado) en la que se han de evaluar los riesgos psicosociales “stricto sensu” para los que se requiere la aplicación de un método de evaluación específico. En la Guía se hace referencia explícita al método AIP (Centro Nacional de Condiciones de Trabajo de Barcelona-INSHT), el Manual para la evaluación de Riesgos Psicosociales en PYMES (INSHT e IBV), el Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales del Instituto Navarro de Salud Laboral (INSL) y el Método ISTAS-21 elaborado por el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud de CCOO. Habida cuenta de la descripción de estos métodos y la referencia específica a ellos, es interesante, considerar los factores que estos métodos permiten evaluar organizándolos en diferentes bloques:

I.- Factores relacionados con las condiciones de trabajo y ergonomía

Varios factores ergonómicos (INSHT- IBV)
Condiciones ambientales del puesto de trabajo (INSHT- IBV)
Trabajo a turnos y trabajo nocturno (INSHT- IBV)

II.- Factores relacionados con la tarea y la actividad laboral y sus exigencias/demandas para el trabajador.

Contenido del trabajo (AIP; INSHT- IBV)
Autonomía temporal (AIP; INSHT- IBV)
Gestión del tiempo (INSL)
Control sobre los tiempos de trabajo (ISTAS-21)
Carga mental (AIP)
Exigencias psicológicas cuantitativas (ISTAS-21)⁷
Exigencias psicológicas de esconder emociones. (ISTAS-21)
Exigencias psicológicas emocionales (ISTAS-21)
Exigencias psicológicas cognitivas. (ISTAS-21)
Influencia (ISTAS-21)
Sentido del trabajo (ISTAS-21)
Previsibilidad (ISTAS-21)
Doble presencia (ISTAS-21)

III.- Factores relacionados con las relaciones sociales con supervisores/ Dirección y con compañeros.

Definición de rol (AIP; INSHT- IBV)
Claridad de rol (ISTAS-21)
Conflicto de rol (ISTAS-21)
Supervisión-participación (AIP; INSHT- IBV)
Calidad de Liderazgo (ISTAS-21)
Apoyo social de los superiores (ISTAS-21)
Apoyo social de los compañeros (ISTAS-21)
Relaciones personales (AIP; INSHT- IBV)
Cohesión de grupo (INSL)
Sentimiento de grupo (ISTAS-21)
Posibilidades de relación social (ISTAS-21)
Participación, implicación y responsabilidad (INSL)
Integración en la empresa (ISTAS-21)

IV. Factores relacionados con las contribuciones/compensaciones y seguridad en el empleo

Interés por el trabajador (AIP; INSHT- IBV)
Estima (ISTAS-21)
Formación e información y comunicación (INSL)
Posibilidades de desarrollo en el trabajo (ISTAS-21)
Inseguridad del futuro (ISTAS-21)

⁷ La Guía de Actuación Inspectora al describir el método ISTAS 21 en su versión media únicamente menciona las escalas de contexto social, condiciones de trabajo y empleo, las condiciones de salud, el estrés y la satisfacción. Hemos recogido los 21 factores de exposición porque en realidad esos son los riesgos psicosociales evaluados con este método.

Además, de estos contenidos se plantean evaluaciones más detalladas, cuando la situación lo requiera, de los riesgos por carga mental, los riesgos de estrés, los derivados del trabajo a turnos y trabajo nocturno y los riesgos derivados del acoso psicológico o “mobbing”.

Salvando las duplicidades derivadas del hecho de que la Guía no entra a plantear un catálogo o relación de riesgos psicosociales que se debieran evaluar sino que opta por señalar unas metodologías que reconoce como válidas para la evaluación psicosocial propiamente dicha, cabe plantear una serie de cuestiones acerca del significado de esta relación de riesgos.

La *primera*, si se asume la categorización en bloques, ¿cubren los cuatro bloques de riesgos planteados adecuadamente los ámbitos o tipos principales de riesgos psicosociales en las organizaciones medianas y grandes en nuestro país?. ¿Se podrían considerar estos cuatro bloques como el núcleo o “core” básico para realizar una evaluación de riesgos psicosociales o convendría reformularlos?, ¿en qué sentido?

La *segunda* cuestión plantea si las variables evaluadas en cada bloque (con una u otra escala y en uno u otro cuestionario) son adecuadas y recogen los principales riesgos psicosociales en ese bloque?, ¿faltaría alguna variable relevante? ¿Cuáles serían básicas y cuáles podrían ser consideradas complementarias?

Independientemente de esta clasificación y la forma en que se ha derivado, ¿tendría utilidad un planteamiento que tratara de clarificar un sistema de dimensiones y variables “core”, ampliamente consensuado que permitiera guiar las evaluaciones de los riesgos psicosociales, en lugar de tener que indicar unos métodos concretos?. En caso de que se optara por avanzar en esa dirección ¿tendría que plantearse como una relación para todas las empresas o cabría la modulación en función del sector o el tamaño de las empresas?. ¿Qué criterios habría que tomar en consideración?. La elaboración de las cuestiones y las respuestas progresivas a las mismas puede suponer progreso en la evaluación de los riesgos laborales psicosociales.

5.11. *Ámbito en que se producen los factores psicosociales generadores de riesgos*

Una última cuestión nos parece relevante a la hora de determinar los riesgos a evaluar. Se trata, en principio de factores psicosociales de riesgos en el trabajo. Ahora bien, con el fin de clarificar que riesgos cumplen la condición de “laborales” es importante determinar el ámbito del trabajo. Con las transformaciones en el trabajo y las empresas, debidas a la flexibilidad laboral, a la superación de los límites temporales y geográficos del trabajo, al desarrollo de las TIC, a la cooperación de múltiples formas entre empresas, a la movilidad laboral, etc., no siempre resulta fácil determinar que riesgos psicosociales son laborales y cuáles no. De hecho los límites entre el trabajo y otras actividades de la vida son cada vez más borrosos y difuminados. Ni el lugar, ni el tiempo, la relación con la empresa, el tipo de actividades que se están realizando, etc., son sin

más indicadores claros de si el ámbito en que aparece un determinado riesgo es el laboral o no. Lógicamente esta situación borrosa es mucho más fuerte en unos tipos de trabajo que en otros.

Por otra parte, en los riesgos psicosociales los efectos de las situaciones estresantes en el trabajo pueden acrecentarse por las vividas en otros ámbitos o esferas de la vida. Un ejemplo claro de lo que queremos decir es la dimensión que se evalúa en el ISTAS-21 bajo la denominación de doble presencia. Esta dimensión hace referencia a la experiencia de sobrecarga y estrés debido a la realización de facto de una doble jornada por parte especialmente de las mujeres con niños pequeños: la de la empresa y la familiar en el desempeño de su rol de madre, esposa y “ama de casa”.

El estrés por la carga familiar, debida al rol cultural de las mujeres en la familia, acumula sobrecarga, cansancio y fatiga a la carga del trabajo. Debido a esa acumulación el trabajo en la empresa supone una sobrecarga, pero no lo sería si no hubiera una sobrecarga fuera. ¿Es responsabilidad de la empresa atender ese riesgo?. ¿Lo es cuando la vivencia de sobrecarga deriva de un segundo trabajo realizado en otra empresa o en actividades laborales familiares?, ¿y cuando deriva de una intensa vida social y de tiempo libre?. Evidentemente, las empresas habrán de facilitar la conciliación de vida de trabajo y vida de familia pero es también conveniente explorar las cargas externas a la empresa y en qué medida impiden el desempeño en una situación de carga de trabajo razonable en la empresa. La clarificación de los efectos sumativos y multiplicativos de la confluencia de estrés de dentro y de fuera del trabajo es un elemento importante en la metodología de evaluación y en la clarificación de los orígenes de la vulnerabilidad ante determinados riesgos.

En resumen, es importante avanzar en la clarificación y delimitación de los límites de los riesgos laborales y la diferenciación de los que no lo son. Por otra parte, es importante también analizar los efectos aditivos y multiplicativos entre las fuentes de riesgo externos al trabajo y los que se derivan del contexto y la actividad laboral. Finalmente, el análisis de la vulnerabilidad de determinadas personas a los riesgos laborales debería comportar la fuente de esa vulnerabilidad, identificando en qué medida parte de la misma resulta por estresores no laborales.

RESUMEN Y CONCLUSIONES

A lo largo del presente trabajo hemos tratado de plantear y elaborar cuestiones básicas de la evaluación de riesgos psicosociales. El objetivo del mismo no es tanto resolver esas cuestiones o proporcionar respuestas definitivas a las mismas cuanto elaborarlas y tratar de formularlas de manera más cabal para estimular la reflexión y el debate científico y social. En esta primera parte del trabajo hemos abordado básicamente las siguientes preguntas: 1) ¿En que se fundamenta la competencia profesional para realizar un análisis de riesgos psicosociales eficaz?. 2) ¿Cuál es la finalidad o finalidades de la evaluación? y ¿quiénes son sus principales

actores y su papel en la misma? Y 3) ¿Qué se debe evaluar cuando se pretende realizar una evaluación de riesgos psicosociales?

Quedan para la segunda parte de este trabajo el análisis de las temáticas planteadas en las siguientes preguntas: ¿Se han de evaluar sólo los riesgos o hay otros elementos o factores relevantes?. ¿Riesgos psicosociales para quién y desde qué perspectiva? El complejo problema de la "objetividad" de la evaluación?. ¿Qué instrumentos y métodos utilizar para realizar una adecuada evaluación de riesgos psicosociales?. ¿Cómo tomar en consideración de forma adecuada el contexto de la evaluación?. ¿En qué consiste el proceso de evaluación y cuáles son sus principales etapas?.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bakker, A.B., Demerouti, E., Taris, T., Schaufeli, W. B. y P. Schreurs (2003): A multi-group analysis of the Job Demands-Resources model in four home care organizations, *International Journal of Stress Management*, 10, pp. 16-38.
- Berral, E. (2010) Criterios de Selección de los métodos de evaluación. En Guardia, J. (coord.) (2010) *La evaluación de riesgos psicosociales. Guía de buenas prácticas, Métodos de evaluación y sistemas de gestión de riesgos psicosociales: un balance de utilidades y limitaciones*. Secretaría de Salud Laboral de la UGT-CEC. Madrid.
- Bliese, P. D. y Jex, S. M. (2002): Incorporating a multilevel perspective into occupational stress research: Theoretical, methodological, and practical implications, *Journal of Occupational Health Psychology*, 7, pp. 265-276.
- Buunk, B. P., R. Zurriaga, J. M. Peiró, A. Nauta y I. Gosálvez (2005): Social comparisons at work as related to a cooperative social climate and to individual differences in social comparison orientation, *Applied Psychology: An International Review*, 54, pp. 61-80.
- Caicoya, M. (2004). Dilemas en la evaluación de riesgos psicosociales. *Archivos de Prevención de Riesgos Laborales*, 7 (3) 109-118.
- Carmona, C., Buunk, B. P. Peiró, J. M. , Rodríguez, I y Bravo, M. J. (2006): Do social comparison and coping styles play a role in the development of burnout? Cross-sectional and longitudinal findings. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 79, pp. 85-99.
- Coprano, R., B. Goldman y L. Benson III (2005): «Organizational justice», en J. Barling, K. Kelloway y M. Frone (eds.): *Handbook of work stress*, Beverly Hills, CA, Sage, pp. 63-87.
- Cox, T. (1993). *Stress research and stress management. Putting theory to work*. Sudbury. HS Books.
- Engel, G. (1977). The need for a new medical model: a challenge for biomedicine. *Science*, 196, 129-136.
- European Commission (1996). *Guidance on Risk Assessment at Work*. EC Brussels.
- Gamero, N., González-Romá, V. y Peiró, J. M. (2008): The influence of intra-team conflict on work teams' affective climate: A longitudinal study», *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 81, pp. 47-69.
- Guardia, J. (coord.) (2010) *La evaluación de riesgos psicosociales. Guía de buenas prácticas, Métodos de evaluación y sistemas de gestión de riesgos psicosociales: un balance de utilidades y limitaciones*. Secretaría de Salud Laboral de la UGT-CEC. Madrid.
- Guest, D. E., Isaksson, K. and De Witte, H. (Eds.) (2010): *Employment Contracts, Psychological Contracts and Employee Well-Being: An International Study*. Oxford University Press. Oxford.
- Hackman, J.R. & Oldham, G.R. (1980) *Work Redesign*. Reading Massachusetts, Addison Wesley.
- ILO (1986) *Psychosocial factors at work*. Geneva. International Labour Office.
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, *Nota Técnica de Prevención*, 476
- WHO. (1978) *International Conference on Primary Health Care (Alma-Ata, 1978)*, HFA Leadership/M. 2.
- Johnson, J. V., Hall, E. M. y Theorell, E. M. (1989): Combined effects of job strain and social isolation on cardiovascular disease morbidity and mortality in a random sample of the Swedish male working population, *Scandinavian Journal of Work, Environment and Health*, 15, pp. 271-279.
- Karasek, R. A. (1979): «Job demands, job control and mental strain: Implications for job redesign», *Administrative Science Quarterly*, 24, pp. 285-308.
- Klein, K. J. y Kozlowski, S. W. J. (2000): *Multilevel theory, research and methods in organizations. Foundations, extensions and new directions*, San Francisco, Jossey-Bass.
- Lahera Martín, M., y Góngora Yerro, J.J. (2006). *Factores Psicosociales: Identificación de Situaciones de Riesgo*. Pamplona: Instituto Navarro de Salud Laboral (INSL).
- Leka, S. y Cox, T (2008) *The European Framework for Psychosocial Risk management. PRIMA-EF. I-WHO Publications*. Nottingham.
- Meliá, J.L. et al. (2006) Principios Comunes para la Evaluación de los Riesgos Psicosociales en la Empresa. En J.L. Meliá, C. Nogareda, M. Lahera, M. Duro, J.M. Peiró, M. Salanova et al. *Perspectivas de Intervención en Riesgos Psicosociales. Evaluación de Riesgos* (pp. 14-36). Barcelona: Foment del Treball Nacional.
- Moliner, C., V. Martínez-Tur, J. M. Peiró y J. Ramos (2005): Linking organizational justice to burnout: Are men and women different?. *Psychological Reports*, 96, pp. 805-816.
- Morgeson, F.P. and Humphrey, S.E. (2006). The Work Design Questionnaire (WDQ): developing and validating a comprehensive measure for assessing job design and the nature of work. *Journal of Applied Psychology*, 91, 1321-1339.
- Nielsen, K., Randall, R., Holten, A.L. and González, E (2010) Conducting organizational-level occupational health interventions: What works?, *Work & Stress*, 24: 3, 234 — 259
- Peiró, J.M. (1992) *Desencadenantes del estrés laboral*. Madrid. Eudema, (2ª ed. 1999).
- Peiró, J.M. (2000). Assessment of psychosocial risks and prevention strategies: The amigo model as the basis of the PrevenLab/Psicosocial methodology. *Psychology in Spain*, 4, 139-166.
- Peiró, J.M. (2006). Metodología Prevenlab-Psicosocial. En J.L. Meliá, C. Nogareda, M. Lahera, M. Duro, J.M. Peiró, M. Salanova et al. *Perspectivas de Intervención en Riesgos Psicosociales. Evaluación de Riesgos* (pp. 105-130) Foment del Treball Nacional. Barcelona.

- Peiró, J.M. (2007). La intervención en riesgos psicosociales como cambio organizacional. En C. Nogareda, D.A. Garcia, J.F. Martínez-Losa et al. (Ed.), *Perspectivas de Intervención en Riesgos Psicosociales. Medidas preventivas*. (pp. 67-89). Foment del Treball National. Barcelona:
- Peiró, J.M. (2008): Stress and coping at work: new research trends and their implications for practice. In K. Näswall, J. Hellgren M. Sverke (eds.) *The individual in the changing working life*. pp. 284-310. Cambridge UK: Cambridge Univ. Press.
- Peiró, J.M. (2009) *Estrés laboral y riesgos psicosociales. Investigaciones recientes para su análisis y prevención*. Servei de Publicacions de la Universitat de València. Valencia.
- Peiró, J.M. y Bravo, M.J. (1999). Factores psicosociales en la prevención de riesgos laborales: oportunidades y retos para la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 15, 2, 137-146.
- Peiró, J. M. y J. L. Meliá (2003): «Formal and informal interpersonal power in organisations: Testing a bifactorial model of power in role-sets», *Applied Psychology: An International Review*, 52(1), pp. 14-35.
- Rugulies, R., Christensena, K. B., Borritz, M., Villadsena, E., Bültmannad, Ü., & Kristensen, T. S. (2007). The contribution of the psychosocial work environment to sickness absence in human service workers: Results of a 3-year follow-up study. *Work and Stress*, 21(4), 293-311.)
- Siegrist, J. (1998): «Adverse health effects of effort-reward imbalance at work: Theory, empirical support, and implications for prevention», en C. L. Cooper (ed.), *Theories of organizational stress*, Oxford, Oxford University Press, pp. 190-204.
- Seligman, M. and Csikszentmihalyi, M. (2000). Positive Psychology: An introduction. *American Psychologist*, 55, 5-14.
- Selye, H. (1976) *Stress in health and disease*. Boston, Butterworths.
- Tetrick, L.E. & Peiró, J.M. (en prensa). Health and Safety: Prevention and Promotion. En: M. J. Grawitch & D. W. Ballard (eds.): *The Psychologically Healthy Workplace: Building a Win-Win Environment for Organizations and Employees*. American Psychological Association. Washington DC.
- Velazquez, M. (SF). *El tratamiento Legal de los riesgos psicosociales*. Mimeo.
- Warr, P. 1987. *Work, Unemployment and mental Health*. Oxford University Press, Clarendon Oxford.
- Warr, P. (2007) *Work, Happiness and Unhappiness*. New York, Lawrence Erlbaum Associates,
- Zohar, D. (1995): «The justice perspective on job stress», *Journal of Organizational Behavior*, 15, pp. 487-495.

LA EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN TIEMPOS DE CRISIS

PSYCHOSOCIAL RISKS ASSESSMENT ON ECONOMIC CRISIS PERIODS

FERRER Ramon¹.

Prof. Titular Dept. Metodología de las Ciencias del Comportamiento. Universidad de Barcelona

SUMARIO

1. **Introducción**
2. **“Evaluar o no, ese es el dilema”**
3. **El problema de la elección metodológica: los métodos de evaluación de riesgos psicosociales**
4. **Qué hay que evaluar**
5. **Técnicas de evaluación**
6. **Errores más comunes en la evaluación psicosocial hechas hasta el momento**
7. **¿Quién puede-debe realizar la evaluación de riesgos de tipo psicosocial?**
8. **A modo de reflexión-conclusión**
9. **Referencias bibliográficas**

Resumen

En el periodo de crisis económica que estamos viviendo, la evaluación de riesgos, especialmente en lo relativo a factores psicosociales, puede verse afectada por varios aspectos. Se revisa la metodología de evaluación general y específica para dichos riesgos, subrayando recomendaciones y errores comunes que se observan en su aplicación, así como aspectos relacionados con la salud y calidad de vida laboral, y consideraciones sobre la idoneidad de los técnicos encargados de llevarla a cabo.

Abstract:

In the period of economic crisis we are experiencing, risk assessment, especially in the psychosocial factors subject, may be affected in several bearings. We review the assessment methodology for such general and specific risks, highlighting recommendations and common errors that could occur in its application, as well as issues related to health and quality of working life and considerations on the suitability of the technicians responsible for carrying them out.

Palabras Clave

Evaluación, metodología, riesgos psicosociales.

Keywords

Assessment, methodology, psychosocial risks.

1. INTRODUCCIÓN

“Cuánto más escasos son los recursos más eficiente y eficaz se muestra el empleo de la evaluación” escribía el prof. Peiró (1990), creemos que sin ninguna intención agorera, hace 20 años. Ha llegado el momento de aplicar en toda su extensión esta sentencia. Los tiempos que corren parecen proclives a generar problemas de salud mental, según describe un informe reciente de la Organización Mundial de la Salud (WHO, 2011).

¿Tiempos de crisis?, claro; pero para la prevención de riesgos laborales hay quienes podrían afirmar que se remontan a mediados de los años 90, cuando con la promulgación de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL) y el Real Decreto sobre Servicios de Prevención (RDSP), el otrora campo de la Seguridad e Higiene en el Trabajo se convirtió en un gasto añadido (evidentemente con beneficios añadidos, pero siempre habrá “quienes” no sepan o quieran verlo). El retraso hispano en armonizar o trasponer la normativa europea, del año 1989, es un síntoma más. Otro aspecto sintomatológico sería el indicado por Lara (2010) en relación al porcentaje de evaluaciones de riesgos llevadas a cabo por requerimiento de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social, y no por iniciativa propia. En este nuevo marco legal, la psicología era prácticamente la coletilla, tras la ergonomía, que tampoco ostentaba tradición en nuestro entorno laboral. Además, cuando leemos los dos pilares de la actual política sobre Seguridad y Salud Laboral en nuestro entorno no se mencionan los riesgos psicosociales (salvo el programa de formación común anexo). Eso sí, hay que evaluar todos los riesgos.

Una lectura atenta del artículo 4.7.d. de la LPRL explicita que las características de la organización y ordenación del trabajo que influyan en la magnitud de riesgos a los que esté expuesto el trabajador se deben considerar como una condición de trabajo. En consecuencia, han de ser objeto de la correspondiente evaluación y prevención. Y para ello habrá que evaluar las condiciones de trabajo. Como muy bien observa Niño (2006) no se trata en este caso de valorar la salud, sino los riesgos que pueden incidir en ella y, en el sentido de la declaración fundacional de la Organización Mundial de la Salud, en el bienestar de la persona.

Si leemos a continuación el RDSP, en su art. 5.1, dedicado a la evaluación de los riesgos y planificación de la actividad preventiva, se pueden extraer frases como “a partir de la información obtenida sobre la organización, ... sobre el estado de salud de los trabajadores, ... valorando a continuación el riesgo existente en función de criterios objetivos de valoración, según los conocimientos técnicos existentes, o consensuados con los trabajadores, ... se tendrá en cuenta la información recibida de los trabajadores, ...”. Es decir, se está orientando sobre elementos y procedimientos de obtención de información que lleven a una conclusión evaluadora que relacione y sintetice los resultados del análisis de los factores de riesgo y los daños detectados (salud, bajas, quejas, etc.) en base a criterios que maximicen la objetividad.

Efectivamente, a pesar de la inexistencia de reglamentación específica en nuestro país en referencia a factores psicosociales (no así en otras áre-

as), al menos de forma explícita, dado que implícitamente sí existe la relativa a diseño y características de los puestos de trabajo, con lo que podría afirmarse que no están claramente explicitados qué riesgos se deben evaluar ni sus aspectos metodológicos, la LPRL establece que se entenderá por condición de trabajo cualquier característica que pueda tener una influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad y la salud del trabajador; quedando específicamente incluidas en esta definición: “d) Todas aquellas características del trabajo, incluidas las relativas a su organización y ordenación, que influyan en la magnitud de los riesgos a que esté expuesto el trabajador.”

Entrevistas realizadas por Fomento del Trabajo Nacional a diversos especialistas (Meliá & cols. 2007) sobre la integración de la psicología en las empresas resultó en calificaciones tales como: “nula”, “la valoraría como -10”, “insuficiente”, “paulatina”, lo que vendría a redundar los comentarios anteriores. Sin embargo, diversos informes de la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo (OSHA) reportan que el estrés es el segundo problema de salud relacionado con el trabajo más denunciado, afectando a casi una cuarta parte de los trabajadores de la UE, relacionándolo con más de la mitad de días de trabajo perdidos, costes económicos elevadísimos y tendiendo a aumentar la cantidad de personas que lo padecen. Por lo tanto, estamos ante uno de los problemas más graves en el entorno laboral.

Relegar los aspectos psicosociales como elementos secundarios, ¿será porque sus consecuencias aparecen a medio o largo plazo?; no parece que con algunos contaminantes físicos (el ruido, por ejemplo) o químicos (formaldehídos, por ejemplo) se practique este “olvido”, postergación o inadecuación de procedimientos de evaluación.

2. “EVALUAR O NO, ESE ES EL DILEMA”

Desconocemos por el momento los resultados de la campaña en pro de la evaluación de riesgos que generó la Agencia Europea en los años 2008-09 (primera vez que una campaña tenía una duración de 2 años, por cierto), pero las cifras europeas sobre evaluaciones de riesgos (en general) son desiguales y, en todo caso, muestran serios déficits. En nuestro entorno, la 6ª encuesta nacional de condiciones de trabajo (Almodóvar & cols. 2007) resultaba en una cuarta parte de trabajadores que recordaban la administración de una evaluación de riesgos en su puesto de trabajo, de las que en sólo el 14% se abordaban aspectos psicosociales.

¿Qué excusas o “argumentos” pueden esgrimirse para no evaluar los riesgos laborales (psicosociales en especial)?:

- La prevención puede considerarse, como ya se ha mencionado, una carga de trabajo o aditamento impuesto, y no se observan sus beneficios, al menos de forma inmediata.
- El proceso de evaluación ocupa tiempo de trabajo.
- Se dispone de recursos humanos y/o económicos limitados, y no se pueden dedicar a todo lo que demandan este tipo de procesos.
- La evaluación puede generar percepción de condiciones de trabajo deficientes, además de las posibles consecuencias para la salud que aque-

llas supondrían. Argumento que popularmente se conoce como “levantar la liebre”.

- Las consecuencias de los riesgos psicosociales acostumbran a evidenciarse a medio o largo plazo. “A saber dónde estaremos para entonces”, que también es una frase popular en estos días de crisis.
- Corolario del pretexto anterior: no todas las personas expuestas enferman.

Después de un listado como el que acabamos de exponer, se impone proponer una serie de argumentos o razones para evaluar los riesgos laborales (psicosociales, entre otros):

- Tener una actitud positiva hacia la prevención.
- Se trata de una inversión en salud, bienestar, eficacia y eficiencia.
- En aquellas empresas o instituciones donde se ha aplicado correctamente, se observa una reducción de bajas, incidentes y accidentes.
- Las empresas se componen de personas y equipos, la organización o ajuste entre ambas partes lleva a la satisfacción y la productividad.
- Corolario de la anterior: el mejor activo con el que cuentan las empresas son las personas.

3. EL PROBLEMA DE LA ELECCIÓN METODOLÓGICA: LOS MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

Una vez tomada la decisión de evaluar los riesgos, no puede llevarse a cabo de cualquier manera: precisa de un diseño adecuado de su proceso. Para este diseño hay que incluir varias fases, la primera de las cuáles es elegir un marco teórico adecuado a los riesgos que puede presentar una determinada empresa o institución. Con ello se podrán establecer relaciones de causalidad entre los factores generadores de riesgos y sus efectos sobre la salud y la organización. En segundo lugar es necesaria una conceptualización y operacionalización de los factores de riesgo a evaluar, también en relación con el caso concreto a medir. Más explícitamente, y siguiendo a la OSHA (Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales UGT-CEC 2010) hay que distinguir entre:

- 1.- Factores generadores de riesgos (*Hazards*): Elementos observables en la organización y entorno trabajo (cargas, responsabilidades, roles, medios, apoyo social, horarios, contenidos, etc.)
- 2.- Riesgos (*Risks*): No “observables”; se trata de las probabilidades que pueden asignarse a los elementos anteriores.
- 3.- Indicadores de riesgos: percepciones y patologías, con una elevada carga de subjetividad y diferencias individuales en su manifestación y, por tanto, en relación probabilística (no determinística) con los anteriores. Nos referimos en este caso a índices de accidentalidad, enfermedades (profesionales y comunes), absentismo, etc.. Es decir, la materialización de los factores generadores de riesgo.

Cuando estamos evaluando riesgos, debemos diferenciar claramente entre los dos primeros, que elaborarán expertos en el tema y el tercero, que se considerará como un elemento más, pero nunca debería ser el único que aportara datos a la evaluación.

La tercera fase consistirá en un análisis adecuado de los datos obtenidos, que permita contrastar el modelo teórico que se ha definido en la primera fase con los resultados obtenidos mediante los procedimientos de evaluación, demostrando objetivamente la relación entre factores, riesgos e indicadores. Conviene resaltar que este “modelo teórico” no tiene porqué ser un modelo científico específico (en ocasiones con una consideración parcial de determinados riesgos, sin abordar otros que podrían presentarse en un entorno concreto), sino que puede tratarse de una combinación de modelos o, más simplemente, un listado exhaustivo de factores generadores que se elabore *ad hoc* para un caso particular. La validez de contenido se fundamentaría en este caso sobre una revisión bibliográfica y las conclusiones de un grupo de jueces expertos.

El procedimiento en sí de la evaluación también debe diseñarse con sumo cuidado. A tal efecto recomendamos la lectura del texto de M.L. Sebastián (2008), destacando la necesidad de inclusión de la consulta y participación de los trabajadores y de la empresa, generalmente vehiculada a través del Comité de Seguridad y Salud, la posible presencia de trabajadores especialmente sensibles, que requerirá una evaluación persona-puesto específica y, una vez finalizada la evaluación, la elaboración de un informe general y/o de diversos informes destinados a colectivos específicos, en los que se detallan los resultados del proceso y las posibles acciones correctoras que se implementarán en consecuencia, priorizándolas y temporalizándolas.

Siguiendo de nuevo a la OSHA, conviene remarcar que el proceso antes descrito a menudo es considerado como una medición única, “de una sola vez”, cuando debería planificarse de manera continuada, para monitorizar la evolución en las condiciones de trabajo (tal y como se indica en la LPRL). En muchos casos no se analizan ni se evalúan los riesgos conjuntamente, por zonas o puestos de trabajo, considerando a la vez todos los que afectan, y sus posibles interacciones, que probablemente no seguirán un modelo aditivo. En base a este fraccionamiento se adoptan medidas independientes y se echa en falta un enfoque integral que examine todas las condiciones del lugar de trabajo. Estas evaluaciones superficiales de riesgos se centran en determinar riesgos evidentes e inmediatos, sin considerar efectos a medio o largo plazo. Las evaluaciones de riesgos psicosociales y los factores asociados a la organización del trabajo acosumbran a ser un buen ejemplo de esta falta de consideración.

Resumiendo, **la evaluación no es tanto un instrumento para medir: es más bien un proceso de control.** Este proceso debe ajustarse a las características de cada tipo de empresa/institución a evaluar. La evaluación ha de generar la estimación de magnitudes de riesgos presentes en un entorno laboral y resultar en un informe que indique qué medidas preventivas deben implementarse. Este proceso debe revisarse periódicamente o ante la implementación de cambios en las condiciones de trabajo.

4. ¿ QUÉ EVALUAR ?

Si atendemos al protocolo de actuación inspectora en factores psicosociales de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social (ITSS, 2006) deben tenerse en cuenta, en un nivel básico o inicial, la carga mental, el trabajo a turnos y nocturno y el resto de riesgos que puedan producir estrés; comprobando también la existencia de un procedimiento para identificar y adoptar medidas preventivas sobre violencia en el trabajo. En un nivel avanzado, el protocolo desglosa elementos relativos a las demandas de la tarea, control sobre el trabajo, autonomía temporal, contenido del trabajo, rol del trabajador, interés de la organización por el mismo, relaciones personales y, con carácter más general, aspectos derivados de la LPRL y el RDSP.

A buen seguro, el lector avezado en la temática psicosocial habrá ampliado el listado anterior. Efectivamente, muchas son las publicaciones que se han dedicado a desglosar qué factores deberían considerarse, y su revisión nos lleva a la conclusión de que es fácil “dejarse” algún elemento a considerar, pero sigue faltando un listado exhaustivo y excluyente de factores, subfactores y elementos a evaluar, junto con los posibles factores moduladores de la respuesta a los anteriores, al estilo de la propuesta por Rick & cols. (2001) o la del INSHT y el IBV (2003) que, aunque pueda servir de guía, no se propone como un check-list o técnica de evaluación, en el sentido planteado en las técnicas directas que describiremos más adelante. Para evitar omitir categorías de riesgo, la Agencia Europea propone el concepto de HEEPO (OSHA, 2008), acrónimo de Humano, Equipamiento, Entorno, Producto y Organización para desglosar los factores de riesgo pueden estar relacionados con estas cinco áreas.

El apartado humano comprende las capacidades físicas, mentales, aptitudes, actitudes y comportamiento, conocimiento o habilidades, actitudes correctas y la conducta. La composición, disposición, software, etc. serán elementos a considerar en la evaluación de los instrumentos y mobiliario de trabajo. Las variables ambientales pueden alterar un diseño adecuado del puesto de trabajo, según sea su iluminación, ruido, vibraciones, calidad del aire, etc. El producto con el que se trabaja también puede presentar inconvenientes tales como el peso, forma, peligro potencial en sí mismo, etc. Y, finalmente, la forma en que se organice el trabajo (horarios, pausas, formación, comunicación, apoyo social, autonomía, etc.) acabarán por conformar el sistema.

No queremos finalizar este apartado sin una propuesta más detallada, a partir de la que pueden elaborarse listados de verificación de condiciones de trabajo. Basándonos en la revisión de Caicoya (2004), que propone 45 aspectos a evaluar², y que resumiríamos en factores relativos a:

² Aunque Caicoya (2004) observa que gran parte de esta información puede obtenerse mediante entrevistas a los trabajadores, creemos que puede valorarse perfectamente por parte del técnico, ateniéndose a las normativas o recomendaciones sobre estos aspectos.

- Plantilla (dimensionamiento, selección, acogida, valor social del trabajo, formación, salario, promoción, inseguridad laboral, ...) con aspectos muy afectados por el actual periodo de crisis económica.
- Cultura y función de la organización (comunicación, definición de objetivos, apoyo social, participación, ambigüedad y conflicto rol, responsabilidad, ...)
- Contenido del trabajo (definición, variedad, significado, habilidades, restricción física, ...)
- Carga y ritmo de trabajo (control, presión temporal, ...)
- Horarios y relaciones trabajo-familia-social
- Relaciones interpersonales (aislamiento, apoyo, conflictos, violencia, ...)
- Entorno físico y ambiental (ruido, luz, ventilación-climatización, equipos, ...)
- Se podría añadir el uso de indicadores psicofisiológicos (cardiovasculares, colesterol, actividad electrodérmica, etc.) que, aunque corresponden al área de vigilancia de la salud, pueden proporcionar datos preexistentes muy útiles para valorar el estado de salud psicofisiológica de la plantilla.

Como vemos, al hablar de riesgos psicosociales nos estamos refiriendo continuamente a las condiciones en las que se halla inscrito y el desarrollo de las tareas, es decir, a las condiciones de trabajo. Y ése será el objetivo de la evaluación: las condiciones de trabajo, en el amplio sentido que acabamos de desglosar. La evaluación de riesgos psicosociales debe orientarse a valorar las condiciones de trabajo (objetivamente, por parte de personal técnico especializado y subjetivamente, mediante la percepción de las personas que en ellas se desenvuelven). La evaluación de riesgos psicosociales no es la evaluación de la salud (que podrá sufrir las consecuencias de un diseño inadecuado de las condiciones de trabajo, o beneficiarse en caso contrario y deseable); la evaluación de la salud puede ser un indicador de que algo está mal o ha ido mal en el diseño de las condiciones laborales, pero ya llegamos tarde y, además no es un objetivo preventivo sino paliativo. Estaríamos ante casos que, como mucho, son asignables a la prevención terciaria, y no a la evaluación de riesgos, cuya eliminación una vez identificados corresponde a la prevención primaria. ¿A quién correspondería pues la evaluación de la salud, o del estrés, si se quiere precisar más?: probablemente al área de vigilancia de la salud; y siempre como consecuencia, no como factor generador de riesgo.

Como muy bien ejemplifica Niño Escalante (2006) estaríamos confundiendo dosimetrías con audiometrías, o estadística con etiología. Sin embargo, conviene recordar que los problemas psicosociales no tienen un origen exclusivamente laboral; los hábitos de vida saludables (alimentación, sueño, ocio, etc.) favorecen la salud, en tanto que los malos hábitos pueden repercutir en la conducta y la percepción del entorno laboral, sin que sea este último el origen de los problemas; es responsabilidad de las empresas cuidar, en lo posible, aunque sólo sea a través de técnicas informativas o cursos del "buen estado" de sus trabajadores, al igual que lo hacen con los procedimientos para el mantenimiento de sus equipos e instalaciones.

5. TÉCNICAS DE EVALUACIÓN

Podemos hablar de tres grandes grupos de técnicas para evaluar los riesgos psicosociales: datos preexistentes, indirectas y directas, según el orden de aplicación recomendado y en orden inverso a su grado de objetividad. Pueden verse ejemplos de estos tres tipos de técnicas en Schaufeli (1999) y Schaufeli & Salanova (2002). Es fundamental la administración de los tres tipos de técnicas en cualquier proceso de evaluación.

Por lo que hace a los datos preexistentes, en el caso que nos ocupa, la evaluación de riesgos psicosociales, el análisis de datos obtenidos de otros estudios o previamente en el mismo centro de trabajo plantea una serie de problemas: el primero es la escasa investigación aplicada que podemos hallar, aún, sobre riesgos psicosociales; la investigación se ha centrado más en la respuesta personal (*coping*) que en los elementos generadores (*hazards*). El segundo es el probable desconocimiento, en el caso de datos provenientes de una determinada empresa o institución, de los criterios seguidos para su obtención, que pueden plantear serias dudas sobre su validez.

En tercer lugar existe la problemática derivada de la confidencialidad que debe mantenerse de forma estricta sobre determinadas informaciones y los criterios éticos que así mismo deben aplicarse. Nos estamos refiriendo a los datos que pueden provenir, de forma excesivamente limitada para nuestros objetivos por las consideraciones mencionadas, de los departamentos de recursos humanos, servicios médicos (datos epidemiológicos) y los informes sobre accidentalidad. Sin embargo sería un error no consultar, con las debidas precauciones mencionadas, los historiales de incidentalidad, accidentalidad, enfermedades y trabajadores especialmente sensibles, puesto que pueden aportar información de suma importancia sobre aspectos a evaluar. La Dirección Técnica de Inspección de Trabajo y Seguridad Social (2006) señala algunos indicadores que pueden ser de utilidad: índices de productividad, absentismo, incumplimientos horarios, problemas disciplinarios, solicitudes de cambios de puesto de trabajo, etc., amén de los indicadores relativos a vigilancia de la salud, como señales de alarma para efectuar una evaluación psicosocial de nivel avanzado.

