



universidad
de león



**FACULTAD DE DERECHO
UNIVERSIDAD DE LEÓN
CURSO 2020/2021**

**PREVENCIÓN Y REPARACIÓN DE RIESGOS
PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO
PREVENTION AND MANAGEMENT OF
PYSCHOSOCIAL RISKS AT WORK**

GRADO EN DERECHO

AUTORA: DÑA. CLAUDIA OCHOA MARQUÉS

TUTORA: DÑA. SUSANA RODRÍGUEZ ESCANCIANO

ÍNDICE

RESUMEN	4
ABSTRACT	4
ABREVIATURAS	5
OBJETO DEL TRABAJO.....	6
METODOLOGÍA.....	7
I. LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL CONTEXTO PRODUCTIVO ACTUAL	8
II. TRATAMIENTO NORMATIVO DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES. MARCO JURÍDICO.....	11
1. NORMAS INTERNACIONALES	11
2. NORMAS DE LA UNIÓN EUROPEA	12
3. EL ORDENAMIENTO ESPAÑOL.....	13
III. FACTORES PSICOSOCIALES DE RIESGO: DIAGNÓSTICO.....	14
IV. ASPECTOS PREVENTIVOS	15
1. EVALUACIÓN DE RIESGOS Y PUESTOS DE TRABAJO.....	16
2. PLANIFICACIÓN	18
V. CATÁLOGO DE RIESGOS PSICOSOCIALES: ALGUNOS EJEMPLOS .	19
1. ACOSO MORAL O MOBBING.....	19
A) CONCEPTO	19
B) CARACTERÍSTICAS	20
C) PREVENCIÓN Y ABORDAJE DEL MOBBING.....	22
2. ACOSO SEXUAL EN EL TRABAJO.....	24
A) CONCEPTO	24
B) TIPOS DE ACOSO SEXUAL EN EL ÁMBITO LABORAL: CHANTAJE SEXUAL Y ACOSO AMBIENTAL	26
C) ACOSO POR RAZÓN DE SEXO	27

D)	MEDIDAS PREVENTIVAS DEL ACOSO SEXUAL Y POR RAZÓN DE SEXO.....	28
3.	SÍNDROME DE BURNOUT.....	29
A)	CONCEPTO	29
B)	EL INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH.....	30
C)	TRATAMIENTO Y PREVENCIÓN DEL BURNOUT	31
4.	VIOLENCIA EN EL LUGAR DE TRABAJO	32
A)	CONCEPTO	32
B)	CLASIFICACIÓN Y TIPOLOGÍA	33
C)	PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA.....	33
5.	ESTRÉS LABORAL	35
A)	CONCEPTO	35
B)	CAUSAS DEL ESTRÉS LABORAL	35
C)	TRATAMIENTO Y MEDIDAS PREVENTIVAS.....	37
6.	DROGODEPENDENCIA EN EL TRABAJO.....	38
A)	CONCEPTO	38
B)	ANÁLISIS DEL CONSUMO DE DROGAS EN LA ACTUALIDAD ..	38
C)	POLÍTICAS DE ACTUACIÓN Y PREVENCIÓN DE LA DROGODEPENDENCIA EN EL TRABAJO.....	40
VI.	NUEVOS RIESGOS PSICOSOCIALES ASOCIADOS A LA DIGITALIZACIÓN: MANIFESTACIONES DEL ESTRÉS.....	41
1.	CONTEXTO Y MANIFESTACIONES DEL ESTRÉS	41
2.	MEDIDAS PREVENTIVAS DEL TECNOESTRÉS.....	43
VII.	SALUD MENTAL Y TELETRABAJO	44
1.	ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DEL TELETRABAJO	45
2.	AISLAMIENTO, CONECTIVIDAD Y TELE SUBORDINACIÓN	47
	CONCLUSIONES	49
	BIBLIOGRAFÍA	52

PÁGINAS WEB..... 58

RESUMEN

La preocupación por los riesgos psicosociales ha aumentado de forma progresiva a lo largo de los últimos años tras ser demostrada su directa repercusión en la producción y salud de los trabajadores. La intensificación del trabajo y de las exigencias productivas unidas a una falta de apoyo y de calidad de liderazgo han dado lugar a la aparición de trastornos psíquicos y emocionales. Es importante, por tanto, una correcta evaluación y planificación de la actividad laboral por parte de la empresa para prevenir o reparar estos riesgos desde su origen. Los factores psicosociales que propician su aparición se tratan de interacciones entre, por un lado, las capacidades y necesidades del trabajador y, por otro, el medio ambiente y las condiciones de organización, que pueden influir de forma positiva o negativa en su salud, rendimiento y satisfacción. El objetivo de este control es conseguir un ambiente de trabajo saludable.

PALABRAS CLAVE: Riesgos psicosociales, factores psicosociales, prevención, planificación, evaluación, acoso moral, acoso sexual, síndrome del quemado, violencia, estrés laboral, drogodependencia, tecnoestrés, teletrabajo, COVID-19.

ABSTRACT

Concern about psychosocial risks has increased progressively over the last few years after being shown to have a direct impact on production and workers' health. The intensification of work and productive demands together with a lack of support and quality of leadership have led to the appearance of mental and emotional disorders. It is important, therefore, a correct evaluation and planning of the work activity by the company to prevent or repair these risks from their origin. The psychosocial factors that promote the appearance of these risks are related to interactions between, on the one hand, the capabilities and needs of the worker and, on the other, the environment and organizational conditions, which can positively or negatively influence their health, performance and satisfaction. The objective of this control is to achieve a healthy work environment.

KEYWORDS: psychosocial risks, psychosocial factors, prevention, planning, evaluation, mobbing, sexual harassment, burnout, violence, work stress, drug addiction, techno-stress, telework, COVID-19.

ABREVIATURAS

BOE = Boletín Oficial del Estado.

CE = Constitución Española.

CISNEROS = Cuestionario Individual sobre Psicoterror, Negación, Estigmatización y Rechazo en Organizaciones Sociales.

COVID-19 = coronavirus 2019-nCoV.

EDADES = Encuestas sobre Alcohol y otras Drogas en España.

ESENER = Encuesta Europea de Empresas sobre Riesgos Nuevos y Emergentes.

EU-OSHA = Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo.

INSHT = Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

INSST = Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo.

ISP = Proveedor de Servicios de Internet.

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

MBI = Maslach Burnout Inventory.

NTP = Nota Técnica de Prevención.

OIT = Organización Internacional del Trabajo.

OMS = Organización Mundial de la Salud.

TIC = Tecnologías de la Información y de la Comunicación.

UE = Unión Europea.

OBJETO DEL TRABAJO

El principal problema planteado en el presente trabajo es la importancia de los riesgos psicosociales en el contexto productivo actual y su escasa regulación, así como sus repercusiones tanto en la salud de los trabajadores como en la actividad productiva de las empresas y el estudio de las distintas medidas de prevención y reparación.

En relación con los objetivos, el fundamental es el desarrollo de los principales riesgos psicosociales latentes en nuestra sociedad y de las políticas de actuación adoptadas por las empresas en materia de prevención y reparación para abordarlos desde su origen y minimizar y/o eliminar así sus consecuencias negativas. En la parte final del trabajo, se realiza un estudio de la sobrevenida situación en la que se encuentran los teletrabajadores tras la pandemia mundial derivada de la COVID-19.

En cuanto al desarrollo del trabajo, se realizará en primer lugar un análisis del contexto productivo actual y del tratamiento normativo de los riesgos psicosociales tanto a nivel internacional como nacional. A continuación, se definirán los factores psicosociales de riesgo, figurando en el siguiente apartado la evaluación pertinente de estos riesgos y su consiguiente plan de prevención. En los tres últimos capítulos del trabajo se llevará a cabo no solo un estudio de los riesgos psicosociales más comunes en la actualidad (acoso moral, acoso sexual, síndrome de burnout, estrés laboral y violencia y drogodependencia en el trabajo), sino que también se realizará una investigación de los nuevos riesgos asociados a la digitalización y un especial inciso en la salud mental y el teletrabajo.

Como se puede ver, este es un tema de gran actualidad, las empresas cada vez se preocupan más por el bienestar de sus empleados, ya que como se observará a continuación, los riesgos psicosociales son una de las principales causas de enfermedades y accidentes laborales, lo que supone un alto coste tanto para las empresas como para la sanidad pública.

METODOLOGÍA

Para conseguir los objetivos pretendidos con el presente Trabajo de Fin de Grado se ha llevado a cabo una revisión bibliográfica del tema planteado siguiendo los pasos expuestos a continuación:

1. Justificación del tema elegido.

El primer paso para realizar una revisión bibliográfica es argumentar el porqué del tema elegido. En este caso ha sido la prevención y reparación de los riesgos psicosociales en el trabajo, ya que además de tratarse de un tema de interés personal es de gran actualidad e interés para la sociedad por su importante repercusión en la salud de los trabajadores y en el contexto productivo actual.

2. Recopilación de la bibliografía.

Una vez seleccionado el tema objeto de estudio se ha realizado una búsqueda de información contenida en artículos de revistas jurídicas, monografías y tesis doctorales. Algunas de las bases de datos utilizadas para acceder a estos recursos bibliográficos han sido las siguientes:

- Aranzadi Instituciones. Vía <https://insignis-aranzadidigital-es.unileon.idm.oclc.org/maf/app/search/template?stid=all&stnew=true>.
- Boletín Oficial del Estado. Vía <https://www.boe.es/>.
- Dialnet. Vía <https://dialnet.unirioja.es/>.
- El catálogo online de la biblioteca de la Universidad de León. Vía <https://biblioteca.unileon.es/>.
- Google Académico. Vía <https://scholar.google.es/schhp?hl=es>.

3. Evaluación y selección de la bibliografía.

A la hora de seleccionar la bibliografía adecuada para el desarrollo del trabajo se ha tenido en cuenta su relevancia, calidad, actualidad y relación con el tema elegido.

4. Elaboración de la revisión bibliográfica.

Una vez realizado todo lo anterior se ha realizado un análisis del problema objeto de estudio y del enfoque pretendido con el trabajo, a partir de los cuales se ha llegado a un concepto de riesgo psicosocial y al desarrollo de sus distintas manifestaciones y de las medidas de prevención y reparación específicas para cada uno de ellos.

I. LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL CONTEXTO PRODUCTIVO ACTUAL

Los riesgos laborales se encuentran planteados en la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales (en adelante, LPRL, estableciendo el artículo 4. 2º que “*se entenderá como «riesgo laboral» la posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño derivado del trabajo. Para calificar un riesgo desde el punto de vista de su gravedad, se valorarán conjuntamente la probabilidad de que se produzca el daño y la severidad del mismo*”¹). Sin embargo, dicha ley no establece un concepto concreto de los riesgos psicosociales, pero si se tiene en cuenta la propuesta del profesor MORENO JIMÉNEZ, se ha de entender que se tratan de situaciones laborales que tienen una alta probabilidad de dañar la salud de los trabajadores, tanto física como mental, de forma habitual y grave².

Esta carencia de regulación se debe a que los riesgos psicosociales son un fenómeno emergente que ha irrumpido con gran fuerza en el escenario socio-laboral³, pero la preocupación por ellos está aumentando drásticamente debido a las consecuencias que pueden tener para la salud de las personas. Así lo demuestra el Estudio de la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo sobre los riesgos psicosociales emergentes⁴, que establece una lista de cuarenta y dos riesgos psicosociales, la mayoría asociados a la expansión del sector terciario de la producción y del sector de servicios y al proceso de globalización.