En cuarto lugar, muchos de estos indicadores presentan una escasa o nula baremación, con lo que no podremos situar un caso particular en el global de su referente poblacional correspondiente. Para finalizar este punto, conviene recordar que las estadísticas no pueden considerarse etiologías o, en otras palabras, los descriptivos puntuales no son equivalentes a conclusiones causales.

Por lo que hace a las técnicas indirectas, se trata de las más utilizadas, en muchas ocasiones como único y exclusivo instrumento de evaluación. Entre las posibles opciones, la administración de cuestionarios parece mayoritaria, probablemente por su facilidad de aplicación y valoración, ahorro de tiempo, etc., en tanto que las entrevistas, individuales o grupales, aparecen en contadas ocasiones, aún cuando son un excelente complemento de los anteriores.

Por consiguiente parecen, en principio, eficientes pero ¿son eficaces? Sería, si se nos permite la ironía, efectuar la evaluación de Seguridad Laboral de un edificio en construcción únicamente mediante una encuesta a sus trabajadores; aportaría datos relevantes, sin duda, pero a todas luces sería claramente deficitaria. ¿Estamos evaluando riesgos psicosociales cuando administramos técnicas indirectas?

En parte sí: estamos valorando la percepción del riesgo que, siendo un elemento importante, no es el único a considerar. El técnico las utilizará para complementar sus conclusiones en base a las valoraciones objetivas. La finalidad de evaluar la percepción que pueden tener las personas sobre sus condiciones de trabajo no es mejorar su situación personal sino contrastar e inferir si estas pueden ser debidas a unas determinadas condiciones de trabajo, objetivables, sobre las que sí se debería intervenir. Es recomendable aplicar análisis de concordancia, por ejemplo mediante el índice W de Kendall, para corregir posibles sesgos en las opiniones subjetivas. Evidentemente, aparte de las limitaciones que impone la confidencialidad que deben aplicarse de forma estricta y evidente para todas las personas a las que se pide su opinión, es fundamental valorar las características psicométricas que cada instrumento pueda tener.

Es interesante señalar que la Dirección General de Inspección de Trabajo y Seguridad Social, en su guía de actuación inspectora (2006) menciona sólo cuatro cuestionarios en el apartado que dedica a estas técnicas: el FPSICO, el método de evaluación para riesgos psicosociales en PYMES, el cuestionario del INSL y el ISTAS-21. Todos ellos podríamos decir que cuentan con un fuerte respaldo institucional y social, aparte de sus cualidades intrínsecas, y no se hace mención de otros instrumentos en aquel momento existentes ni, evidentemente, de los que han aparecido con posterioridad (Decore, Inermap, Marc-UV, RED(WONT), UB-MC, etc.). La eficiencia que presentan estas técnicas ha hecho que proliferen en el mercado. En Equipo GTEAAP & Guardia (2010) se incluye una interesante revisión de los instrumentos más utilizados en nuestro entorno.

Como se podrá deducir con facilidad, no sería recomendable, para una evaluación de riesgos psicosociales, administrar instrumentos que estén orientados a valorar la percepción de determinadas sintomatologías, puesto que estaríamos entrando en el campo de la vigilancia de la salud, como ya hemos señalado. A pesar de ello, en ocasiones se ha observado la administración de cuestionarios como el JCQ, GHQ, MBI, STAI, entre otros, e incluso de cuestionarios para la evaluación de la satisfacción y el clima laboral, que serían aspectos tangentes, y consecuentes, a una percepción de riesgos laborales. No estamos evaluando a las personas, recordamos, sino la percepción que estos trabajadores tienen de su puesto de trabajo

Finalmente, es conveniente asegurar la comprensión que tienen los trabajadores a encuestar de los ítems presentados. Aunque muchos instrumentos posean características de validez contrastadas, su administración a una población heterogénea en cuanto a su nivel cultural, de comprensión del lenguaje, por ejemplo, puede llevar a respuestas espúreas o

expresadas sin que se haya comprendido completa o parcialmente el sentido original de la pregunta. Para solventar este problema, las entrevistas serán una excelente opción alternativa o complementaria. El entrevistador experimentado puede detectar y solventar sobre la marcha los problemas de comprensión de los interrogantes planteados.

Finalmente, por lo que refiere a las **técnicas directas**, este tipo debe aplicarse en último lugar en el proceso de evaluación, a fin de no generar expectativas en el grupo de trabajadores y sesgar sus posibles respuestas en la administración de técnicas indirectas. Por otra parte, son las que más información, y con mayor nivel de objetividad, aportarán al personal técnico responsable de la evaluación. Se basan en la observación del comportamiento de los trabajadores y en la cumplimentación de check-lists o listados de verificación de condiciones de trabajo [p. ej. OSHA (2008)].

Un *check-list* puede ser útil en la identificación de riesgos y sus posibles medidas de prevención, pero conviene usarlos de forma correcta; no están pensados para cubrir todo tipo de riesgos en cualquier puesto de trabajo, sino para ayudar a poner la metodología en práctica. Son únicamente un primer paso y pueden precisar información complementaria para evaluar procesos complejos, siendo necesaria la ayuda de un experto en cada proceso concreto para ajustarlos a cada caso a evaluar; pueden añadirse o obviarse determinados apartados en función de la situación específica. Así mismo, presentan los riesgos de forma aislada, sin considerar que algunos de ellos pueden interactuar, situación que es probable que esté sucediendo. Entre las tareas que no se suelen plantear para su evaluación destacan los procesos de mantenimiento, por ejemplo, que pueden ser fundamentales en la generación de riesgos para un determinado puesto.

El protocolo de la ITSS –que precisa, en todo caso, una importante revisión, no se olvide– y los apartados correspondientes a los riesgos que nos ocupan de instrumentos clásicos de evaluación ergonómica serían un buen ejemplo (LEST, ANACT, EWA, etc.). Considerar, y añadir en caso que muestren posibles probabilidades de riesgo, datos provenientes de la evaluación de factores relativos a la seguridad, higiene y ergonomía puede ser de mucha utilidad. Recordemos que la actual división de la seguridad y salud de los trabajadores en tres grandes áreas no tiene por qué ser definitiva (todos conocemos profesionales que abogan por la división de la ergonomía y la psicociología en dos áreas distintas, por ejemplo) y el objetivo de la evaluación no puede compartimentar y apropiarse de forma exclusiva de determinados factores (por ejemplo el ruido, que por debajo del límite de los 80 dB(A) puede generar consecuencias fisiológicas relativas al estrés, problemas de comunicación, etc.).

La seguridad y salud de los trabajadores es un concepto global y para cada puesto de trabajo hay que tomar en consideración todos los aspectos que pueden afectarle. Los listados de verificación, check-lists, memorandums o técnicas de *scanning* permiten una evaluación relativamente rápida, que permite realizar el primer paso de la evaluación de forma eficaz y eficiente, y pueden adaptarse a las peculiaridades de los puestos a evaluar, yendo en este caso más allá del escaneo inicial.

Las técnicas de observación del comportamiento tampoco parecen gozar del favor del personal técnico encargado de llevar a cabo las evaluaciones, probablemente debido a su elevado coste temporal y dificultad de aplicación por parte de aquellos técnicos con escasa formación base o de postgrado en sociología y psicología. Lamentablemente estas técnicas adolecen de falta de baremación, con lo que es muy difícil establecer límites de "seguridad-inseguridad" para una población y/o situación determinada, y tampoco contemplan los posibles efectos no lineales de la interacción entre distintos factores de riesgo, como ya se ha indicado.

Por lo común, lo mejor será la combinación de técnicas. Hemos visto los tres principales grupos de técnicas, con un grado de objetividad o independencia del técnico creciente en el orden en que se han expuesto, y ya se ha mencionado al principio del apartado su necesaria complementariedad. No es posible medir un campo tan complejo como la psicología (con sus aspectos de diferencias individuales y vulnerabilidad, inherentes a los seres humanos) de forma simple o sencilla (Rick & Brinner 2000). El uso combinado de técnicas cualitativas y cuantitativas se hace necesario, así como una triangulación entre datos, técnicas y evaluadores para alcanzar un nivel óptimo en la evaluación.

Por otra parte, la mayoría de técnicas indirectas y directas resultan en un gráfico final tipo semáforo, en tres o cinco colores, que tan solo permiten una interpretación simplista, obviándose en muchas ocasiones el análisis pormenorizado de los ítems que han generado el resultado promedio final, sin comprobar los factores que han manifestado resultados deficitarios parciales, aunque no hayan alcanzado el "nivel de disparo" del color de alarma final. La ausencia de análisis de interacciones entre áreas o factores es otro serio déficit, relativo a los resultados finales que ya se ha reiterado, de la inmensa mayoría de técnicas disponibles en el mercado.

También se ha mencionado en diversos párrafos la necesidad de valorar los requisitos metodológicos que poseen las distintas técnicas (requisitos psicométricos, p. ej.). Para una revisión resumida de ellas recomendamos la lectura de Sebastián (2008) en la que se detallan los requisitos tanto para técnicas cualitativas (credibilidad, transferibilidad, auditabilidad y confirmabilidad) como cuantitativas (validez, fiabilidad, objetividad), así como los aspectos técnicos y éticos que también se han mencionado en distintos párrafos (no intrusión, capacidad diagnóstica, facilidad de uso, aceptación, confidencialidad, etc.). Medir no sería suficiente si no podemos clasificar.

El abuso en la administración, muchas veces exclusiva, de cuestionarios aparece como un serio inconveniente para obtener resultados adecuados y útiles en la evaluación de riesgos psicosociales.

6. ERRORES MÁS COMUNES EN LA EVALUACIÓN PSICOSOCIAL HECHAS HASTA EL MOMENTO

Ya se han indicado algunos de los errores más comunes en el proceso de evaluación de riesgos psicosociales. De forma más exhaustiva, y siguiendo a Lara (2010), Niño (2006), Nogareda & Almodóvar (2005), OSHA (2008), entre otros, pueden desglosarse en los siguientes puntos:

- 1.- No implicar a los trabajadores y sus representantes desde la fase de planteamiento del proceso de evaluación. Sus aportaciones pueden ser fundamentales en las diferentes fases del proceso. También es de suma importancia implicar a los cargos intermedios y motivar la participación de todos los empleados. El apoyo decidido y manifiesto de la dirección en el proceso de evaluación es así mismo fundamental.
- 2.- No garantizar la independencia técnica de los evaluadores, o no proporcionarles información, recursos, tiempo y apoyo suficientes. Por otra parte, conviene asegurar la coordinación entre evaluadores, si estos provienen de distintas empresas que llevan a cabo el proceso de forma conjunta.
- 3.- Ignorar o descartar de forma previa posibles factores de riesgo, como los propios métodos de trabajo (en referencia al concepto HEEPO descrito anteriormente), por un lado, y descartar la generación de problemas de índole psicosocial únicamente desde el entorno laboral.
- 4.- No tener en consideración el desarrollo lento y constante de las problemáticas psicosociales, a diferencia por ejemplo de la mayoría de problemas contemplados en el área de la Seguridad en el Trabajo. La evaluación superficial tiende a focalizarse en los riesgos más obvios.
- 5.- No considerar las características específicas de una determinada plantilla (por ejemplo dimensionamiento, selección, estrategias de acogida y formación, valoración de méritos y promoción, etc.), como recomiendan Oncins & Almodóvar (1997).
- 6.- Derivada de la anterior, la definición inadecuada de los grupos a evaluar (secciones, categorías profesionales, por ejemplo).
- 7.- Evaluar solo a una parte de la empresa o institución, como si se tratara de una muestra estadísticamente representativa.
- 8.- No asegurar, y demostrar visiblemente, las condiciones de confidencialidad y anonimato.
- 9.- Confundir la evaluación psicosocial con administrar, exclusivamente, cuestionarios o lo que es lo mismo: confundir la evaluación de riesgos con sus consecuencias.
- 10.- Para agravar el punto anterior, evaluar únicamente el clima, la satisfacción y/o la motivación laboral, como equivalente a evaluar riesgos psicosociales.
- 11.- Resumen y ampliación de los anteriores: Evaluar únicamente la percepción de los trabajadores y no hacerlo de las condiciones objetivas de trabajo.

12.- Focalizar la evaluación en los denominados “riesgos emergentes” (acoso psicológico, sexual, violencia física, etc.) y obviar el resto de posibles riesgos presentes en los puestos de trabajo.

13.- No corregir los posibles sesgos entre técnicas administradas con análisis de concordancia

14.- No finalizar el informe de evaluación con propuestas de medidas de corrección y control. En bastantes informes a los que se ha tenido acceso se observa un exceso de recurrencia a generalidades del tipo “elevada carga mental; propuesta: reducir la carga mental”. Así mismo deben contrastarse y priorizarse las propuestas de corrección y futuro control de los elementos detectados como problemáticos con los respectivos departamentos encargados de aplicarlas, para asegurar su viabilidad y temporalidad, en función de su severidad.

15.- No ofrecer información sobre los resultados a toda la plantilla, aunque sea mediante informes diferenciados según grupos y/o categorías profesionales.

16.- Falta de planificación del proceso de seguimiento y revisión de la evaluación.

17.- En el caso de aplicación de check-lists, el seguimiento estricto o excesivamente rígido de éstos puede obviar que los trabajadores interactúan con los riesgos en su trabajo cotidiano. Es recomendable su ajuste a las condiciones específicas de cada tipo de tarea.

A estos errores genéricos que pueden observarse en el proceso de evaluación de riesgos psicosociales, haciendo hincapié en los mismos, podrían añadirse una serie específica que atañe a la administración de instrumentos indirectos o de percepción subjetiva, siendo el primero de ellos su uso exclusivo, como ya se ha mencionado reiteradamente.

El segundo problema que aparece, y que puede considerarse como error de planteamiento, es que sólo podrán responder al instrumento aquellas personas que estén en el momento de su administración en la empresa o institución, es decir, que no estén con una baja laboral o fuera del entorno físico de aplicación por razones propias de su tarea. Evidentemente es otro error, que no solventa el anterior, entregar el instrumento para que “se lo lleven a casa” y lo devuelvan cumplimentado días después. En relación a este apartado, conviene así mismo considerar que siempre se tratará de una participación voluntaria y sólo responderán a los ítems, en ocasiones parcialmente, aquellas personas que lo deseen, y con las obvias garantías de anonimato y confidencialidad. Esto puede revertir en un error ya descrito: considerar las respuestas de una parte de la plantilla como representativas de su totalidad. Si bien todos y cada una de los instrumentos cumplimentados es válido, los instrumentos cumplimentados parcialmente deben analizarse por separado, en todo caso, tanto más cuanto muchos de ellos verán vulneradas sus propiedades psicométricas si ha sido este el caso.

La consideración de las características psicométricas de cada instrumento es fundamental. No pueden equipararse inventarios, cuestionarios y tests como si de tratara de instrumentos con las mismas potencialida-

des psicométricas; sus valores de fiabilidad, validez y baremación son críticas para sustentar las conclusiones que de ellos se deriven. Ocurre lo mismo con las características de un instrumento de medición del sonido (dosímetros, sonómetros), iluminación (luxómetros) o parámetros térmicos (temperaturas, humedad, velocidad del aire, etc.): su precisión (fiabilidad), validez (en relación al contexto evaluado, por ejemplo para aplicar el método Fanger) y baremación (normas legales o recomendaciones tipo ISO) amén de su calibración son críticas para decidir la importancia de los datos obtenidos.

Ya se ha mencionado este aspecto con anterioridad, y remitido a textos que lo tratan con más profundidad. La ausencia o la asunción parcial de estas características debe considerarse en el momento de seleccionar cada instrumento que se plantee administrar y puede llevar a considerar como nulos los resultados obtenidos, en casos extremos de vulneración o inexistencia de estas características.

Otro problema que presenta este tipo de instrumentos, que también puede parangonarse con los ejemplos de mediciones del entorno físico citados en el párrafo anterior, es el momento de su aplicación: la percepción varía a lo largo del tiempo y los acontecimientos más recientes y/o traumáticos tienen un peso relativo de suma importancia en las respuestas que las personas eligen. No averiguar la existencia de causas objetivas que puedan generar percepciones negativas o positivas sesgadas en determinados momentos o entornos conducirá a interpretaciones así mismo sesgadas de un determinado entorno laboral. Un claro ejemplo de ello sería el periodo socioeconómico que estamos viviendo. En estos tiempos de crisis económica, que afecta sensiblemente al mundo laboral, es verosímil pensar que muchas de las respuestas a las técnicas indirectas puedan verse afectadas por la situación de estar laboralmente en activo, en contraposición al creciente número de personas desempleadas. La consideración de esta situación afortunada puede llevar a respuestas matizadas ante las preguntas planteadas, que toleren mejor condiciones de trabajo psicosocialmente desfavorables, en contraposición a no gozar de un puesto de trabajo remunerado.

Finalmente, y reiterando lo expuesto en páginas anteriores, no puede confundirse la evaluación de riesgos psicosociales con la evaluación de la psicopatología laboral.

7. ¿QUIÉN PUEDE-DEBE REALIZAR LA EVALUACIÓN DE RIESGOS DE TIPO PSICOSOCIAL?

¿Tiene suficiente formación un Técnico Superior en Prevención de Riesgos Laborales para llevar a cabo una evaluación de riesgos, si consideramos el RDSP? Legalmente sí, por supuesto.

Sin embargo, es un aspecto que genera preocupación en los foros de expertos en el tema. La mayoría de técnicos pueden fundamentar sus conocimientos para llevar a cabo el proceso de evaluación en los contenidos básicos de su formación universitaria en diplomatura o licenciatura,

complementados con una formación menos extensa y más variada y específica de postgrado.

Esto ocurre en todas las áreas preventivas. La formación en áreas técnicas relativas a arquitectura, ingenierías, etc. será un valor añadido para aquellas valoraciones de condiciones de seguridad, así como las relativas a aspectos biológicos, químicos, físicos, etc. para las que conciernen a aspectos relacionados con la higiene. La formación en aspectos psicológicos, sociológicos, médicos, de relaciones laborales, etc. aportarán conocimientos conceptuales y metodológicos esenciales para abordar aspectos psicosociales. Falta camino por recorrer, pero muchos técnicos han complementado su formación básica y la específica en prevención con formación especializada en áreas metodológicas y de la salud, lo que les permite abordar estas cuestiones de forma solvente, asumiendo competencias que facilitan criterios de selección de cuestionarios y análisis de encuestas, por poner un ejemplo.

A nuestro entender se impone esta formación complementaria, tanto en la profundización de modelos y conceptos que tratan los factores relacionados con los riesgos psicosociales como en aspectos metodológicos que se deberían aplicar. Es esencial que, tanto evaluadores como empresarios, sean conscientes de sus capacidades y aptitudes sobre el tema. Evidentemente este punto se puede solventar acudiendo a profesionales expertos (técnicos superiores o no) que si los posean, en base a su formación básica o complementaria, facilitando la debida e imprescindible información sobre las características de la empresa/institución, con el debido compromiso de confidencialidad. La experiencia, que se consigue con la práctica, será otro elemento a valorar. Este aspecto no es exclusivo del área psicosocial, sino que puede observarse en el resto de especialidades preventivas, y debería tenerse muy en cuenta para concluir en evaluaciones y propuestas preventivas realmente eficaces y eficientes.

Se trata de un aspecto evidentemente polémico, pero que no por ello debe dejar de abordarse. Los conocimientos imprescindibles para llevar a cabo una buena evaluación psicosocial no dependen sólo de la formación básica de los técnicos, ni de los escasos que pueden transmitirse con el apretado programa que contempla el RDSP, sino que deben adquirirse, como se ha hecho en muchos casos, mediante formación continua y especializada. Afortunadamente, con el paso de los años, creemos que se está avanzando por el buen camino.

8. A MODO DE REFLEXIÓN-CONCLUSIÓN

¿Puede que no se haya sabido explicar correctamente en qué consiste y qué beneficios pueden obtener los centros de trabajo mediante una buena evaluación de riesgos?. Los resultados de las encuestas sobre su aplicación y la campaña de la Agencia Europea citada al principio del texto parecen indicar que la evaluación no es un proceso utilizado generalmente en nuestro continente. Los argumentos que se suelen alegarse para obviarla o llevarla a cabo parcial y superficialmente a buen seguro no serían los mismos si se tratara de someterse a un chequeo médico. La salud es primordial...

¿Puede que tampoco se haya sabido explicar correctamente en qué consiste y qué beneficios pueden obtener los centros de trabajo mediante una buena evaluación de riesgos psicosociales?. Si observamos las encuestas que periódicamente administra el INSHT, la evaluación de riesgos psicosociales no es la más destacada, precisamente, entre las que se manifiesta haber llevado a cabo, en ocasiones por imperativo de la ITSS, que no es el mejor de los principios. Aunque evidentemente la consideración, y por tanto la evaluación, de factores psicosociales en el entorno laboral no es la misma que hace 20 años, aunque sea por imperativo legal, sí se observa un creciente interés en su consideración, una vez que los factores relativos a los factores de seguridad e higiene, con más tradición histórica, han asumido niveles de prevención más que notables (salvo contadas excepciones y en determinados casos). Este interés ha conllevado la mejor capacitación de los técnicos encargados de llevar a cabo los procesos de evaluación, más allá del limitado marco legal, conscientes de su complejidad y especificidad según centros a evaluar.

La aparente resistencia por parte de la empresa en la aplicación del proceso, argumentada económica y/o temporalmente, se ha visto obviada en muchas ocasiones si sólo se trata de administrar un cuestionario que, además, acostumbra a resultar en pocos elementos negativos o con un semáforo "en rojo", si es que aparece alguno, o en tantos que dificulta sobremanera elaborar propuestas factibles de prevención. Por otra parte, muchas de las conclusiones son generalidades, difíciles de aplicar en base a su poca concreción y difíciles de verificar, si no se mantiene el proceso continuo de evaluación. El elemento que más se echa en falta en muchos procesos de evaluación psicosocial es la aplicación de técnicas directas, que sí podrían indicar clara y específicamente qué elementos de la organización de las condiciones de trabajo conviene revisar.

En lo que respecta al campo tratado en este artículo subrayaremos, para finalizar, dos obviedades: los trabajadores que gozan de buenas condiciones psicosociales son más eficaces y eficientes, con el consiguiente aumento en competitividad de las empresas e instituciones para las que llevan a cabo su trabajo; esto es obvio si cada persona se aplica la máxima a su vida personal y social. La segunda obviedad reside en la reducción de costes por bajas laborales que derivan de ese bienestar y satisfacción laboral de los trabajadores.

9. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Almodóvar, A. & cols. (2007). *VI Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo*. Madrid: INSHT.
- Caicoya, M. (2004). Dilemas en la evaluación de riesgos psicosociales. *Arch. Prev. Riesgos Labor.* 7 (3): 109-118.
- Dirección General de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social (2006). *7. Factores ergonómicos y psicosociales*. Madrid: Ministerio de trabajo y asuntos sociales.
- Dirección General de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social (2006). *Factores ergonómicos y psicosociales. Guía de actuación inspectora en factores psicosociales*.

Madrid: Ministerio de trabajo y asuntos sociales.

Equipo GTEAAP & Guardia, J (2010). Análisis sistemático de la actual oferta de métodos de evaluación de riesgos psicosociales. En *La evaluación de riesgos psicosociales. Guía de buenas prácticas, métodos de ecuación y sistemas de gestión de riesgos psicosociales: un balance de utilidades y limitaciones* (Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales UGT-CEC, Universitat de Barcelona). Sevilla: Blanca Impresiones S.L.

INSHT & IBV (2003). *Manual para la evaluación y prevención de riesgos ergonómicos y psicosociales en PYME*. Madrid: INSHT.

Lara, A. (2010). Algunos errores en las evaluaciones de riesgo psicosocial. *Seguridad y Salud en el Trabajo*, 58, 28-33.

Meliá, J.L., Nogareda, C., Lahera, M., Duro, A., Peiró, J.M., Pou, R., Salanova, M., Gracia, D., de Bona, J.M., Bujo, J.C. & Feo, J. (2007). *Perspectivas de intervención en riesgos psicosociales: evaluación de riesgos*. Barcelona: Foment del Treball Nacional.

Niño, J. (2006). Los errores en las evaluaciones de riesgos psicosociales. Prevenir la confusión. *MAPFRE seguridad*, 103-3, 28-42.

Nogareda, C. & Almodóvar, A. (2005). *El proceso de evaluación de los factores psicosociales*. NTP 702. Madrid: INSHT.

Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales UGT-CEC, Universitat de Barcelona 2010. *La evaluación de riesgos psicosociales. Guía de buenas prácticas, métodos de ecuación y sistemas de gestión de riesgos psicosociales: un balance de utilidades y limitaciones*. Sevilla: Blanca Impresiones S.L.

Oncins, M. & Almodóvar, A. (1997). *Factores psicosociales: fases para su evaluación*. NTP 450. Madrid: INSHT.

OSHA (2008). *Common errors in the risk assessment process*. E-Facts-32. Bilbao: European Agency for Safety and Health at Work <http://osha.europa.eu/en/publications/e-facts/32>

OSHA (2008). *Risk assessment for care workers*. E-Facts-35. Bilbao: European Agency for Safety and Health at Work <http://osha.europa.eu/en/publications/e-facts/35>

Peiró, J.M. (1990) *Organizaciones: Nuevas Perspectivas Psicosociológicas*. Barcelona: PPU.

Peró, M & Guardia, J (2010). Algunas aproximaciones a las técnicas de evaluación de riesgos psicosociales. En *La evaluación de riesgos psicosociales. Guía de buenas prácticas, métodos de ecuación y sistemas de gestión de riesgos psicosociales: un balance de utilidades y limitaciones* (Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales UGT-CEC, Universitat de Barcelona). Sevilla: Blanca Impresiones S.L.

Rick, J. & Brinner, R.B. (2000). Psychological Risk assessment: Problems and prospects. *Occupational Medicine*, 50(5), 310-314.

Rick J, Briner R.B., Daniels K., Perryman S. & Guppy A. (2001). *A critical review of psychosocial hazard measures*. Brighton: Health and Safety Executive.

Schaufeli, W.B. (1999). Evaluación de riesgos psicosociales y prevención del estrés laboral: algunas experiencias holandesas. *Rev. Psicol. Trabajo y Organizaciones*, 15, 2, 147-171

Schaufeli, W.B. & Salanova, M.L. (2002). ¿Cómo evaluar los riesgos psicosociales en el trabajo?. Algunos retos para el futuro. *Prevención, Trabajo y Salud* 20, 4-9

Sebastián, M.L. (2008). *Ergonomía: pautas de actuación*. Sevilla: Colegio Oficial de Psicología de Andalucía Occidental.

WHO Regional Office for Europe (2011) *Impact of economic crises on mental health*. Copenhagen: WHO.

PROPUESTA PARA EVALUAR ESTRATEGIAS DE PREVENCIÓN DEL ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO: EL PROGRAMA GESTIÓN EFICAZ DE CONFLICTOS EN ORGANIZACIONES ANDALUZAS (GECO)

LEÓN-PÉREZ, José M^a.

ARENAS, Alicia

MUNDUATE, Lourdes

MEDINA, Francisco J.

Departamento de Psicología Social, Universidad de Sevilla.

SUMARIO

- 1. Propuesta para evaluar estrategias de prevención del acoso psicológico en el trabajo: El proyecto Gestión Eficaz de Conflictos en Organizaciones Andaluzas (GECO)**
- 2. Prevención del Acoso Psicológico**
- 3. Evaluación de las medidas preventivas: Programa GECO**
- 4. Conclusiones**
- 5. Referencias**

Resumen

El acoso psicológico en el trabajo es un fenómeno complejo que afecta a un gran número de organizaciones y empleados en nuestro país. Como sabemos, los últimos datos de carácter científico informan de una prevalencia en torno al 4%. Todo ello, unido a las potenciales consecuencias negativas a nivel individual, grupal, organizacional y social del acoso psicológico, justifican la necesidad de llevar a cabo intervenciones eficaces frente a este riesgo psicosocial. Sin embargo, aunque muchos investigadores y profesionales abogan por el uso de la formación y la introducción de políticas anti-acoso como una forma de reducir su incidencia, pocos estudios han examinado la eficacia de estas intervenciones. En este artículo, los autores, por un lado, describen las medidas más extendidas para afrontar el acoso psicológico y, por otro lado, siguiendo una perspectiva del acoso como un conflicto escalado, ofrecen un ejemplo de evaluación de la eficacia de una intervención dirigida a capacitar a los trabajadores para una gestión adecuada de los conflictos en el trabajo.

Palabras clave

Acoso psicológico, mobbing, prevención, evaluación de programas, entrenamiento, conflicto interpersonal.

Abstract

Workplace bullying is a complex phenomenon that affects a large number of organizations and employees in our country. As we know, the latest scientific data reported a prevalence of around 4%. This data, coupled with the potential negative consequences at individual, group, organizational and social levels of workplace bullying, justifies the need for effective interventions against this psychosocial risk. However, although many researchers and practitioners advocate the use of training and the introduction of anti-bullying policies as a way to reduce its incidence, few studies have examined the effectiveness of these interventions. In this article, the authors, on one hand, describe the most widespread measures to deal with bullying and, on the other hand, following an overview of workplace bullying as an escalated conflict, provide an example of evaluating the effectiveness of an intervention designed to train workers for the proper management of conflicts at work.

Keywords

Workplace bullying, mobbing, prevention, program evaluation, training, interpersonal conflict.

1. PROPUESTA PARA EVALUAR ESTRATEGIAS DE PREVENCIÓN DEL ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO: EL PROYECTO GESTIÓN EFICAZ DE CONFLICTOS EN ORGANIZACIONES ANDALUZAS (GEOA)

En los últimos años, numerosos estudios han puesto de manifiesto la emergencia de nuevos riesgos de carácter psicosocial para la salud de los trabajadores. Entre estos riesgos, cabe destacar el *mobbing* o acoso psicológico en el trabajo, definido como una *“interacción social a través de la cual una persona (raramente más de una) es atacada por una o más personas (raramente más de cuatro), diariamente y durante varios meses, llevando a la persona a una situación de desamparo y con un alto riesgo de ser excluido”* (Leymann, 1996, p. 168).

A su vez, desde una perspectiva psicosocial, consideramos que se está dando una situación de acoso psicológico en el trabajo *“cuando una o varias personas durante un periodo de tiempo persistente perciben que son objeto de actos negativos por parte de otro(s) individuo(s), en una situación en que el acosado tiene dificultades para defenderse a sí mismo contra estas acciones”* (c.f., Hoel y Cooper, 2001, p. 4). Es decir, la situación de acoso implica que la persona esté expuesta a una serie de actos negativos de forma permanente que conllevan: *desprestigio profesional* motivado por el control y la manipulación del contexto laboral que hace(n) la(s) persona(s) acosadora(s) (v.g., esconder o no facilitar información necesaria para desempeñar las tareas diarias o pedir que se realicen tareas con objetivos imposibles y fechas límite no razonables); *desprestigio personal y merma de la autoestima* derivado del abuso emocional al que se está expuesto (v.g., recibir insistentemente críticas por tu trabajo y esfuerzo así como son recordados repetidamente tus errores y fallos, ser humillado delante de los compañeros y/o los superiores, ser el objeto constante de reacciones hostiles y actos espontáneos de ira de otros, etc.); y *aislamiento social* de la persona acosada, que le impide obtener apoyo y recursos suficientes para hacer frente a la situación de acoso (v.g., ser ignorado, excluido, aislado).

Consecuentemente, dicha situación, al ser prolongada en el tiempo, es vivida como estresante. Esto se traduce en una serie de consecuencias negativas para la salud, tales como síntomas ansioso-depresivos análogos al trastorno por estrés post-traumático (v.g., González de Rivera y Rodríguez-Abuín, 2006) así como en un menor rendimiento y una mayor probabilidad de actuar de forma negligente (v.g., Topa-Cantisano, Depolo y Morales, 2007). De esta forma, no es de extrañar que la reacción más usual sea evitar la situación de acoso bien mediante una baja laboral prolongada, un cambio de puesto de trabajo o el abandono de la organización.

Es más, las consecuencias del acoso psicológico no se circunscriben exclusivamente a la persona objeto de los actos negativos y los comportamientos abusivos, sino que la organización en su conjunto se ve afectada. Así, diversos estudios indican una reducción de la productividad relacionada con un entorno de trabajo hostil o clima de trabajo desfavorable (v.g., Muñoz, Guerra, Barón y Munduate, 2006) así como un alto coste económico derivado de las bajas laborales motivadas por las consecuencias del acoso (v.g., Pastrana, 2002).

Todo ello, unido a una prevalencia del acoso psicológico en el contexto laboral, que oscila en torno al 4,1% en la Comunidad Europea según la última Encuesta sobre Condiciones de Trabajo (2010), hace necesario intervenir para prevenir la aparición de situaciones de acoso así como para paliar sus posibles efectos negativos.

2. PREVENCIÓN DEL ACOSO PSICOLÓGICO

Sin entrar a analizar las medidas que se puedan introducir desde un plano legislativo, existen tres niveles elementales a la hora de intervenir ante los riesgos psicosociales. De esta forma, siguiendo a Quick (1999), el primer nivel sería la **intervención primaria**, enfocada a la prevención de la aparición de riesgos psicosociales o, en nuestro caso, situaciones de acoso psicológico. En este sentido, conforme a los principios guía enumerados por la Inspección de Trabajo y Seguridad Social (2006) y partiendo de la labor de vigilancia de riesgos laborales y la salud de los trabajadores conforme a la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL), las medidas preventivas a introducir deben formar parte de la cultura organizacional y estar articuladas en el plan de prevención de la empresa.

Como indican Medina, Arenas y León-Pérez (2009), en este nivel destacan las siguientes medidas, algunas de las cuales pueden ser incorporadas como parte del sistema integral de gestión de recursos humanos de la empresa: (a) evaluar el acoso psicológico como riesgo psicosocial (para una revisión y valoración de los métodos de evaluación, véase Guardia, 2010; en el caso de las PYMES véase también Guerra, Muñoz, Barón, Martínez-Corts y Munduate, 2006) y hacer un seguimiento de indicadores organizacionales relacionados con el mismo, como por ejemplo niveles de absentismo y/o rotación elevados; (b) establecer una adecuada socialización del trabajador al acceder a su puesto de trabajo, incluyendo la introducción de técnicas de "mecenazgo" (*mentoring*) en las que una persona con una mayor experiencia ayuda al trabajador con una menor experiencia o que se incorpora a un determinado puesto de trabajo (para conocer más sobre esta técnica, véase Valderrama, 2009); (c) formar a los trabajadores para dotarlos de los recursos necesarios para afrontar adecuadamente las demandas y exigencias de su trabajo, en especial, es necesario el entrenamiento de aquellos trabajadores con poder formal en la empresa para el correcto reconocimiento y gestión de los conflictos interpersonales (v.g., León-Pérez, Arenas y Butts, en prensa; Martínez-Pecino, Guerra, Medina, Dorado y Munduate, 2006); y (d) desarrollar y comunicar una cultura organizacional que promueva la tolerancia cero frente a situaciones de acoso y la búsqueda de un buen clima de trabajo en el que se potencie la aceptación de la diversidad y la no discriminación entre todos los trabajadores (véase por el ejemplo el código de buenas prácticas para prevenir el acoso publicado por la Health and Safety Authority, 2007).

Dentro de este nivel, el desarrollo de *protocolos anti-acoso* parece ser una de las herramientas preventivas más extendidas en los últimos años tanto entre organizaciones del sector público (v.g., Reglamento de la Universi-

dad de Málaga para la prevención y resolución de conflictos de trabajo motivados por factores de riesgos laborales, publicado en B.O.J.A. de 28 de enero de 2011) como privado (v.g., artículo 56 del Convenio colectivo estatal de elaboradores de productos cocinados para su venta a domicilio publicado en B.O.E. de 14 febrero de 2010).

Como indica Piñuel (2007: pp. 83-84), dichos protocolos son documentos de carácter escrito que reflejan unos valores y un procedimiento general de actuación de la organización ante casos de acoso psicológico, proporcionando información sobre qué se considera acoso, cómo se puede solicitar ayuda/intervención y qué actuaciones se desarrollarán para que la situación no empeore y termine en los cauces jurídicos formales.

Para una eficaz implementación de estos códigos de conducta es particularmente necesaria la participación de todos los agentes de la organización, los propios trabajadores y sus representantes, adoptando pautas de actuación de forma negociada. Por tanto, destacan los convenios colectivos como una herramienta útil para articular los mismos e incluirlos como parte de la cultura organizacional.

Por otro lado, cuando el riesgo de acoso psicológico se hace patente y no ha podido ser posible prevenirlo, es necesario introducir medidas para reducir sus posibles consecuencias negativas. En este nivel estamos hablando de una **intervención secundaria** encaminada, por un lado, a la investigación de la situación de acoso denunciada, siempre teniendo en cuenta que es necesario ofrecer apoyo a las partes implicadas y aconsejarlas adecuadamente (v.g., Hoel y Einarsen, 2010) y, por otro lado, a la resolución del conflicto acaecido mediante sistemas formales dentro de la empresa, incluyendo desde la mediación cuando el conflicto está en unos niveles bajos y existe voluntad por ambas partes por reconciliar sus intereses hasta el arbitraje y la adopción de medidas disciplinarias (v.g., Gimeno, Mejías y Carbonell, 2009; León-Pérez et al., en prensa; Medina et al., 2009).

Además, es necesario hacer un diagnóstico adecuado de la situación de acoso y proceder a la realización de las modificaciones de las condiciones de trabajo que se estimen oportunas para que este riesgo no se vuelva a dar o, al menos, reducir al máximo su posibilidad de ocurrencia (v.g., rediseño de puestos de trabajo, entrenamientos específicos en liderazgo, habilidades sociales, trabajo en equipo, etc.).

Por último, si un determinado caso de mobbing no ha sido prevenido ni detectado a tiempo y se están dando daños en la persona objeto de acoso, será necesario llevar a cabo una **intervención terciaria**, es decir, introducir medidas rehabilitadoras (y/o sancionadoras). Al respecto, se recomienda aconsejar a la persona adecuadamente (*counselling*) sobre los especialistas del ámbito de la salud a los que debe acudir, los procedimientos legales que puede poner en marcha y los pasos que debe seguir para su (re)incorporación laboral (v.g., Tehrani, 2010).

De acuerdo con varios autores, al ser el mobbing un fenómeno prolongado en el tiempo será necesario proporcionar mecanismos tanto para la

recuperación del bienestar personal de la víctima, por ejemplo disminuir sus niveles de ansiedad y otros problemas psicológicos, como para el afrontamiento positivo de los problemas mediante la modificación de los pensamientos negativos y la mejora de las estrategias de afrontamiento (v.g., Rodríguez-Muñoz, Osona, Domínguez-Martín Comeche, 2009; Schwickerath y Zapf, 2010).