Es preciso señalar que el contexto productivo actual se basa en la intensificación del trabajo, en el aumento del sector servicios, en la creciente flexibilización productiva y en la racionalización de la producción⁵, por lo que ya no solo existen los accidentes y enfermedades tradicionales derivados de factores de riesgos químicos, biológicos o físicos, sino que han aparecido también trastornos psíquicos y emocionales derivados de las nuevas exigencias a los trabajadores, que además de poseer conocimientos concretos

¹ España. Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de Riesgos Laborales, *Boletín Oficial del Estado*. 10/11/1995, núm. 269, p. 10.

² MORENO JIMÉNEZ, B. Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Medicina y Seguridad del Trabajo*. 2011, vol. 57, pp. 4-19.

³ MARTÍNEZ BARROSO, M. R. La tutela jurídica de los riesgos psicosociales por la Seguridad Social. Cuestiones pendientes. *Estudios financieros. Revista de trabajo y seguridad social: Comentarios, casos prácticos: recursos humanos*. 2008, N.º 303, p. 22.

⁴ BRUN, E., et al. *Expert forecast on emerging psychosocial risks related to occupational safety and health*. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities, 2007, pp. 27-71.

⁵ ANTUNES, R. La metamorfosis en el mundo del trabajo. *Nómadas*. 2000, vol. 12, pp. 28-37.

sobre el área específica deben demostrar competencias clave como el trabajo en equipo, liderazgo, adaptabilidad y creatividad, lo que incrementa su carga global de trabajo, repercutiendo tanto en su salud física como psíquica.

La Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo realiza encuestas cada cinco años sobre las condiciones de trabajo en las que se tienen en cuenta los modelos de dirección empresarial, la organización del trabajo, los factores cognitivos y psicosociales, etc. Las tres encuestas realizadas en los últimos años coinciden en que los problemas derivados de estrés laboral son los segundos con mayor probabilidad de causar daños a la salud, esto es algo que se puede observar tanto en la IV (2005)⁶ como en la V (2010)⁷, en las que el número de trabajadores afectados supera el 20%, mientras que de la VI Encuesta (2015)⁸ se extrae que, aunque ha habido algún avance en materia de calidad de empleo, este ha sido muy limitado.

En el año 2012 la Autoridad Central de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social inició la Campaña Europea de Inspección para evaluar los riesgos psicosociales en el trabajo dedicada a las “Evaluaciones de riesgos psicosociales⁹”. El objetivo de esta campaña era la concienciación de la importancia de estos riesgos, pues se han visto incrementados en los últimos años por causas como la elevada carga de trabajo, la ausencia de valoración o la falta de claridad en las funciones o tareas. Estas condiciones no solo pueden resultar perjudiciales para los trabajadores, sino que también pueden tener consecuencias negativas para la organización, como problemas de cooperación, interrupciones de producción y accidentes de trabajo motivados por la falta de coordinación de los trabajadores. El propósito de esta campaña fue mejorar la armonización en el cumplimiento de la legislación europea respecto de las evaluaciones de riesgos psicosociales, además de conseguir una mejora en las condiciones de trabajo.

⁶ EUROFOUND. *Fourth European Working Conditions Survey (2005)* [en línea]. [consulta: 05/07/2021]. [Disponible en: <https://www.eurofound.europa.eu/es/surveys/european-working-conditions-surveys/fourth-european-working-conditions-survey-2005>].

⁷ EUROFOUND. *Quinta Encuesta europea sobre las condiciones de trabajo – 2010* [en línea]. [consulta: 05/07/2021]. [Disponible en: <https://www.eurofound.europa.eu/es/surveys/european-working-conditions-surveys/fifth-european-working-conditions-survey-2010>].

⁸ EUROFOUND. *Sexta Encuesta europea sobre las condiciones de trabajo: 2015* [en línea]. [consulta: 05/07/2021]. [Disponible en: <https://www.eurofound.europa.eu/es/surveys/european-working-conditions-surveys/sixth-european-working-conditions-survey-2015>].

⁹ MIEYSS y DGITSS. *Campaña Europea de Inspección para evaluar los riesgos psicosociales en el trabajo* [en línea]. [consulta: 05/07/2021]. [Disponible en: https://www.mites.gob.es/itss/web/Sala_de_comunicaciones/Noticias/Archivo_Noticias/2012/06/20120607_Not_Web_port.html].

Siguiendo la misma línea, y para tener un análisis más reciente, se acude a la Tercera Encuesta Europea de Empresas sobre Riesgos Nuevos y Emergentes (en adelante, ESENER), que estudia cómo se gestionan los riesgos de seguridad y salud en los lugares de trabajo europeos con un enfoque particular en riesgos psicosociales¹⁰. Este cuestionario se realizó en 2019 y su resultado ha sido prácticamente igual al de ESENER-2 (2014)¹¹, en él se puede apreciar que los factores de riesgo identificados con mayor frecuencia son los movimientos repetitivos de manos o brazos, tener que tratar con clientes difíciles, alumnos, pacientes y levantar o mover personas o cargas pesadas. Se puede observar también una relación entre el tamaño de los establecimientos y la presencia de factores de riesgo, siendo mayor en aquellos más grandes. Si se realiza un análisis por sectores se puede ver que en el sector servicios tener que tratar con clientes difíciles, alumnos o pacientes son los más frecuentes, mientras que los factores que conducen a trastornos musculoesqueléticos se mencionan de forma más uniforme en todos. En el caso de los factores de riesgo psicosocial solo el 24% de los establecimientos declara no tener ninguno de ellos.

En base a lo anterior, se puede afirmar el aumento de la carga global de trabajo, siendo cada vez más cognitiva e inmaterial, exigiendo a los trabajadores mayores esfuerzos en cuanto a sus dimensiones psíquicas y mentales, hallando la raíz del problema en la forma en la que se encuentra organizado el proceso de trabajo.

Así mismo, se debe tener en cuenta la difícil época en la que estamos viviendo, que ha tenido como consecuencia que la atención a la prevención y a la seguridad y salud de los trabajadores haya quedado en el olvido. En este contexto, muchas empresas disminuyen sus actuaciones preventivas, incrementando, por tanto, los factores de riesgo para sus trabajadores. Sin embargo, no hay que olvidar que los riesgos psicosociales no afectan solo a estos, sino que están íntimamente relacionados con el funcionamiento de las organizaciones productivas, incidiendo en gran manera en los niveles de productividad y eficiencia de las empresas.

¹⁰ EU-OSHA. Third European Survey of Enterprises on New and Emerging Risks (ESENER-3). 2019.

¹¹ EU-OSHA. Second European Survey of Enterprise son New and Emerging Risks (ESENER 2). 2014.

II. TRATAMIENTO NORMATIVO DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES. MARCO JURÍDICO

1. NORMAS INTERNACIONALES

Las normas internacionales del trabajo “*son instrumentos jurídicos elaborados por los mandantes de la Organización Internacional del Trabajo (en adelante, OIT) (gobiernos, empleadores y trabajadores) con objeto de enunciar los principios y derechos fundamentales en el trabajo y de reglamentar otros ámbitos del mundo laboral*¹²”. A pesar de que esta organización no tiene una regulación expresa de los riesgos psicosociales, en sus convenios internacionales posee unos cuantos estudios y recomendaciones prácticas, como el convenio colectivo sobre prevención y solución de reclamaciones en materia de acoso entre la Oficina Internacional del Trabajo y el Sindicato en 1998. Hay que mencionar también una referencia a ellos en la Estrategia Global en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo adoptada en la Conferencia Internacional del Trabajo de 2003 en la que se pretenden desarrollar nuevas técnicas y hábitos preventivos.

A su vez, se debe tener en cuenta una serie de convenios de la OIT sobre la materia que nos concierne, estos son:

1. El **convenio sobre seguridad y salud de los trabajadores**, 1981 (núm. 155). Figura la adopción de una política sobre seguridad y salud en el trabajo que busca proteger la salud física y mental de los trabajadores a través de adaptaciones en la organización del trabajo, en la maquinaria y el equipo, etc.¹³.
2. El **convenio sobre los servicios de salud en el trabajo**, 1985 (núm. 161). Se centra en conseguir una salud física y mental óptima en el trabajo con su adaptación a las capacidades y necesidades del trabajador¹⁴.
3. El **convenio sobre el marco promocional para la seguridad y salud en el trabajo**, 2006 (núm. 187). En él se hace una referencia a los ambientes de

¹² ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO. *Normas internacionales del trabajo* [en línea] [consulta: 04/07/2021]. [Disponible en: <https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/how-the-ilo-works/departments-and-offices/jur/legal-instruments/lang--es/index.htm>]

¹³ ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO. *C155- Convenio sobre seguridad y salud de los trabajadores, 1981 (núm. 155)* [en línea] [consulta: 04/07/2021]. [Disponible en: https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::p12100_instrument_id:312300].

¹⁴ ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO. *C161 - Convenio sobre los servicios de salud en el trabajo, 1985 (núm. 161)* [en línea] [consulta: 04/07/2021] [Disponible en: https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:C161].

trabajo saludables, lo que significa una concepción del término “riesgo psicosocial” mucho más amplia¹⁵.

2. NORMAS DE LA UNIÓN EUROPEA

La Unión Europea ha sido de gran ayuda para la integración de los riesgos psicosociales en las políticas preventivas de los Estados miembros. Esto se ha logrado a través de la ampliación del término “salud” relacionándolo con cuestiones como la organización y gestión de los derechos y obligaciones de las empresas. El problema para la regulación de estos riesgos radica en su directa conexión con las relaciones horizontales y verticales y con el estilo de dirección de la empresa, dando lugar a una normativa imprecisa y contradictoria¹⁶.

Dentro de estas hay que subrayar la importancia de la Directiva Marco 89/391/CEE relativa a la aplicación de medidas para promover la mejora de la seguridad y salud de los trabajadores. En ella se fijan una serie de principios y obligaciones comunes con la intención de limitar los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales y de armonizar las legislaciones de todos los países miembros. Esta Directiva es de aplicación en todos los sectores de actividad, tanto públicos como privados, pretendiendo con ella evitar la aparición de riesgos, combatiéndolos en su origen y adaptando el trabajo a cada persona¹⁷.

Así mismo, se deben mencionar otras como la Directiva 90/270/CEE referente a las disposiciones mínimas de seguridad y de salud en el trabajo con equipos que incluyen pantallas de visualización¹⁸ y la Directiva 2010/32/UE del Consejo para la prevención de

¹⁵ OIT. C187 - *Convenio sobre el marco promocional para la seguridad y salud en el trabajo, 2006* (núm. 187) [en línea] [consulta: 04/07/2021]. [Disponible en: https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:C187].

¹⁶ BALLESTER PASTOR, M. A. La política de la OIT y de la Unión Europea sobre salud y riesgos psicosociales. *Revista Internacional de Relaciones Laborales y Derecho del Empleo*. 2013, vol. 1, N.º4, pp. 2-19.

¹⁷ EUR-LEX. *Seguridad y salud en el lugar de trabajo. Normas generales* [en línea] [consulta: 05/07/2021] [Disponible en: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=LEGISSUM%3Ac11113>].