De forma complementaria, será necesario restablecer un clima laboral alejado de las tensiones suscitadas por los episodios de acoso, y que permita recuperar la confianza del resto de trabajadores en la organización en cuestión.

3. EVALUACIÓN DE LAS MEDIDAS PREVENTIVAS: PROGRAMA GECO A¹

A pesar de que el número de intervenciones de carácter psicosocial realizadas en las empresas es cada vez mayor, en pocas ocasiones son evaluadas de forma sistemática y/o siguiendo estándares científicos. Por ello, ofrecemos a continuación algunas recomendaciones para el diseño, seguimiento y evaluación de intervenciones frente al acoso psicológico tomando como base el programa GECO A, el cual se está realizando desde 2009 por parte del grupo de investigación Indrho de la Universidad de Sevilla (<http://grupo.us.es/grupoindrho/>).

El primer paso para desarrollar una intervención debe ser establecer el marco teórico, basado en hallazgos empíricos y de investigación, que hay detrás del diseño. En nuestro caso, hemos seguido una perspectiva del escalamiento del conflicto. Así, se entiende que el acoso psicológico es el resultado de un proceso de escalamiento causado por un conflicto interpersonal que no ha sido resuelto de forma adecuada en el entorno organizacional (Leymann, 1996). Es decir, se considera que el acoso comienza con un incidente crítico como puede serlo un conflicto, una discusión o un desacuerdo entre dos partes que si no es gestionado de forma adecuada puede convertirse en destructivo, dando lugar a actos negativos, y que termina normalmente con el abandono de la organización por parte de la víctima después de llevar a cabo intentos infructuosos de manejar la situación (v.g., Barón, Munduate y Blanco, 2003; Leymann, 1996).

Bajo esta perspectiva, algunos estilos o estrategias de gestión de conflictos se relacionan positivamente con la aparición del acoso laboral, mientras que otras estrategias, más orientadas a la cooperación, lo hacen menos probable (Arenas, Munduate y Medina, en prensa; Baillien y De Witte, 2009). En consecuencia, muchos investigadores y profesionales abogan por el uso de una serie de intervenciones de gestión de conflictos como una forma de reducir la incidencia del acoso (v.g., Keashly y Nowell, 2010).

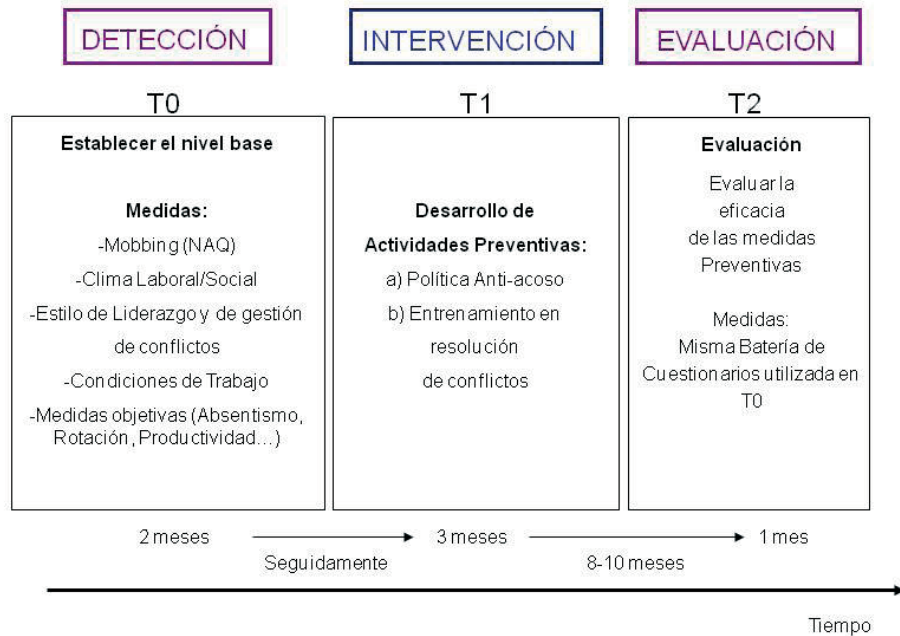
¹ Este programa se enmarca dentro del proyecto "El acoso laboral (mobbing) en Andalucía dentro del marco de la prevención de riesgos laborales: Pautas para su detección y prevención" financiado por la Dirección General de Seguridad y Salud Laboral (Consejería de Empleo. Junta de Andalucía).

Así, el Programa GECO A surge con el propósito principal de *reducir la incidencia del acoso laboral (mobbing) en organizaciones e instituciones del contexto andaluz mediante el desarrollo de una metodología preventiva*. Asimismo, además de *analizar la prevalencia del acoso laboral (mobbing) en las organizaciones e instituciones de Andalucía e identificar los factores que favorecen (o inhiben) la aparición del acoso laboral*, se están desarrollando *estrategias de prevención como el entrenamiento en gestión de conflictos y el desarrollo de políticas anti-acoso*. Por último, se propone la *evaluación de la eficacia de dicha intervención* como principal elemento innovador de este Programa.

De acuerdo con los objetivos de este programa y dada la naturaleza dinámica y compleja del fenómeno del mobbing, es necesario llevar a cabo un estudio longitudinal en el que se contemplan tres fases diferenciadas: detección, intervención y evaluación (véase Gráfico 1). Para la primera de ellas, se ha establecido una evaluación de los factores de riesgos psicosocial y riesgos psicosociales así como de las consecuencias para la salud de los trabajadores en las empresas participantes. Ello nos ha permitido obtener una línea base de referencia de la situación de dichas empresas. Con ello, podremos establecer el estado actual del mobbing en las organizaciones andaluzas, es decir, su prevalencia y los factores de riesgo organizacionales asociados a su aparición. La segunda fase, comprende una serie de actuaciones que se están llevando a cabo con el fin de reducir el riesgo de sufrir situaciones de acoso moral en el trabajo, a saber:

- Informar y sensibilizar a todo el personal sobre la existencia del mobbing como un problema que puede presentarse en la organización, a fin de que puedan identificarlo en caso de que aparezca a través de la elaboración de una Guía de Buenas Prácticas o Protocolo de Conducta frente al acoso.
- Formar en el interior de la organización a especialistas en habilidades y estrategias de gestión de conflictos y afrontamiento de situaciones estresantes, para que realicen la labor preventiva, y que formen a su vez a otras personas en el seno de la empresa.

Por último, transcurridos unos diez meses después de haber realizado las intervenciones preventivas en el seno de las organizaciones, se procede a *evaluar la eficacia de las estrategias de prevención realizadas* a través del análisis de los cambios introducidos por las distintas estrategias presentadas más arriba.



Para evaluar la intervención, nos basamos en el Modelo de Evaluación de Cuatro Niveles de Kirkpatrick (1993), el cual ha mostrado ser particularmente útil. De acuerdo con este modelo, se consideran cuatro niveles en los que debe evaluarse la eficacia de los programas de intervención. En cada nivel se evalúa el grado en que el programa de formación ha logrado sus objetivos. Los niveles son los siguientes:

- Nivel I. Reacción. En este nivel, la pregunta crucial es ¿cómo reaccionan los participantes al programa? Para responder a esta pregunta se analiza cómo los participantes perciben diferentes aspectos del programa de formación, normalmente mediante cuestionarios (v.g., el contenido, el método, el entrenador, el horario).
- Nivel II. Aprendizaje. La pregunta principal en este nivel es hasta qué punto los participantes mejoran sus conocimientos y habilidades y cambian sus actitudes como resultado de la formación. Al respecto, se pueden evaluar los participantes antes del comienzo del entrenamiento y en una sesión posterior al término del mismo, con el objeto de comparar si se ha producido una mejora (o no) fruto de la formación.
- Nivel III. Comportamiento/conducta. Este nivel mide el grado en que los participantes cambian su comportamiento como resultado de la formación cuando vuelven a su lugar de trabajo. Para evaluar este nivel es importante recabar información de los diferentes grupos (v.g., el entrenador, los alumnos y sus subordinados/superiores). Por tanto, una evaluación de 360° parece ser la más adecuada, donde diferentes informantes valoran la transferencia del entrenamiento al lugar de trabajo. Además, es importante para medir este nivel que transcurra un tiempo suficiente después de la formación para permitir que tenga lugar dicho cambio de conducta.

- Nivel IV. Resultados. Kirkpatrick indica que este nivel de medida hace referencia a los beneficios derivados de los resultados del entrenamiento. Es especialmente importante recopilar datos de referencia antes de la ejecución del programa. Estos datos pueden ser recogidos como parte del proceso de evaluación inicial, ya que serán necesarios para el control de la implementación de la intervención. En nuestro caso, los criterios de eficacia serían reducir el número y la gravedad de los conflictos interpersonales en el trabajo, además de disminuir el nivel de exposición a comportamientos intimidatorios, o el número de posibles casos de acoso.

Para entender plenamente si la intervención llevada a cabo ha sido eficaz es esencial tener en cuenta los cuatro niveles en el diseño, ejecución y evaluación a fin de que las áreas potenciales de fracaso puedan ser identificadas y eliminadas en intervenciones futuras.

Por tanto, el programa GECHOA es un programa dirigido a reducir o prevenir el acoso mediante por un lado, la introducción de una cultura organizacional de resolución de disputas a través de la elaboración de una Guía de Buenas Prácticas y, por otro, el entrenamiento en estilos adecuados de gestión de conflictos, ya que, como se destacó al comienzo, se concibe el acoso como un escalamiento del conflicto.

4. CONCLUSIONES

Como Vega-Martínez (2009) apunta en un documento publicado por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT), las intervenciones sobre riesgos de carácter psicosocial en el trabajo son muy escasas, en parte debido a la falta de reconocimiento de las consecuencias negativas que condiciones de trabajo adversas tienen sobre la salud y bienestar de los empleados y sobre la productividad de la organización.

En ese sentido, se asume que, si bien los empleadores tienen que combatir los daños de los trabajadores causados por el ambiente de trabajo y, por tanto, tienen que adoptar las consiguientes medidas de prevención, estos daños suelen ser derivados al sistema sanitario y, no viéndose, así, recompensados por ninguna mejora en las condiciones psicosociales de la organización. En consecuencia, Vega-Martínez (2009) advierte que los programas de intervención frente al estrés y la violencia en el trabajo son los menos frecuentes como actividad preventiva dentro de todas las actividades preventivas que las organizaciones de nuestro país llevan a cabo en el ámbito de los riesgos psicosociales.

Sin embargo, en el presente artículo se dan pautas y referencias para implementar un sistema de resolución de conflictos dentro de la empresa así como la evaluación de las medidas preventivas de cara a mejorar la seguridad laboral en materia de riesgos psicosociales. Nuestros resultados, hasta el momento, además de confirmar una incidencia del acoso en torno al 5% del total de los participantes (aproximadamente 1.500 trabajadores de diferentes sectores) muestran que la intervención está siendo

eficaz (v.g., León-Pérez et al., en prensa). No obstante, las diferencias iniciales en cuanto a las condiciones de trabajo de carácter psicosocial en las distintas empresas que están participando, parecen jugar un papel modulador. Complementariamente, podemos aseverar que el empleo de las evaluaciones paso a paso, como las desarrolladas por Kirkpatrick, es útil en la evaluación de las debilidades en el diseño e implementación de una intervención frente a riesgos de carácter psicosocial, proporcionando información sobre cómo modificar y adaptar los modelos anteriores de intervención.

Además, es importante en la evaluación de la eficacia de las intervenciones el empleo de diversas metodologías de análisis (v.g., recogida de datos cualitativos de las entrevistas en profundidad y grupos focales, datos cuantitativos de los cuestionarios, indicadores objetivos de la organización tales como la productividad, el absentismo o las bajas por enfermedad). Otro aspecto crucial es el desarrollo de estudios longitudinales, con datos recogidos en al menos dos puntos en el tiempo (v.g., Shadish y Cook, 2009).

Por último, destacar la intervención realizada, encaminada a crear una cultura organizacional que gestione los conflictos en el contexto laboral de forma efectiva, potenciando las consecuencias positivas de obtener puntos de vista contradictorios y eliminando posibles consecuencias negativas para las relaciones interpersonales y el clima de trabajo (v.g., Keashly y Nowell, 2010; León-Pérez et al., en prensa). En este sentido, se han ido ofreciendo diferentes recomendaciones a lo largo de este documento, las cuales, en ocasiones invitan a establecer puentes entre la gestión integral de recursos humanos y la prevención de riesgos laborales en las empresas.

5. REFERENCIAS

Arenas, A., Munduate, L. y Medina, F. J. (en prensa). Crossing boundaries between conflict and workplace bullying: the role of power and conflict management styles. *Negotiation and Conflict Management Research*.

Baillien, E., & De Witte, H. (2009). The relationship between the occurrence of conflicts in the work unit, the conflict management styles in the work unit and workplace bullying. *Psychologica Belgica*, 49(4), 207-226.

Barón, M., Munduate, L. y Blanco, M. J. (2003). La espiral del Mobbing. *Papeles del Psicólogo*, 84, 71-82.

Eurofound (2010). *European Working Conditions Survey*. Información obtenida de: <http://www.eurofound.europa.eu/ewco/surveys/index.htm>.

Gimeno, M. A., Mejías, A. y Carbonell, E. J. (2009). *Protocolos sobre acoso laboral. Procedimientos de solución autónoma de los conflictos de violencia laboral*. Valencia: Tirant lo Blanch.

González de Rivera, J. L., & Rodríguez-Abuín, M. (2006). Acoso psicológico en el trabajo y psicopatología: Un estudio con el LIPT-60 y el SCL 90-R. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 22(3), 397-412.

Guàrdia, J. (2010, Coord.). *La evaluación de riesgos psicosociales: Guía de buenas prácticas. Métodos de evaluación y sistemas de gestión de riesgos psicosociales: un balance de utilidades y limitaciones*. Barcelona: Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales UGT-CEC.

Guerra, J. M., Muñoz, H., Barón, M., Martínez-Corts, I., & Munduate, L. (2006). *Evaluación de factores de riesgo psicosocial: desarrollo de estrategias de detección y prevención del acoso laboral en las PYMES*. Sevilla: Junta de Andalucía (Consejería de Empleo).

Health and Safety Authority (2007). *Code of practice for employers and employees on the prevention and resolution of bullying at work*. Dublín: HSA.

Hoel, H. y Cooper, C. L. (2001). Origins of bullying. Theoretical frameworks for explaining workplace bullying. En N. Tehrani (Ed.), *Building a Culture of Respect. Managing Bullying at Work* (pp. 3-19). London/New York: Taylor & Francis.

Hoel, H. y Einarsen, S. (2010). Investigating complaints of bullying and harassment. En S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf y C. L. Cooper (Eds.), *Bullying and harassment in the workplace. Developments in theory, research, and practice* (pp. 341-358). London: CRC Press.

Inspección de Trabajo y Seguridad Social (2006). *Guía para interpretar el Protocolo 7.1. de actuación en factores psicosociales*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

Keashly, L. y Nowell, B. L. (2010). Conflict, conflict resolution, and bullying. En S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf y C. L. Cooper (Eds.), *Bullying and harassment in the workplace. Developments in theory, research, and practice* (pp. 423-446). London: CRC Press.

Kirkpatrick, D.L. (1993). *Evaluating Training Programs: The four levels*. San Francisco, CA: Berrett-Koehler.

León-Pérez, J. M., Arenas, A. y Butts, T. (en prensa). Effectiveness of conflict management training to prevent workplace bullying. En N. Tehrani (Ed.), *Workplace bullying –symptoms and solutions*. London: Routledge.

Leymann, H. (1996). The content and development of mobbing at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 165-184.

Martínez-Pecino, R., Guerra, J. M., Medina, F. J., Dorado, M. A. y Munduate, L. (2006). La mediación social como estrategia para la prevención de riesgos psicosociales: El rol de los directivos en situaciones de mediación como medida para prevenir tensiones sociales en el trabajo. Sevilla: Consejería de Empleo, Junta de Andalucía.

Medina, F. J., Arenas, A., & León-Pérez, J. M. (2009). Pautas para una intervención organizacional frente al acoso psicológico en el trabajo. *Gestión Práctica de Riesgos Laborales*, 61, 26-31.

- Muñoz, H., Guerra, J. M., Barón, M. y Munduate, L. (2006). El acoso psicológico desde una perspectiva organizacional. Papel del clima organizacional y los procesos de cambio. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 22(3), 347-362.
- Pastrana, J. I. (2002). ¿Cuánto cuesta el mobbing en España? *Revista de Relaciones Laborales-Lan Harremanak*, 7, 171-181.
- Piñuel, I. (2007). El mobbing. La evaluación y la prevención del acoso como riesgo psicosocial en el trabajo. En M. Clemente Díaz (Cord.), *Manual de Psicología Jurídica Laboral* (pp. 51-86). Madrid: Delta.
- Quick, J. C. (1999). Occupational Health Psychology: The convergence of Health and Clinical Psychology with Public Health and Preventive Medicine in an organizational context. *Professional Psychology: Research and Practice*, 30(2), 123-128.
- Rodríguez-Muñoz, M. F., Osona, J. A., Domínguez-Martín, A. L. y Comeche, M. I. (2009). Mobbing: una propuesta exploratoria de intervención. *International Journal of Psychology and Psychological Therapy*, 9(2), 177-188.
- Schwickerath, J. y Zapf, D. (2010). Inpatient treatment of bullying victims. En S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf y C. L. Cooper (Eds.), *Bullying and harassment in the workplace. Developments in theory, research, and practice* (pp. 397-422). London: CRC Press.
- Shadish, W. R. y Cook, T. D. (2009). The renaissance of field experimentation in evaluating interventions. *Annual Review of Psychology*, 60, 607-629.
- Tehrani, N. (2010). Workplace bullying: The role for counselling. En S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf y C. L. Cooper (Eds.), *Bullying and harassment in the workplace. Developments in theory, research, and practice* (pp. 381-396). London: CRC Press.
- Topa-Cantisano, G., Depolo, M., & Morales, F. (2007). Acoso laboral: meta-análisis y modelo integrador de sus antecedentes y consecuencias. *Psicothema*, 19(1), 88-94.
- Valderrama, B. (2009). *Desarrollo de competencias de mentoring y coaching*. Madrid: Prentice-Hall.
- Vega-Martínez, S. (2009). *Experiencias en intervención psicosocial. Más allá de la evaluación del riesgo*. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

Gráfico 1. Fases del Programa GECSA.

laboratorio Observatorio
de Riesgos Psicosociales de Andalucía

Actividad Preventiva

Actividad Preventiva:
Experiencias de evaluación,
gestión y promoción

2

LA UTILIZACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DE OFICIO EN LOS CASOS DE ACOSO MORAL. ¿UNA BUENA PRÁCTICA?

MARCOS GONZÁLEZ, Juan Ignacio.

Abogado. Coordinador del Observatorio Vasco de Acoso Moral.

GONZÁLEZ PÉREZ, Begoña.

Abogada. Miembro del Observatorio Vasco de Acoso Moral.

Actitudes indiferentes, ese siempre inquietante mirar para otro lado, el silencio cobarde.

“Cuando los nazis vinieron a llevarse a los comunistas, guardé silencio porque yo no era comunista. Cuando encarcelaron a los socialdemócratas, guardé silencio, porque yo no era socialdemócrata. Cuando vinieron a buscar a los sindicalistas, no protesté, porque yo no era sindicalista. Cuando vinieron a llevarse a los judíos, tampoco protesté, porque yo no era judío. Cuando vinieron a buscarme a mí, ya no había nadie más que pudiera protestar.”

Martin Niemöller, teólogo alemán.

SUMARIO

1. INTRODUCCIÓN
2. REGULACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE OFICIO
3. LA OSCURA REALIDAD. ANALISIS DE LAS VENTAJAS E INCONVENIENTES DEL USO DEL PROCEDIMIENTO DE OFICIO
4. CONCLUSIONES

RESUMEN:

Los procedimientos de oficio son una herramienta puesta a disposición de la Autoridad Laboral para que, en determinados y limitados supuestos, la jurisdicción laboral valide el contenido de una sanción administrativa mediante un procedimiento judicial que versa sobre el fondo de la cuestión, que compete al orden social de la jurisdicción. Sin embargo, en la práctica casi exclusivamente se utiliza por la Autoridad Laboral del País Vasco. Y la pregunta que cabe plantearse es, ¿constituye su utilización una buena práctica? La respuesta actual es desalentadora: no.

1. INTRODUCCIÓN

Cuando se observan con detenimiento las bases de datos de jurisprudencia en relación al tema de los procedimientos de oficio en los casos previstos en el artículo 149.2 de la Ley de Procedimiento Laboral, en relación a las infracciones graves previstas en el artículo 8.11 de la Ley de Infracciones y Sanciones en el Orden Social (actos contrarios al respecto de la intimidad y a la consideración debida a la dignidad), resalta por su singularidad una cuestión: en la práctica sólo se utiliza de forma habitual por la Autoridad Laboral del País Vasco. Es muy raro encontrar sentencias dictadas en procedimientos de oficio de otras Comunidades Autónomas, en esta materia concreta. Y esto nos lleva a preguntarnos, en primer lugar, cuál es el motivo de esta singularidad y, en segundo lugar, si su utilización constituye una buena práctica.

Respecto al primer interrogante, la razón se antoja simple: la Autoridad Laboral del País Vasco tomó la decisión interna de utilizar este procedimiento en todas las ocasiones que le permite la normativa legal, mientras que en el resto de CCAA sólo lo utiliza, a lo más, esporádicamente. En el resto de CCAA solventan la controversia directamente en la jurisdicción contencioso-administrativa, sin utilizar previamente el procedimiento de oficio en la vía social. Nos hacemos, por tanto, una pregunta previa: ¿no es obligatoria la utilización del procedimiento de oficio en los casos tasados recogidos en nuestro artículo 149-2º de la Ley de Procedimiento Laboral? En definitiva, cuando exista un acta de infracción emitida por la Inspección de Trabajo y de Seguridad Social, en la que se constate un atentado contra la intimidad y dignidad de un trabajador ¿debe o no debe la Autoridad Laboral dirigirse al juzgado de lo social iniciando el procedimiento de oficio? La contestación en principio parece obvia: su utilización es obligatoria porque la razón de ser de este procedimiento es la economía laboral, que supone decidir la cuestión previa de fondo que es de naturaleza laboral, sin tener que posponerla a un trámite final en el que habría que resolver sobre la misma cuestión mediante un conflicto de jurisdicción (TS 3 de marzo de 2004, EDJ 14537).

Sin embargo la realidad es bien distinta: la propia redacción de los artículos que regulan el procedimiento de oficio (artículos 146 y 149 LPL), establecen la voluntariedad de su utilización. Así el artículo 146 comienza: “El proceso **podrá** iniciarse de oficio como consecuencia (...)”. Por su parte, el artículo 149.1º comienza: “También se **podrá** iniciar el proceso de oficio (...)” y continúa en el apartado 2º: “Asimismo (...)”. Y es un hecho que no se utiliza, siendo resueltas las impugnaciones de las actas de infracción por la jurisdicción contencioso administrativa.

El legislador, consciente de esta situación y a la vista de su nula utilización, ha eliminado de su regulación en el Proyecto de Ley Reguladora de la Jurisdicción Social (en lo sucesivo Proyecto) los supuestos de procedimiento de oficio contemplados en el artículo 149.2 LPL. En el citado Proyecto, sólo permanece su utilización de forma voluntaria (art. 148 Proyecto LPL: “El proceso **podrá** iniciarse de oficio como consecuencia...”) en las actas de infracción o comunicaciones de la Inspección de Trabajo y de Segu-

ridad Social acerca de la constatación de una discriminación por razón de sexo y en los supuestos de discriminación por razón de origen racial o étnico, religión y convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual u otros legalmente previstos (art. 148 c) del Proyecto LPL). Y esto supone aproximadamente un 15 % de los casos en los que se alega la existencia de acoso moral que se someten a los tribunales. Además establece que *“la sentencia firme se comunicará a la Autoridad Laboral y vinculará en los extremos a ella resueltos a la Autoridad Laboral y a los órganos de la jurisdicción contencioso administrativa ante los que se impugne el acta de infracción o de liquidación”* (art. 148 in fine del Proyecto), extremo que no aparece en la actual regulación y que indica a las claras la no vinculación en la actualidad de la jurisdicción contencioso administrativa a lo resuelto en el orden social. Volveremos más tarde sobre esta nueva regulación.

Por último, para responder a la segunda cuestión que planteábamos y determinar si la utilización del procedimiento de oficio constituye una buena práctica, tenemos que analizar los resultados, y de estos se extraen dos conclusiones, que luego desarrollaremos: en el País Vasco se da una desestimación aproximadamente en un 50 % de los procedimientos de oficio que se inician ante situaciones de atentado contra la intimidad y dignidad de los trabajadores, y se está produciendo una auténtica involución judicial en estos casos en el año 2010 y 2011. Esto significa en la práctica que aproximadamente la mitad de las actas de infracción de la Inspección de Trabajo o comunicaciones efectuadas por la Autoridad Laboral en esta materia son anuladas mediante este procedimiento de oficio, con el consiguiente desánimo y desmotivación de la Inspección. Por ello concluimos que no es una buena práctica.

2. REGULACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE OFICIO

El procedimiento de oficio es uno de los procedimientos especiales regulados en la Ley de Procedimiento Laboral, y cuyas especificidades procedimentales están contempladas en el Capítulo VII, del Título II de la citada Ley, dedicado a las diferentes modalidades procesales, y concretamente en los artículos 146 a 150.

Tiene su fundamento en el artículo 6 del RD 928/1998, de 14 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento sobre procedimientos para la imposición de sanciones en el orden laboral, que concede a los Inspectores de Trabajo la potestad de poder proponer al Jefe de Inspección Provincial o al de su respectiva unidad la formulación de demandas de oficio ante los juzgados de lo social, produciéndose la suspensión del expediente administrativo sancionador.

Este proceso solo puede iniciarse en base a supuestos tasados, todos ellos contemplados en los artículos 146 y 149 de la Ley de Procedimiento Laboral. No obstante lo anterior, y en lo que a este trabajo se refiere, vamos a circundar nuestro análisis únicamente a uno de los supuestos previstos en el apartado 2 del artículo 149 de la Norma Laboral, que se refiere a aquellos casos en los que la Inspección de Trabajo constata la existen-

cia de infracciones muy graves en materia de relaciones laborales previstas en el apartado 11 del artículo 8 del Real Decreto Legislativo 5/2000, de 4 de agosto, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley sobre Infracciones y Sanciones en el Orden Social: actos del empresario que sean contrarios al respeto de la intimidad y a la consideración debida a la dignidad del trabajador afectado, que se constituyen como derechos laborales básicos contemplados en el artículo 4.2.e) del Estatuto de los Trabajadores, y como derechos fundamentales de las personas en los artículos 10 y 18 de la Constitución.

Conviene dejar sentado desde este momento introductorio, cuáles son las conductas que merecen ser protegidas al amparo del apartado 11 del artículo 8 de la LISOS. Así, tal y como ha definido en reiteradas ocasiones la Sala de lo Social del Tribunal Superior de Justicia del País Vasco, entre otras en la sentencia de 16 de mayo de 2006, dictada en el recurso de suplicación 276/06, el artículo 8.11 de la LISOS protege el derecho del trabajador a la consideración debida a su dignidad, lo que no debe llevar al juzgador a analizar si ha sido objeto de mobbing. Y esto es así porque el mobbing no es un concepto jurídico, sino atribuido a la psiquiatría clínica, y exige la comprobación de una serie de requisitos (reiteración en el tiempo, intencionalidad, etc.) que no es necesario tener en cuenta para determinar si se ha producido o no la vulneración de la dignidad de un trabajador.

En estos supuestos concretos, el punto de partida del procedimiento de oficio es siempre la existencia de una propuesta de sanción por parte de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social, que tras la realización de las actuaciones inspectoras oportunas, ha constatado que algún empleado ha sido víctima de conductas que han atentado contra su intimidad y la consideración debida a su dignidad. Si la empresa infractora impugnase el acta de la Inspección por entender que no se ha producido tal vulneración de derechos fundamentales, dicha cuestión podrá ser sometida al conocimiento de la jurisdicción laboral, y el procedimiento sancionador se paralizaría desde el momento de la admisión de la demanda de oficio. Se trata en todo caso de un procedimiento declarativo, en el que el juzgador se pronuncia exclusivamente sobre si las conductas llevadas a cabo por la empleadora, atentan contra los derechos fundamentales protegidos en el artículo 8.11 LISOS en relación con el 4.2.e) ET. Los posibles pronunciamientos condenatorios quedan reservados a la jurisdicción contencioso-administrativa, en el correspondiente procedimiento sancionador.

La comunicación de la Autoridad Laboral al juzgado, tiene que contener todos los requisitos exigidos por la Ley de Procedimiento Laboral para la admisión de las demandas, siendo que este procedimiento cuenta con las siguientes particularidades:

1. Está exento de la celebración de conciliación ante el servicio de conciliación correspondiente, y de reclamación previa en vía administrativa.
2. La legitimación activa la ostenta la Autoridad Laboral competente, y la comunicación que efectúa al juzgado y que tiene los efectos de una

demanda, tiene que contener todos los elementos generales exigidos por el artículo 80 y siguientes de la Ley de Procedimiento Laboral.

3. El procedimiento se sigue de oficio, aunque no intervenga el trabajador afectado. Su intervención en este procedimiento es siempre como parte interesada, lo que implica que no tiene capacidad para transigir sobre el objeto del proceso (no puede desistir ni solicitar la suspensión).

4. Una vez iniciado el procedimiento, la conciliación judicial solo puede ser autorizada por el secretario judicial, y solo cuando se satisfagan todos los perjuicios causados por la infracción.

5. Los pactos o acuerdos celebrados entre el empresario y el trabajador que sean posteriores al acta de infracción, solo tendrán eficacia cuando hayan sido celebrados ante el Inspector de Trabajo que levantó el acta, o ante la Autoridad Laboral.

6. Contra la sentencia dictada por el juzgado de lo social cabe recurso de suplicación.

7. La sentencia debe de comunicarse a la Autoridad administrativa a los efectos, en su caso, del alzamiento de la suspensión del expediente administrativo

8. La ejecución de las sentencias que se dicten en este tipo de procesos, se hará siempre de oficio una vez firmes las mismas.

La particularidad más importante de este procedimiento especial reside en que la carga de la prueba se desplaza a la empresa demandada, de tal manera que se ha regulado expresamente que las afirmaciones de hechos que se constaten en la demanda interpuesta por la Autoridad Laboral, harán fe salvo prueba en contrario (artículo 148.2.d) LPL). Existe una equivocación muy común tanto de las partes intervinientes en el proceso como de los propios juzgadores, al confundir esta presunción de veracidad de los hechos de la demanda de oficio, con la presunción de certeza contenida en el artículo 53.2 LISOS y que se otorga a los hechos constatados por los funcionarios de la Inspección de Trabajo que se formalicen en las actas de infracción. A este respecto, ha resuelto el Tribunal Superior de Justicia del País Vasco, en la sentencia que hemos citado anteriormente, que en los procedimientos de oficio se tienen por ciertas las afirmaciones de hechos que se contienen en la comunicación base del proceso, salvo prueba en contrario y cuya carga corresponde a la parte perjudicada por el acta de infracción. Esta presunción es más amplia que la otorgada a las actas de infracción, ya que se propaga a todos los hechos aunque no hayan sido corroborados por el funcionario. En la práctica no se aplica y tal y como se ha expuesto en la parte introductoria del presente artículo, aproximadamente un 50% de las sentencias dictadas en este tipo de procesos, son desestimadas.

3. LA OSCURA REALIDAD. ANALISIS DE LAS VENTAJAS E INCONVENIENTES DEL USO DEL PROCEDIMIENTO DE OFICIO

Tras los contenidos introductorios contemplados en los apartados anteriores, se pretende en el presente resumir brevemente, las ventajas e in-

convenientes que hemos obtenido del estudio realizado, y que vamos a intentar enfocar desde un punto de vista práctico y basado en nuestra experiencia profesional en esta materia.

Vamos a exponer en primer lugar las **ventajas**, dado que por su cuantificación son menores que las desventajas. La verdad es que, después de analizar este procedimiento en profundidad por haber actuado profesionalmente en media decena de procedimientos de oficio, y tras haber examinado un gran número de las sentencias recaídas en esta materia, sólo acertamos a encontrar una única ventaja: la sentencia firme clarifica el fondo de la cuestión y produce en el procedimiento sancionador el efecto positivo de la cosa juzgada del art. 222.4º de la Ley de Enjuiciamiento Civil.

Sentado lo anterior, el apartado destinado a los **inconvenientes** es mayor.

La idea básica de la que tenemos que partir, es que en nuestro ordenamiento jurídico actual contamos con los medios suficientes para poder plantear adecuadamente las reclamaciones en materia de "acoso moral" y demás riesgos psicosociales. No necesitamos el procedimiento de oficio que, como analizaremos a continuación, se convierte en muchas ocasiones en un estorbo más que en una ventaja. Con esta afirmación lo que queremos decir es que:

A) La tramitación de un procedimiento de oficio se produce normalmente en paralelo a otras acciones judiciales que interponga el trabajador en defensa de sus derechos, y que con mayor asiduidad son: la solicitud de extinción del contrato de trabajo, la tutela de derechos fundamentales, el recargo de prestaciones y los cambios de contingencia. En la práctica este hecho tiene varias consecuencias:

1. Hay que realizar al menos dos veces el mismo juicio, en el mismo espacio temporal y, por lo tanto casi de forma simultánea. Por ejemplo, es normal que recaiga el procedimiento de oficio en un juzgado de lo social y el procedimiento de tutela de derechos fundamentales (o extinción del art. 50 ET), y/o el de cambio de contingencia, y/o el de modificación sustancial de condiciones de trabajo, y/o el de sanción, y/o el de recargo de prestaciones en el mismo juzgado –no habitual- u otros. Y esto supone y conlleva que hay que convocar a los testigos, pedir las pruebas y celebrar los juicios con el enorme desgaste que supone.

2. Al darse esta coincidencia temporal, no existe ni cosa juzgada en sentido material (no son las mismas partes, puesto que en el procedimiento de oficio es parte la Autoridad Laboral y en el resto no) ni efecto positivo de la cosa juzgada, porque no ha recaído sentencia firme en ninguno de los dos procedimientos. Esto en la práctica implica que puedan darse y que se den sentencias contradictorias y hechos probados diferentes, violentando la máxima del Tribunal Constitucional que establece que *"las cosas no pueden ser y no ser al mismo tiempo"*.

Ejemplo de esta problemática lo encontramos en el siguiente supuesto:

procedimiento de oficio iniciado a instancias del Departamento de Empleo y Asuntos Sociales del Gobierno Vasco con base en un acta de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social de Bizkaia de 9 de marzo de 2009, que ha sido resuelta por el Juzgado de lo Social nº 5 de Bilbao a través de la sentencia de 23 de diciembre de 2009, que estima la demanda y declara una serie de hechos probados referentes al trato degradante sufrido por el trabajador afectado. Dicha sentencia fue recurrida en suplicación por la empresa infractora, habiendo sido el recurso resuelto por la sentencia de la Sala de lo Social del TSJPV de 13 de julio de 2010 (rec. 1540/10), que a día de hoy no es firme porque ha sido recurrida de nuevo por la empresa infractora ante la Sala Cuarta del Tribunal Supremo.

Paralelamente a este procedimiento de oficio y dado que las conductas atentatorias continuaban produciéndose en el día a día de su trabajo, el trabajador instó la celebración de procedimiento de tutela de derechos fundamentales. Paradójicamente, este segundo procedimiento fue resuelto en primera instancia por el mismo juzgado que conoció del procedimiento de oficio (Social nº 5 de Bilbao) pero con un juez distinto, que constató unos hechos probados diferentes a los de la sentencia previa que resolvió el procedimiento de oficio. Posteriormente, la Sala de lo Social del TSJPV que conoció del recurso de suplicación, dictó la sentencia de 21 de diciembre de 2010 (rec. 2718/10), que confirmó la de instancia puesto que la resolución del procedimiento de oficio no era firme. Por ello tenemos dos sentencias de la misma Sala que recogen hechos probados diferentes muy importantes, pese a que las cosas no pueden ser y no ser al mismo tiempo.

B) El procedimiento de oficio es un procedimiento ordinario con algunas especialidades, que recoge la norma legal y que han sido expuestas en el apartado II del presente trabajo. Esto tiene varias consecuencias:

1. Es un procedimiento que puede dilatarse extraordinariamente en el tiempo, puesto que puede llegar hasta el Tribunal Supremo mediante el recurso de casación para la unificación de doctrina. Tengamos en cuenta además que el procedimiento de oficio sólo supone la mitad del camino, siendo la segunda parte el procedimiento sancionador ante la jurisdicción contencioso administrativa una vez que recaiga sentencia firme en el orden social. Esto conlleva que la empresa puede desaparecer en el camino, quedando sin virtualidad la sanción impuesta pese a ser finalmente confirmada la misma.
2. No está contemplada la ejecutividad de su sentencia hasta su firmeza.
3. No está prevista la adopción de las medidas cautelares.
4. No está contemplada la intervención del Ministerio Fiscal, pese al contenido de la materia, que en el caso aquí analizado siempre supone violación de derechos fundamentales.

C) La interposición del procedimiento de oficio la decide unilateralmente la Autoridad Laboral sin contar con los trabajadores afectados, que normalmente no tienen conocimiento de su intervención como

parte, hasta que son citados por el juzgado. Además, el juicio se celebrará estén presentes o no, y en él no pueden ni desistir ni pedir la suspensión.

D) La demanda del procedimiento de oficio es un mero calco del expediente administrativo, sin coordinación alguna con la defensa legal y/o sindicato de los trabajadores afectados. Y lo que es mucho peor: la defensa de la Autoridad Laboral se limita a una mera afirmación y ratificación de la demanda, teniendo como única prueba la propuesta de acta de infracción. En definitiva, es pedirle al juzgador social que valide las actuaciones llevadas a cabo, pero sin aportarle más elementos de convicción que el acta, teniendo en cuenta además que puede ser desvirtuada por prueba en contrario articulada válidamente por la empresa en el acto del juicio. Y esto conlleva que:

1. Al no existir coordinación con la defensa del trabajador, éste en la mayoría de los casos, aunque comparece al juicio, no lleva pruebas de cargo que en teoría corresponde llevar al demandante, Autoridad Laboral. La consecuencia es que la empresa demandada presenta una batería muy amplia de pruebas que, en casi un 50 % de los casos analizados, ha convencido al juzgador desestimando el procedimiento y anulando por ende el acta de infracción.