¹⁸ EUR-LEX. *Directiva 90/270/CEE del Consejo, de 29 de mayo de 1990, referente a las disposiciones mínimas de seguridad y de salud relativas al trabajo con equipos que incluyen pantallas de visualización (quinta Directiva específica con arreglo al apartado 1 del artículo 16 de la Directiva 89/391/CEE*. [en línea]. [consulta: 05/07/2021]. [Disponible en: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/ALL/?uri=celex:31990L0270>].

lesiones causadas por instrumentos cortantes y punzantes en el sector hospitalario y sanitario¹⁹.

3. EL ORDENAMIENTO ESPAÑOL

En cuanto al ordenamiento español, se podría decir que la Constitución Española es la primera en regular los riesgos psicosociales al establecer en su artículo 40.2²⁰ la obligación de los poderes públicos de velar por la seguridad e higiene en el trabajo. No obstante, el desarrollo normativo es realizado por el Texto Refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores²¹, contemplando, por un lado, en el artículo 4.2.d) el derecho de todo trabajador a la integridad física y a una adecuada política de prevención de riesgos laborales y, por otro lado, el artículo 19 en el que figura el derecho del trabajador a una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo. De todo esto, se puede desprender la obligación empresarial de preservar la seguridad y salud de los trabajadores en los lugares de trabajo²².

A pesar de lo anterior, es necesario recalcar la relevancia de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de Riesgos Laborales, que supone la transposición de la Directiva Marco 89/391/CEE a nuestra normativa. Tras la aparición de esta ley, España sufre un antes y un después en materia de protección de la salud en el trabajo. Este cambio se puede observar en el artículo 4.7, donde se establece la obligación del empresario de adoptar las medidas necesarias para hacer frente a las condiciones laborales que puedan resultar peligrosas para los trabajadores. En el artículo 15.1.d) también se puede encontrar la obligación de la adaptación del trabajo a la persona, haciendo una especial mención a los puestos de trabajo y a la elección de equipos y método de trabajo y producción²³.

¹⁹ EUR-LEX. *Directiva 2010/32/UE del Consejo, de 10 de mayo de 2010, que aplica el Acuerdo marco para la prevención de las lesiones causadas por instrumentos cortantes y punzantes en el sector hospitalario y sanitario celebrado por HOSPEEM y EPSU (Texto pertinente a efectos del EEE)*. [en línea]. [consulta: 05/07/2021]. [Disponible: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=celex%3A32010L0032>].

²⁰ España. Constitución Española. *Boletín Oficial del Estado*. 29/12/1978, núm. 311, p. 10.

²¹ España. Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores. *Boletín Oficial del Estado*. 24/10/2015, núm. 255, p. 11-20.

²² COLLADO LUIS, S. Prevención de riesgos laborales: principios y marco normativo. *Revista de Dirección y Administración de Empresas*. 2008, N.º 15, pp. 99-113.

²³ SILVAGGI, F. y SÁNCHEZ PÉREZ, J. La prevención de los riesgos psicosociales: una perspectiva comparada (Italia-España). *Revista Internacional y Comparada de Relaciones Laborales y Derecho del Empleo*. 2017, vol. 5, N.º 3, pp. 177-179.

En definitiva, se puede ver que no existe una regulación específica para la prevención de riesgos psicosociales, llegando a carecer la mayoría de países de hasta de una referencia expresa. Esto se debe al carácter conservador del actual sistema de prevención de riesgos, puesto que se centra solamente en los riesgos físicos.

III. FACTORES PSICOSOCIALES DE RIESGO: DIAGNÓSTICO

El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (en adelante, INSHT) define el concepto de factores psicosociales como “*aquellas condiciones presentes en una situación laboral, relacionadas con la organización, el contenido y la realización del trabajo susceptibles de afectar tanto al bienestar y a la salud (física, psíquica o social) de los trabajadores como al desarrollo del trabajo*”²⁴.

Para empezar, tal y como recogen COX y GRIFFITHS²⁵, estos factores afectan negativa o positivamente a la salud psicológica y física de los trabajadores a través de los mecanismos psicofisiológicos activados por el estrés. En el caso de que sean favorables, GIL-MONTE señala que pueden contribuir de forma positiva en el desarrollo personal de los individuos, mientras que en el caso contrario pueden tener consecuencias perjudiciales para su salud y bienestar, como el estrés, la fatiga mental y la insatisfacción laboral²⁶.

De todo lo anterior, se pueden extraer una serie de características propias de los factores psicosociales de riesgo:

1. **El estrés su principal efecto.** Como señala URIS-LLORET en su proyecto de investigación, el efecto principal de los factores psicosociales es la respuesta subjetiva del estrés ante las amenazas inminentes²⁷. Esto puede minar la capacidad funcional y adaptativa de los trabajadores.
2. **Tienen variables personales.** Cada persona es diferente y reacciona de distinta forma ante una misma situación atendiendo a diferentes factores como su

²⁴ BILBAO, J. P. y CUIXART, C. N. NTP 926: Factores psicosociales: metodología de evaluación. *Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo*. 2012, pp. 1-2.

²⁵ COX, T. y GRIFFITHS, A. The assessment of psychosocial hazards at work. En: MARC, J.; Schabracq, Jacques A. M. Winnubst y C. L. Cooper. *Handbook of Work and Health Psychology*. John Wiley & Sons Ltd 1996, pp. 127-146.

²⁶ GIL-MONTE, P. Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública. *Revista Española de Salud Pública*. 2009, vol. 83, N.º2, pp. 169-173.

²⁷ URIS-LLORET, J. M. La prevención de los riesgos psicosociales. *Proyecto de investigación*. 2018, pp. 71-76.

personalidad, su experiencia personal y profesional y sus responsabilidades familiares.