Durante el año 2010, en la CCAA del País Vasco se resolvieron en suplicación un total de cuatro procedimientos de oficio iniciados por el Departamento de Empleo y Asuntos Sociales del Gobierno Vasco, al amparo del artículo 149.2 LPL (atentado contra la dignidad e intimidación). De ellas la mitad fueron desestimadas porque la empresa consiguió desvirtuar en el juicio los hechos constatados en el acta de infracción emitida por la ITSS

2. Normalmente no se propone la testifical del Inspector de Trabajo y de la Seguridad Social autor de la propuesta de acta, Inspector que tampoco quiere acudir voluntariamente y sólo acude si es citado judicialmente. Y además, su testifical es habitualmente rechazada por el juez cuando es solicitada, por considerarla innecesaria.
3. Se efectúa una aplicación muy débil de la presunción de veracidad de los hechos que contiene la comunicación-demanda, incumpliendo de forma flagrante el mandato del art. 148.2.d) LPL, aplicable en nuestro caso al establecerlo el art. 150.3 LPL. Esta aplicación de los hechos efectuada por el orden social se contraponen y es muy inferior a la que se lleva a cabo de esa presunción de certeza de los hechos por parte de la jurisdicción contencioso administrativa, lo que desde un punto de vista práctico conlleva que sea mejor que no se interponga procedimiento de oficio y se tramite todo el expediente ante la jurisdicción contencioso administrativa, mucho más proclive a la confirmación del acta de infracción, y en el que basta la constatación del incumplimiento para que se confirme el acta.

4. Ante esta situación reiterada, se ha producido un descrédito del procedimiento de oficio en la judicatura social, que ha llevado en la actualidad a una auténtica involución judicial, con la anulación de tres de las últimas y más importantes propuestas de actas de infracción emitidas por la Inspección de Trabajo y Seguridad Social de Bizkaia, tras un largo proceso de investigación por parte de los Inspectores actuantes.

4. CONCLUSIONES

El procedimiento de oficio se ha convertido en un procedimiento ineficiente que, en la mayoría de los casos, sólo supone la obligación de realización de otro procedimiento judicial, obligando a la reiteración de procedimientos, al coincidir en el tiempo con la interposición de las acciones de defensa del trabajador/a, con la consiguiente extenuación del trabajador/a afectado/a. Además, ante la ausencia de sentencias firmes por su coincidencia temporal, conlleva el riesgo cierto de que puedan darse y que se den sentencias contradictorias y hechos probados diferentes, violentando la máxima del Tribunal Constitucional “las cosas no pueden ser y no ser al mismo tiempo”.

Esta situación, unida a la ineficiencia probatoria de la defensa jurídica de la Autoridad Laboral y a la descoordinación con la defensa de los trabajadores afectados, ha desembocado en una involución judicial que desestima prácticamente la mitad de los procedimientos interpuestos.

La conclusión a la que hemos llegado es clara: dado su carácter voluntario, no resulta operativa la interposición de procedimientos de oficio por parte de la Autoridad Laboral, siendo mucho más pragmática la tramitación completa del expediente ante la jurisdicción contencioso administrativa, que resulta más garantista en la aplicación de la presunción de certeza de los hechos recogidos en las actas de infracción y más proclive a la confirmación de las actas de infracción. Tal y como hemos expresado anteriormente, el Legislador, consciente de esta realidad jurídica, no ha contemplado esta posibilidad en el Proyecto de Ley Reguladora de la Jurisdicción Social, presentado el 18 de febrero de 2011 en el Congreso de los Diputados y que en la actualidad se encuentra en fase de enmiendas en la Comisión de Justicia. Este Proyecto contempla una modificación en la regulación del procedimiento de oficio, de tal forma que, a falta de concreción del texto definitivo, la primera novedad la encontramos en la propia denominación del Capítulo VII en el que se encuadra esta modalidad procesal, que pasa a denominarse “del procedimiento de oficio y del de impugnación de actos administrativos en materia laboral y de Seguridad Social no prestacionales”, dividiéndose el mismo en dos secciones, siendo la primera destinada al procedimiento de oficio. En esta nueva redacción, se concentran en un mismo artículo todos los supuestos en los que se puede iniciar este procedimiento, a diferencia de la regulación actual que están contemplados en dos artículos diferentes y se excluyen expresamente los supuestos actualmente contemplados en el artículo 149.2 LPL.



**LA PROMOCIÓN DE LA SALUD Y EL BIENESTAR EN LOS
AMBIENTES DE TRABAJO: A PROPÓSITO DEL “PACTO
EUROPEO POR LA SALUD MENTAL Y EL BIENESTAR”**

VALLECILLO GÁMEZ, Maria Rosa
Doctora en Ciencias del Trabajo

VALLECILLO GÁMEZ, Olga
Diplomada en Relaciones Laborales.

SUMARIO

- 1. El problema: la dimensión psicosocial de la crisis de empleo**
- 2. La búsqueda de soluciones a nivel comunitario: el “pacto europeo”**
- 3. Las claves del “pacto europeo”: nuevas propuestas**
- 4. El futuro: qué hacer**

1. El problema: la dimensión psicosocial de la crisis de empleo

Todos sabemos que en tiempos de incertidumbre aumenta no sólo el “malestar individual”, sino también el “malestar colectivo”, al tiempo que, de modo paradójico, se reducen de modo significativo las “redes de apoyo social” que lo contrarresten, aunque las revueltas en los países “árabes”, arengadas por las “redes sociales” en internet evidencian instrumentos para generar una cierta movilización social crítica. En todo caso, es evidente que, al margen de su dimensión social y económica, la persistente crisis financiera y de empleo que nos golpea han ido aumentando los “trastornos psíquicos” de las personas en general, y de los trabajadores, tanto los que pierden su empleo como los que mantienen una importante “amenaza” de pérdida en el futuro próximo, se hacen acreedores de una mayor atención de sus patologías mentales. De ahí que un tema de análisis recurrente, desde diferentes perspectivas, sea el relativo a las relaciones entre la “gestión de la crisis” –y los cambios- y la “gestión de la salud mental” de las personas en general, y de los trabajadores en particular, en suma, la “gestión socialmente saludable de la crisis”.

La OMS denuncia, en este sentido, que la mayoría de los países invierte menos del 2% de su presupuesto nacional en salud mental y pronostica que el dinero destinado a este ámbito se reducirá a causa de la crisis financiera internacional. En consecuencia, el creciente proceso de “psiquiatrización” de los problemas sociales se enfrenta a la debilidad de la financiación, dispositivos y competencias de gestión al respecto, en general y en especial en el seno de las organizaciones de trabajo. La OMS ha pronosticado que la crisis financiera traerá más estrés, depresiones y otros desórdenes mentales, mayores cuanto menores son las posibilidades de afrontamiento financiero por quienes lo sufren. Las previsiones señalan que una de cada cuatro personas en el mundo sufrirá un trastorno psicológico (depresión, cuadro de ansiedad, etc.) a lo largo de su vida.

En este sentido, y aunque es evidente que el “nivel de sufrimiento” es muy “difícil de cuantificar”, única vía que nos permitiría comparar correctamente las situaciones entre diferentes momentos de nuestras vidas, al no disponer de “estadísticas fiables”, sí crecen las quejas y percepción de este tipo de malestar entre la población, cuya estimación sí se fija a través de Encuestas. De ahí que, la OIT insista en incluir, entre las “nuevas tendencias” en materia de seguridad y salud en el trabajo, y tal como han advertido a lo largo de 2010 diferentes organizaciones internacionales, se halla la relativa a los problemas de salud mental entre los trabajadores.

Precisamente, bajo el título *Salud Mental y Bienestar en el Lugar de Trabajo (Mental health and Well-being at the Workplace)*¹, la Organización Mundial de la Salud (OMS) ha publicado un informe con el que pretende subrayar la importancia de la prevención de la salud mental en el trabajo. Con él se pretende, al mismo tiempo, fomentar planes de actuación para eliminar el estigma y la discriminación que sufren las personas con enfermedad

¹ Puede consultarse en <http://www.infocoponline.es/pdf/161110OMS.pdf>. Una síntesis del mismo en http://www.infocoponline.es/view_article.asp?id=3191

mental, facilitando su reincorporación al mundo laboral. El texto critica que durante los periodos de crisis económica se introducen medidas de austeridad y recorte sobre áreas que no se consideran una prioridad, como los servicios de salud.

Poniendo de relieve la fructífera sinergia entre el trabajo científico y la acción institucional, este Informe está basado en las intervenciones de una reunión de expertos sobre salud mental y bienestar en el lugar de trabajo, organizada en 2009 por la OMS. En ella quedó patente que existe un cuerpo de evidencia científica creciente acerca de la importancia de la consideración de los aspectos psicológicos en el lugar de trabajo. El documento incluye también ejemplos de buenas prácticas en prevención y promoción de la salud mental que se están llevando a cabo en empresas y organizaciones de algunos países europeos, como Reino Unido.

Pues bien, en este contexto, y para el ámbito europeo, hay que destacar que el último encuentro de la Comisión Europea trató sobre la importancia de la promoción de la salud mental y el bienestar psicológico de los trabajadores (*Promotion of Mental Health and Well-being in Workplaces*; Berlín, 3 y 4 de marzo de 2011). Esta Conferencia sobre *Promoción de la salud mental y bienestar en el lugar de trabajo* supone la quinta y última reunión del ciclo de conferencias previsto dentro del Pacto Europeo por la Salud Mental y el Bienestar.

2. LA BÚSQUEDA DE SOLUCIONES A NIVEL COMUNITARIO: EL “PACTO EUROPEO”

Este Pacto, aprobado el 13 de junio de 2008, supone el compromiso de la Comisión Europea para mejorar la salud mental de la población europea. Desde su aprobación, la Comisión Europea ha programado diferentes encuentros para tratar las cinco líneas de acción prioritarias definidas en dicho Pacto:

- la salud mental en jóvenes y la educación
- la prevención de la depresión y el suicidio,
- la salud mental y el bienestar en personas mayores,
- la promoción de la inclusión social y la lucha contra el estigma,
- y la promoción de la salud mental y el bienestar en el lugar de trabajo.

Aunque todos esos temas son relevantes para una adecuada comprensión del bienestar social, aquí nos centraremos en el último, por estar directamente vinculado a la política de salud laboral y prevención de riesgos profesionales. En este sentido, a partir de tales desarrollos, es de resaltar que dispongamos de un nuevo instrumento pactado en el plano institucional europeo en el que se ponga de relieve cómo la mejora de la salud mental y el bienestar psicológico de los trabajadores representa importantes beneficios. Primero para todas las organizaciones y empresas. Pero también para el sistema de salud público.

Ésta es una de las principales conclusiones de la referida Conferencia de la Comisión Europea, celebrada durante los días 3 y 4 de marzo de 2011 en Berlín. La indisociable dimensión económica y social de la Unión Europea, a menudo olvidada o relegada, vuelve a emerger de plano en

este enfoque. En efecto, sabemos que la Unión Europea está en el centro de las actuales políticas de recortes del Estado de Bienestar como vía para salir de la crisis financiera de un buen número de países, en especial los del Sur de Europa, pero también de otros del Norte. Por eso impone, o promueve, severas políticas de ajustes del Estado del bienestar –reformas a la baja de las pensiones, reformas laborales que recortan derechos en aras de un mayor nivel de empleo-. Pero, al mismo tiempo, consciente de los graves perjuicios que eso ocasiona tanto a personas como colectivos, también se preocupa por la salud mental de los ciudadanos en general y de los trabajadores en especial.

Con esta doble cara, los dictados de los mercados no serían la única bandera de la acción comunitaria, aunque sea la más institucionalizada y hoy la más visible para los ciudadanos europeos, sino también la relativa a la mejor gestión “psico-social” de las situaciones. Por eso, entre otros instrumentos, creó en 2008 una Comisión de expertos psicólogos y probos funcionarios, a los que encargó redactar el referido Pacto Europeo por la Salud Mental y el Bienestar (“*European Pact For Mental Health and well-being*”)². Con él, la Comisión Europea pretende hacer hincapié en la trascendencia de atender la salud mental de la población desde el ámbito de las organizaciones y empresas.

Las razones son evidentes. Por un lado, es un hecho constatable que los trabajadores más productivos aportan una contribución significativa al éxito de la empresa, por lo que las políticas de gestión productiva deben incorporar también cómo enfrentarse a un creciente estrés laboral. Por otro lado, para las personas que han sufrido algún tipo de problema de salud mental, conseguir y mantener un puesto de trabajo puede ser crucial para su proceso de recuperación, para la reconstrucción de su autoestima y confianza en sí mismos, y para su inclusión plena en la sociedad. El lugar de trabajo se plantea, desde esta perspectiva, como un escenario crucial para el desarrollo de estrategias de prevención y promoción de la salud mental, también, y en el plano más general del bienestar social, para la inclusión de las personas en las sociedades, por tanto para hacer sociedades y mercados “inclusivos”.

3. LAS CLAVES DEL “PACTO EUROPEO”: NUEVAS PROPUESTAS

La estructura de estos documentos, informes y recomendaciones es bien conocida, porque se asemeja a los muchos y muy variados publicados por la Comisión sobre diferentes temas en materia. Y si es cierto que algunos de ellos pueden resultar tediosos y tópicos, con un “estilo burocrático” extremo y a veces algo “utópicos”, pensados para afrontar y resolver temas en sociedades tan dispares como puede ser la alemana, la española o la griega, o la letona ahora, por poner diversos ejemplos, no por ello dejan de vislumbrar nuevos enfoques sobre cuestiones conocidas –la prevención de riesgos, el bienestar, la productividad-, que exigen atención en todos los Estados de la UE

Pues bien, con el objetivo de debatir los beneficios y las implicaciones de cuidar la salud mental desde el ámbito laboral, la Conferencia organi-

2 En: http://ec.europa.eu/health/ph_determinants/life_style/mental/docs/pact_en.pdf

zada por la Comisión Europea ha reunido a más de 350 expertos y responsables políticos de los diferentes Estados miembros. Uno de los principales expertos invitados a este evento, ha sido **Robert Roe**, -actual presidente de la EFPA (Asociación Europea de Psicólogos)-, quien ha participado con una ponencia titulada “*Salud mental y bienestar en el lugar de trabajo – qué nos aporta la psicología*” (*Mental health and wellbeing at the workplace – What psychology tells us*).

A pesar de la que está cayendo en forma de sufrimientos mentales secundarios al paro y la incertidumbre, el conferenciante estrella del congreso, Robert Roe, se descolgó con unas propuestas para poner en marcha unos programas de “prevención de la salud mental que provean a las empresas de instrumentos que midan la relación entre la salud mental y la calidad laboral”. Trabajo que sobreentiende que en las agendas gerenciales figura el bienestar mental de sus empleados y no el monocorde interés en mejorar las ganancias mediante “redimensionar” servicios (despidos y subcontratas) o exigencias de autoexplotación extrema de los trabajadores.

Su intervención ha tenido una estructura muy clásica. Primero se centró en identificar de manera los principales factores que inciden negativamente en la salud mental de los trabajadores, para luego proponer vías de solución. Así, en el primer plano, se hizo referencia a los estresores físicos y ambientales, un alto nivel de exigencia en el trabajo, la ausencia de feedback, los conflictos laborales, un liderazgo pobre o abusivo, un manejo inapropiado de los recursos humanos, etc. De otro, ha destacado la satisfacción con el trabajo, la resiliencia – o resistencia al cambio- o la autoestima, entre otros. En el plano de la acción, este experto ha evidenciado que, si bien es necesario realizar actuaciones directas para reducir el absentismo laboral y aliviar el sufrimiento de los trabajadores que padecen problemas de ansiedad o depresión, las intervenciones que se centran en los primeros momentos de la cadena causal suponen mayores beneficios en términos cuantitativos (número de trabajadores involucrados) y sostenibles en el tiempo. Este tipo de intervenciones de prevención y promoción de la salud mental, ha añadido, “*proporcionan también oportunidades para generar efectos positivos*” sobre el bienestar psicológico de los trabajadores.

Una clave de sus propuestas reside, por enésima vez, en la ventaja de una gestión negociada de las decisiones. Así, siguiendo la apuesta institucional de la Comisión Europea por el diálogo social, se pide un ejercicio del poder de empresa que implique una cierta capacidad de autogestión de los trabajadores, a fin de poder trabajar la prevención en salud mental, a través de la asignación de puestos de trabajadores, supervisores y directivos en un clima de diálogo negociado³.

Frente a un modelo de gestión puramente económico, basado tan sólo en el cálculo de ganancias inmediatas, se propone que las lógicas gerenciales atiendan al diálogo de buena fe para la toma de decisiones relevantes, tales como las de “reassignación y reestructuración de los puestos de trabajo (work redesigning)”. Para ello se propone, en síntesis, la apertura generalizada a formas de gestión basadas en la “transparencia comunicativa”, uno de los ejes para lo que llama, quizás con exceso, “democracia organizacional (workplace democracy)”.

Puede parecer más que utópico iluso este modo de gestionar. Sin embargo, como es usual en este tipo de informes y documentos, las lógicas que se preconizan suelen estar ilustradas con ejemplos de experiencias y de prácticas que han funcionado a tal fin. Precisamente, un ejemplo relevante de este enfoque lo ofreció Alain Sommer, el coordinador de Salud Corporativa del mayor fabricante de acero, el grupo multinacional “Arceelor-Mittal”. Este directivo resumió con esta frase la política de la corporación en materia: “no se trata sólo de mi bonus, sino de mi salud mental”. A partir de este lema se organizaría en el grupo una campaña de sensibilización para los empleados, en orden a darles programas de mejora y prevención de su salud mental. Según el enfoque dado a este caso, con este planteamiento se conseguiría evitar que la gestión de las crisis, que en las empresas del grupo llevó a afectar a más de 20.000 personas empleadas en el grupo, supusiera una vivencia dramática o traumática.

Entre otras empresas participantes en la Conferencia y recogidas en la documentación de la misma está el grupo farmacéutico “Merck Sahrp and Dohme”. Esta empresa, que forma parte de la red europea para la responsabilidad social corporativa, ha introducido de modo generalizado los que llama “acuerdos individuales de organización flexible del tiempo laboral”, de modo que el trabajador puede disponer de mayor control de su tiempo de trabajo si consigue que su actividad no se paralice al ser sustituido por otro compañero de análogo nivel, que cubre su puesto. De este modo, se admite una suerte de “contratos de permuta de tiempo”, de modo que la empresa no se vea paralizada en ningún momento y que los trabajadores, a través de las relaciones de solidaridad interna, puedan tener un cierto poder de control o de autodeterminación.

Por España, se presentó la experiencia en programas de promoción de la salud mental de la *corporación sanitaria Parc Taulí* (Sabadell). Esta empresa estuvo representada por el responsable de su Servicio de Prevención de Riesgos Laborales que explicó un programa considerado pionero en salud pública en el país y que se centraba en la generalización de la evaluación de tipo psicosocial de todos los empleados que “accedían voluntariamente a ello”. Según este profesional, Albert Mariné, este programa tiene continuidad en otros Hospitales catalanes y vascos. Aunque llama mucho la atención ese enfoque de voluntariedad, cuando tal evaluación debe ser obligatoria, no deja de ser interesante.

Ciertamente, no faltan voces muy críticas con estos planteamientos³. Primero por resultar extremadamente alejados de la realidad generalizada o que realmente cuenta estadísticamente, pues se presenta como “un mundo ideal”, un cierto “país de las maravillas de Alicia”, cuando en la práctica se asiste a situaciones muy diferentes, en las que la eliminación

3 Cfr. RENDUELES, Guillermo. <http://www.kaosenlared.net/noticia/pon-gran-sonrisa-cuando-despidan>. También el nuevo libro de la célebre psicóloga estadounidense Barbara Ehrenreich. *Sonríe o muere: Como el pensamiento positivo ha engañado a América y al mundo*. En este libro se analiza cómo la psico-gestión de la crisis económica en EE UU ha logrado que millones de parados acepten despidos y subempleos (un camarero puede darte una tarjeta de ingeniero informático) con la imposición del pensamiento positivo como ideología dominante. La visita a España, también en el pasado mes de marzo, de Martin Seligman, autor estadounidense de libros de ventas millonarias sobre el aprendizaje del optimismo y gran teórico de esas terapias, con entrevista en El País incluida, anticipa que por ahí vendrá nuestro futuro, por lo que bueno será conocer de qué va el pensamiento positivo de Seligman y no la democracia empresarial de Roe.

de puestos de trabajo, sin más gestión, aparece como principal instrumento de gestión de las crisis. Segundo porque las pocas experiencias que ilustrarían este enfoque se centran, una vez más, en las grandes empresas, apenas un minúsculo espacio en el universo empresarial. Tercero porque rebosa de “positivismo psíquico” o de gestión psíquica positiva de las crisis típica de corrientes muy actuales pero que ponen el acento más en la actitud individual que en los condicionantes de tipo social, cultural, económico e institucional, cuando se sabe que la situación actual es de crisis sistémica. En este sentido, se vincula este tipo de enfoques a la psicología positiva de Seligman, en el ámbito norteamericano, para la que la “felicidad” no depende tanto de las circunstancias que se tiene sino de la actitud que se muestra para gestionarlas: $H = f(S, C, V)$.

Es decir, que la felicidad (*happiness*) depende menos de la situación de partida (S) o las circunstancias (C) junto a (V), los factores que están bajo tu control voluntario. Poco importaría el tipo de situaciones en que nos hallemos, pues, dado que serían básicamente los factores cognitivos que están bajo el control del individuo, su pensamiento y técnicas de afrontamiento, los que pueden convertir en “satisfactoria” una situación precaria en el trabajo, o en una “oportunidad feliz” una situación crítica –por ejemplo, un despido o un cambio-. Para ciertos autores, esta teoría “logra su éxito al articularse como un idealismo pragmático que facilita técnicas para sobrevivir en la jungla social”⁴.

Ni que decir tiene que una parte de esas críticas están cargadas de razón. No obstante, también es factible una visión más posibilista, tan típica de la lógica transaccional que ha venido animando las instituciones comunitarias, en especial en el marco de la política social, desde sus orígenes. En este sentido, frente al modelo de gestión puramente liberal de EEUU, la Comisión Europea propone la revitalización de nuestro “modelo social”, que compagine el crecimiento económico con el bienestar, ambas condiciones para la calidad de vida y para la productividad. De ahí que, más allá del uso metafórico, una vez más, del concepto de “democracia empresarial”, debe verse un intento efectivo de moderar la lógica del provecho y el dominio típico de las decisiones de las empresas frente a la crisis con la lógica de la gestión socialmente saludable. En este sentido, la mejora del “capital social” de la organización y también de su “capital psico-técnico”, tanto en el plano colectivo como individual, no servirá, quizás, para impedir las reestructuraciones y reajustes de plantilla, pero sí se orientaría en un sentido que garantice una mayor eficacia, eficiencia y equidad, sin hacer del proceso una lucha descarnada por la supervivencia en el seno de la empresa y en el mercado –como activo y no como desempleado-.

4 Vid. RENDUELES, G. op. cit. Este autor recuerda cuál fue el contexto que dio vida a la expansión de esta “psicología de la valoración positiva de las situaciones adversas”, y que en cierto modo está tras el enfoque de las “buenas transiciones”, en el ámbito europeo. Así, se parte de que los despidos masivos no crean un buen clima de trabajo, sino más bien un realismo “pesimista” que durante los primeros años de la crisis hizo disminuir la producción en EE UU. Los gerentes llegaron a hablar de sabotaje colectivo contra la empresa (“para lo que me queda dentro, vago”). Los consultores llamados para resolverlo decidieron etiquetarlo como ‘depresión colectiva’. Como solución propusieron contratar unos cuantos especialistas en pensamiento positivo que recreasen la confianza en que la empresa buscaba lo mejor para todos y que incluso el despido podía llegar a ser una oportunidad de mejorar.

4. EL FUTURO: QUÉ HACER

Pese a su interés, no es posible ir más allá en este momento. Ahora, es el tiempo de sintetizar las propuestas de estos informes y documentos sobre las bondades de un enfoque de gestión mentalmente saludable de los lugares de trabajo. Para ello conviene sintetizar las principales conclusiones del Informe que se ha preparado para la Comisión Europea en el marco de la referida Conferencia en Berlín y del Pacto Europeo de Salud Mental y Bienestar. Así, en dicho *Informe de conclusiones*, la Comisión Europea reconoce que la salud mental es un indicador clave de la calidad de la cohesión social y de la calidad del trabajo, y que la prevención y la promoción de la salud mental requieren, además, una **aproximación holística** que tenga en cuenta las condiciones laborales, tanto a nivel estructural u organizacional como individual (por ejemplo, a través de la promoción de los recursos de afrontamiento al estrés de los trabajadores). El documento de la Comisión Europea establece las siguientes **líneas de acción**:

- Incluir la prevención y la promoción de la salud en el trabajo como una línea dentro de las políticas sanitarias.
- Establecer marcos de colaboración entre los sectores sanitarios y de la seguridad en el trabajo.
- Asegurar que las empresas sean conscientes del potencial que supone la inversión en programas de prevención de los trastornos mentales y de promoción de la salud de los trabajadores.
- Difundir ejemplos de buenas prácticas de cultura empresarial, organización del trabajo y programas de apoyo a la salud mental de los empleados.
- Fomentar y facilitar la puesta en marcha de programas de intervención temprana en los trabajadores con problemas de salud mental.
- Otorgar más protagonismo a la promoción de la salud mental en el trabajo, dentro de la medicina del trabajo y de la seguridad laboral.
- Mejorar los datos y la investigación en relación con la salud mental y el bienestar en el trabajo.

De esta manera, el encuentro celebrado en Berlín ha servido, según palabras de los organizadores, para ratificar su acuerdo en la necesidad de seguir manteniendo “la salud mental en el trabajo” como una línea estratégica prioritaria en los próximos avances que se establezcan dentro del Pacto Europeo por la Salud Mental y el Bienestar. Además, se ha acordado que dentro de la *Promoción de la Estrategia Comunitaria Europea sobre Seguridad y Salud en el Trabajo*, prevista para el periodo de 2013 a 2020, se aumente el énfasis en las políticas de promoción de la salud y, muy especialmente, en lo relativo a los problemas de salud mental en el trabajo, mediante un trabajo coordinado entre el Comité Asesor de la Seguridad y Salud en el Trabajo (*Advisory Committee Safety and Health at Work*), la Comisión Europea, los diferentes interlocutores sociales y los representantes de los gobiernos de los Estados miembros

Hay que hacer algo más que observar, aunque también. Si al albur de dicho Pacto proliferaron los “Observatorios de Salud Mental”⁵, destacando el que creó en 2008 el Ministerio de Sanidad y que partía de la necesidad de hacer frente a los problemas mentales que tienen su origen en los “desequilibrios en la vida cotidiana, los problemas económicos o la pérdida de empleo”, es evidente que se necesita dar un paso más y crear un marco más propicio para la promoción en el seno de las empresas, y también de los servicios públicos de salud, de esta nueva dimensión de la salud. De ahí la promoción no sólo de estudios sino de buenas prácticas⁶. La tramitación en el Parlamento español de una Ley de Salud Pública debería ser un ámbito más que propicio para crear ese programa promotor, así como el desarrollo del conocido programa de “empresa saludable”.

Para una mayor información destaca especialmente en esta línea las propuestas recogidas en el Documento central de la Conferencia de Berlín, titulado “Conclusiones y recomendaciones para la acción – Conferencia temática de la Unión Europea sobre Promoción de la salud mental y el bienestar en el trabajo”. Así como, en el “Documento de antecedentes de la Conferencia temática de la Unión Europea sobre Promoción de la salud mental y el bienestar en el trabajo”⁷.

laboratorio  Observatorio
de Riesgos Psicosociales de Andalucía



Temas de Actualidad

4

⁵ También interesante el de la Asociación Española de Neuropsiquiatría. En <http://www.observatorio-aen.es/>

⁶ Para seguir la evolución del Pacto Europeo sobre Salud Mental y sus diferentes Instrumentos vid. http://ec.europa.eu/health/mental_health/events/ev_20110303_en.htm#fragment1

⁷ El primero en http://ec.europa.eu/health/mental_health/docs/ev_20110303_concl_en.pdf, y el segundo en http://ec.europa.eu/health/mental_health/docs/ev_20110303_bg-doc_en.pdf

**EL BIENESTAR EN EL TRABAJO COMO HORIZONTE DE LA
INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL EN LAS ORGANIZACIONES:
REVISIÓN DE LOS PRINCIPALES MÉTODOS EUROPEOS**

DR^a DE LA CASA QUESADA, Susana
DR^a VILLAR CAÑADA, Isabel
Universidad de Jaén

En los años inmediatamente anteriores a la crisis, las intervenciones de tipo psicosocial a favor de la mejora de las condiciones de vida y de trabajo de las personas en los ambientes laborales adquirieron un significativo interés. En un tiempo de crecimiento económico y altos niveles de empleo, la preocupación por el “bienestar psicosocial” de los trabajadores no sólo fue una cuestión de la academia, de las instituciones públicas y de los actores sociales, sino también de las empresas. De ahí que se desarrollaran diversos métodos orientados a determinar cómo debían ser planificadas, implementadas y evaluadas. Ahora, en un contexto mutado, de crisis económico-financiera profunda y altos niveles de desempleo, mucho más elevados en unos países europeos que en otros, la preocupación por las intervenciones psicosociales en las organizaciones lejos de decaer crecen, si bien desde otros planteamientos, más ligados a todos los procesos de reestructuración y cambio, como se viene dando cuenta con detalle en esta Revista.

Sin embargo, faltan estudios que ofrezcan un análisis comparado de las metodologías y resultados empleadas y obtenidos, respectivamente, en cada experiencia nacional, o a través de diversos métodos de intervención. Por eso nos ha parecido de especial trascendencia y actualidad dar cuenta, siquiera de un modo somero, de las principales conclusiones alcanzadas en un reciente estudio europeo en la materia¹.

El añadir evidencias en torno a las bondades, también a las limitaciones, de los diferentes tipos de intervención desarrollados en países europeos, nos parece de la mayor utilidad para progresar en una cuestión tan relevante para la seguridad y salud en el trabajo como la gestión de los riesgos psicosociales en el trabajo. En este sentido, estudios como el que aquí se comenta, evidencia con nitidez que este tipo de intervenciones tienen una gran probabilidad de lograr un efecto exitoso, lo que a menudo se pone en duda desde diferentes puntos de vista, siempre que se siga un proceso bien estructurado y, sobre todo, participado por los trabajadores.

La importancia del estudio que aquí se comenta, y que trae al primer plano de la escena, no ya sólo académica o científica sino social, la inquietud por la gestión psicosocialmente saludable de las organizaciones y sus procesos de toma de decisiones, se centra en varios aspectos. Primero, porque ofrece una visión de conjunto de destacados métodos europeos que describen enfoques sistemáticos para mejorar la salud de los empleados y el bienestar a través de alteraciones en la forma de diseño, organización y gestión del trabajo. Los métodos definidos son el “método de Gestión de Riesgos” y “las Normas de Gestión” de Gran Bretaña, el mé-

¹ Nos referimos al estudio de NIELSEN, Karina^a-RAYMOND, RandALI^b, HOLTEN, Ann-Louise^c y RIAL GONZÁLEZ, Eusebio Eusebio^d, “*La realización de Intervenciones en salud laboral a nivel organizativo: ¿Qué se hace?*” (“Conducting organizational-level health interventions: What Works?”). En *Work & Stress*. 24:3, 2010, pp. 234-259

^aCentro Nacional de Investigación del Medio Laboral, Copenhague, Dinamarca; ^bEscuela de Psicología de la Universidad de Leicester, Leicester, Reino Unido; ^cCentro Nacional de Investigación del Medio Laboral, Copenhague, Dinamarca; ^dAgencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, Bilbao, España

todo de “Círculos de la Salud” alemán, el “Trabajo Positivo” de Irlanda y el “Prevenlab” de España. Los análisis comparados indican que todos estos métodos consisten en un proceso de cinco fases y que comparten una serie de elementos fundamentales dentro de estas fases. Segundo, porque evidencia las dificultades de validación de los diferentes métodos. Para examinar la validez de los elementos fundamentales, los revisamos a la luz de la investigación actual con el fin de apoyar su adecuación en la realización de intervenciones a nivel organizativo en cuanto a la salud en el trabajo. Finalmente, porque pone de manifiesto la necesidad de más investigación para determinar con mayor precisión los aspectos básicos de las intervenciones a nivel organizativo en materia de salud laboral.

El estudio del que aquí damos cuenta, parte de definir las intervenciones en salud laboral a nivel organizativo como acciones basadas en la teoría del comportamiento con el fin de suprimir o modificar las causas de estrés en el trabajo (factores estresantes) y dirigidas a mejorar la salud y el bienestar de los afectados. Por tanto, se alinea con el importante sector doctrinal que enfatiza la doble vertiente e las mismas, de modo que no sólo pone en valor la negativa, la dirigida a evitar daños a la salud –prevención de accidentes y enfermedades derivadas del trabajo-, sino también la positiva – la búsqueda de mejoras en la tasa de bienestar-. No obstante, y adoptando una posición de sano realismo, hace una clara distinción entre la posición maximalista y la posibilista, pues los autores llaman claramente la atención sobre la no confusión entre esa visión y un “modelo ideal” de intervención que no sólo busca mejorar la salud en el medio o ambiente laboral, sino también su “democratización”.

Posteriormente, los autores evidencian una característica aceptada por todos los que se aproximan a este ámbito de estudio y acción, y es la extrema complejidad de estas intervenciones, pues son muchos y muy variados los factores a considerar, y por tanto muchos los condicionantes que influyen en el éxito o fracaso de aquellas intervenciones. No obstante, el estudio centra su análisis en evidenciar que, como se dijo más arriba, las intervenciones en salud laboral que más probabilidad de éxito tienen son las que no se convierten en acciones aisladas, sea de medición –evaluación cuantitativa en sentido estricto- sea de gestión de incidentes –procedimientos de resolución de conflictos-, sino que asumen un carácter sistemático –coherente y cíclico-, y está plenamente participado. El proceso de intervención debería englobar, pues, todo el conjunto de “percepciones y acciones a nivel individual, colectivo o de gestión en la ejecución de cualquier intervención y su influencia en el resultado global de la intervención”.

La importancia de la planificación de la intervención y los procesos de aplicación en la determinación de resultados de la intervención está siendo ampliamente reconocida. A tal fin, se llama la atención sobre el ejemplo del gobierno danés.

A partir de aquí, los autores de este estudio inician la revisión de los métodos de intervención de una serie de países europeos que describen las características importantes de la intervención a nivel organizativo en cuanto a la salud en el trabajo. En este trabajo se resumen los componentes clave de estos métodos y se presenta una evaluación crítica de la in-

vestigación que ha examinado la relación entre estos componentes de las intervenciones y los resultados en lo que a la salud en el trabajo se refiere. Los principales objetivos del estudio fueron:

1. Subrayar los componentes que podrían incluirse en la organización a nivel de programas de salud en el trabajo de intervención para mejorar la eficacia de la intervención,
2. revisar el soporte empírico de estos componentes y
3. discutir que aún tienen que ser desarrollados nuestros conocimientos en la manera de llevar a cabo intervenciones eficaces en la salud en el trabajo, tal y como ha puesto también de relieve, en este mismo número, el trabajo del profesor PEIRÓ, cuyo método es analizado detenidamente por el conjunto de investigadores que firman el estudio.

Según describen con detalle los autores del estudio, para identificar los métodos que describen la intervención en salud en el trabajo a nivel organizativo, se utilizaron siete criterios básicamente, que son enumerados en el artículo que se comenta. Estos fueron desarrollados sobre la base de las discusiones en el consorcio creado por el Gobierno danés y dentro de un círculo más amplio, el de los inspectores de trabajo daneses especializados en el ámbito psicosocial en el trabajo (El grupo de trabajo psicosocial). Estos inspectores del trabajo llevan a cabo su trabajo en las organizaciones con una atención especial a los problemas psicosociales, y por tanto cuentan con un conocimiento profundo de las necesidades de las organizaciones².

Los siete criterios que se identificaron fueron los siguientes:

1. Las intervenciones deben centrarse en soluciones a nivel organizativo (intervenciones primarias) encaminadas a cambiar la forma en que el trabajo se diseña, organiza y gestiona.
2. Los principios participativos deben ser un componente central de la intervención.
3. Los métodos para llevar a cabo intervenciones de manera sistemática deben considerar todas las fases en un proyecto de intervención, desde la planificación hasta la evaluación.
4. los métodos de intervención debe incluir consideraciones acerca de la integración de los programas de salud en el trabajo en la organización con los procedimientos existentes y las culturas de organización y la gestión de la seguridad y la salud en el seno de la empresa.
5. La comunicación, educación y sensibilización de los riesgos planteados por las características del diseño del trabajo, de la organización y de la gestión deben constituir parte de los métodos.
6. Los métodos deben tener en cuenta las experiencias existentes en la organización en cuanto a factores de riesgo psicosocial.
7. Las pequeñas y medianas empresas (PYME) deben ser capaces de utilizar el método.

Sobre la base de estos criterios, se buscaron “métodos de intervención”

² Al respecto de interés el estudio de VELAZQUEZ, M. “El papel de las Inspecciones de Trabajo en la prevención de Riesgos Psicosociales en Europa”. Revista de Prevención de Riesgos Psicosociales y Bienestar en el Trabajo, número 1/2010.

que los cumplieran, a fin de aportar una contribución de carácter comparado. Para lo que se acudió a países como Noruega, Polonia, Gran Bretaña, Irlanda, España, Italia y Alemania. Con ello se quería proporcionar una adecuada distribución geográfica y cultural de las fuentes de datos posibles. En algunos de estos países, por ejemplo, Italia y Polonia, tales métodos no pudieron ser identificados por los autores. Una situación que desde luego es sorprendente respecto de Italia, que sí ha realizado una importante labor desde 2009 en esta dirección, menos para Polonia. No obstante, se ofrece una serie de referencias bibliográficas para el caso polaco, desde un enfoque nacional.

Los siguientes cinco métodos (o modelos) que cumplen la mayoría de los siete criterios se identificaron:

1. El enfoque de Gestión de Riesgos desarrollado en la Universidad de Nottingham, Reino Unido
2. Las Normas de Gestión, Reino Unido, desarrollado por el NHE
3. Trabajo Positivo, desarrollado por la Autoridad de Salud y Seguridad, Irlanda y Escocia del SNS (<http://www.healthscotland.org.uk/workpositive/>). Las Normas de Gestión y la labor positiva están estrechamente relacionadas y están basadas en el enfoque de Gestión de Riesgos. "Normas de Gestión" y "Trabajo Positivo" están estrechamente relacionados y están basados en el "enfoque de Gestión de Riesgos".
4. El método Prevenlab, España, desarrollado en la Universidad de Valencia.
5. El método de los Círculos de la Salud, Alemania, desarrollado por parte de las universidades de Düsseldorf y Berlín. "Los Círculos de Salud" constan de dos escuelas diferentes que varían ligeramente con respecto a las cuestiones en las que se centran: En el modelo de Berlín, los círculos de salud comprenden solamente a los empleados, mientras que en el modelo de Düsseldorf tanto a los empleados como a los directivos. En los últimos años, la diferencia se ha reducido y el modelo de Düsseldorf es el dominante. Como resultado, no se distingue entre dos métodos.

Usando estos cinco métodos, el estudio que se presenta desarrolló un modelo que presenta las fases importantes de una intervención en cuanto a la salud en el trabajo, junto con los componentes que deben ser considerados en cada fase. Los métodos difieren ligeramente en cuanto al número de fases y, en cierta medida, los componentes incluidos en cada fase. A los efectos de este trabajo, se optó por desarrollar un modelo global que se centra en cinco fases y que aquí no analizaremos, remitiendo al detallado trabajo que presenta la investigación analizada. Sí llama la atención que se concluya en el carácter aislado de la validación de los diferentes métodos, pues sólo lo habrían sido "de forma esporádica".

Más allá de las limitaciones y críticas que se puede hacer a este estudio, a comenzar por la propia elección de los métodos a comparar, no puede negársele el mérito de poner en evidencia la necesidad de promover estudios que evalúen científicamente no ya sólo los métodos, sino

también sus efectos, su experimentación en la práctica. Asimismo, da cuenta de iniciativas en diversos países de la UE –Dinamarca, Reino Unido, Irlanda, Bélgica-, para fomentar estudios conjuntos entre la Universidad, las autoridades científicas en materia preventiva y las inspecciones de trabajo a fin de ofrecer orientación más precisa a las organizaciones sobre cómo intervenir exitosamente para mejorar la salud psicosocial de las personas que trabajan en ellas. Tales iniciativas ofrecen incentivos financieros para organizaciones, y al mismo tiempo actuar como fuente de orientación estructurada tanto en el contenido como en el proceso de las intervenciones en materia de salud en el trabajo. Una ventaja añadida es la evaluación incorporada que garantiza la correcta evaluación de las iniciativas. El hecho de que las inspecciones de trabajo nacionales estén detrás de estas iniciativas representan un incentivo importante para las organizaciones, dado que entre los establecimientos que demuestran tener procedimientos para lidiar con el estrés relacionado con el trabajo, la razón más citada, con diferencia, para hacer frente a los riesgos psicosociales, con una media UE-27 de 63%, es "el cumplimiento de la obligación legal" –Encuesta ESENER-.

Por encima, pues, de las limitaciones de la investigación, entendemos que el estudio referido presenta dos aspectos importantes. En primer lugar, el ofrecer una suerte de "enfoque analítico europeo", desbordando el plano actual claramente nacional, y a veces incluso regional. Los métodos analizados comparten un conjunto de elementos básicos a través de las fronteras europeas que se enfatizan en estos enfoques como esenciales para garantizar el bienestar y la salud de los empleados. Parece, pues, que existe un cierto consenso sobre los elementos que constituyen un enfoque sistemático, aun cuando estos elementos pesan de manera diferente en los enfoques. Una idea que está detrás también del planteamiento realizado para el diseño y puesta en práctica del "método ISTAS-21", que, como todos saben, es la adaptación para España del modelo danés del COP-SOQ.

En segundo lugar, parece que, aunque los propios enfoques sólo se han evaluado de forma esporádica, la investigación actual apoya estos elementos. Los autores encuentran el apoyo en que la gran mayoría de los elementos básicos identificados son importantes para garantizar un buen proceso de intervención, para la mejora de la salud y el bienestar de los empleados. Algunos estudios han investigado la ausencia de estos elementos básicos (por ejemplo, la gestión de los altos directivos y el uso de un grupo de dirección).

En general, el estudio comentado se desarrolla considerando que los procesos de intervención de salud psicosocial orientada al bienestar en las organizaciones pueden ayudar a asegurar resultados exitosos si se planifican, y se participan, adecuadamente. No obstante, se concluye en el trabajo referido sobre la necesidad de fomentar nuevos estudios que exploren todavía con más detalle cómo los factores de éxito de tales procesos pueden aprovecharse mejor para fomentar la salud en el trabajo de los empleados.



Observatorio Judicial

5

La prevención de riesgos psicosociales en la Guardia Civil hubiera ahorrado a las Arcas de la Administración General del Estado más de 400.000 Euros

Sentencia del Tribunal Supremo, Sala Tercera, Contencioso-Administrativa, Secc. 4ª, 15 marzo 2011.

Doctrina: *Las situaciones de acoso laboral en la institución de la Guardia Civil generan el deber de la Administración General del Estado de otorgar una pensión extraordinaria por lesión causada en acto de servicio –fijada en casi 3000 Euros actualizables-, y una indemnización adicional por responsabilidad patrimonial por los daños y perjuicios sufridos –fijada en 130.000 Euros-.*

Supuesto de Hecho: *Un Guardia Civil desarrollo una patología de trastorno adaptativo por estrés laboral, pues se vio sometido durante un largo tiempo a un proceso de persecución por un mando, viéndose obligado a prestar sus servicios bajo una extrema presión e intimidación, articulada a través, entre otras actuaciones negativas, de la apertura de cinco expedientes disciplinarios, todos concluidos favorablemente. Destaca a estos efectos la concurrencia de dos Informes donde se admite la concurrencia tanto del daño evidenciado como de la compatibilidad de ambas indemnizaciones –la pensión extraordinaria por lesión en acto de servicio, tras declaración de inutilidad permanente para el servicio, y la indemnización de responsabilidad patrimonial de la Administración General-. Como consecuencia de ello se reconoció al interesado el derecho a percibir la pensión por importe de 2.971, 22 euros para el año 2005, actualizable para años sucesivos, sin perjuicio de que jugaran los límites presupuestarios anuales a las pensiones –topes de pensión-.*

Valoración: *Nos parece una sentencia muy relevante, porque evidencia con claridad al menos dos cosas. Primero, que los riesgos psicosociales en general, y el acoso en particular, afecta a todos los empleados y en todos los ámbitos, por tanto también, y con especial prevalencia, a los funcionarios públicos, incluidos los militares y los que tienen estatuto de tales, como los Guardias Civiles. Segundo, que existe una compatibilidad precisa entre todos los dispositivos reparadores de daños en este ámbito, lo que hace que resulte muy costoso para las organizaciones tolerar tales situaciones. De ahí la necesidad, una vez más, de promover la prevención sobre la reparación, pues no sólo evita mucho dolor y sufrimiento, lo que es primario, sino también muchos costes superfluos, que en época de crisis golpean mucho más el consciente colectivo*



**CÓMO ENFRENTARSE AL ACOSO LABORAL O MOBBING.
GUÍA PERSONAL Y LEGAL. SERVI DOC. BARCELONA. 2011.**



Autor: Coordinación de Rosario Peña y colaboración de un nutrido grupo de expertos de prestigio internacional en la materia.

Reseña:

Este libro va dirigido a profesionales, afectados y allegados interesados en el tema. Es un manual de soluciones prácticas tanto para el afectado que quiere determinar si es objeto de “acoso moral en el trabajo” (“mobbing”) y no sabe cómo organizar su defensa, como para el profesional que precisa una guía muy completa para enfocar el caso hacia el camino correcto. Pese a este enfoque pragmático, destaca la rigurosidad del análisis realizado por el gran plantel de expertos seleccionado para la ocasión. Es una herramienta orientada a la difusión de esta realidad, para que la sociedad sepa con certeza las dimensiones del problema, y a la corrección de la misma, pues quiebra un amplio elenco de normas, derechos y valores que forjan lo esencial de nuestra convivencia. Aunque la obra analiza todos los puntos de vista de la acción contra el acoso moral en el trabajo pone énfasis en la vertiente preventiva

**CRITERIO TÉCNICO 69/2009 SOBRE LAS ACTUACIONES
DE LA INSPECCIÓN DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL EN
MATERIA DE ACOSO Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO**

MINISTERIO DE TRABAJO E INMIGRACIÓN

Dirección General de la Inspección de trabajo y Seguridad Social



MINISTERIO
DE TRABAJO
E INMIGRACION



SUBSECRETARÍA
DIRECCIÓN GENERAL DE LA
INSPECCIÓN DE TRABAJO Y
SEGURIDAD SOCIAL
Registro Salida
Fecha: 19/02/2009
Hora: 12:58:53

SUBSECRETARIA
DIRECCION GENERAL DE LA
INSPECCION DE TRABAJO Y
SEGURIDAD SOCIAL

RAB/mc

CRITERIO TÉCNICO 69/2009 SOBRE LAS ACTUACIONES DE LA INSPECCIÓN DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL EN MATERIA DE ACOSO Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO

INTRODUCCIÓN

El **Criterio Técnico (CT) 34/2003** sobre las actuaciones de la ITSS ante las conductas de acoso moral en el trabajo constituyó un primer y valioso enfoque sobre las acciones que se debían adoptar por la Inspección sobre esta materia.

En dicho criterio se reconocía que esta conducta debía ser considerada como un atentado a la consideración debida a la dignidad de los trabajadores y, por lo tanto, podía ser constitutiva de la infracción laboral muy grave prevista en el **Art. 8.11 del Texto Refundido de la Ley de Infracciones y Sanciones en el Orden Social**, aprobado por el R.D.-Legislativo 5/2000, en adelante TRLISOS. Sin embargo, aunque dicho CT reconocía que esta conducta podía también tener un encaje dentro de la **Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales**, en adelante LPRL, -de acuerdo con lo dispuesto en el Art. 4.7.c) y 25.1. de dicha Ley-, no llegó a establecer de forma plena cuáles eran los criterios de aplicación de esta norma a la diversa y variada casuística de los riesgos psicosociales en general, y dentro de ellos al acoso moral y la violencia en el trabajo en particular, todo ello en gran parte debido a las incertidumbres que entonces existían en el ámbito de la Unión Europea sobre el tratamiento de los riesgos psicosociales dentro de la legislación preventiva.

Sin embargo, desde la aprobación de dicho CT ha habido **novedades** en el terreno normativo y jurisprudencial que conviene resaltar. Por un lado, la OIT aprobó en 2003 un Repertorio de Recomendaciones sobre Violencia en el Trabajo en el Sector Servicios en el que aborda estas situaciones tanto desde la perspectiva de las relaciones laborales como de la prevención de riesgos laborales.

A finales del año 2003 se aprobaron **las Leyes 51/2003 y 62/2003** en trasposición de diversas Directivas comunitarias sobre Igualdad de Trato y no Discriminación en las que se regula por primera vez el acoso, aunque referido solamente a las conductas que tengan un móvil discriminatorio.

También es de resaltar que se cuenta con una amplísima **jurisprudencia** sobre el acoso moral y de su concepto dentro de la legislación laboral, que reconoce las enfermedades derivadas de una conducta de acoso moral como accidente de trabajo (entre otras, las STSJ Navarra de 30.4.01, 18.5.01 y 15.6.01), e incluso otras sentencias más recientes que claramente consideran el acoso moral y el estrés laboral como riesgos laborales que deben ser



prevenidos por el empresario conforme a las normas generales de la LPRL (entre otras, la STSJ del País Vasco nº 517/2007 de 20 de febrero).

El **Tribunal Constitucional**, por su parte, en las sentencias STC 62/2007 y aún con mayor énfasis, en la STC 160/2007 reconoce que las obligaciones del empresario previstas en la LPRL son de plena aplicación a los supuestos de riesgo psíquico motivados por la organización del trabajo que pueda potencialmente padecer el trabajador cuando aquellos sean ciertos y previsibles.

Además, en la **negociación colectiva** entre representantes de los empresarios y los trabajadores, tanto a nivel europeo como nacional, se han concluido dos Acuerdos Marco, el primero sobre el Estrés Laboral (alcanzado en el año 2004 y transpuesto a nuestro marco de negociación colectiva por el ANC 2005 –BOE de 16.3.05-) y otro Acuerdo sobre el Acoso y la Violencia en el trabajo firmado el 26 de abril de 2007 y transpuesto de idéntico modo en el ANC 2007 –BOE de 14.1.08-). En ambos Acuerdos se reconoce, en el primer caso de forma clara y expresa y en el segundo de forma referencial, la aplicación de la Directiva Marco 89/391/CEE sobre Seguridad y Salud en el Trabajo a dichas materias, lo que supone a su vez el reconocimiento de la aplicación de la LPRL que traspuso dicha Directiva.

También dentro de nuestro ámbito de negociación colectiva se han registrado algunos convenios colectivos sectoriales y de empresa en los que se establece un **sistema de gestión de las quejas y denuncias internas** ante situaciones de acoso sexual y acoso moral en el trabajo. Estos procedimientos también se han introducido en normas dictadas por algunas administraciones públicas autonómicas (así, por ejemplo, la Orden de 4 de octubre de 2006 de la Consejería de Hacienda y Administración Pública del Gobierno Vasco), locales y universitarias, y además la reciente LO 3/2007 para la Igualdad Efectiva entre Mujeres y Hombres establece los conceptos de acoso sexual y por razón de sexo y la obligación por las empresas y administraciones públicas de arbitrar medidas de prevención de estas conductas a través de los mencionados procedimientos internos de gestión de quejas a los que antes hemos aludido en su Art. 48.

Todas estas novedades son lo suficientemente relevantes como para formular un nuevo Criterio Técnico aunque referido esta vez, para mejor comprensión y ordenación de las actuaciones de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social, no solamente a las conductas de acoso moral en el trabajo sino a todas las situaciones de **violencia psicológica en el trabajo**, concepto que comprende todas las formas de acoso y maltrato en el trabajo, y también, por razones sistemáticas, a las situaciones de **violencia física interna**.

Estas últimas se encuentran directamente emparentadas con las situaciones de violencia psicológica por cuanto que normalmente se suceden o anteceden a las mismas. La **violencia física externa** va a ser por ello abordada en otro Criterio Técnico mientras que la violencia física interna, en cambio, merece un tratamiento similar al de la violencia psicológica y por ello resulta más adecuado su análisis dentro del presente CT.



El objetivo del presente Criterio Técnico es el de fijar los criterios de actuación de la ITSS teniendo muy en cuenta la experiencia acumulada por los Inspectores en los últimos años en la aplicación de su propia normativa, muy en especial de la Ley de Infracciones y Sanciones en el Orden Social, y para el supuesto especial del personal funcionario y estatutario al servicio de las administraciones públicas establecer de modo general el criterio de utilización del requerimiento específicamente regulado en el Art. 45.1 LPRL ante esta clase de supuestos de hecho.

En consecuencia, con el carácter establecido en el art. 21 de la Ley 30/92, de 30 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, en adelante LRJPAC, esta Dirección General, en su condición de Autoridad Central de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social, en ejercicio de las competencias establecidas en el artº 18.3.7 de la Ley 42/1997, de 14 de noviembre, Ordenadora de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social, en adelante LOITSS, a propuesta de la Subdirección General para la Coordinación en materia de Relaciones Laborales, Prevención de Riesgos Laborales y Medidas de Igualdad, previa consulta a las autoridades competentes de las Comunidades Autónomas, dicta el siguiente:

CRITERIO TECNICO

I.- LAS CONDUCTAS DE ACOSO Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO

Las conductas que tienen cabida dentro del genérico “acoso y violencia en el trabajo”, a los efectos de lo previsto en este Criterio Técnico son las siguientes:

I.1. LAS CONDUCTAS DE VIOLENCIA FÍSICA INTERNA

Se deben entender como conductas de violencia física interna aquellas que suponen una agresión de esta naturaleza que se practican entre personas pertenecientes a la propia empresa o entre personas de distintas empresas que presten servicios en un mismo centro de trabajo.

Quedan excluidas de este concepto las agresiones realizadas por personas que no formen parte de esas empresas o cuya presencia en el centro de trabajo sea ilegítima, ya que en este supuesto estamos ante un caso de violencia física externa cuyo tratamiento será el previsto en otro Criterio Técnico.

I.2. LAS CONDUCTAS DE VIOLENCIA PSICOLÓGICA

Dentro de estas hay que recoger

I.2.1. EL ACOSO SEXUAL

El artículo 7.1. de la citada L.O. 3/2007 lo define como “cualquier comportamiento, verbal o físico, de naturaleza sexual, que tenga el propósito o produzca el efecto de atentar contra la



dignidad de una persona, en particular cuando se crea un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo”.

I.2.2. EL ACOSO MORAL Y EL ACOSO DISCRIMINATORIO

Del estudio y análisis de la casuística sobre el acoso moral en el trabajo podemos concluir que estas conductas se pueden clasificar en **tres modalidades**. Por un lado, se encuentran las conductas de abuso del poder de dirección de los mandos o responsables de la empresa en lo que se ha venido denominado tradicionalmente por la doctrina y alguna legislación en el pasado como **“abuso de autoridad”**. Otra manifestación del acoso es la conducta vejatoria o de maltrato hacia un trabajador que se produce entre personas que no mantienen entre sí una relación de mando o jerarquía, o que, si la mantuvieran, ésta no sería relevante. Y la última variedad es la que se prevé en nuestra legislación vigente y se tipifica de modo expreso por el Art. 8.13 bis LISOS como infracción muy grave, que es el **acoso discriminatorio**.

Las anteriores conductas, que suponen acoso y violencia en el trabajo, se analizan más detenidamente en la Guía de Comprobación.

II.- INFRACCIONES EN EL ORDEN SOCIAL POR LAS CONDUCTAS DE ACOSO Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO

Las infracciones en el orden social aplicación como consecuencia de conductas de acoso y violencia en el trabajo pueden ser de carácter laboral o de prevención de riesgos laborales. La naturaleza de estas infracciones define el ámbito de las actuaciones de control y vigilancia encomendadas a la Inspección de Trabajo para el posterior ejercicio de sus funciones de requerimiento o, en su caso, de inicio del procedimiento administrativo sancionador en el orden social.

II.1 LAS INFRACCIONES LABORALES POR LAS CONDUCTAS DE ACOSO Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO

Las infracciones laborales por conductas de acoso y violencia en el trabajo vienen fundamentalmente marcadas por el incumplimiento de lo dispuesto en el **Art. 4.2.e) ET** en el que se reconoce y garantiza el derecho de los trabajadores *“al respeto de su intimidad y a la consideración debida a su dignidad, comprendida la protección frente al acoso por razón de origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual, y frente al acoso sexual y al acoso por razón de sexo”*.

Los otros preceptos de la legislación laboral referidos al acoso se encuentran previstos en el **Art. 48 de la LO 3/2007** en lo que se refieren a las “medidas específicas para prevenir el acoso sexual y el acoso por razón de sexo en el trabajo” y en las cláusulas normativas de los **convenios colectivos** cuando trata de esas mismas medidas respecto a todas las situaciones de acoso en general.



El Art. 48.1 de la LO 3/2007 establece que *“las empresas deberán promover condiciones de trabajo que eviten el acoso sexual y el acoso por razón de sexo y arbitrar procedimientos específicos para su prevención y para dar cauce a las denuncias o reclamaciones que puedan formular quienes hayan sido objeto del mismo”*.

La obligación de arbitrar estos procedimientos puede ser tanto laboral como de prevención de riesgos laborales, dado el carácter ambivalente de estas obligaciones legales y convencionales así como el carácter extensivo del concepto de normativa de prevención de riesgos laborales que establece el Art. 1 LPRL.

Por lo tanto, el incumplimiento de estas obligaciones preventivas, aunque no haya habido una conducta de acoso y violencia laborales, puede constituir una infracción laboral en el orden social y una infracción de prevención de riesgos laborales. En consecuencia es preciso analizar las posibles formas de infracción laboral.

II.1.1 EL SUJETO RESPONSABLE DE LAS INFRACCIONES LABORALES

El sujeto responsable de las infracciones laborales solamente puede ser **el empresario en la relación laboral**: (Art. 2.1 TRLISOS).

Quedan excluidas de la responsabilidad por infracciones laborales las conductas de acoso en las Administraciones Públicas respecto al personal con relación funcionarial o estatutaria.

La responsabilidad del empresario puede ser **tanto por acción como por omisión**. En el primer caso, se considera conducta activa la llevada a cabo por el empresario o por la persona en que este delegue sus facultades de dirección, dependiendo la mayor o menor amplitud de esta responsabilidad del ámbito que establezca el propio precepto sancionador.

La responsabilidad del empresario por **conductas omisivas** deriva de su posición de garante del pleno disfrute por los trabajadores que se encuentren a su servicio de los derechos básicos que componen la relación laboral. En estos casos, la conducta no es practicada por el empresario o personas en las que este delegue sino por otros sujetos y aquel será responsable por omisión o inacción cuando habiendo conocido o debido conocer los hechos no haya tomado las medidas suficientes y adecuadas para evitar la violación de los derechos de los trabajadores.

En la conducta del sujeto responsable debe existir algún género de **dolo o negligencia**. La intencionalidad no es un requisito generalmente exigible en las infracciones en el orden social y solamente actúa como un elemento de graduación de las sanciones (Art. 39.2 TRLISOS).



II.1.2 LA INFRACCIÓN POR ACOSO SEXUAL

El Art. 8.13. TRLISOS prevé como infracción muy grave “*el acoso sexual, cuando se produzca dentro del ámbito a que alcanzan las facultades de dirección empresarial, cualquiera que sea el sujeto activo de la misma*”.

El empresario es responsable **por la conducta activa** de todos los trabajadores que ejerciten facultades de dirección empresarial, cualquiera que fuera su rango en la organización de la empresa.

El empresario también puede ser **responsable por omisión** por una conducta de acoso sexual que hubiera tenido lugar en el ámbito de las relaciones laborales de su empresa cuando el sujeto causante de dicha conducta fuera uno de los trabajadores a su servicio que no ejerciera facultades directivas o incluso cuando se tratase de personal externo a la empresa siempre que habiendo tenido conocimiento de esa conducta, o debiendo haberlo tenido, no hubiera adoptado las acciones o medidas necesarias para evitarla.

En el acoso sexual se debe tener en cuenta la **jurisprudencia** de nuestros tribunales (entre otras muchas, las STS Sala 2ª de 28.9.98; 25.5.92; 8.11.94; 11.10.95; 3.4.96; 20.10.99; 9.10.99; 1.10.99; 22.4.99; 13.2.99 y 23.6.00) sobre la especial **valoración de la declaración de la persona afectada** por esta conducta siempre que la misma tenga los siguientes requisitos:

- **Ausencia de incredibilidad subjetiva** derivada de las relaciones acosador / acosado que pudiera conducir a deducción de la existencia de un móvil de resentimiento, enemistad, venganza, enfrentamiento u otro interés de cualquier índole que prive a la declaración de la aptitud necesaria para generar certidumbre;
- **Verosimilitud**: es decir, constatación de la concurrencia de corroboraciones periféricas de carácter objetivo
- **Persistencia en la incriminación**: esta debe ser prolongada en el tiempo, plural sin ambigüedades ni contradicciones, pues constituyendo la única prueba enfrentada a la negativa del acusado, que proclama su inocencia, prácticamente la única posibilidad de evitar la indefensión de éste es permitirle que cuestione eficazmente dicha declaración, poniendo de relieve aquellas contradicciones que señalen su inveracidad.

II.1.3 LA INFRACCIÓN POR ACOSO DISCRIMINATORIO

En lo que se refiere a las conductas discriminatorias la TRLISOS distingue entre los actos discriminatorios (Art. 8.12) y las conductas de acoso discriminatorio (Art. 8.13.bis).

La diferencia es que en el primer caso nos encontramos ante “decisiones unilaterales de la empresa” y, en el otro supuesto estamos ante una conducta que engloba varios actos.



El **Art. 8.13 bis TRLISOS** establece como infracción muy grave “*el acoso por razón de origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad y orientación sexual y el acoso por razón de sexo, cuando se produzcan dentro del ámbito a que alcanzan las facultades de dirección empresarial, cualquiera que sea el sujeto activo del mismo, siempre que, conocido por el empresario, éste no hubiera adoptado las medidas necesarias para impedirlo*”.

Por lo tanto, la **conducta activa** de acoso por parte del propio empresario siempre será constitutiva de infracción mientras que respecto a la responsabilidad **por omisión**, la responsabilidad del empresario solo se produce en un segundo grado ante su conducta pasiva una vez que tuviera conocimiento de los hechos.

A efectos de responsabilidad administrativa, según el principio general de las normas de derecho administrativo sancionador debemos entender que el “**empresario**” es el **representante de la empresa en el centro de trabajo**. Establecer un criterio más estricto nos llevaría a que el trabajador afectado tuviera que dirigirse a instancias situadas fuera de su lugar de trabajo que son de difícil o a veces imposible acceso, y por el contrario, establecer un criterio más amplio teniendo por tal empresario a cualquier mando intermedio, nos llevaría a que la empresa no tuviera la oportunidad previa de ejercer su potestad disciplinaria sobre la conducta desviada de uno de sus trabajadores o su poder de dirección ante personas relacionadas con su empresa.

Esta conducta omisiva cubriría, por tanto, al igual que en el caso anterior, todas las conductas de acoso discriminatorio **que se dirijan frente al personal al servicio de la empresa** en el ámbito de las relaciones laborales, tanto las que sean obra del propio personal de la empresa como las realizadas por personas que tengan una relación con la misma.

Otra cuestión no menos importante es el **carácter tasado de las causas de discriminación** que son constitutivas de esta infracción. De conformidad con lo previsto en el Art. 129.4 LRJPAC “las normas definidoras de infracciones y sanciones no serán susceptibles de aplicación analógica”. No cabe, por tanto, considerar que el listado de causas discriminatorias sea meramente enunciativo.

II.1.4. LA INFRACCIÓN POR ATENTAR A LA CONSIDERACIÓN DEBIDA A LA DIGNIDAD DEL TRABAJADOR

Tanto el CT 34/2003 como toda la jurisprudencia de los tribunales han coincidido en la subsumión del acoso moral dentro de este derecho básico de la relación laboral, establecido en el Art. 4.2.e) del Texto Refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores, aprobado por el R.D.-Legislativo 1/95, en adelante ET.



El Art. 8.11 TRLISOS establece que son constitutivos de infracción laboral muy grave “*los actos del empresario que fueren contrarios al respeto de la intimidad y consideración debida a la dignidad de los trabajadores*”.

Dentro de este tipo caben, por tanto, todos los actos del empresario contrarios a la intimidad y a la consideración debida a la dignidad del trabajador, ya sean actos concretos y aislados, en este caso de la suficiente relevancia o entidad, o bien se trate de las conductas que antes hemos definido como constitutivas de acoso moral en el trabajo, bien ya sea por abuso de autoridad o por conducta vejatoria.

Dentro de los actos concretos y aislados de suficiente relevancia y entidad consideramos que siempre se encontrarían las agresiones físicas dirigidas hacia el trabajador (**violencia física interna**).

En lo que se refiere a la responsabilidad del empresario por **conductas activas y omisivas** ante el acoso sufrido por sus propios empleados en su relación laboral, ya sea a manos de personal de su empresa o relacionado con ella, se considera más apropiado aplicar el criterio de imputabilidad establecido en el Art. 8.13 bis TRLISOS para el acoso discriminatorio por existir plena identidad de razón entre ambos supuestos.

II.1.5. LA INFRACCIÓN POR VIOLAR CLAUSULAS NORMATIVAS DE CONVENIOS COLECTIVOS O DERECHOS BÁSICOS DE LA RELACIÓN LABORAL

Por último, es necesario abordar los incumplimientos de las denominadas obligaciones preventivas frente al acoso previstas en el **Art. 48 LO 3/2007** y en diversos **Convenios Colectivos**. Entendemos que lo dispuesto en el Art. 48 LO 3/2007 forma parte del contenido básico del derecho previsto en el Art. 4.2.e) ET sin llegar a estar su incumplimiento tipificado como infracción muy grave por el Art. 8.11, 8.13 y 8.13 bis TRLISOS, **cuando no exista una constatación del acoso**.

Sin perjuicio de que el incumplimiento de estos preceptos pueda ser considerado como infracción de prevención de riesgos laborales, estimamos que también constituye **infracción laboral grave prevista por el Art. 7.10 TRLISOS** por “*establecer condiciones de trabajo inferiores a las establecidas legalmente o por convenio colectivo, así como los actos u omisiones que fueren contrarios a los derechos de los trabajadores reconocidos en el Art. 4 ET, salvo que proceda su calificación como muy graves, de acuerdo con el artículo siguiente*”.



II.2 LAS INFRACCIONES DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES POR ACOSO Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO

La violencia y el acoso en el trabajo también pueden constituir un incumplimiento e infracción de las normas de prevención de riesgos laborales.

La seguridad y salud del trabajador es el objeto de protección de esta legislación y basta con la existencia de un riesgo real y previsible de daño a la salud de los trabajadores para que estas normas sean de plena aplicación.

Además de los argumentos legales que ya establecía el CT 34/2003 basados en los **Art. 4.7.d), Art. 15.1.g) y 25.1 LPRL** y del reconocimiento explícito como disciplina preventiva de la Ergonomía y Psicología Aplicada (**Anexo VI RSP**), el Tribunal Constitucional en el FJ 5ª de su sentencia 160/2007 reconoce la aplicación del **Art. 14 de la LPRL** ante **situaciones de riesgo psicosocial**. Estas situaciones se definen como las resultantes de la interacción entre los trabajadores y la organización de la empresa y tienen como básicas manifestaciones los errores humanos debidos a la organización del trabajo, el estrés laboral y la violencia en el trabajo. Estrés y violencia son situaciones que se interrelacionan y que con frecuencia se manifiestan de forma sucesiva o simultánea.

Las medidas de prevención que el empresario debe aplicar ante los supuestos de acoso y violencia en el trabajo de los que tenga conocimiento o debiera haberlo tenido son las que mejor se adapten a cada situación concreta, aplicando las obligaciones generales de los Art. 14,15, 16, 18, 22 y 25 LPRL.

Una vez establecida la aplicación de la LPRL a las situaciones contempladas en este CT es preciso establecer las formas de actuación de la ITSS ante los supuestos de hecho concretos.

II.2.1 LOS SUJETOS RESPONSABLES DE LAS INFRACCIONES PREVENTIVAS

El sujeto responsable de las obligaciones preventivas es **el empresario en la relación laboral** (Art. 14.2. LPRL), pero en la legislación de riesgos laborales esta responsabilidad puede ser compartida por el **empresario principal** de la propia actividad (Art. 24.3. LPRL) o por **otros empresarios presentes** en el centro de trabajo con los que debe coordinar las medidas adecuadas (Art. 24.1 LPRL y RD 171/2004, por el que se desarrolla el art. 24 de la LPRL en materia de coordinación de actividades empresariales) o por el **empresario titular del centro** (Art. 24.2. LPRL).

Esta responsabilidad de otros sujetos es particularmente importante en aquellos casos en que los problemas de acoso y violencia surgen entre personal de distintas empresas o incluso entre personas externas pero que prestan servicios con ellas.



En estos casos, **las medidas necesarias** para prevenir o intervenir ante situaciones de violencia y acoso **deben ser adoptadas por varias empresas** y todas ellas han de tener su parte de responsabilidad de conformidad con los preceptos antes mencionados.

II.2.2. LAS INFRACCIONES POR FALTA DE PREVENCIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES

De acuerdo con los principios de la LPRL, la actividad preventiva consiste en evitar que los riesgos lleguen a materializarse.

a) La evaluación o identificación de riesgos psicosociales

La falta de evaluación o identificación de riesgos psicosociales, su falta de revisión ante la manifestación de problemas con ellos relacionados, o no llevar a cabo las medidas que en ellas se establezcan puede ser una infracción grave de las previstas en el Art. 12.1.b) TRLISOS, mientras que la falta de planificación de esas medidas puede ser una infracción grave de las previstas en el Art. 12.6. TRLISOS.

b) Otras medidas preventivas

Otras medidas preventivas que también afectan a los riesgos psicosociales son aquellas que ya no afectan a la organización de la empresa sino solo a los individuos. La vigilancia sanitaria prevista en el **Art. 22 LPRL** se realiza en función de los riesgos existentes en el puesto de trabajo, y en el caso de que en el mismo se detecten riesgos psicosociales, los exámenes de salud también comprenderán la salud psíquica de los trabajadores cuyo incumplimiento puede ser infracción grave (Art. 12.2 TRLISOS).

La obligación de formación e información sobre los riesgos de su puesto de trabajo esta prevista en el Art.18 y 19 LPRL, y su incumplimiento constituye infracción grave (Art. 12.8 TRLISOS).

II.2.3. LAS INFRACCIONES POR FALTA DE INTERVENCIÓN ANTE LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

a) El incumplimiento del deber general del art. 14 LPRL

Cuestión distinta de las anteriores son las obligaciones del empresario ante la **identificación** de un problema relacionado con el estrés y la violencia en el trabajo. Ya no se trata, como en el supuesto anterior, de una actividad puramente preventiva, sino de la necesidad de abordar situaciones o problemas sobrevenidos de las que el empresario ha tenido conocimiento o debiera haberlo tenido.

A este respecto, el **apartado 4 del Acuerdo Europeo sobre el Estrés Laboral** señala que “*si se identifica un problema de estrés ligado al trabajo, se deben tomar medidas para prevenirlo,*



eliminarlo o reducirlo”. Dispone además que “*la determinación de las medidas adecuadas es responsabilidad del empleador*” y que “*estas medidas serán aplicadas con la participación y colaboración de los trabajadores y/o de sus representantes*”. Y en el **apartado 5** se dispone que “*todos los trabajadores tienen el deber general de respetar las medidas de protección definidas por el empleador*”.

Ante la falta de precisión de la norma legal, corresponde de forma exclusiva al empleador la determinación de las medidas que considere razonablemente adecuadas a cada situación y, por tanto, no es tarea del Inspector llevarla a cabo, sin perjuicio de las recomendaciones y asesoramiento técnico que pueda realizar a este respecto.

Lo que supondría una clara infracción del Art. 14.2 LPRL es tanto la conducta activa del empleador que propicie estas situaciones como su **pasividad** ante las mismas .

La medida más común de intervención ante los problemas de violencia en el trabajo es la implantación de los **sistemas de resolución interna de conflictos** ya tratado en otros apartados de este CT, y que también pueden ser arbitrados de forma unilateral por el empresario como medida de intervención, bien ya sea por propia iniciativa o como resultado de la evaluación de riesgos psicosociales.

La falta de intervención del empresario ante un problema relacionado con la violencia en el trabajo puede suponer una infracción en materia de prevención de riesgos laborales que puede ser leve (**Art. 11.4 TRLISOS**), grave (**Art. 12.16. TRLISOS**) o muy grave (**Art. 13.10 TRLISOS**) de acuerdo con cuál sea la valoración del riesgo para la salud del trabajador.

b) La falta de investigación de los daños para la salud del trabajador

Otra forma de intervención es la relativa al supuesto en que el empresario conozca o razonablemente sospeche que la baja por enfermedad del trabajador puede deberse a una situación de estrés o violencia en el trabajo. En este caso, el deber del empresario es, de acuerdo con lo previsto en el **Art. 16.3. LPRL**, llevar a cabo una investigación al respecto, a fin de detectar las causas de estos hechos. El incumplimiento de este precepto puede constituir una infracción grave conforme al **Art. 12.3. TRLISOS**.

c) La falta de medidas de coordinación y cooperación

Por último, en el caso de que la intervención sobre estos hechos deba ser llevada a cabo por varios de los empresarios presentes en el centro de trabajo, se tendrán que arbitrar entre ellos las medidas de coordinación y cooperación necesarias.

En la práctica, estas también pueden consistir en la adopción de procedimientos o protocolos de gestión de conflictos en los centros de trabajo.

La falta de adopción de estas medidas puede suponer una infracción grave (**Art. 12.13 TRLISOS**) o muy grave (**Art. 13.7. TRLISOS**) cuando se trate de actividades reglamentariamente consideradas como peligrosas o con riesgos especiales.



II.2.4. LAS INFRACCIONES POR FALTA DE PROTECCIÓN DE LAS PERSONAS ESPECIALMENTE SENSIBLES

Por último, se han de considerar las denominadas medidas de protección frente a las personas que presentan una incompatibilidad, debidamente acreditada por un facultativo o técnico competente, con el puesto de trabajo que se les ha asignado o que se les pretende asignar debido a sus características o condiciones psíquicas.

Esta situación es la que se encuentra regulada en el **Art. 25.1 LPRL**, que es precisamente la situación tratada en las Sentencias del Tribunal Constitucional que antes hemos mencionado. El incumplimiento de este precepto puede dar lugar a la comisión de una infracción grave (**Art. 12.7. TRLISOS**) o muy grave (**Art. 13.4. TRLISOS**) cuando de ello se derive un riesgo grave e inminente para la seguridad y salud de los trabajadores.

II.3 LA CONCURRENCIA DE INFRACCIONES EN EL ORDEN SOCIAL

Como ya hemos señalado, **la complejidad en el tratamiento jurídico de las conductas de acoso y violencia en el trabajo reside en su carácter pluriofensivo, ya que las mismas pueden suponer al mismo tiempo una violación de derechos básicos de la relación laboral y del derecho a la prevención y protección de la salud del trabajador.**

En estos casos se han producido hechos constitutivos de varias infracciones que se refieren a los mismos hechos y los mismos sujetos y por tanto entran en juego las reglas del concurso de sanciones administrativas previstas en el **Art. 4 apartados 4 y 6 del RD 1398/1993** que prescribe la imposición de la infracción más grave, de acuerdo con lo dispuesto en el Art. 4.4.

Se dan así **dos posibles situaciones de concurso**. La primera sería la del predominio de las infracciones laborales muy graves (Art. 8.11, 8.13 y 8.13 bis TRLISOS) cuando concurren con las infracciones preventivas graves, y la segunda la del predominio de las infracciones preventivas muy graves sobre las infracciones laborales muy graves, cuando concurren los hechos y circunstancias que tipifican los artículos 13.4. y 13.7 TRLISOS.