3. **Difícil objetivación.** Factores como la temperatura o el ruido pueden ser medidos sin dificultad, mientras que otros como la cooperación o comunicación entrañan una mayor dificultad a la hora de ser medidos objetivamente.
4. **Extensión en espacio y tiempo.** El problema de los factores psicosociales de riesgo es que no están delimitados ni espacial ni temporalmente, el rasgo que los caracteriza es la no localización.
5. **Escasa cobertura legal.** La legislación que se ha desarrollado sobre este tema ha sido de forma muy general, prohibiéndolos en el caso de que puedan causar daños a la salud.
6. **Dificultad de intervención.** La intervención de estos factores presenta bastantes complicaciones, ya que al no conllevar resultados asegurados y suponer un coste económico, los empresarios suelen ser algo reticentes.
7. **Afectan a otros riesgos.** El aumento de los factores psicosociales de riesgo suele suponer también el de los riesgos de seguridad, higiene y ergonomía, relacionando las causas principales de un accidente con otras como la organización e información del trabajo²⁸.

IV. ASPECTOS PREVENTIVOS

Los riesgos psicosociales deben formar parte de la gestión preventiva de los lugares de trabajo con el fin de proteger la seguridad y salud de los trabajadores, tal y como lo establece la Constitución Española en el artículo 40.2: *“los poderes públicos fomentarán una política que garantice la formación y readaptación profesionales; velarán por la seguridad e higiene en el trabajo y garantizarán el descanso necesario, mediante la limitación de la jornada laboral, las vacaciones periódicas retribuidas y la promoción de centros adecuados”*²⁹.

La LPRL establece obligaciones tanto para los empresarios como para los trabajadores, fabricantes e importadores con el objetivo de implicar a todos en la gestión de su prevención. El procedimiento de esta variará en función del tamaño y de la

²⁸ RICK, J y BRINER, R. B. Psychosocial Risk Assessment: Problems and Prospects. *Occupational Medicine*. 2000, vol. 50 N.º 5, pp. 310-314.

²⁹ España. Constitución Española. *Boletín Oficial del Estado*. 29/12/1978, núm. 311, p. 10.

estructura de la empresa, representando siempre al conjunto de la plantilla e incluyendo a los representantes de los trabajadores. En función de esto, los riesgos psicosociales se evaluarán y se asumirán medidas para prevenirlos o para reducir su daño³⁰.

1. EVALUACIÓN DE RIESGOS Y PUESTOS DE TRABAJO

El artículo 3.1 del Reglamento de los Servicios de Prevención define la evaluación de los riesgos 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*”³¹.

Como se puede ver, la evaluación de los riesgos psicosociales persigue la identificación de los factores de riesgo y el establecimiento de medidas de mejora para prevenir los posibles daños, así mismo, busca una mejora en la seguridad y salud de los empleados³². Los resultados de esta pueden contribuir de forma positiva a la mejora de la calidad de vida laboral, del clima y de la cultura de seguridad y al desarrollo de organizaciones saludables.

Siguiendo a MELIÁ, J. L., hay tres razones fundamentales para llevar a cabo una evaluación de los riesgos psicosociales en las empresas:

1. La relación entre los factores psicosociales y los resultados de seguridad y salud. Los efectos de estos riesgos no son solo psicológicos, sino que afectan también a diversos sistemas funcionales, aumentando el riesgo de aparición de enfermedades, accidentes laborales y comportamientos adictivos.
2. Los factores psicosociales repercuten en la calidad y productividad de las empresas. Una evaluación errónea puede dar lugar a trabajadores menos sanos y más expuestos a accidentes, lo que conlleva una menor productividad y calidad, mientras que una buena puede facilitar la gestión de la empresa.

³⁰ MARTÍNEZ-LOSA TOBÍAS, J.F. y BESTRATÉN BELLOVÍ, M. NTP-856: Desarrollo de competencias y riesgos psicosociales (I). *Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo*. 2010, pp. 1-7.

³¹ España. Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención. *Boletín Oficial del Estado*. 31/01/1997, núm. 27, pp. 3-4.

³² MELIÁ, J.L. *¿Cómo evaluar los riesgos psicosociales en la empresa? Metodologías, oportunidades y tendencias* [en línea] [consulta: 04/07/2021]. [Disponible en: <https://www.prevencionintegral.com/canal-orp/papers/orp-2006/como-evaluar-riesgos-psicosociales-en-empresa-metodologias-oportunidades-tendencias>].

3. La LPRL exige tanto la evaluación de los riesgos de seguridad e higiene como la de los riesgos psicosociales³³.

Uno de los mayores problemas de la evaluación es su carácter complejo, ya que los riesgos psicosociales no pueden detectarse a simple vista, sino que requieren la colaboración del personal y una evaluación completa. Por ello, SÁNCHEZ SANTA BÁRBARA señala que para llevar a cabo una correcta evaluación hay que tener en cuenta las condiciones de trabajo que puedan provocar daño, los factores moderadores y las consecuencias tanto personales como organizacionales³⁴.

De acuerdo con el INSST podemos distinguir las siguientes fases en el proceso de evaluación:

1. **Identificación de factores de riesgo.** El primer paso es la definición concreta del problema y sus diferentes aspectos.
2. **Elección de la metodología y técnicas de investigación que se han de aplicar.** Esta elección dependerá del problema que se ha de evaluar, de las personas que realicen el estudio, de los objetivos que se persigan, etc. Es muy importante que los objetivos que se pretenden estén claramente definidos para facilitar la elección de la técnica más idónea.
3. **Planificación y realización del trabajo de campo.** Esta fase consiste en recoger sobre el terreno toda la información necesaria para conseguir el conocimiento completo de la situación.
4. **Análisis de los resultados y elaboración de un informe.** Su función es encontrar el origen de la causa del problema y realizar una valoración de los riesgos para determinar si es necesaria su intervención.
5. **Elaboración y puesta en marcha de un programa de intervención.** Este se realiza a partir de la reflexión y puesta en conocimiento de los interlocutores del informe de resultados.