Otro supuesto de concurrencia sería aquel en que el Inspector no haya podido constatar la existencia de conductas de acoso y violencia imputables al empresario pero sí ha podido comprobar la **falta de medidas preventivas o de intervención** ante la identificación de riesgos psicosociales.

Ante este supuesto, la concurrencia de infracciones laborales y preventivas se podría dar entre la infracción laboral grave del Art. 7.10 TRLISOS y las infracciones de prevención de riesgos laborales de los Artículos 12 y 13 de esta norma que antes hemos descrito.

En este caso, como regla general, serán de predominante aplicación las infracciones graves preventivas sobre las infracciones graves de carácter laboral conforme a lo dispuesto en el Art. 4.4. RD 1398/1993 puesto que las sanciones que se derivan de las primeras serían, por lo general, más gravosas.



En cualquier caso, **es recomendable que en el Acta de Infracción siempre se hagan constar todas las infracciones detectadas**, ya sea las de carácter laboral como las de carácter preventivo, así como la aplicación final de las normas del concurso del Art. 4 RD 1398/1993. De esta forma quedaría documentada la comisión de infracciones en materia de prevención de riesgos laborales ante una eventual imposición del recargo de prestaciones de la Seguridad Social.

II.4 LA CONCURRENCIA CON ILÍCITOS PENALES Y EL ORDEN JURISDICCIONAL PENAL

Las conductas de acoso y violencia en el trabajo pueden dar lugar a hechos constitutivos de ilícito penal. Esto ocurre en los supuestos de lesiones (tanto físicas como psíquicas), atentado contra la integridad moral (Art. 173 del Código Penal, aprobado por la L.O. 10/95, de 23 de noviembre, en adelante CP), coacciones (Art. 172 CP), acoso sexual (Art. 184 CP).

Se debe tener en cuenta, en primer lugar, que la tipificación de los ilícitos penales no tiene el mismo contenido que las sanciones administrativas en el orden social y que por regla general la definición de las conductas infractoras suele ser más amplia y precisa. Por otra parte, el requisito de dolo y gravedad suele ser la regla dominante en los ilícitos penales mientras que en las sanciones administrativas no es sino un mero factor agravante de la sanción.

En cualquiera de los casos, y de acuerdo con la legislación vigente y las instrucciones y criterios técnicos de la DGITSS, el Inspector actuante debe extender el Acta de Infracción por los hechos que haya constatado y el contenido de dicha Acta debe ser comunicada al Ministerio Fiscal en el caso de que el Jefe de Inspección apreciase la posible concurrencia de hechos presuntamente delictivos.

La paralización del expediente administrativo sancionador por el inicio de actuaciones penales debe ser acordada cuando haya plena coincidencia de sujetos, hechos y fundamento entre el ilícito penal y la sanción administrativa que se pretende imponer.

III. OTRAS ACTUACIONES DE LA ITSS

Además del inicio del procedimiento administrativo sancionador, la Inspección de Trabajo y Seguridad Social puede realizar acciones de información y asesoramiento técnico, y en su caso mediación, así como actuaciones en materia de Seguridad Social, como la de instar el procedimiento de declaración de incapacidad permanente, la realización de informes a la Entidad Gestora sobre la determinación de la contingencia profesional causante de la incapacidad, la propuesta de recargo de prestaciones, o las de formulación de requerimientos al amparo de lo establecido en el art. 43 de la LPRL.



IV. CONTROL Y REQUERIMIENTO EN LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

IV.1 Las acciones de control y vigilancia en las administraciones públicas sobre las situaciones de acoso y violencia presentan **especial complejidad** por cuanto que la legislación a la que están sometidos puede ser laboral y de función pública para distintos colectivos que con frecuencia prestan servicios de forma simultánea en los mismos lugares de trabajo.

También se deben tener en cuenta a este respecto las exclusiones en la aplicación del Art. 3.2. LPRL y del ámbito de la acción inspectora (Art. 4 LOITSS)

Para el personal laboral es de aplicación todo lo ya mencionado en este CT sobre infracciones laborales, mientras que para el personal funcionario y estatutario estas normas no resultan de aplicación. La **legislación sobre función pública** ha establecido sus propias normas a favor de los derechos de los empleados públicos y la protección frente a conductas de acoso y violencia (Art. 14 h), 95.2.b) y o) de la Ley 7/2007 del Estatuto Básico del Empleado Público). También el **Art. 62 LO 3/2007** ha establecido la obligación de implantar un protocolo de actuación ante las situaciones de acoso sexual y por razón de sexo sometido en su vigencia a plazos especiales para la Administración General del Estado (DF 6ª).

Es importante tener en cuenta que **respecto a las situaciones de acoso y violencia que sufran los funcionarios y personal estatutario concurren las competencias de distintos órdenes administrativos y jurisdiccionales**. De esta forma:

- a. El ejercicio de las facultades de **control y vigilancia de los derechos** de protección frente a las conductas de acoso y violencia solo corresponde a la propia Administración a través de sus propios servicios y el ejercicio de su potestad disciplinaria.
- b. **El control de legalidad de las resoluciones administrativas** es competencia exclusiva del orden jurisdiccional contencioso administrativo.
- c. La labor de control de la ITSS se circunscribe al requerimiento de medidas en materia de prevención de riesgos laborales (Art. 45 LPRL) que ha de ejecutar la propia Administración a través de sus recursos preventivos y, en su caso, a las acciones que antes hemos contemplado en materia de seguridad social y de manera muy excepcional a la orden de paralización de trabajo de la que más tarde trataremos.

IV.2 Por todo ello resulta necesario **delimitar el ámbito de las actuaciones de la ITSS** respecto al personal funcionario y estatutario. Para ello hay que tener en cuenta:

- Que la Inspección sólo es competente para realizar actuaciones relacionadas con la prevención de riesgos laborales y el derecho de los trabajadores a la protección de su integridad física y no para atender los supuestos de simple violación del derecho a la consideración debida a la dignidad previsto en las normas arriba mencionadas y

- que el objeto del control y vigilancia de la ITSS es la Administración empleadora y no la conducta de las personas que en ella prestan servicios.

A la vista de estos criterios, las actuaciones inspectoras relativas al conocimiento de los hechos y circunstancias que concurren en cada caso solamente han de ir dirigidas a comprobar aquellos que sean relevantes para el ejercicio de nuestra actuación de requerimiento o en su caso orden de paralización o actuación en materia de seguridad social, y **en ningún caso el Inspector debe suplantar el papel disciplinario de la propia Administración**.

Para los casos en que se deba hacer uso de la aplicación general del Art. 14.2. LPRL la responsabilidad de determinar las medidas solo corresponde a la propia Administración empleadora sin perjuicio de las recomendaciones o asesoramiento técnico que pueda llevar a cabo el Inspector con ocasión de su actuación (Art. 3.2.1. LOITSS).

IV.3 En lo que respecta al contenido del requerimiento se deberá seguir el procedimiento contemplado en el RD 707/2002, de 19 de julio, si se trata de la AGE y del resto de las Administraciones Públicas, por aplicación de lo previsto en su Disposición Adicional 2ª. En el caso de la Generalitat de Cataluña, será de aplicación el Decreto 193/2007, de 4 de septiembre, del Departamento de Trabajo de dicha Comunidad Autónoma, por el que se aprueba el reglamento sobre el procedimiento administrativo especial para la imposición de medidas correctoras de incumplimientos en materia de prevención de riesgos laborales en el ámbito de la Administración de la Generalitat de Cataluña. En el caso de la Comunidad Autónoma de Euskadi, será de aplicación el Decreto 20/2008, de 29 de enero, del Departamento de Justicia y Trabajo, por el que se aprueba el Reglamento del procedimiento para la imposición de medidas correctoras por incumplimientos en materia de prevención de riesgos laborales en el ámbito de las Administraciones Públicas Vascas.

V. LA ORDEN DE PARALIZACIÓN

Por último, se encuentra la posibilidad de que el Inspector dicte una **orden de paralización de las actividades** del trabajador cuando *“compruebe que la inobservancia de la normativa sobre prevención de riesgos laborales implica, a su juicio, un riesgo grave e inminente para la seguridad y la salud de los trabajadores”* (Art. 44 LPRL).

La aplicación de esta orden de paralización a los supuestos de acoso y violencia en el trabajo resulta muy excepcional pero no imposible. Para dictar esta orden el Inspector tiene que tener elementos de juicio suficientes para estimar la existencia de un riesgo cierto, grave y previsible para la salud del trabajador si la empresa no adopta con carácter inmediato medidas que puedan impedirlo o evitarlo.

Para ello debería concurrir una situación laboral que objetivamente pueda ser considerada como de riesgo grave e inminente para la persona afectada, teniendo particularmente en cuenta su particular **vulnerabilidad** ante esas circunstancias, de acuerdo con los informes o antecedentes médicos de los que el Inspector pueda tener conocimiento.



La paralización describirá los “trabajos” (incluyendo también dentro de este concepto la completa o parcial ausencia de tareas asignadas) que supongan un riesgo grave e inminente para la salud del trabajador, y la advertencia de que la paralización tendrá efectos hasta que no cese dicha situación.

VI. GUIAS DE COMPROBACIÓN.

La actuación de la Inspección procurará adecuarse en todos los casos en que sea posible a la guía de buenas prácticas para la comprobación de las conductas en materia de acoso y violencia, comprobación elaborada por esta Dirección General, que adecua el presente Criterio Técnico.

VII. DEROGACIÓN

Queda derogado a todos los efectos, desde el día de la fecha, el Criterio Técnico núm. 34/2003 “Criterio Técnico sobre “mobbing” (acoso psicológico o moral)”.

Madrid, 19 de febrero de de 2008
AUTORIDAD CENTRAL/DIRECTOR GENERAL
DE LA INSPECCION DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL




Raimundo Aragón Bombín

SRES. SUBDIRECTORES GENERALES, DIRECTORA ESPECIAL, DIRECTORES TERRITORIALES Y JEFES DE INSPECCION DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL.

GUÍA EXPLICATIVA Y DE BUENAS PRÁCTICAS PARA LA DETECCIÓN Y VALORACIÓN DE COMPORTAMIENTOS EN MATERIA DE ACOSO Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO

MINISTERIO DE TRABAJO E INMIGRACIÓN

Dirección General de la Inspección de trabajo y Seguridad Social



RAB/mc

GUIA EXPLICATIVA Y DE BUENAS PRACTICAS PARA LA DETECCIÓN Y VALORACIÓN DE COMPORTAMIENTOS EN MATERIA DE ACOSO Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO.

0.- INTRODUCCION

La presente Guía adecua y complementa el Criterio Técnico 68/2009 sobre las actuaciones de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social en materia de acoso y violencia en el trabajo.

I. LA DESCRIPCIÓN DE LAS CONDUCTAS DE ACOSO Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO

I.1 LAS CONDUCTAS DE VIOLENCIA FÍSICA INTERNA

Las conductas de violencia física interna son aquellas que suponen una agresión de esta naturaleza que se practican entre personas pertenecientes a la propia empresa o entre personas de distintas empresas que presten servicios en un mismo centro de trabajo.

Quedan excluidas de este concepto las agresiones realizadas por personas que no formen parte de esas empresas o cuya presencia en el centro de trabajo sea ilegítima, ya que en este supuesto estamos ante un caso de violencia física externa cuyo tratamiento será objeto de un Criterio Técnico distinto.

I.2. LAS CONDUCTAS DE VIOLENCIA PSICOLÓGICA

I.2.1. EL ACOSO SEXUAL

El Art. 7.1. LO 3/2007 define el acoso sexual como “*cualquier comportamiento, verbal o físico, de naturaleza sexual que tenga el propósito o produzca el efecto de atentar contra la dignidad de una persona, en particular cuando se crea un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo*”.



El acoso sexual comprende todos los comportamientos de naturaleza sexual, tanto aquellos que vayan dirigidos concretamente a una persona concreta (**bilateral**) ya sea a cambio o no de una determinada exigencia (**chantaje**) como aquellos de naturaleza sexual que pueden ir dirigidos de forma indeterminada a un colectivo de personas de un determinado sexo a través de escritos, gestos o palabras que se pueden considerar ofensivos (**acoso ambiental**).

I.2.2. EL ACOSO MORAL Y EL ACOSO DISCRIMINATORIO

Del acoso moral, en cambio, no tenemos ningún concepto en nuestra legislación vigente. Heinz Leymann dio una definición de “**mobbing**” o acoso moral que es la que se recoge en la **NTP 476 del INSHT**: “una situación en la que una persona (o en raras ocasiones un grupo de personas) ejerce una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente (como media una vez por semana) y durante un tiempo prolongado (como media unos seis meses) sobre otra persona o personas en el lugar de trabajo con la finalidad de destruir las redes de comunicación de la víctima o víctimas, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y lograr que finalmente que esa persona o personas acaben abandonando el lugar de trabajo”.

La **jurisprudencia** de los tribunales españoles con frecuencia se ha remitido a esta definición de Leymann, si bien en ocasiones ha elaborado un concepto propio. Así el Magistrado de Trabajo Ramón Gimeno Lahoz, autor de diversos trabajos sobre esta materia, lo ha definido en sus sentencias como “presión laboral tendente a la autoeliminación de un trabajador mediante su denigración laboral” y el Tribunal Superior de Justicia de Madrid, en sentencia de 24.4.06 lo define como una conducta “de sistemática y prolongada presión psicológica que se ejerce sobre una persona en el desempeño de su trabajo, tratando de destruir su comunicación con los demás y atacando su dignidad personal con el fin de conseguir que, perturbada su vida laboral, se aleje de la misma provocando su autoexclusión”.

Para obtener una aproximación legal al concepto de acoso moral es necesario remitirse a las normas actualmente vigentes que regulan el “acoso”. El Art. 28 de la Ley 62/2003 nos da una definición del “**acoso**” como “*toda conducta no deseada relacionada con el origen racial o étnico, la religión o convicciones, la discapacidad, la edad o la orientación sexual de una persona, que tenga como objetivo o consecuencia atentar contra su dignidad y crear un entorno intimidatorio, humillante u ofensivo*”. Y el Art. 7.2 LO 3/2007 establece como “**acoso por razón de sexo**”, “*cualquier comportamiento realizado en función del sexo de una persona, con el propósito o el efecto de atentar contra su dignidad y de crear un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo*”.

Si prescindimos del móvil discriminatorio que contienen las dos definiciones podemos hallar unas **notas comunes** a ambas y que formarían la base, más general, de un concepto de acoso moral en el trabajo con independencia de que concurra en él dicho elemento discriminatorio:



- En primer lugar, se trata de una conducta que se ha de enjuiciar con **carácter objetivo** ya que en esas definiciones se dice que la misma ha de tener el “propósito u objetivo” o bien ha de producir “el efecto o consecuencia” de atentar contra la dignidad de una persona. Es decir, cabe tanto el acoso por una conducta intencionada de un sujeto que persiga atacar la dignidad de una persona como por una conducta negligente que produzca el mismo resultado.
- La segunda nota común es que la conducta atenta contra **el derecho a la dignidad** de la persona o del trabajador. Así también lo recoge el Art. 26.2 de la nueva Carta Social Europea, y también lo señalan otras legislaciones europeas que han definido de forma expresa el concepto de acoso como la francesa, belga o irlandesa.
- Y la tercera nota común es que esta conducta crea un **entorno intimidatorio, humillante o degradante u ofensivo** para la persona afectada. Se trata, por tanto, de una conducta envolvente y que afecta a la persona que lo padece de modo general en el desempeño de su trabajo. El acoso no puede ser, por tanto, un acto aislado, puntual o que afecta solo a un aspecto parcial de la relación laboral.

Hay, sin embargo, otras **notas implícitas** que no están descritas en estas definiciones y que son igualmente importantes.

- La primera es que se trata de una **acción bilateral**, dirigida por una persona o en raras ocasiones varias personas contra otra u otras. Si se perdiera esta bilateralidad no estaríamos hablando de una conducta de acoso y tal sería el supuesto de conductas generalmente arbitrarias y despóticas de un directivo o un mando o encargado de la empresa dirigidas de forma indeterminada hacia todas las personas que de él dependen, o también sería el caso de las personas que sufren una serie de ofensas puntuales y sucesivas pero que provienen de muy diversos sujetos del centro de trabajo, sin que exista entre ellos un plan conjunto de acción.
- Otra nota es la **reiteración y frecuencia de las ofensas** que se reciben por la persona acosada. El término “acoso”, según se define en el Diccionario de la Real Academia Española, significa una “persecución sin tregua” y el término “conducta” describiría una sucesión de actos puntuales, e incluso sería más adecuado el uso del término “comportamiento”, que es el utilizado en la versión oficial en castellano de las Directivas europeas que trasponen las mencionadas leyes. El Art. 26.2 de la nueva Carta Social Europea, que ya hemos mencionado, hace mención en el mismo sentido a “acciones recurrentes, negativas y ofensivas dirigidas contra un trabajador”. La reiteración, permanencia en el tiempo o frecuencia no es, sin embargo, una nota imprescindible en el acoso sexual, en el que bastaría un mero acto de ataque o chantaje para poder calificar tal conducta como acoso.
- Y la tercera nota implícita, y no menos importante, es que esta conducta es **susceptible de causar daños a la salud** de la persona acosada. Esta nota sí aparece de modo expreso en la legislación francesa y también en la belga, así como en el



reciente Acuerdo Europeo sobre Acoso y Violencia en el Trabajo firmado por los agentes sociales europeos y es la que dará lugar al tratamiento de esta conducta dentro de la prevención de riesgos laborales en los términos que luego analizaremos.

De estas notas básicas que definen el acoso moral se deduce que nos encontramos ante una conducta **pluriofensiva** puesto que supone al mismo tiempo la violación de derechos de distinta índole. Por una parte, el acoso moral supone la violación del derecho a la integridad moral y la consideración debida a la dignidad en el trabajo (Art. 15 CE y Art. 4.2.e) ET) y por otro supone la violación del derecho a la integridad física y la garantía de protección de la seguridad y salud en el trabajo (Art. 15 CE, Art. 4.2.d) ET y Art. 14.2 LPRL).

Hay que precisar también, que por un lado el acoso moral supone siempre la violación del derecho a la integridad moral y a la consideración debida a la dignidad en el trabajo, pero sin embargo **no agota el contenido de tales derechos** ya que puede haber otros actos y conductas que no merezcan la calificación de acoso por no cumplir con todos los requisitos arriba descritos pero que sí supongan una violación de los mismos. Y por otro lado, también puede haber otras conductas, como las causantes de estrés laboral, que pueden vulnerar el derecho a la integridad física de la persona sin que por ello atenten contra su dignidad o integridad moral. **El acoso moral, por tanto, solo se refiere a conductas pluriofensivas que atentan simultáneamente contra ambos derechos y se debe diferenciar de otras conductas afines que solamente vulneran uno de ellos.**

Del estudio y análisis de la casuística sobre el acoso moral en el trabajo podemos concluir que estas conductas se pueden clasificar en **tres modalidades**. Por un lado, se encuentran las conductas abusivas de los mandos o responsables de la empresa en el uso de su potestad de organización y dirección en lo que se ha venido denominado tradicionalmente por la doctrina y alguna legislación pasada como “abuso de autoridad”. Otra manifestación del acoso es la que sucede entre personas que no mantienen entre sí una relación de mando o jerarquía, o que si la mantuvieran ésta no sería relevante. Se trata, en este caso, de la “conducta vejatoria” o de “maltrato” que se lleva a cabo frente a un trabajador. Y la última variedad es la que se prevé en nuestra legislación vigente y se tipifica de modo expreso por el Art. 8.13 bis TRLISOS como infracción muy grave, que es el acoso discriminatorio. A continuación analizamos los tres tipos de conducta.

a) El abuso del poder de dirección constitutivo de acoso

Por abuso del poder de dirección constitutivo de acoso no se debe entender la conducta despótica, desordenada o arbitraria de los mandos de la empresa sino una conducta de dichos mandos, en el ejercicio de las funciones propias de su puesto, dirigida hacia un concreto trabajador o grupo de trabajadores cuando la misma se desvía de los objetivos y fines propios de la organización y dirección del servicio que se encuentra bajo su responsabilidad. Es decir, el abuso de autoridad es una **desviación de poder** en la que el mando adopta decisiones que se apartan de la lógica organizativa o productiva de la empresa y producen un perjuicio objetivo a



la consideración debida a la dignidad e integridad física de un trabajador que se encuentre bajo su dependencia.

Así lo ratifica abundante jurisprudencia, entre otras destacamos la STSJ País Vasco de 23.12.03 según la cuál “*no es parangonable acoso moral al ejercicio arbitrario del poder directivo empresarial, pues mientras que con aquél el empresario suele simplemente buscar por medios inadecuados un mayor aprovechamiento de la mano de obra imponiendo condiciones de trabajo más favorables a sus intereses, con el acoso lo que se busca es causar un daño al trabajador socavando su personalidad. El interés organizativo de la empresa no se presenta en primer plano pues resulta obvio que la existencia de un clima hostil en el lugar de trabajo no lo procura, como tampoco la utilización del trabajador en actividades inútiles, irrealizables o repetitivas*”.

Las conductas arbitrarias y despóticas solo darían lugar a la comisión de infracciones laborales ordinarias en materia de jornada, modificación de condiciones de trabajo, derechos salariales, etc., ya que de lo contrario, cualquier infracción laboral podría ser considerada como atentado contra la dignidad y este no puede ser el propósito del legislador.

Ejemplos típicos de abuso de autoridad constitutivos de acoso pueden ser la falta de ocupación efectiva que carece de toda razón productiva u organizativa, y que se hace más visible cuando el trabajador es recluido en vestuarios o aseos o es apartado del lugar o puesto de trabajo sin ningún motivo relacionado con la prestación del servicio; el dictado de órdenes de imposible cumplimiento con los medios que al trabajador se le asignan; o la ocupación en tareas inútiles o que no tienen ningún sentido productivo o cuyos resultados incluso, en ocasiones, llegan a ser posteriormente destruidos.

Por el contrario, **ejemplos típicos de conductas de ejercicio de autoridad que no suponen acoso** serían las presiones que pueda recibir un trabajador para realizar horas extraordinarias, las reprimendas o amonestaciones que pueda recibir un trabajador de su mando por la incorrecta ejecución de sus tareas, o el reparto arbitrario de funciones y tareas que realice un mando entre los trabajadores que de él dependen cuando tal conducta tenga un carácter general y no vaya particularmente dirigida siempre a un mismo trabajador o grupo de trabajadores.

También pueden ser abuso de autoridad constitutivo de acoso aquellas conductas que vulneran el derecho a la “**indemnidad**”, que sería el trato más desfavorable (como acción de represalia) dado por sus superiores jerárquicos a las personas que han interpuesto quejas ante la empresa, denuncias ante la ITSS o demandas judiciales frente al empresario, o que han colaborado con los reclamantes frente al empresario.

b) El trato vejatorio constitutivo de acoso

La segunda conducta que puede ser considerada como atentatoria al derecho a la consideración debida a la dignidad es el trato vejatorio seguido frente a un individuo.



En ella no se da un uso abusivo de las facultades directivas sino que el representante de la empresa o bien otros trabajadores de la misma llevan a cabo conductas que por su reiteración o relevancia suponen una vulneración del derecho a la consideración debida a la dignidad.

Puede tratarse de conductas como insultar o menospreciar repetidamente a una persona en público, reprender reiteradamente a una persona delante de sus compañeros o clientes de manera particularmente ofensiva o difundir diversos rumores falsos sobre su trabajo o sobre su vida privada.

La definición de estas conductas es imprecisa y obedece a patrones culturales de lo que se considera en cada caso tolerable o inaceptable de acuerdo con el contexto o las circunstancias. En cualquier caso, esta valoración debe obedecer a **patrones objetivos de valoración social**, teniendo a este respecto en cuenta el patrón cultural de la presunta víctima, y no a los patrones subjetivos de las personas que se consideran humilladas e insultadas por estas conductas.

Cabe la confusión entre estas conductas y aquellas que resultan de un conflicto ordinario entre dos o más individuos. No es adecuado reconducir cualquier conflicto personal a una conducta de acoso.

A este respecto, son **ejemplos de conducta que no puede ser considerada como acoso** los conflictos verbales, gestuales o escritos entre representantes de la empresa y de los trabajadores en el marco de huelgas, asambleas, o cualquier otra acción de protesta o de enfrentamiento dialéctico; los conflictos personales entre trabajadores de la empresa o incluso entre representantes o mandos de la empresa y los trabajadores a su servicio, especialmente en estos últimos en los casos en que entre ellos preexistía una relación de amistad y la ruptura de dicha relación pueda haber supuesto la pérdida de un trato preferencial y basado en una relación de especial confianza; y por último, tampoco sería trato vejatorio los conflictos puntuales y esporádicos entre compañeros o entre mandos y trabajadores que no tengan suficiente relevancia como para ser considerados por sí mismos como ofensivos de acuerdo con patrones sociales de conducta.

Siempre habrá que tener en cuenta que las conductas de acoso por trato vejatorio suponen una **persecución** de un individuo o grupo de individuos y por lo tanto exigen una acción continuada y persistente.

c) El acoso discriminatorio

Cuando las conductas de abuso de autoridad y trato vejatorio tengan un móvil discriminatorio por cualquiera de las causas previstas en el Art. 28 de la Ley 62/2003, el Art. 7.1 de la Ley 51/2003 y el Art. 7.2. de la LO 3/2007 estaríamos ante un acoso discriminatorio, conducta tipificada como infracción muy grave por el Art. 8.13 bis LISOS.



Ejemplos típicos de estas conductas sería el acoso por razón de convicciones dirigida frente a un representante sindical o político en la empresa, la conducta de acoso por razón de sexo frente a mujeres embarazadas o en período posterior a su embarazo, o la conducta de acoso por razón de edad dirigida frente a trabajadores susceptibles de incorporarse a los planes de prejubilación en las empresas que tengan planes de este tipo.

CONDUCTAS QUE SON ACOSO MORAL

ABUSO DE AUTORIDAD

- Dejar al trabajador de forma continuada sin ocupación efectiva o comunicado sin causa alguna que lo justifique
- Dictar órdenes de imposible incumplimiento con los medios que al trabajador se le asignan
- Ocupación en tareas inútiles o que no tienen valor productivo
- Acciones de represalia frente a trabajadores que han planteado quejas, denuncias o demandas frente a la empresa o que han colaborado con los reclamantes

TRATO VEJATORIO

- Insultar o menospreciar repetidamente a un trabajador
- Reprenderlo reiteradamente delante de otras personas
- Difundir rumores falsos sobre su trabajo o vida privada

ACOSO DISCRIMINATORIO (Art. 8.13 bis TRLISOS) , cuando está motivado por:

- Creencias políticas y religiosas de la víctima
- Ataques por motivos sindicales
- Sexo u orientación sexual
- Mujeres embarazadas o maternidad
- Edad, estado civil
- Origen, etnia, nacionalidad
- Discapacidad



CONDUCTAS QUE NO SON ACOSO MORAL

(sin perjuicio de que puedan ser constitutivas de otras infracciones)

- Modificaciones sustanciales de condiciones de trabajo sin causa y sin seguir el procedimiento legalmente establecido
- Actos puntuales discriminatorios (Art. 8.12 TRLISOS)
- Presiones para aumentar la jornada o realizar determinados trabajos
- Conductas despóticas dirigidas indiscriminadamente a varios trabajadores.
- Conflictos durante las huelgas, protestas etc.
- Ofensas puntuales y sucesivas dirigidas por varios sujetos sin coordinación entre ellos.
- Amonestaciones sin descalificar por no realizar bien el trabajo
- Conflictos personales y sindicales

II. LAS ACTUACIONES DE LA ITSS PREVIAS AL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR

II.1 LA ADMISIÓN A TRÁMITE DE LAS DENUNCIAS

La forma más frecuente de inicio de las actuaciones de la ITSS sobre esta materia es la denuncia ya que la propia naturaleza de estas conductas hace muy difícil que sea de otro modo.

El Jefe de Inspección es el responsable de realizar un primer examen de la denuncia para su admisión a trámite. A este respecto, el Art. 13.2. LOITSS establece, entre otras cuestiones, que “no se tramitarán las denuncias (...) que manifiestamente carezcan de fundamento ni las que coincidan con asuntos de los que esté conociendo un órgano jurisdiccional”.

En aplicación de este precepto el Jefe de Inspección podrá no admitir a trámite aquellas denuncias que de acuerdo con este CT **no sean constitutivas de infracción administrativa**.

Tampoco se deben admitir a trámite las denuncias **sobre cuyo contenido vaya a conocer y resolver un órgano jurisdiccional**, sin perjuicio de que una vez finalizado el proceso judicial sí se puedan tramitar aquellas.

En las denuncias de los **representantes del personal** relativas a las obligaciones de prevención de riesgos laborales para el **personal al servicio de las administraciones públicas**, el Jefe de Inspección ha de exigir, conforme al Art. 3.3.RD 707/2002, que a la petición de actuación de la Inspección deba acompañarse la relación de actuaciones realizadas sobre el asunto por los delegados de prevención ante la jefatura del centro administrativo de

que se trate, así como, en su caso, un informe del Comité de Seguridad y Salud Laboral correspondiente.

Respecto a la **denuncias incompletas** sobre estos hechos y circunstancias o que se basen en meras opiniones o apreciaciones subjetivas del denunciante, el Jefe de Inspección deberá solicitar a aquel que amplíe y aclare los términos de su denuncia en un plazo determinado para poder proceder a su tramitación.

II.2. LA INVESTIGACIÓN DE LOS HECHOS Y LOS ELEMENTOS PROBATORIOS

Para investigar los hechos el Inspector puede elegir los medios que estime más adecuados de acuerdo con las previsiones legislativas y las circunstancias de cada caso concreto. Estos medios pueden ser la visita al centro de trabajo, la comparecencia en su oficina de las personas implicadas o bien el requerimiento de documentación a la empresa o a otras instancias públicas o privadas en las condiciones que la legislación establece

La **visita al centro de trabajo** es el medio más adecuado y eficaz de comprobación en aquellos supuestos en los que el trabajador afectado se encuentre en situaciones que sean visible y objetivamente injustas, tales como la falta de ocupación efectiva, la realización de tareas que de forma clara e inequívoca no le corresponden, el aislamiento sin explicación lógica y plausible del resto de sus compañeros de trabajo, etc.

En estos casos el Inspector debe visitar el centro de trabajo de la forma más inmediata y urgente que sea posible para verificar tales hechos. El Jefe de Inspección podría incluso habilitar en las Inspecciones una fórmula para atender con la debida urgencia las denuncias sobre esta clase de hechos.

La comparecencia ante la Inspección de la empresa y el trabajador o trabajadora afectados puede ser el medio más adecuado cuando el trabajador se encuentre en situación de baja por IT o cuando el trabajador precise de ser atendido o asesorado por su representante sindical. La comparecencia puede ser conjunta o separada de acuerdo con las circunstancias y valoraciones que haga el Inspector en cada caso concreto y las que, en su caso, puedan ser formuladas por los afectados. Se debe asegurar, en todo caso, por el Inspector el contraste de los hechos que se hayan manifestado por cualquiera de las personas entrevistadas.

La comparecencia de otros testigos de los hechos puede ser necesaria, aunque en el caso de tratarse de simples trabajadores de la empresa u otras personas externas a ella dicha comparecencia solamente puede ser voluntaria.

La **comprobación de la documentación** que se estime necesaria es de particular relevancia cuando se denuncian hechos negativos como la falta de ocupación efectiva, la falta de formación, la no convocatoria a reuniones, etc. Se trataría de requerir la documentación que pruebe que tal trabajo, formación, reuniones, etc. han existido realmente.



Los **informes médicos** que pueda presentar el trabajador afectado no pueden servir, como regla general, para determinar los hechos, puesto que los mismos suelen basarse únicamente en el testimonio referido al facultativo por su paciente. Dichos informes tienen utilidad, sin embargo, para valorar el perjuicio sufrido por el trabajador a la hora de calificar (Art. 11.4, 12.16 y 13.10 LISOS) y graduar (Art. 39.3. LISOS) la sanción y también para determinar la aptitud o no aptitud del trabajador para ejercer las funciones de su puesto de cara a la aplicación del Art. 25.1.LPRL.

En muchos de las comprobaciones sobre supuestos de acoso moral en el trabajo existe una dificultad objetiva de obtener suficientes elementos probatorios, especialmente cuando se trata de demostrar hechos negativos como la falta de actividad laboral del trabajador. Y por otra parte, hay que tener presente que hay muy variadas sentencias del Tribunal Constitucional, entre otras la STC 237/2002, que señalan que las garantías procesales contenidas en el artículo 24.2 CE, entre ellas la **presunción de inocencia**, son aplicables no sólo en el proceso penal, sino también en los procedimientos administrativos sancionadores, con las matizaciones oportunas. Así lo reconoce también de modo expreso el artículo 137 LRJPAC.

Este derecho a la presunción de inocencia, señala entre otras esta sentencia, “garantiza (...) el derecho a no sufrir sanción que no tenga fundamento en una previa actividad probatoria sobre la cual el órgano competente pueda fundamentar un juicio razonable de culpabilidad”. Ello comporta que la sanción esté basada en actos o medios probatorios de cargo o incriminadores de la conducta reprochada; que la carga de la prueba corresponda a quien acusa, sin que nadie esté obligado a probar su propia inocencia; y que cualquier insuficiencia en el resultado de las pruebas practicadas, libremente valorado por el órgano sancionador, debe traducirse en un pronunciamiento absolutorio”.

Sin embargo, tal y como dice la sentencia anteriormente mencionada además de la STC 174/1985, fundamento jurídico 3.º, “el derecho constitucional a la presunción de inocencia no se opone a que la convicción judicial en un proceso penal se pueda formar sobre la base de una **prueba indiciaria**”, ya que, según la citada Sentencia, no siempre es posible en los juicios penales la utilización de la prueba directa y «prescindir de la prueba indiciaria conduciría, en ocasiones, a la impunidad ..., lo que provocaría una grave indefensión social”.

Y señala a continuación: “cuando se trata de la denominada prueba de indicios, la exigencia de **razonabilidad del engarce entre lo acreditado y lo que se presume** cobra una especial trascendencia pues, en estos casos, es imprescindible acreditar no sólo **que el hecho base o indicio ha resultado probado**, sino que el **razonamiento es coherente, lógico y racional**. En suma, ha de estar asentado en las reglas del criterio humano o en las reglas de experiencia común. Esta es, hemos dicho, la única manera de distinguir la verdadera prueba de indicios de las meras sospechas o conjeturas (por todas, SSTC 189/1998, de 29 de septiembre, FJ 2; 220/1998, de 17 de diciembre, FJ 3, y 124/2001, de 4 de junio, FJ 9).



III. ACTUACIONES DE LA ITSS Y MEDIDAS DERIVADAS DE LAS MISMAS.

Además del inicio del procedimiento administrativo sancionador, la Inspección de Trabajo y Seguridad Social puede llevar a cabo, entre otras, las siguientes actuaciones y adoptar las medidas derivadas de las mismas que se indican a continuación:

III.1. LA ACCIÓN MEDIADORA Y DE ASESORAMIENTO TÉCNICO DE LA ITSS

En la práctica inspectora se suele dar con mucha frecuencia la circunstancia de que la actuación que los propios sujetos denunciados desean de la ITSS es la puesta en marcha de su acción mediadora para alcanzar un acuerdo satisfactorio con la empresa.

Para ello es necesario contar con la **aceptación expresa o tácita** de las dos partes interesadas en las actuaciones inspectoras. El contenido de estas propuestas mediadoras puede ser muy variado y en buena parte dependerá de la posición de las partes y el criterio que el Inspector estime como más conveniente.

A modo de ejemplo, estas son algunas medidas que podrían servir al Inspector en el ejercicio de la mediación: la apertura de un procedimiento interno de investigación y resolución del conflicto en la empresa, la acción de asesoramiento de un técnico especializado perteneciente a los institutos de seguridad y salud en el trabajo de las Comunidades Autónomas, un cambio de puesto de trabajo del afectado o de la persona sobre la que recaen las sospechas de agresión, un cambio de las funciones y tareas de los puestos de trabajo, u otros acuerdos entre las partes, incluyendo la posibilidad de extinción de las relaciones laborales por causas objetivas o por el reconocimiento de incumplimientos empresariales que han podido perjudicar al trabajador.

III.2 LAS ACTUACIONES EN MATERIA DE SEGURIDAD SOCIAL

En materia de seguridad social la ITSS puede intervenir instando el procedimiento de declaración de la invalidez, asesorando a la Entidad Gestora de la Seguridad Social en la resolución de determinación de contingencia y en la propuesta de recargo de prestaciones de la Seguridad Social.

a) Instar el procedimiento de declaración de incapacidad permanente

Instar el procedimiento de invalidez para el afectado ante la Entidad Gestora por las situaciones de violencia y acoso en el trabajo puede realizarse por el Inspector, de acuerdo con lo previsto en el Art. 4.1.a) RD 1300/1995, en el caso de que cuente con informes clínicos o médicos que respalden de modo suficiente esta posibilidad.



b) Informe a la Entidad Gestora sobre determinación de contingencia

En los casos de determinación de contingencia que hayan sido iniciados por el trabajador ante la Entidad Gestora de la Seguridad Social, en el supuesto de que su contingencia haya sido reconocida inicialmente como común, la Entidad Gestora puede solicitar a la ITSS que le informe sobre esta cuestión.

En estos casos, se ha de tener en cuenta que los facultativos que hayan atendido al solicitante pueden dictaminar sobre los efectos que se han producido en la salud del trabajador, pero no pueden hacerlo sobre las causas si el conocimiento de los hechos solamente consiste en los que su paciente les ha referido. Para determinar el **nexo causal** entre la enfermedad y las condiciones de trabajo se requiere de una investigación por parte del Inspector sobre si ha habido hechos o circunstancias que han podido motivar la enfermedad del trabajador por su situación en la empresa.

En estos supuestos no se trata de que el Inspector determine si ha habido o no acoso o actos de violencia sino que la investigación ha de referirse, en términos más amplios, al nexo causal de la enfermedad que el trabajador padece con sus condiciones de trabajo (en este sentido es muy ilustrativa la STSJ País Vasco de 29.12.06).

c) El Recargo de Prestaciones

Por último, se encuentra la posibilidad de que el Inspector inicie el procedimiento de recargo de prestaciones de la Seguridad Social

El propio texto del **Art. 123.1 LGSS** admite esta posibilidad dada la amplitud de supuestos en los que procede el recargo: *“cuando no se hayan observado las medidas generales o particulares de seguridad e higiene en el trabajo, o las elementales de salubridad o las de adecuación personal a cada trabajo, habida cuenta de sus características y de la edad, sexo y demás condiciones del trabajador”*.