³³ NOGAREDA, C., y ALMODÓVAR, A. NTP 702: El proceso de evaluación de los factores psicosociales. *Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo*. 2005, pp. 1-5.

³⁴ SÁNCHEZ SANTA BÁRBARA, E. La prevención de riesgos psicosociales: Tan necesaria como conveniente para la empresa. *PW magazine: Prevention world magazine: prevención de riesgos, seguridad y salud laboral*. 2012, N.º45, pp. 16-21.

6. **Seguimiento y control de las medidas adoptadas.** Su objetivo es controlar que se consiga efectivamente la corrección deseada³⁵.

Cabe destacar que la finalidad última de esta evaluación ha de ser siempre ética y no servir nunca a otra finalidad que no sea la preventiva³⁶. La evaluación de los riesgos psicosociales es positiva para la empresa y para los trabajadores, pero debe hacerse de forma seria y profesional para que no resulte engañosa y no perjudique gravemente a su salud y seguridad.

2. PLANIFICACIÓN

La prevención de riesgos laborales debe integrarse en el sistema general de gestión de la empresa a través de la implantación de un plan, tal y como establece el artículo 16.1 de la LPRL. Este plan es definido por el INSST como “*la herramienta a través de la cual se integra la actividad preventiva de la empresa en su sistema general de gestión y se establece su política de prevención de riesgos laborales*³⁷”.

El Reglamento de los Servicios de Prevención establece las pautas para delimitar el contenido del plan, destacando los siguientes puntos básicos:

1. La **estructura organizativa de la empresa**, deben identificarse las funciones y las responsabilidades en la materia de cada uno de los niveles jerárquicos y los mecanismos de comunicación entre ellos.
2. La **política, los objetivos y metas** que en materia preventiva pretende alcanzar la empresa. Para ello se debe hacer referencia a los recursos humanos, técnicos, materiales y económicos que se van a emplear.
3. La **identificación de la empresa y su actividad productiva, número y características de los centros de trabajo** que dicha empresa tiene, y el número de trabajadores y sus posibles características relevantes en materia preventiva.

³⁵ INSST. *¿Qué etapas o fases tiene el proceso de evaluación de riesgos psicosociales?* [en línea] [consulta: 05/07/2021]. [Disponible en: <https://www.insst.es/-/que-etapas-o-fases-tiene-el-proceso-de-evaluacion-de-riesgos-psicosociales->].

³⁶ MELIÁ, J. L., *et al.* Principios comunes para la evaluación de riesgos psicosociales en la empresa. En: MELIÁ, J.L. *et al.* *Perspectivas de Intervención en Riesgos Psicosociales. Evaluación de Riesgos*. Barcelona: Foment del Treball Nacional. 2006, pp. 13-36.

³⁷ INSST. *¿Qué es el Plan de prevención de riesgos laborales?* [en línea] [consulta: 05/07/2021]. [Disponible en: <https://www.insst.es/-/que-es-el-plan-de-prevencion-de-riesgos-laborales->].

4. La **organización de la producción**, es decir, la identificación de los procesos técnicos que se desarrollan en esa empresa y las prácticas que tienen lugar en ella a todos los niveles (organizativos y de funcionamiento).

5. La **organización de la prevención en la empresa**. Se identifica el sistema preventivo elegido para cumplir con la Ley.

Es preciso señalar que la elaboración del plan de prevención se centra en dos instrumentos básicos, por un lado, en la evaluación de riesgos, analizada ya en profundidad en el apartado anterior, y por otro, en la planificación de la actividad preventiva. La primera se encarga del análisis de los potenciales riesgos que existen en la empresa para saber cuáles serán las medidas preventivas más adecuadas ante los mismos, mientras que la planificación de la actividad preventiva supone la puesta en marcha de aquellas actividades necesarias para reducir o eliminar las situaciones de riesgo detectadas en el proceso de evaluación. No bastará con enumerar cuáles serán las medidas, sino que deben delimitarse y determinar el plazo en el que se llevarán a cabo. Además, deberá incluirse la designación de los responsables para llevar a cabo las medidas preventivas; en este sentido, se marcarán también cuáles son los medios humanos y materiales para la ejecución de las medidas, además de los recursos económicos dedicados a la prevención³⁸.

V. CATÁLOGO DE RIESGOS PSICOSOCIALES: ALGUNOS EJEMPLOS

1. ACOSO MORAL O MOBBING

A) CONCEPTO

El concepto de mobbing fue introducido por el científico HEINZ LEYMANN como *“una situación en la que una persona, o varias, ejercen una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente, durante un tiempo prolongado, sobre otra u otras personas en el lugar de trabajo con el fin de destruir sus redes de comunicación, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y conseguir su desmotivación laboral³⁹”*. A partir de esta han surgido varias definiciones, como la del psiquiatra HIRIGOYEN, que define el acoso moral en el trabajo como *“toda conducta abusiva que*

³⁸ MELÉNDEZ MORILLO-VELARDE, L.; PÉREZ CAMPOS, A. I. y SAN MARTÍN MAZZUCCONI, C. La prevención de riesgos laborales en la negociación colectiva. Un estudio comparado de los años 2000-2010. *Boletín ADAPT*. 2012, N.º 18, p. 16.

³⁹ LEYMANN, H. *Mobbing. La persécution au travail*. 1996. París: Seuil, 1996.

*atenta, por su repetición o sistematización contra la dignidad o la integridad psíquica o física de una persona, poniendo en peligro su empleo o degradando el ambiente de trabajo*⁴⁰”. Se puede ver que todas ellas coinciden en el maltrato continuado y deliberado cuyo objetivo es la expulsión del sujeto de su situación laboral a través de la creación de un entorno humillante e intimidatorio que atenta contra su dignidad y que puede ocasionar daños físicos y psíquicos.