Se considera que para la formulación de las propuestas de recargo de prestaciones es necesario que se reúnan al menos dos **requisitos**:

- El primero es el inicio del procedimiento sancionador en el orden social frente a la empresa por hechos y circunstancias relativos a actos de violencia y acoso en el trabajo que contemple al menos una infracción en materia de prevención de riesgos laborales sin perjuicio de la aplicación de las normas del concurso de infracciones, salvo en los supuestos excepcionales en que este procedimiento no pueda ser iniciado o que se trate de personal al servicio de una administración pública en el que esta facultad no puede ser ejercida.
- El segundo requisito es que el Inspector estime que la infracción del empresario en materia de prevención de riesgos laborales haya sido la causa de la lesión sufrida por el trabajador accidentado.



No será, a este respecto, un requisito imprescindible que la contingencia haya sido declarada previamente como profesional por parte de la Entidad Gestora, ya que ésta puede en cualquier caso pronunciarse a este respecto en el propio procedimiento de imposición del recargo.

III.3 LAS ACTUACIONES DE REQUERIMIENTO A LAS EMPRESAS

Las actuaciones de requerimiento alternativas al inicio del procedimiento sancionador pueden darse “cuando las circunstancias del caso así lo aconsejen y siempre que no se deriven daños ni perjuicios directos a los trabajadores” (**Art. 49 TRLISOS**).

En los supuestos de infracción de normas preventivas la extensión de un requerimiento resulta, en cambio, ineludible si el Inspector constata que hay incumplimientos a esta normativa. En este caso no se trata de una medida alternativa al procedimiento sancionador sino que es compatible con éste (**Art. 43 LPRL**)

El requerimiento en materia de prevención de riesgos psicosociales es la medida más común ante la constatación de un incumplimiento de las obligaciones de prevención, intervención y protección que antes hemos descrito. El mismo puede ir acompañado del inicio de un procedimiento sancionador por los mismos hechos de acuerdo con el criterio del Inspector, teniendo en cuenta a este respecto la **relación de causalidad** que medie entre el incumplimiento de las obligaciones preventivas y los daños en la salud que haya podido sufrir el trabajador.

En lo que respecta al **contenido** de estos requerimientos se debe tener en cuenta que las medidas requeridas por el Inspector solo pueden ser aquellas que se contienen en la Ley o convenio colectivo vigente, como por ejemplo es la realización de la evaluación de riesgos psicosociales (Art. 16.1 y 2 LPRL), la investigación de los daños para la salud (Art. 16.3 LPRL) la formación (Art. 18.1 LPRL) adscripción a puestos de trabajo compatibles (Art. 25.1 LPRL) o en arbitrar mecanismos de gestión interna de quejas sobre acoso sexual o por razón de sexo (Art. 48 LO 3/2007).

Cuando las medidas que deba adoptar el empresario se basen en su obligación general de prevenir riesgos y adoptar cuantas medidas sean necesarias para la protección de la seguridad y salud de los trabajadores conforme al **Art. 14.2. LPRL**, el requerimiento solo podrá ir dirigido a conminar al empresario a que adopte las medidas necesarias para eliminar, evitar o reducir el riesgo siendo en este caso de su exclusiva responsabilidad determinar las mismas (En el último apartado de esta Guía se analizan las medidas de prevención, intervención y protección de los riesgos psicosociales u organizacionales que deben adoptar las empresas).

No obstante, el Inspector ha de tener en cuenta que los requerimientos relativos a la adopción de medidas preventivas pueden no ser pertinentes ante las conductas activas de acoso y violencia por parte del empresario o el representante de la empresa cuando la realización de tales medidas por un técnico de prevención puedan verse **mediatizadas** y ello podría ser



incluso **contraproducente** para el trabajador o trabajadores afectados. Todo ello sin perjuicio del inicio del procedimiento sancionador frente a la empresa por infracción en el orden social.

También resulta conveniente, dado el escaso rodaje de las empresas en la prevención de riesgos psicosociales, que el seguimiento de los requerimientos cuente, en su caso, con el **asesoramiento y apoyo técnico de los institutos autonómicos de seguridad y salud en el trabajo** a petición del Inspector actuante.

En todo caso, ha de tenerse en cuenta que **el incumplimiento de la medida requerida** solo puede dar lugar al inicio del procedimiento sancionador en el orden social y no a la extensión de un nuevo requerimiento sobre los mismos hechos (**Art. 43.2 LPRL**).

III.LAS MEDIDAS DE PREVENCIÓN INTERVENCIÓN Y PROTECCIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES U ORGANIZACIONALES

IV.1 EL ÁMBITO DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES

Los riesgos psicosociales, o también llamados organizacionales, son los que surgen como consecuencia de una relación nociva entre la organización del trabajo y el individuo. Los problemas que se pueden generar en esta relación pueden ser, entre otros:

- Los **errores humanos** que pueden dar lugar a accidentes de trabajo debidos a problemas en la organización del trabajo tales como malentendidos, equivocaciones y violación de normas internas de la empresa debidas a malas comunicaciones, inadecuado reparto de tareas, o inadaptación de la competencia profesional de los trabajadores a las tareas que se les asignan
- El **estrés laboral**, que se podría describir como un proceso derivado de la falta de ajuste entre el trabajador y las exigencias o demandas de su trabajo. El trabajador no sabe cómo hacer frente a esas exigencias dentro de un plazo razonable de tiempo y se siente por ello desbordado y angustiado.
- Y la **violencia en el trabajo**, que comprendería todos los actos y conductas de estrés laboral que además supongan una agresión o amenaza de agresión física o psicológica para los trabajadores, ya provengan esos actos o conductas del interior o exterior de la organización de la empresa.

Los errores humanos son la causa fundamental de la producción de accidentes de trabajo y su prevención en la mayor parte de los casos solo se puede abordar desde el análisis de la organización del trabajo que nos proporciona la gestión de los riesgos psicosociales. El estrés y la violencia son la causa inmediata y directa de enfermedades y trastornos psíquicos que también tienen la calificación de accidente laboral conforme a nuestra legislación actual.

La diferencia entre estos tres fenómenos puede parecer muy clara desde un punto de vista teórico, sin embargo, en la práctica estas tres situaciones se confunden e interrelacionan. Muchas de las situaciones de estrés laboral vienen motivadas por la falta de entendimiento de las órdenes del empresario, las malas formas de comunicación adoptadas o por el incumplimiento generalizado y rutinario de las normas de seguridad. Y viceversa, muchos errores humanos en el trabajo son la consecuencia directa de una situación de estrés laboral.

La gestión de los riesgos psicosociales se puede llevar a cabo a través de medidas de prevención, para que estos riesgos no se materialicen, medidas de intervención, para que una vez que se identifique un riesgo se adopten las medidas necesarias para evitarlo o reducirlo, y medidas de protección, para atender la situación de los trabajadores afectados o especialmente sensibles. Se examinan a continuación cada una de ellas.

IV.2 MEDIDAS PREVENTIVAS

Las medidas de tipo puramente preventivo son las que se adoptan por la empresa con anterioridad a la materialización de un daño para la salud de los trabajadores por causas debidas a la organización del trabajo.

Algunas de estas medidas cuentan con una previsión general en la LPRL:

- a. La identificación o evaluación de los riesgos psicosociales (Art. 15 y 16 LPRL)
- b. Las acciones formativas para los directivos, mandos y trabajadores de la empresa sobre el trato con las personas en su trabajo (Art. 19 LPRL)
- c. La vigilancia sanitaria sobre la salud psíquica de los trabajadores (Art. 22 LPRL)

Otras, en cambio, solo están previstas en instrumentos no legislativos aunque también pueden ser adoptadas por las empresas como resultado de sus evaluaciones de riesgos. Estas son:

- d. Las declaraciones y códigos de conducta del empresario advirtiendo sobre el carácter inadmisibles de determinadas conductas en el centro de trabajo (Recomendaciones de OIT sobre violencia en el sector servicios, Código de Conducta sobre Acoso Sexual de la Comisión Europea y Acuerdo Europeo sobre Acoso y Violencia en el Trabajo).
- e. La selección de mandos en la empresa atendiendo a su capacidad de dirección y coordinación de equipos de personas (Recomendaciones de la OIT)

Se desarrollan, a continuación, cada una de estas medidas.



IV.2.1. IDENTIFICACIÓN O EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

La medida más utilizada para la prevención de riesgos psicosociales es la identificación o evaluación de los factores que pueden ser futuros causantes de errores humanos, estrés y la violencia en el trabajo.

El Acuerdo Europeo sobre el Estrés Laboral prefiere denominar a esta actividad “**identificación**”, palabra que deja entrever que estos factores de riesgo no son como tales susceptibles de valoración sino de mera detección. En cualquier caso, el significado de esta palabra puede resultar en la práctica equivalente al de evaluación de riesgos tal y como el mismo se encuentra definido en nuestra legislación en el Art. 3 RSP.

De acuerdo con este precepto, las acciones de identificación o evaluación inicial de los factores riesgos psicosocial tienen como objetivo que la empresa pueda tener un conocimiento completo de los mismos y que en base a ello adopte las medidas necesarias para eliminar, evitar o reducir dichos riesgos.

En principio, **los riesgos psicosociales deben estar contemplados en la evaluación general e inicial de riesgos de la empresa**, dada su continua interacción con otros factores de riesgo, y esta es la base sobre la que debe operar el Servicio de Prevención respecto a los problemas para la salud de los trabajadores relacionados con la organización de la empresa que en el futuro se vayan manifestando, de acuerdo con lo dispuesto en el Art. 6 RSP sobre la revisión de la evaluación de riesgos.

La cuestión que queda abierta a las circunstancias y características de cada empresa es la relativa a determinar las **acciones de análisis para la identificación de riesgos psicosociales** que se deben desarrollar a partir de la evaluación inicial de riesgos y los momentos y circunstancias en que ésta debe llevarse a cabo. Por ejemplo, ante altas tasas de absentismo que se sospeche o se conozca que son debidas a problemas psicosociales, denuncias o quejas de trabajadores, alto nivel de rotación o abandono en determinados puestos de trabajo, resultados adversos en encuestas o sondeos dirigidos al personal de la empresa, etc.

En principio, las acciones de análisis para la identificación se pueden llevar a cabo a través de **técnicas muy diversas** y estas pueden ser las que la empresa y los trabajadores acuerden o en su defecto las que el servicio de prevención aconseje para cada empresa teniendo especialmente en cuenta su tamaño, organización, nivel de participación sindical, etc., siendo en estas ocasiones necesaria la presencia de un técnico de prevención especializado en ergonomía y psicología aplicada.

En todo caso, se debe tener en cuenta que la particularidad de las acciones de análisis para la identificación o evaluación de los riesgos psicosociales es que la misma en gran medida se fundamenta sobre las **manifestaciones subjetivas de los trabajadores** y por tanto su realización no puede garantizar que se identifiquen todos los problemas de esta clase ni que éstos se eviten en el futuro, pero sí puede contribuir eficazmente a este fin.



IV.2.2. LA FORMACIÓN DE MANDOS Y TRABAJADORES

La formación del personal de estructura sobre **estilos de mando y dirección** que contribuyan a evitar o canalizar de manera adecuada los conflictos con los trabajadores que se encuentran a su servicio es otra de las formas de prevenir los riesgos psicosociales.

Otra acción puede ser la dirigida a los trabajadores que deben hacer frente en su trabajo a **situaciones difíciles** que pueden ser causantes potenciales de estrés laboral. Especial atención requieren los trabajadores sin experiencia laboral previa o inmediata en el puesto de trabajo al que son adscritos.

IV.2.3. LA VIGILANCIA DE LA SALUD PSÍQUICA

Algunos de los problemas relacionados con el estrés y la violencia pueden ser advertidos a través de las actividades periódicas de vigilancia sanitaria que se practiquen a los trabajadores en cuyo puesto se hayan detectado factores de riesgo psicosocial.

Esta vigilancia ha de atenerse a lo dispuesto con carácter general en el Art. 22 LPRL y por tanto sus resultados son **confidenciales**. Pero de acuerdo también con dicho precepto “*el empresario y las personas u órganos con responsabilidades en materia de prevención serán informados de las conclusiones que se deriven de los reconocimientos efectuados en relación con la aptitud del trabajador para el desempeño del puesto de trabajo o con la necesidad de introducir o mejorar las medidas de protección y prevención, a fin de que puedan desarrollar correctamente sus funciones en materia preventiva*”.

IV.2.4. LAS DECLARACIONES Y CÓDIGOS DE CONDUCTA DE LA EMPRESA

Esta medida consiste en que el empresario adopte unilateralmente una declaración dirigida a todo el personal haciendo una descripción detallada y ajustada a la realidad de aquellas conductas que considera intolerables o inadmisibles en las relaciones sociales que se desarrollan dentro de su empresa, o estableciendo protocolos o procedimientos de las acciones que se deben seguir ante ciertos acontecimientos.

IV.2.5. LA SELECCIÓN ADECUADA DE MANDOS Y DIRECTIVOS

La empresa habría de tener en cuenta las aptitudes de mandos, dirección y coordinación de equipos y personas de los mandos que selecciona y no solo sus buenas aptitudes profesionales.

IV.3. LAS MEDIDAS DE INTERVENCIÓN

El segundo tipo de obligaciones serían las de intervención o reacción inmediata del empresario ante situaciones sobrevenidas de riesgo para la salud de sus empleados por problemas relacionados con factores de riesgo psicosocial. El empresario, una vez conocida esta situación, con independencia de que la misma fuera o no previsible a priori, debe tomar



todas las medidas necesarias y procedentes para proteger la salud de los trabajadores de acuerdo con la obligación general de cuidado y protección prevista en el Art. 14.2. LPRL y Art. 4.2.d) ET y de acuerdo también con lo señalado en el Acuerdo Europeo sobre el Estrés Laboral (apartados 4 y 5). A continuación se describen algunas de las medidas que se pueden adoptar:

IV.3.1. LOS PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN INTERNA DE CONFLICTOS

La medida más típica de intervención es la prevista en el Acuerdo Europeo sobre Acoso y Violencia en el Trabajo de arbitrar procedimientos para la resolución interna de conflictos, en primera instancia a través de la mediación y en segunda instancia a través de acciones resolutorias. Esta es también la medida prevista en el **Art. 48 de la LO 3/2007** para los supuestos de acoso sexual y discriminación por razón de sexo y es también la regla más aceptada en algunas administraciones públicas y algunos convenios colectivos como “medida preventiva” frente al acoso, aunque como ya hemos señalado arriba no se puede considerar propiamente como tal por ser su aplicación temporalmente posterior al problema, si bien podemos considerar que esta medida reactiva puede tener indirectamente efectos preventivos, puesto que puede servir como elemento disuasorio que retraiga a los sujetos de la empresa de practicar conductas ofensivas.

El contenido típico de estos protocolos se suele sustentar en tres tipos de fórmulas.

- a. Conciliación o arreglo informal de conflictos que es promovida por una “persona de confianza” dentro de la empresa. La elección de esta persona debería contar con un consenso amplio.
- b. La mediación en el conflicto con una propuesta de solución que puede ser aceptada libremente por las partes afectadas y que puede desempeñar bien una figura neutral en la empresa o el superior jerárquico de todos los afectados
- c. El arbitraje o resolución del conflicto por una instancia especial, proponiendo a la dirección de la empresa la medida ejecutiva que en cada caso proceda.

Según el Acuerdo Europeo sobre Acoso y Violencia los requisitos básicos de este procedimiento serían:

- a. La confidencialidad de las denuncias y del procedimiento
- b. La investigación exhaustiva de los hechos por el que tiene la responsabilidad de mediar o resolver
- c. Garantizar la audiencia personal de todos los testigos e interesados
- d. Es siempre conveniente la participación o asesoramiento del servicio de prevención

La resolución ha de contemplar tanto el conflicto en sí mismo como las medidas protectoras y preventivas necesarias para todos los afectados, éstas últimas también podrían ser necesarias para los supuestos en que se juzgue que no ha existido acoso laboral.



IV.3.2. LA INVESTIGACIÓN DE LOS DAÑOS PARA LA SALUD

Cuando el empresario sea conocedor de la posible relación entre el daño para la salud de uno de sus trabajadores y las condiciones de trabajo debe investigar las causas que lo han podido producir y adoptar, en su caso, las medidas de prevención que procedan (Art. 16.3 LPRL)

IV.3.3. LAS MEDIDAS DE COORDINACIÓN ENTRE EMPRESAS

Las medidas de coordinación para intervenir sobre problemas de estrés y violencia en el trabajo que afecten a distintas empresas que prestan servicios en un mismo centro de trabajo podría llevarse a cabo a través de protocolos o procedimientos que éstas acuerden entre sí.

IV.3.4. OTRAS MEDIDAS ESPECÍFICAS

Además de las medidas expuestas, el empresario podrá adoptar otras que estime convenientes y necesarias para eliminar, evitar o reducir los riesgos de esta naturaleza que identifique en el centro de trabajo recurriendo a la acción de los técnicos de prevención y a la realización de medidas de análisis o evaluación solamente si ello fuera necesario.

IV.4 LAS MEDIDAS DE PROTECCIÓN

Y el tercer tipo de obligaciones son las relacionadas con la protección de las personas que ya se encuentren afectadas en su salud por la exposición anterior a los riesgos psicosociales. Con estas medidas solo se pretendería que los trabajadores con enfermedades y trastornos relacionados con estos problemas recuperasen su salud mediante una adecuada organización de su trabajo.

Las medidas de esta clase que tendrían un apoyo legal serían la adaptación del puesto de trabajo a sus condiciones personales (Art. 15.1. d) LPRL) y la adscripción a un nuevo puesto compatible con sus características personales o psicofísicas (Art. 25.1. LPRL).

**CRITERIO TÉCNICO N.º 87/2011
SOBRE ACTUACIONES INSPECTORAS
EN RELACIÓN AL RIESGO LABORAL DE ATRACO**

MINISTERIO DE TRABAJO E INMIGRACIÓN

Dirección General de la Inspección de trabajo y Seguridad Social



MINISTERIO
DE TRABAJO
E INMIGRACIÓN



SUBSECRETARÍA
DIRECCIÓN GENERAL DE LA
INSPECCIÓN DE TRABAJO Y
SEGURIDAD SOCIAL
Registro Salida
Fecha: 10/02/2011
Hora: 12:03:17

SUBSECRETARÍA
DIRECCIÓN GENERAL DE LA
INSPECCIÓN DE TRABAJO Y
SEGURIDAD SOCIAL

CRITERIO TECNICO Nº 87/2011 SOBRE ACTUACIONES INSPECTORAS EN RELACION AL RIESGO LABORAL DE ATRACO

En determinadas actividades laborales los trabajadores están sometidos a riesgos que pueden afectar a su seguridad y salud y que tienen un origen externo a la empresa, como son los que se derivan de situaciones de violencia física externa que es la que tiene lugar por parte de personas que no prestan servicios en el centro de trabajo pero permanecen en él, ya sea porque son usuarios de los servicios de la empresa o ya sea por otras razones, incluidos los supuestos en que su presencia y conducta en el centro es ilegítima y delictiva.

El tratamiento de este género de violencia ha sido hasta hace muy poco tiempo exclusivamente penal y policial, y no se exigía ninguna responsabilidad al empresario en la relación laboral respecto a la prevención de estas conductas, lo que contrastaba con el tratamiento dado a la violencia en el trabajo como un problema seguridad y salud en el trabajo en muchos países y organismos internacionales como la OIT.

Siguiendo el Repertorio de la OIT del año 2003, de recomendaciones prácticas sobre la violencia en el lugar de trabajo en el sector de los servicios y medidas para combatirla, se define la *Violencia en el lugar de trabajo* como "toda acción, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable mediante el cual una persona es agredida, amenazada, humillada o lesionada por otra en el ejercicio de su actividad profesional o como consecuencia directa de la misma (Se entiende por «consecuencia directa» un vínculo claro con el ejercicio de la actividad profesional y se supone que dicha acción, incidente o comportamiento ocurre posteriormente, dentro de un plazo de tiempo razonable)".

Según este Repertorio la *violencia interna* en el lugar de trabajo es la que tiene lugar entre los trabajadores, incluidos directores y supervisores mientras que la *violencia externa* es la que tiene lugar entre trabajadores (y directores y supervisores) y toda otra persona presente en el lugar de trabajo

La violencia externa o de terceros se considera un riesgo laboral emergente por la Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo, y la VI Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo del INSHT remarca que las situaciones de violencia física externa en el trabajo afectan a un 3,8% de los trabajadores.

Por otra parte, la doctrina de recientes sentencias judiciales del Tribunal Supremo establece con claridad que la violencia externa que sufren los trabajadores con motivo de su actividad laboral implica un riesgo laboral y, en consecuencia, la responsabilidad del empresario en la prevención de la violencia física ejercida contra sus trabajadores en el lugar de trabajo.

En ese sentido, se pueden citar las Sentencias del Tribunal Supremo de 20 de septiembre de 2007 sobre las agresiones sufridas por la trabajadora de un Ayuntamiento, y sobre todo la Sentencia de la Sala Cuarta del Tribunal Supremo de 17 de junio de 2008, que



confirmaba la de 12 de marzo de 2007 de la Audiencia Nacional, en las que se declara como riesgo laboral los que sufren los empleados de Cajas de Ahorro como consecuencia de los atracos a las mismas y la obligación de las empresas de tener en cuenta el riesgo de atraco en las evaluaciones que deben realizar en cumplimiento de lo previsto en el art. 16 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de riesgos laborales.

De los fundamentos jurídicos recogidos en dichas resoluciones judiciales interesa resaltar a los efectos de este criterio técnico, los siguientes aspectos.

Por un lado la STS 20.9.07 señala en sus fundamentos jurídicos que "el Ayuntamiento demandado omitió la debida evaluación de riesgos y la correlativa implantación de medios para proteger a la trabajadora. Con ello resulta claro que la empresa incumplió el deber de seguridad que le impone el art. 14.2 LPRL y desconoció algunas específicas obligaciones de la propia normativa, como pudieran ser las establecidas en los artículos 16 [evaluación de riesgos], 21 [existencia de riesgos graves e inminentes] y 43 [desatención a requerimientos de la Inspección de Trabajo]. Y esa pasividad o escasa diligencia empresarial correlativamente vulneró no solo el derecho –de naturaleza laboral ordinaria– del trabajador a «su integridad física y una adecuada política de seguridad e higiene» [art. 4.2.d) ET] y a «una protección eficaz en materia de seguridad», higiene y salud en el trabajo [artículos. 19 ET y 14.1 LPRL]», sino también –lo que es decisivo a los efectos de que tratamos– su fundamental derecho a la vida y a la integridad física [art. 15 CE] y a la salud [art. 43 CE], que no han sido salvaguardados por el empresario, cuya diligencia como deudor de seguridad –no está de más recordarlo– para amplio sector doctrinal no se agota con el incumplimiento de las prevenciones legales en la materia, sino que se requiere la prueba cumplida de la diligencia necesaria para evitar el resultado dañoso", y que esa normativa protectora que la Ley de Prevención de Riesgos Laborales representa es "desarrollo de la tutela propia del derecho fundamental a la integridad física de la trabajadora... (Art. 15 CE) (STC 62/2007, de 27/Marzo, FJ 5)".

Por otro lado la STS de 17.6.08 incluye entre sus fundamentos jurídicos que "el riesgo de atraco es un riesgo laboral porque se sufre por los trabajadores con ocasión del trabajo, y supone la posibilidad de que los mismos sufran un determinado daño, que pueden ser enfermedades, patologías o lesiones (art.4 ap. 3 LPRL)". Que "el carácter inevitable del atraco no desvirtúa su consideración de riesgo laboral, ya que los principios de la acción preventiva contenidos en el art. 15 de la LPRL ya contemplan la posibilidad de que los riesgos laborales no se puedan evitar, y en ese caso prescribe que dichos riesgos deberán evaluarse". Que el riesgo de atraco en cuanto que riesgo laboral debe ser evaluado. Que la normativa sobre prevención de riesgos laborales no agota su contenido en la Ley 31/1995, LPRL, sino que tal y como dispone su art. 1 esta constituida por dicha ley, sus disposiciones de desarrollo y complementarias y cuantas otras normas legales o convencionales contengan prescripciones relativas a la adopción de medidas preventivas en el ámbito laboral o susceptibles de producirse en dicho ámbito, lo que implica que habrán de aplicarse, en las medidas en que resulte de aplicación, con el carácter de normativa de prevención de riesgos laborales, el Reglamento de Seguridad Privada, RD. 2364/99 y la Orden de 23 de abril de 1997, de desarrollo del mismo. Y que "la adopción por Bancos y Cajas de Ahorro de las medidas de seguridad para prevenir los atracos que establecen los Reglamentos de Seguridad no excluye la posibilidad de que dichas empresas al realizar la evaluación de riesgos laborales contemplen el atraco como un riesgo laboral y sea tenido en cuenta en el Plan de Prevención y en el Plan de Emergencia, impartiendo a los trabajadores los oportunos



cursos de formación y facilitando a los representantes legales y sindicales, así como a los delegados de prevención, la información prevista en la normativa de prevención de riesgos laborales".

También señala esta sentencia que el control y la supervisión de las medidas de seguridad contenidas en el RD 2364/94 corresponde a las Autoridades del Ministerio de Interior (art. 137 y concordantes RD. 2364/94), pero ello no impide que la Inspección de Trabajo actúe en otros aspectos de la prevención de los riesgos derivados de los atracos.

Por lo tanto, de acuerdo con esta doctrina jurisprudencial, el empresario está obligado, de acuerdo con lo dispuesto en el Art. 14.2 LPRL, a realizar "en el marco de sus responsabilidades" la prevención de los riesgos laborales derivados de la violencia física externa "mediante la integración de la actividad preventiva en la empresa y la adopción de cuantas medidas sean necesarias para la protección de la seguridad y la salud de los trabajadores", con las especialidades que se recogen en la citada Ley en materia de plan de prevención de riesgos laborales, evaluación de riesgos, información, consulta y participación y formación de los trabajadores, actuación en casos de emergencia y de riesgo grave e inminente, vigilancia de la salud, y mediante la constitución de una organización y de los medios necesarios.

El límite a las obligaciones del empresario en materia de violencia física externa viene determinado por sus potestades de dirección de las relaciones laborales. El empresario no puede actuar fuera de los límites de esta potestad y deberá comunicar, en su caso, a las autoridades policiales todo cuanto trascienda de dichos límites y afecte a la seguridad y salud de los trabajadores a su servicio.

En la práctica, hay ciertos procesos, situaciones e interacciones inherentes al trabajo que exponen a los trabajadores al riesgo de sufrir violencia externa en el lugar de trabajo como son los supuestos de:

- trabajar con dinero, objetos valiosos o fármacos
- llevar a cabo tareas de control y vigilancia
- ofrecer servicios, asistencia, consejo o educación (personal sanitario, trabajadores sociales, profesores y transporte público)
- trabajar con personas enfermas, inestables o agresivas (personal servicios sociales, centros penitenciarios)
- trabajar en lugares donde se sirva alcohol (personal de hostelería)
- trabajar de cara al público
- trabajar en solitario o en lugares apartados

En todos los casos señalados y seguramente muchos otros que no hemos considerado, se plantea el problema de la aplicación práctica de las obligaciones generales que establece la LPRL y normativa de desarrollo para todos los riesgos laborales, también para los denominados riesgos psicosociales que son los que se derivan de la organización del trabajo y el entorno social en el que se desarrollan las actividades laborales.

No obstante, en lo que concierne a la aplicación de la LPRL, hay que diferenciar entre la violencia externa que proviene de los usuarios de los servicios o de las personas cuya presencia en el centro de trabajo es legítima (como son los clientes de un comercio, los



pasajeros de un servicio de transporte público, los pacientes de un hospital, los escolares de un centro de enseñanza o los familiares de ambos), de la violencia externa que proviene de individuos que realizan una actividad ilegítima o incluso delictiva como sucede en el supuesto de los "atracos", que normalmente suceden cuando el trabajador opera con dinero, objetos valiosos o fármacos.

En los primeros supuestos no existe una normativa legal específica que regule estas situaciones, sin olvidar que dichas conductas pueden tener tipificación en el Código Penal, aunque sí puede haber normas o reglamentos internos establecidos por los centros comerciales, empresas de transportes, centros hospitalarios y educativos que contemplen estas situaciones y traten de canalizar las denuncias y demandas de los usuarios. El Inspector, por lo tanto, ha de aplicar las disposiciones generales de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales previstas en los artículos 14 a 20 de la citada norma legal.

Pero en el supuesto de los atracos a los centros de trabajo se da la circunstancia de que concurre la normativa de prevención de riesgos laborales con la relativa a seguridad ciudadana, en la que se establecen como obligatorias ciertas medidas preventivas ante el riesgo de atracos y se determina la competencia de las autoridades de Interior para controlar y vigilar el cumplimiento de dichas obligaciones.

Esta situación exige delimitar claramente las competencias de los órganos del Ministerio del interior y de la Inspección de Trabajo, así como las cuestiones relativas a la aplicación de dicha normativa que no tiene la consideración de norma de prevención de riesgos laborales, pero tiene incidencia en las condiciones de seguridad y de salud de los trabajadores y no solo de los usuarios de sus empresas o de los establecimientos en los que trabajan.

Por este motivo y porque resulta necesario precisar aspectos relacionados con el contenido de las evaluaciones de riesgos que deben elaborar las empresas susceptibles de sufrir atracos, y con el de la actividad preventiva a desarrollar, es por lo que se considera necesario establecer un Criterio Técnico sobre actuaciones de la Inspección de Trabajo en relación con el riesgo de atraco, que permita unificar y dar coherencia a las actuaciones inspectoras que se desarrollen en toda España.

En consecuencia, con el carácter establecido en el art. 21 de la Ley 30/92, de 30 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, en adelante LRJPAC, esta Dirección General, en su condición de Autoridad Central de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social, en ejercicio de las competencias establecidas en el artículo 18.3.12 de la Ley 42/1997, de 14 de noviembre, Ordenadora de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social, a propuesta de la Subdirección General para la Coordinación en materia de Relaciones Laborales, Prevención de Riesgos Laborales y Medidas de Igualdad, previa consulta a las autoridades competentes de las Comunidades Autónomas, dicta el siguiente



CRITERIO TÉCNICO

PRIMERO.- Ámbito de aplicación.

Aunque la violencia externa que pueden sufrir los trabajadores con ocasión o por consecuencia de su actividad laboral puede revestir modalidades diversas, el presente Criterio Técnico se refiere a la de carácter externo originada por personas ajenas a la empresa que no ostentan la condición de trabajadores, ni de clientes, ni de usuarios, y que se produce como consecuencia de actos delictivos, como los denominados atracos previstos en el Art. 242 del Código Penal como "robos con violencia o intimidación en las personas".

En particular el Criterio Técnico va dirigido a un determinado grupo de actividades empresariales para las que se encuentran establecidas medidas de carácter obligatorio para prevenir dichos delitos por parte de la normativa sobre seguridad privada y seguridad ciudadana. Sin perjuicio de que algunos de los criterios puedan ser de aplicación también a aquellas empresas susceptibles de sufrir atracos con frecuencia, aunque no se encuentren en el grupo de las que indicaremos a continuación.

Las empresas a las que va dirigido este Criterio Técnico son aquellas para las que se establecen medidas de seguridad específicas por el RD 2364/1994, Reglamento de Seguridad privada, que desarrollan actividades propias de:

- Joyerías, platerías, galerías de arte y tiendas de antigüedades.
- Estaciones de servicio y unidades de suministro de combustible y carburantes
- Oficinas de farmacia, administraciones de lotería, despachos de apuestas mutuas y establecimientos de juego
- Bancos, cajas de ahorro y demás entidades de crédito.

También estarían comprendidas aquellas otras que sin desarrollar dichas actividades, por las Autoridades competentes se les haya ordenado la adopción de medidas de seguridad en general, de conformidad con lo previsto en el art. 111 y siguientes del citado RD 2364/1994.

A efectos de la aplicación de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales se ha de considerar que en dichas empresas existe un riesgo cierto y probable de violencia física externa o de terceros para los trabajadores que el empresario debe contemplar en la evaluación de riesgos y adoptar las medidas preventivas que resulten de dicha evaluación.

A continuación, vamos a señalar las competencias que corresponden a las autoridades de Interior en aplicación de la legislación sobre seguridad ciudadana y las que corresponde a la ITSS en el control y vigilancia de la legislación sobre prevención de riesgos laborales



SEGUNDO. Legislación sobre seguridad ciudadana aplicable a la prevención de los delitos de atraco.

El atraco o robo con violencia en las personas es un delito, y frente al mismo para determinadas actividades como las que ya hemos señalado se establecen legal y reglamentariamente determinadas medidas de carácter preventivo.

La normativa a tener en cuenta se encuentra contenida en la Ley 23/1992, de 30 de julio, de Seguridad Privada, así como la Ley Orgánica 1/1992, de 21 de febrero, sobre protección de la seguridad ciudadana.

El desarrollo reglamentario de las disposiciones contenidas en las leyes de Seguridad Privada y de Protección de la Seguridad Ciudadana, se hace unitariamente por el Real Decreto 2364/1994, de 9 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Seguridad Privada. También debe tenerse en cuenta la Orden del Ministerio del Interior de 23 de abril de 1997 (BOE 6 de mayo) que concreta determinados aspectos en cumplimiento de la Ley y el Reglamento de Seguridad Privada.

De acuerdo con el mandato conferido por la Ley de Seguridad Privada, se determinan en el Reglamento los requisitos y características de las empresas de seguridad; las condiciones que deben cumplirse en la prestación de sus servicios y en el desarrollo de sus actividades, y las funciones, deberes y responsabilidades del personal de seguridad privada: al tiempo que se determinan los órganos competentes para el desempeño de las distintas funciones administrativas. La regulación específica de estos aspectos supone que estas funciones solo pueden ser llevadas a cabo por tales empresas de seguridad y no por las entidades especializadas o servicios de prevención ajenos previstos en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.

De otro lado, por lo que respecta a la seguridad de establecimientos e instalaciones, se desarrolla el artículo 13 de la Ley de Seguridad Ciudadana, determinándose los servicios y sistemas de seguridad que habrán de adoptar las distintas clases de establecimientos, adecuándose las medidas de seguridad en entidades y establecimientos públicos y privados al objeto perseguido, teniendo en cuenta las nuevas tecnologías.

El citado artículo 13 de la Ley de Protección de la Seguridad Ciudadana establece en sus dos primeros apartados lo siguiente:

1. El Ministerio del Interior podrá ordenar, conforme a lo que se disponga reglamentariamente, la adopción de las medidas de seguridad necesarias en establecimientos e instalaciones industriales, comerciales y de servicios, para prevenir la comisión de los actos delictivos que se puedan cometer contra ellos, cuando generen riesgos directos para terceros o sean especialmente vulnerables.

2. No obstante, las autoridades competentes podrán eximir de la implantación o el mantenimiento de medidas de seguridad obligatorias a los establecimientos, cuando las circunstancias que concurran en el caso concreto las hicieren innecesarias o improcedentes.



En el Título III del Reglamento de Seguridad Privada se regulan las medidas de seguridad, comprendiendo tanto las medidas de seguridad en general (Capítulo 1) como las específicas (Capítulo 2).

En el artículo 111 del Reglamento se prevé que de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 13 y en la DA de la LO 1/1992, sobre protección de la seguridad ciudadana, y con la finalidad de prevenir la comisión de actos delictivos, la Secretaría de Estado de Interior, para supuestos supraprovinciales, o los Gobernadores Civiles (actualmente Delegados del Gobierno o Subdelegados en la legislación actual) podrán ordenar que las empresas industriales, comerciales o de servicios adopten las medidas de seguridad que, con carácter general o para supuestos específicos, se establecen en el citado Reglamento.

En el siguiente artículo relativo a la enumeración de los servicios o sistemas y circunstancias determinantes, dentro de la Sección segunda del mismo Capítulo, se establece lo siguiente:

"1. Cuando la naturaleza o importancia de la actividad económica que desarrollan las empresas y entidades privadas, la localización de sus instalaciones, la concentración de sus clientes, el volumen de los fondos o valores que manejen, el valor de los bienes muebles u objetos valiosos que posean, o cualquier otra causa lo hiciesen necesario, el Secretario de Estado de Interior para supuestos supraprovinciales, o los Delegados o Subdelegados del Gobierno, podrán exigir a la empresa o entidad que adopte, conjunta o separadamente, los servicios o sistemas de seguridad siguientes:

- a. Creación del departamento de seguridad.
- b. Establecimiento del servicio de vigilantes de seguridad, con o sin armas a cargo de personal integrado en empresas de seguridad.
- c. Instalación de dispositivos y sistemas de seguridad y protección.
- d. Conexión de los sistemas de seguridad con centrales de alarmas, ajenas o propias, que deberán ajustarse en su funcionamiento a los establecido en los artículos 46, 48 y 49, y reunir los requisitos que se establecen en el apartado 6.2 del anexo del presente Reglamento; no pudiendo prestar servicios a terceros si las empresas o entidades no están habilitadas como empresas de seguridad.

2. En todo caso deberá existir Departamento de Seguridad cuando concurran las circunstancias de los párrafos b) y c) del artículo 96.2 del indicado Reglamento."

Centrándonos en establecimientos concretos, las secciones 1ª, 2ª, 3ª y 4ª del Capítulo 2º regulan en concreto las medidas de seguridad aplicables a:

- Bancos, cajas de ahorros y demás entidades de crédito (arts. 119 a 126).
- Joyerías, Platerías, galerías de arte y tiendas de antigüedades (art. 127)
- Estaciones de servicio y unidades de suministro de combustibles y carburantes (art. 130)



- Oficinas de farmacia, Administraciones de lotería, Despachos de Apuestas mutuas y Establecimientos de juego (art. 131 a 134).

En dichos Reglamentos se establecen medidas para prevenir los actos delictivos que tienen carácter obligatorio y en casos como el de los bancos, cajas de ahorro y demás entidades de crédito se facilita una serie de medidas opcionales, y en algún caso un listado del que deberá elegirse por la empresa alguna de ellas.

También se debe resaltar lo previsto en el art. 136 del mismo Reglamento de Seguridad Privada, en el que se señala que cuando se pretenda la apertura o traslado de un establecimiento u oficina, cuyos locales o instalaciones hayan de disponer de las medidas de seguridad establecidas en el reglamento, se debe solicitar la autorización a la Delegación del Gobierno, y que se deben comunicar las medidas de seguridad no obligatorias que se hubieran adoptado.

El art. 135 del propio Reglamento regula lo relativo al mantenimiento de las medidas de seguridad y los plazos de las revisiones y qué personas deben llevarlas a cabo.

Por último, hay que destacar también que en el citado Reglamento se recoge la posibilidad de que las Autoridades Gubernativas establezcan la obligación de adoptar determinadas medidas de seguridad distintas de las obligatorias, ya sea simultáneamente o alternativamente. Así figura en el art. 112, que resulta de aplicación a todo tipo de actividades. Y en el art. 120.2 párrafo 2º, referido específicamente a Bancos, cajas de ahorro y demás entidades de crédito, se contempla la posibilidad de que las entidades interesadas puedan sustituir las medidas obligatorias por la implantación del servicio de vigilantes de seguridad.

Corresponde exclusivamente a las autoridades gubernativas de Interior la vigilancia y control de esta normativa. La aplicación de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales no puede contraponerse a la misma sino que en todo caso debe complementarla en todo cuanto se refiere a los aspectos en ella no abordados y que afecten a la seguridad y salud de los trabajadores.

En el **Anexo I** de este Criterio Técnico se recoge un extracto de las prescripciones contenidas en el RD Real Decreto 2364/1994, de 9 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Seguridad Privada.

TERCERO: La aplicación de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales ante el riesgo de violencia por atraco.

El atraco es un acto delictivo cometido por personas ajenas a la empresa y que se encuentran fuera del ámbito de dirección del empresario. Por lo tanto, la prevención social de los atracos, en sí misma, es una tarea que incumbe a las autoridades gubernativas y este es el fundamento de las normas legales sobre seguridad ciudadana. Pero, por otra parte, la responsabilidad del empresario sí debe comprender la adopción de medidas de protección la seguridad y salud de los trabajadores cuando se desarrolle una actividad delictiva en su centro de trabajo.

Es así necesario distinguir entre la prevención del delito, que solo corresponde a las Autoridades de Interior, y la prevención de los riesgos laborales que se derivan de ese delito, que corresponde a los empresarios.

Y aunque, en efecto, previniendo el delito, mediante el cumplimiento de las medidas de seguridad obligatorias previstas en la normativa ya analizada, se está haciendo prevención del riesgo, las obligaciones de las empresas no se agotan en adoptar y mantener en adecuadas condiciones de funcionamiento dichas medidas, sino que frente a un riesgo laboral como es el riesgo de atraco, debe desarrollar toda la actividad preventiva prevista con carácter general para cualquier riesgo, y debe analizar si el establecimiento de medidas complementarias de las obligatorias contribuirían a reducir la posibilidad de que los atracos se produzcan.

Se debe partir de la base de que el empresario como frente a cualquier otro riesgo tiene un deber de protección de los trabajadores frente al mismo (art. 14.1 párrafo 2º LPRL).

En cumplimiento de ese deber de protección debe garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores en todos los aspectos relacionados con el trabajo (art. 14.2 LPRL), y lo debe hacer, en primer lugar, evitando el riesgo (art. 15.1 a), lo debe hacer de manera eficaz (art. 14.1 párrafo 1º), y adoptando cuantas medidas sean necesarias para garantizar la protección (art. 14.2). El empresario debe desarrollar, además una acción permanente de seguimiento de la actividad preventiva con los siguientes fines:

- Perfeccionar de manera continua las actividades de identificación, evaluación y control de los riesgos que no hayan podido evitarse.
- Perfeccionar los niveles de protección existentes.
- Adoptar las medidas de prevención a las modificaciones que pueden experimentar las circunstancias que incidan en la realización del trabajo (art. 14.2 párrafo 2º, Ley 31/1995).

Teniendo en cuenta dichas obligaciones y el resto de las contenidas en la normativa sobre prevención de riesgos laborales en relación con la actividad preventiva a desarrollar por la empresa, aplicado todo ello al riesgo laboral que estamos considerando, se puede establecer el siguiente proceso que han de seguir las empresas:

1. Elaboración del Plan de Prevención

En el Plan de Prevención y dentro de los objetivos, políticas y metas que pretende alcanzar la empresa en materia preventiva, se deben incluir los relativos a los riesgos laborales derivados de los atracos (art. 2.2.e) RD 39/97).

Parece razonable que el Plan de Prevención, en ese sentido, deba establecer el compromiso de la empresa de adoptar cuantas medidas preventivas y reparadoras sean necesarias para garantizar la seguridad de los trabajadores, y en ese sentido deben ser las mas favorables, el compromiso de dar la información y formación y apoyo psicológico posterior al suceso.



Todo ello presidido por el principio de que por encima de cualquier otra cosa debe protegerse la vida y la integridad física de los trabajadores, así como de los clientes o usuarios de los servicios que presten las empresas.

El Plan, por otra parte, debe establecer, como contenido básico, las personas responsables, los canales de información y los procedimientos ante los atracos. Se debe centrar en la definición de las funciones básicas de las distintas unidades organizativas de la empresa en relación con el atraco (antes, durante y después del mismo), especificando la atribución de competencias que corresponde al Departamento de Seguridad, o los responsables de las medidas obligatorias contenidas en la normativa de seguridad del Ministerio del Interior, y al Servicio de Prevención de la Empresa. El plan debe establecer también los canales de información para dar la alerta o señal de ayuda o para comunicar a los servicios de prevención, de seguridad o de socorro. Por último, en lo que se refiere a los procedimientos es conveniente fijar los relativos a la conducta que se debe seguir durante el atraco y la forma de proceder una vez que el mismo haya finalizado para la atención y rehabilitación de los trabajadores afectados por estrés post-traumático.

No obstante, se ha de tener en cuenta que puede que por razones de seguridad estos aspectos del plan deban tener un tratamiento confidencial en determinadas empresas

2. Evitar el riesgo de atraco

Con carácter general, el empresario está obligado a evitar los riesgos (Art. 15.1.a) LPRL) y a evaluar solamente aquellos que no puedan ser evitados (Art. 15.1.b) LPRL).

Con frecuencia no resulta posible evitar el riesgo de atraco, porque suele tratarse de un suceso que como tal es ajeno al círculo normal de actividades de la empresa, pero esto no es óbice para que la empresa pueda adoptar medidas de organización de trabajo que permitan eliminar o reducir de manera inmediata el riesgo que supone el atraco para la seguridad y salud de los trabajadores de la empresa en aquellos centros de trabajo en que este riesgo resulte previsible, tal y como sucede en los establecimientos comprendidos dentro del ámbito de la normativa de seguridad ciudadana.

Por otra parte, se ha de tener en cuenta que las medidas de prevención de los riesgos no pueden limitarse al mero cumplimiento de la normativa de seguridad ciudadana. Un buen ejemplo sería en el sector de entidades financieras y de ahorro el caso de determinados trabajos de traslados de fondos en pequeñas cantidades, en los que la normativa sobre seguridad (Art. 32.1 RD 2364/1994 y Orden de 23 de abril de 1997, apartado vigésimo segundo) permite que no se haga con empresas de seguridad, y se lleve a cabo por empleados del banco o caja de ahorro. En estos supuestos, aun cumpliéndose las exigencias de dicha normativa para que ello sea posible, es decir que no se supere determinada cantidad de dinero y que los traslados de fondos no tengan determinada periodicidad, deben valorarse por la empresa los riesgos para la integridad física de los trabajadores de cada situación y atendiendo a las circunstancias de cada caso debe adoptar las medidas de seguridad y salud que procedan como resultado de dicha evaluación. Es decir, debe valorar si aunque no le sea exigible por la normativa sobre seguridad privada puede adoptar otras medidas que eviten o eliminen el riesgo.



3. Evaluación de los riesgos laborales derivados de un atraco

La evaluación de riesgos laborales es el proceso dirigido a estimar la magnitud de aquellos riesgos que no hayan podido evitarse, obteniendo la información necesaria para que el empresario esté en condiciones de tomar una decisión apropiada sobre la necesidad de adoptar medidas preventivas, y, en tal caso, sobre el tipo de medidas que deben adoptarse (art. 3.1 RD 39/97).

El riesgo laboral derivado de un atraco es un riesgo para la vida y la integridad física del trabajador, derivado de la violencia generada por los sujetos que llevan a cabo el mismo, pero también es un riesgo para la salud mental del trabajador ya que el daño puede aparecer por el mero temor a que se produzca el mismo, o incluso cuando ya se ha producido (estrés postraumático).

Los principales aspectos a tener en cuenta a la hora de llevar a cabo la evaluación de riesgos son los siguientes:

1) Por un lado, las condiciones materiales de trabajo existentes o las previstas, entendiéndose por tal cualquier característica del mismo que pueda tener una influencia significativa en la generación o en la magnitud del riesgo para la seguridad y salud del trabajador. En ese sentido, es clave tener en cuenta circunstancias como:

- Las características del centro de trabajo: localización, o aislamiento.
- Volumen de los fondos o productos u objetos existentes habitualmente en la oficina o centro de trabajo de que se trate.
- Medidas de prevención del atraco adoptadas conforme a las exigencias de la normativa de seguridad privada, debiendo comprobarse su existencia y adecuado funcionamiento. Para la realización de esta actividad deberá tenerse en cuenta lo previsto en el apartado 3. 3 de este Criterio Técnico, respecto de los sujetos competentes.
- Que se hayan establecido instrucciones, protocolos o procedimientos para prevenir los atracos y para establecer los comportamientos de los trabajadores frente a los mismos
- La experiencia de anteriores atracos en la empresa o en otras de características similares por razón del sector o localización
- La necesidad de establecer mecanismos de alarma o auxilio inmediato a los trabajadores afectados por estas circunstancias.

2) Y en segundo lugar, se deben tener en cuenta en la evaluación las características de los trabajadores que ocupan o vayan a ocupar los puestos evaluados, para evitar la presencia de trabajadores especialmente sensibles, de conformidad con lo establecido en el art. 25 de la LPRL, o de mujeres para las que implique un riesgo para el embarazo (art. 26 LPRL). A partir de los estudios sobre absentismo debido a estrés, depresiones u otras afecciones psicológicas similares se podrá considerar como trabajador especialmente sensible a estos efectos a los que se hayan encontrado en dichas situaciones o bien los que se hayan visto afectados ya por un atraco. (La incompatibilidad solo puede ser apreciada por un facultativo médico o psicólogo de acuerdo con el Art. 25.1 LPRL)



3.2. - La Revisión de la evaluación de riesgos.

- a) Se debe realizar cuando se haya producido un cambio en las condiciones del centro de trabajo o de las personas que ocupan los puestos afectados por el riesgo. Por ejemplo, cuando hayan variado los sistemas de entrada y salida del centro o cuando haya sido adscrito al centro de trabajo una persona nueva, en particular si se trata de un trabajador especialmente sensible a este riesgo.
- b) Cuando se hayan detectado daños a la salud de los trabajadores o se haya apreciado, a través de los controles periódicos, incluidos los relativos a la vigilancia de la salud, que las actividades de prevención pueden ser inadecuadas o insuficientes.
- c) Cuando se haya producido un atraco en ese establecimiento u otros de similares características de la misma empresa, tanto si se ha producido un daño para la vida o la integridad física de los trabajadores, como si no se hubiese dado. En este caso son dos las actuaciones que se deben producir:
 - Evaluación del daño psicológico sufrido por los trabajadores.
 - Evaluación del funcionamiento y de la eficacia de las medidas preventivas adoptadas en cumplimiento de la normativa sobre seguridad privada. Para la realización de esta actividad deberá tenerse en cuenta lo previsto en el apartado 3.3 siguiente en cuanto a los sujetos competentes

3.3. - Sujetos competentes para realizar las evaluaciones de riesgos laborales.

La evaluación se debe llevar a cabo por personal competente, de acuerdo con lo previsto en el Capítulo VI del Reglamento de los Servicios de Prevención, es decir por aquellas personas que cuenten con las capacidades y aptitudes necesarias conforme a lo previsto en los arts. 34 y siguientes de dicho reglamento, que no pueden ser otros que los técnicos de los servicios de prevención que apoyan y colaboran con la empresa en el desarrollo de la actividad preventiva.

Ahora bien, se debe distinguir esa función de la que corresponde al cumplimiento de las medidas de prevención previstas en la normativa de seguridad ciudadana, la cual corresponde exclusivamente a las personas o entidades que se establezca por dicha normativa, y no sólo por la competencia que le atribuye la normativa, sino también por razones de su competencia técnica y cualificación profesional.

No obstante, es obligada una estrecha colaboración entre el departamento de seguridad de la empresa y el servicio de prevención, y también que se produzca una valoración conjunta de la adecuación de las medidas de seguridad establecidas para prevenir el atraco y la adecuación de otras medidas opcionales establecidas en la normativa sobre seguridad privada. En todo caso, el servicio de prevención debe conocer las conclusiones del departamento de seguridad o de los responsables en la materia, sobre la adecuación de las medidas que deben ser facilitadas no solo a la empresa, sino también por ésta a dicho Servicio de Prevención (art. 31.2, en relación con los arts. 18 y 23 de la LPRL).



3.4.- El método o procedimiento de evaluación.

En la determinación del método o procedimiento a seguir por las empresas en la evaluación de los riesgos derivados del atraco se deberá tener en cuenta que de acuerdo con lo previsto en el Art. 5.1 del Reglamento de los Servicios de Prevención, la evaluación se ha de hacer en función de criterios objetivos, según los conocimientos técnicos existentes, o consensuados con los trabajadores, El procedimiento de evaluación utilizado deberá proporcionar confianza sobre su resultado, y en caso de duda sobre el mismo deben adoptarse las medidas preventivas más favorables desde el punto de vista de la prevención. Ante la ausencia de normas UNE y guías de instituciones públicas competentes en materia de seguridad y salud en el trabajo se podrán utilizar las guías de otras entidades de reconocido prestigio en la materia u otros métodos o criterios profesionales descritos documentalmente que proporcionen confianza sobre su resultado y cumplan con lo dispuesto en el Art. 5.2. Reglamento de los Servicios de Prevención.

En todo caso, se deberá consultar a los representantes de los trabajadores, o a los propios trabajadores en ausencia de los anteriores, acerca del mismo (art. 3.2 Reglamento de los servicios de prevención).

4. Planificación de la actividad preventiva

Las medidas preventivas que se deban adoptar como resultado de la evaluación de riesgos, tanto las relativas al riesgo de atraco establecidas en la normativa sobre seguridad privada, como las relativas a los riesgos laborales derivados del mismo se pueden incluir en la planificación ordinaria de la actividad preventiva o bien pueden formar parte del Plan de Medidas Emergencia que debe elaborarse por la empresa en cumplimiento de lo previsto en el art. 20 de la Ley 31/1995.

La STS 17 de junio de 2008 –ya citada- indica que “*las Cajas de Ahorros, al realizar la evaluación de riesgos laborales contemplen el atraco como un riesgo laboral y sea tenido en cuenta en el Plan de Prevención y en el Plan de Emergencia...*”.

Sin perjuicio de que el atraco en sí mismo sea una situación de emergencia y de que el plan de emergencia que elabore la empresa deba contener medidas y actuaciones en cuanto a primeros auxilios, evacuación de trabajadores, asistencia médica de urgencia, etc. en relación a esta situación de emergencia que supone el atraco, esta alusión al “Plan de Emergencia” que hace el TS debe entenderse en sentido amplio, pues el documento global y más adecuado en el que deben constar, en general, las medidas preventivas que se deban adoptar como resultado de la evaluación de riesgos es la planificación ordinaria de la actividad preventiva. Por tanto, las acciones y medidas que deban adoptarse ante el riesgo de atraco deberán figurar en ambos documentos preventivos, según se trate en cada caso.

Lo anterior hay que ponerlo en relación con el art. 9.2 del RSP, donde se establece que las medidas de emergencia del art. 20 deben integrarse en la planificación de la actividad preventiva.

Sin perjuicio de los resultados y las conclusiones que puedan extraerse de la evaluación de riesgos, podrían formar parte de dicha planificación, entre otras, las siguientes medidas preventivas:



- Las de carácter obligatorio, establecidas por la normativa de Seguridad Privada u otras de carácter voluntario contenidas en dicha normativa, cuya vigilancia y control corresponde a las Autoridades de Interior.
- Las de carácter complementario que se deban de adoptar en aplicación directa de la LPRL, cuya vigilancia y control corresponde a la Inspección de Trabajo y Seguridad Social
- El establecimiento de instrucciones y protocolos de actuación para prevenir el atraco y de comportamiento durante y después uno de ellos.
- Vigilancia de la salud de los trabajadores afectados
- Apoyo psicológico mediante especialistas después de sufrir un atraco.
- Cambio de puestos de trabajo de los trabajadores especialmente sensibles.
- Establecimiento de un registro de incidentes, no sólo de atracos sino también de cualquier otra situación que se pueda asimilar; que permita hacer un seguimiento de los mismos y un adecuado análisis que ayude a establecer las medidas preventivas más adecuadas y la probabilidad del riesgo.

En todo caso, en la planificación de la actividad preventiva es obligado recoger medidas relacionadas con la formación e información a los trabajadores para la identificación y adquisición de comportamientos a desarrollar ante el atraco. Además, deberá tenerse en cuenta las siguientes previsiones contenidas en la normativa sobre prevención de riesgos laborales, que pueden tener incidencia en las medidas que deba adoptar la empresa para prevenir el atraco:

- El empresario debe adoptar cuantas medidas sean necesarias para la protección de la seguridad y la salud de los trabajadores (art. 14.2, LPRL).
- La protección debida a los trabajadores debe ser eficaz (art. 14.1, párrafo 1º LPRL).
- El empresario debe desarrollar una acción permanente de seguimiento de la actividad preventiva con el fin de perfeccionar de manera continua los niveles de protección existentes (art. 14.2 de la LPRL).

Tales principios deben ser tenidos en cuenta de manera permanente, pero en particular cuando se haya producido un incidente que puede hacer necesario revisar y en su caso mejorar o completar las medidas preventivas necesarias, tanto las relacionadas con el atraco como con los riesgos laborales derivados del mismo.

En efecto, las medidas preventivas obligatorias contenidas en el Reglamento de Seguridad Privada, RD. 2364/1994, de 9 de diciembre y la Orden de 23 de abril de 1997, que lo desarrolla, tienen el carácter de mínimas, pudiendo ser mejoradas, y de hecho para empresas como las de Bancos y Cajas de Ahorro se establece un listado de medidas, de entre las cuales la empresa debe elegir un número determinado de ellas como obligatorias, aunque nada impediría que se implantasen conjuntamente todas ellas.

Por otra parte, se debe tener en cuenta que el art. 112 del Reglamento de Seguridad Ciudadana establece la posibilidad de que las Autoridades Gubernativas exijan a una empresa o entidad que adopte conjunta o separadamente determinados servicios o sistemas de seguridad, cuando la naturaleza o importancia de la actividad económica que desarrollan las mismas, la localización de sus instalaciones, la concentración de sus clientes, el volumen

de los fondos o valores que manejen, el valor de los bienes muebles u objetos valiosos que posean, o cualquier otra causa lo hiciesen necesario.

CUARTO. Contenido de la actuación inspectora.

En primer lugar, en las actuaciones inspectoras se debe comprobar que por la empresa, cuando se haya producido un atraco, se ha hecho la correspondiente notificación como accidente de trabajo a través del Programa Delta, ya sea un caso con algún herido o por estrés postraumático. En concreto, en la OM TAS 2926/2002 incluye los daños ocasionados por violencia y atraco. En las Tablas IV, V y VII se detallan los distintos aspectos a registrar (causas del proceso normal que origina el accidente, formas de contacto o forma en que la víctima ha sido lesionado, descripción de la lesión...).

Por lo demás, la actuación inspectora en relación con los riesgos laborales derivados de un atraco o del riesgo de que se produzca no pueden ni deben ser distintas de las que proceden en relación con cualquier otro riesgo laboral, es decir comprobar el cumplimiento de la normativa sobre prevención de riesgos laborales y de las obligaciones que ésta establece a los empresarios en cuanto a, entre otros aspectos, los previstos en el art. 14.2 de la LPRL y en su caso adoptar las medidas derivadas de su actuación que considere oportunas, ya sea inicio del procedimiento sancionador mediante acta de infracción, formulación de requerimientos, ordenar paralización de trabajos o tareas en el caso de riesgos graves e inminentes, o en su caso la propuesta de recargo de prestaciones

No obstante lo anterior, en este caso se da la peculiaridad de que determinadas medidas preventivas como las establecidas por la normativa de seguridad privada contienen prescripciones que inciden o pueden incidir en la protección de los trabajadores frente a un riesgo laboral que es el que se deriva del atraco, lo que permitiría atribuir a dicha normativa la consideración de norma en materia de prevención de riesgos laborales, conforme a lo previsto en el art. 1 de la LPRL.

Pese a tal consideración, teniendo en cuenta lo previsto en el art. 4.2 de la Ley 42/1997, de 14 de noviembre, Ordenadora de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social, en relación con los arts. 2 y 13 de la Ley Orgánica 1/1992, sobre Protección de Seguridad Ciudadana, y el art. 137 y concordantes del RD. 2364/94, no es competencia de los inspectores de trabajo determinar el cumplimiento de la normativa contenida en dicho reglamento y el resto de la relativa a seguridad privada ni tampoco establecer la eficacia y suficiencia o insuficiencia de las medidas preventivas de los atracos establecidas en la misma.

Sin perjuicio de lo señalado en el párrafo anterior, nada obsta para que el inspector de trabajo actuante finalizadas sus actuaciones, en relación con las medidas de seguridad privada, adopte las siguientes medidas:

1. Dirigirse a las Autoridades Gubernativas dando cuenta del resultado de las mismas, si considerase que, a su juicio, o a juicio de los responsables de seguridad de la empresa o de los técnicos del Servicio de Prevención el centro de trabajo inspeccionado no contase con las medidas de seguridad adoptadas en cumplimiento de la normativa de



seguridad, o estas hubiesen tenido un funcionamiento deficiente, haya ocurrido un atraco o no, para que en su caso dichas autoridades adopten las medidas que consideren oportunas.

2. En el caso de incumplimiento de las medidas de seguridad privada acordadas por la empresa de manera voluntaria e incluidas en la planificación de la actividad preventiva, se actúe formulando requerimientos o extendiendo actas de infracción, por incumplimiento de dicha planificación.

Por otro lado, la falta de competencia para vigilar el cumplimiento de la normativa específica en materia de seguridad ciudadana, no impide que, en aquellos casos en los que produzca un accidente de trabajo con daños para un trabajador como consecuencia de un atraco, y dicho accidente se haya debido a una omisión de las medidas exigidas por esta normativa o a un mantenimiento inadecuado de las mismas, el Inspector actuante pueda proponer, en su caso, un recargo de prestaciones por esta inobservancia aunque no levante acta de infracción por dichos hechos; ello siempre y cuando dicho actuante no tenga que entrar a valorar si eran o no suficientes las medidas, sino que tal hecho o el mantenimiento inadecuado de las mismas se desprenda de la propia documentación que deba elaborar y poner a disposición la empresa (libro-catálogo del art. 135 Reglamento, documentación anual de las empresas de seguridad del art. 138, etc.) o de los informes o resoluciones de los procedimientos sancionadores de las Autoridades del Ministerio de Interior con competencia en la materia

La posibilidad de proponer un recargo en estos casos se deriva de la propia dicción del art. 123 de la Ley General de la Seguridad Social cuando indica que "...la lesión se produzca por máquinas, artefactos o en instalaciones, centros o lugares de trabajo que carezcan de los dispositivos de precaución reglamentarios, los tengan inutilizados o en malas condiciones...", de donde se desprende que la posibilidad de recargo no se limita únicamente a un incumplimiento de la normativa de prevención de riesgos laborales entendida en sentido estricto.

Madrid, 9 de febrero de 2011

EL DIRECTOR GENERAL
AUTORIDAD CENTRAL DE LA INSPECCIÓN
DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL

Demetrio Vicente Mosquete

SRES. SUBDIRECTORES GENERALES, DIRECTORA ESPECIAL, DIRECTORES
TERRITORIALES Y JEFES DE INSPECCIÓN

ANEXO I

El desarrollo reglamentario de las disposiciones contenidas en la Ley de Seguridad Privada (Ley 23/1992, de 30 de julio), así como de la L.O. 1/1992, de 21 de febrero, sobre Protección de la Seguridad Ciudadana, se hace unitariamente por el Real Decreto 2364/1994, de 9 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Seguridad Privada.

De acuerdo con el mandato conferido por la Ley de Seguridad Privada, se determinan en el Reglamento los requisitos y características de las empresas de seguridad; las condiciones que deben cumplirse en la prestación de sus servicios y en el desarrollo de sus actividades, y las funciones, deberes y responsabilidades del personal de seguridad privada: al tiempo que se determinan los órganos competentes para el desempeño de las distintas funciones administrativas.

De otro lado, por lo que respecta a la seguridad de establecimientos e instalaciones, se desarrolla el artículo 13 de la LO de Seguridad Ciudadana, determinándose los servicios y sistemas de seguridad que habrán de adoptar las distintas clases de establecimientos, adecuándose las medidas de seguridad en entidades y establecimientos públicos y privados al objeto perseguido, teniendo en cuenta las nuevas tecnologías.

En el citado artículo 13 de la LO. de Seguridad Ciudadana se prevé literalmente lo siguiente en sus dos primeros apartados:

1.El Ministerio del Interior podrá ordenar, conforme a lo que se disponga reglamentariamente, la adopción de las medidas de seguridad necesarias en establecimientos e instalaciones industriales, comerciales y de servicios, para prevenir la comisión de los actos delictivos que se puedan cometer contra ellos, cuando generen riesgos directos para terceros o sean especialmente vulnerables.

2. No obstante, las autoridades competentes podrán eximir de la implantación o el mantenimiento de medidas de seguridad obligatorias a los establecimientos, cuando las circunstancias que concurren en el caso concreto las hicieren innecesarias o improcedentes.

En el Título III del Real Decreto analizado se regulan las medidas de seguridad, comprendiendo tanto las medidas de seguridad en general (Capítulo 1) como las específicas (Capítulo 2)..

En el artículo 111 del Reglamento se prevé que de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 13 y en la DA de la L.O. 1/1992, sobre protección de la seguridad ciudadana, y con la finalidad de prevenir la comisión de actos delictivos, la Secretaría de Estado de Interior, para supuestos supraprovinciales, o los Gobernadores Civiles podrán ordenar que las empresas industriales, comerciales o de servicios adopten las medidas de seguridad que, con carácter general o para supuestos específicos, se establecen en el presente Reglamento.

En el siguiente artículo relativo a la enumeración de los servicios o sistemas y circunstancias determinantes, dentro de la Sección segunda del mismo Capítulo, se establece lo siguiente:



1. Cuando la naturaleza o importancia de la actividad económica que desarrollan las empresas y entidades privadas, la localización de sus instalaciones, la concentración de sus clientes, el volumen de los fondos o valores que manejen, el valor de los bienes muebles u objetos valiosos que posean, o cualquier otra causa lo hiciesen necesario, el Secretario de Estado de Interior para supuestos supraprovinciales, o los Delegados o Subdelegados del Gobierno, podrán exigir a la empresa o entidad que adopte, conjunta o separadamente, los servicios o sistemas de seguridad siguientes:

- e. Creación del departamento de seguridad.
- f. Establecimiento del servicio de vigilantes de seguridad, con o sin armas a cargo de personal integrado en empresas de seguridad.
- g. Instalación de dispositivos y sistemas de seguridad y protección.
- h. Conexión de los sistemas de seguridad con centrales de alarmas, ajenas o propias, que deberán ajustarse en su funcionamiento a los establecido en los artículos 46, 48 y 49, y reunir los requisitos que se establecen en el apartado 6.2 del anexo del presente Reglamento; no pudiendo prestar servicios a terceros si las empresas o entidades no están habilitadas como empresas de seguridad.

2. En todo caso deberá existir Departamento de Seguridad cuando concurren las circunstancias de los párrafos b) y c) del artículo 96.2 de este Reglamento.

Centrándonos en establecimientos concretos, las secciones 2ª, 3ª y 4ª del Capítulo 2º regulan en concreto las medidas de seguridad aplicables a:

- Joyerías, Platerías, galerías de arte y tiendas de antigüedades
- Estaciones de servicio y unidades de suministro de combustibles y carburantes
- Oficinas de farmacia, Administraciones de lotería, Despachos de Apuestas mutuas y Establecimientos de juego.

Joyerías, Platerías, galerías de arte y Tiendas de Antigüedades

Artículo 127:

1. En los establecimientos de joyería y platería, así como en aquellos otros en los que se fabriquen o exhiban objetos de tal industria, deberán instalarse, por empresas especializadas y, en su caso, autorizadas, las siguientes medidas de seguridad:

- a) Caja fuerte o cámara acorazada, con el nivel de resistencia que determine el Ministerio del Interior, para la custodia de efectivo y de objetos preciosos, dotada de sistema de apertura automática retardada, que deberá estar activado durante la jornada laboral, y dispositivo mecánico o electrónico que permita el bloqueo de la puerta, desde la hora de cierre hasta primera hora del día siguiente hábil.

Cuando la caja fuerte tenga un peso inferior a 2.000 kilogramos, deberá estar anclada, de manera fija, en una estructura de hormigón armado, al suelo o al muro.



- b) Pulsadores antiatraco u otros medios de accionamiento del sistema de alarma que estarán instalados en lugares estratégicos.
- c) Rejas en huecos que den a patios y pasos interiores del inmueble, así como cierres metálicos en el exterior, sin perjuicio del cumplimiento de las condiciones exigidas por las normas de lucha contra incendios.
- d) Puerta blindada, con resistencia al impacto manual del nivel que se determine, en todos los accesos al interior del establecimiento, provista de los cercos adecuados y cerraduras de seguridad.
- e) Protección electrónica de escaparates, ventanas, puertas y cierres metálicos.
- f) Dispositivos electrónicos con capacidad para la detección redundante de la intrusión en las dependencias del establecimiento en que haya efectivo u objetos preciosos.
- g) Detectores sísmicos en paredes, techos y suelos de la cámara acorazada o del local en que esté situada la caja fuerte.
- h) Conexión del sistema de seguridad con una central de alarmas.
- i) Carteles, del tamaño que se determine por el Ministerio del Interior, u otros sistemas de información de análoga eficacia, para su perfecta lectura desde el exterior del establecimiento, en los que se haga saber al público las medidas de seguridad que éste posea.

2. Los establecimientos de nueva apertura deberán instalar cristales blindados, del nivel que se determine, en escaparates en los que se expongan objetos preciosos, cuyo valor en conjunto sea superior a 15.000.000 de pesetas. Esta protección también será obligatoria para las ventanas o huecos que den al exterior.

3. Las galerías de arte, tiendas de antigüedades y establecimientos que se dediquen habitualmente a la exhibición o subasta de objetos de joyería o platería, así como de antigüedades u obras de arte, cuyas obras u objetos superen en conjunto el valor que se determine, deberán adoptar las medidas de seguridad que se establecen bajo los párrafos b, c, d, e, f, h e i del apartado 1 de este artículo y, además, proteger con detectores sísmicos el techo y el suelo del establecimiento y las paredes medianeras con otros locales o viviendas, así como con acristalamiento blindado del nivel que se fija en el apartado anterior los escaparates de los establecimientos de nueva apertura en que se exhiban objetos por la cuantía en el mismo determinada.

En el artículo 129 del mismo reglamento se prevé la posibilidad de **dispensa** por parte del Gobernador Civil de todas o algunas de estas medidas de seguridad teniendo en cuenta el reducido volumen de negocios u otras circunstancias que habrán de ser debidamente acreditadas. De estimarlo conveniente, dichas autoridades podrán recabar la opinión al respecto de esta dispensa de las asociaciones empresariales de la provincia y de la representación de los trabajadores.



Estaciones de servicio y unidades de suministro de combustibles y carburantes

Artículo 130

1. Las estaciones de servicio y unidades de suministro de combustibles y carburantes dispondrán de una caja fuerte con el nivel de resistencia que determine el Ministerio del Interior, con sistema o mecanismo que impida la extracción del dinero a través de la abertura destinada a su introducción en la caja, y dos cerraduras protegidas. La caja estará empotrada en una estructura de hormigón armado, preferentemente en el suelo.
2. Una de las llaves de la caja fuerte estará en poder del encargado del negocio u otro empleado y la otra en posesión del propietario o persona responsable de la recogida de los fondos, sin que en ningún caso pueda coincidir la custodia de ambas llaves en la misma persona, ni en personas que trabajen juntas.
3. A fin de permitir las devoluciones y cambios necesarios, cada empleado de las estaciones de servicio y unidades de suministro de combustibles y carburantes sólo podrá tener en su poder, o, en el caso de autoservicio, en la caja registradora, la cantidad de dinero que fije el Ministerio del Interior.
4. Las estaciones y unidades de suministro podrán disponer, advirtiéndolo al público usuario mediante carteles situados en lugares visibles, que sólo se despachará combustible por cantidades determinadas de dinero, de forma que puedan ser abonadas por su importe exacto sin necesidad de efectuar cambios.
5. En los casos en los que el volumen económico, la ubicación de las estaciones de servicio o, en general, su vulnerabilidad lo requiera, los Delegados o Subdelegados del Gobierno podrán imponer la obligación de las empresas titulares de adoptar alguno de los servicios o sistemas de seguridad establecidos en el [artículo 112 de este Reglamento](#).
6. Será de aplicación a las estaciones de servicio y unidades de suministro de combustibles y carburantes lo dispuesto sobre **dispensas** en el [artículo 129.1 de este Reglamento](#).

Oficinas de farmacia, Administraciones de Lotería, Despachos de Apuestas Mutuas y Establecimientos de Juego

Artículo 131. Oficinas de farmacia.

1. Todas las oficinas de farmacia deberán contar con un dispositivo de tipo túnel, bandeja de vaivén o bandeja giratoria con seguro, que permita adecuadamente las dispensaciones a los clientes sin necesidad de que éstos penetren en el interior.
2. La utilización de esta medida será obligatoria únicamente cuando las farmacias presten servicio nocturno o de urgencia.

Artículo 132. Administraciones de Lotería y Despachos de Apuestas Mutuas.

1. Las Administraciones de Lotería y los Despachos Integrales de Apuestas Mutuas Deportivo-Benéficas dispondrán de un recinto cerrado en el que existirá una caja fuerte de



las características determinadas en el [artículo 127.1.a del presente Reglamento](#) en la que se custodiarán los efectos y el dinero en metálico.

2. La parte del recinto destinada al público estará totalmente separada, por elementos o materiales de blindaje del nivel que se determine, de la zona reservada a los empleados que realicen transacciones con el público, la cual estará permanentemente cerrada desde su interior y dotada de dispositivos que impidan el ataque a dichos empleados.
3. Las transacciones con el público se harán a través de ventanillas con cualquiera de los dispositivos enumerados en el apartado 1 del [artículo anterior](#).
4. Independientemente de las mencionadas medidas de seguridad, el Delegado o Subdelegado del Gobierno de la provincia, en los casos a que se refiere el [artículo 130.5 de este Reglamento](#), podrá obligar a los titulares de estos establecimientos a la adopción de los sistemas de seguridad a que se refieren los párrafos c y d del [artículo 112](#), también del presente Reglamento.

Artículo 133. Locales de juegos de azar.

1. Las medidas de seguridad establecidas en los apartados 1 y 2 del [artículo anterior](#) serán aplicables asimismo a los casinos de juego.
2. A las salas de bingo autorizadas para más de ciento cincuenta jugadores, así como a los salones de máquinas de juego autorizados para más de setenta y cinco máquinas de juego, les será de aplicación la medida de seguridad regulada en los apartados 1 y 2 del [artículo 130 de este Reglamento](#).

Artículo 134. Dispensas.

Será de aplicación a esta Sección lo dispuesto sobre **dispensas** en el [artículo 129 del presente Reglamento](#).

Bancos, Cajas de Ahorros y demás entidades de crédito

Artículo 119

1. En todos los Bancos, Cajas de Ahorro y demás Entidades de Crédito, existirá un departamento de seguridad, que tendrá a su cargo la organización y administración de la seguridad de la entidad bancaria o de crédito, de acuerdo con lo dispuesto en el [artículo 116 de este Reglamento](#).
2. Asimismo, dichas entidades deberán conectar con una central de alarmas propia o ajena los sistemas de seguridad instalados en sus establecimientos y oficinas, salvo que dificultades técnicas hicieran imposible la conexión, en cuyo caso les será de aplicación lo dispuesto en el [artículo 114](#).(vigilantes de seguridad sustitutorios)

En el [artículo 120](#) del mismo Reglamento se prevén medidas de seguridad concretas en estas entidades, que resumidamente son las siguientes:



- A) Equipos o sistemas de captación y registro con capacidad para obtener las imágenes de los autores de delitos contra las personas y contra la propiedad, además de otros requisitos adicionales.
- B) Dispositivos electrónicos con capacidad para detectar el ataque a cualquier elemento de seguridad física donde se custodien efectivos o valores
- C) Pulsadores u otros medios de accionamiento fácil de las señales de alarma
- D) Recinto de caja
- E) Control individualizado de acceso a la oficina o establecimiento
- F) Carteles anunciadores de la existencia de medidas de seguridad

Los establecimientos situados en poblaciones con menos de 10000 habitantes y con 10 empleados o menos, están exceptuados de la obligación de las medidas previstas en los párrafos d) y e).

En las restantes oficinas o establecimientos, las entidades deberán instalar, en su caso, una de las dos medidas de seguridad incluidas bajo los párrafos d y e del apartado 1, pudiendo optar voluntariamente por cualquiera de ellas. No obstante, la Dirección General de la Policía en supuestos que excedan del territorio de una provincia, o el Delegado o Subdelegado del Gobierno, a petición de la entidad interesada, oyendo a la representación de los trabajadores que habrá de expresar su parecer dentro de un plazo de diez días, y previa valoración de las circunstancias a que se refiere el artículo 112.1 de este Reglamento, podrá autorizar la sustitución de cualquiera de dichas medidas por la implantación del servicio de vigilantes de seguridad

De otro lado, en los siguientes artículos, se recogen una serie de prescripciones relativas a las condiciones que deben reunir las cajas fuertes, los dispensadores de efectivo y los cajeros autonómicos. También se refiere la norma a las oficinas de cambio de divisas, estacionales o permanentes, así como a los módulos transportables.

En el artículo 125 del Reglamento se prevé la posibilidad de exención de cumplimiento de todas o alguna de estas medidas de seguridad que se establecen en los artículos 120-122 y 124.1 y 2., recabando la opinión de los representantes de los trabajadores.