En relación con lo anterior, se debe tener en cuenta el Barómetro CISNEROS (Cuestionario Individual sobre Psicoterror, Negación, Estigmatización y Rechazo en Organizaciones Sociales), compuesto por una serie de escalas con el fin de sondear el estado y las consecuencias de la violencia en el entorno laboral de las organizaciones. Esta escala es utilizada como indicador de la gravedad e intensidad del daño infligido a la víctima⁴¹.

B) CARACTERÍSTICAS

a) Elementos objetivos

1. Violencia psicológica extrema, en este caso lo que se intenta es hundir la personalidad del trabajador a través de la intimidación y de la humillación, creando un entorno hostil de trabajo.
2. Violencia intensa y sistemática, no se consideran acoso los conflictos puntuales o esporádicos, la jurisprudencia señala que han de tener carácter reiterado, continuado y prolongado.
3. Que se produzca en el lugar de trabajo o con ocasión del mismo
4. Que produzca daño moral, aunque en algunos casos la doctrina establece que basta con la intención de dañar.
5. Finalidad de destruir personal o profesionalmente a la víctima forzándola para que abandone su puesto de trabajo⁴².

⁴⁰ HIRIGOYEN, M. F. *El acoso moral en el trabajo: distinguir lo verdadero de lo falso*. 2001. Barcelona: Paidós Ibérica, 2001.

⁴¹ FIDALGO, Á. M. y PIÑUEL, I. La escala Cisneros como herramienta de valoración del mobbing. *Psicotherma*. 2004, vol. 4, N.º 4, pp. 615-624.

⁴² GASCO GARCÍA, E. Acoso moral laboral o “mobbing”. *Documentos de Trabajo. Seminario Permanente de Ciencias Sociales*. 2011, N.º6, pp. 1-6.

b) Elementos subjetivos

1. **Sujetos.** En todos los supuestos de acoso moral hay dos o más partes implicadas, por un lado, el sujeto activo (acosador) y, por otro, el sujeto pasivo (víctima). En base a esto se encuentran distintas formas de acoso dependiendo de la posición jerárquica de los implicados:

- *Acoso vertical:* en los casos en los que el acosador es una persona con poder dentro de la empresa, como el empresario o algún miembro del personal directivo.
- *Acoso horizontal:* acosador y víctima se encuentran en el mismo nivel jerárquico, pero el primero cuenta con un poder superior, ya sea por su influencia o por sus relaciones en la empresa.
- *Acoso ascendente:* el acosado es el superior y el acosador el subordinado. No es muy frecuente, suele darse cuando aparece un nuevo superior que no es aceptado por los trabajadores.
- *Acoso mixto:* es una combinación de los dos primeros, tiene lugar cuando al acosar un superior a un trabajador el resto evitan el trato con el acosado⁴³.

2. **Comportamientos.** Debido a su frecuencia e intencionalidad, determinados comportamientos como los siguientes se convierten en acoso moral:

- Privar a la víctima de toda posibilidad de expresión con acciones como la interrupción, la crítica de su vida laboral y personal, amenazas...
- Aislar a la víctima de su entorno prohibiendo a los trabajadores que le dirijan la palabra o darle un puesto de trabajo aislado del resto.
- Actividades que suponen un peligro para la salud física y psíquica de la víctima, desde obligarle a realizar trabajos peligrosos hasta amenazas y agresiones físicas.
- Acciones dirigidas a desacreditar su reputación social, como propagación de rumores, calumnias, ataques por sus ideas políticas o su nacionalidad...
- Actividades dirigidas a la desacreditación profesional, como encargarle trabajos humillantes o con tareas muy inferiores a sus competencias, obligarle a hacer tareas inútiles, etc.

⁴³ VELASCO PORTERO, M. T. Acoso y otras formas de violencia en el trabajo. *Noticias CIELO*. 2019, N.º9, pp. 1-4.

3. **Consecuencias para la víctima.** El mobbing produce efectos tanto en su posición y puesto de trabajo como en sus relaciones laborales, afectando también a su salud física y psíquica y repercutiendo en sus relaciones familiares y extralaborales. Las enfermedades más frecuentes entre las víctimas son los trastornos de ansiedad generalizada, trastornos de pánico, depresión, adicciones, cambios permanentes en la personalidad, etc.

4. **Consecuencias para la organización.** Al interferir en el proceso de comunicación de los trabajadores la calidad y cantidad de trabajo puede verse afectada, al igual que la colaboración y cooperación grupal, creándose un ambiente de trabajo desagradable⁴⁴.

C) **PREVENCIÓN Y ABORDAJE DEL MOBBING**

A la hora de abordar el mobbing se pueden distinguir tres tipos de prevención: primaria, secundaria y terciaria. En cuanto a la primera, su objetivo es eliminar el origen y las causas que lo han producido a través de medidas orientadas a suprimir el ambiente hostil y competitivo de trabajo y de la estimulación de un entorno libre de acoso⁴⁵. Por tanto, se basa en una evaluación de riesgos previa que permita identificar los rasgos negativos de la organización y de los trabajadores más vulnerables con el fin de evitar que se llegue a producir esta situación de mobbing.

En relación con esto, las investigadoras GUIMARÃES y RIMOLI consideran que el principal método para abordar este tema es la aplicación de los protocolos adecuados. Estos permiten crear una cultura organizacional para reducir el acoso moral, proporcionar a las víctimas herramientas de comunicación formal del problema, generar un estilo de manejo de conflictos y liderazgo participativo y contar con indicadores para limitar el acoso psicológico de igual forma que los accidentes de trabajo⁴⁶.

Siguiendo con esto último, ROMERO RODENAS señala en su obra un gran número de actuaciones que deben realizarse en esta fase, destacando las siguientes:

⁴⁴ TORRENTE BARBERÁ, P. Diagnóstico y prevención del Mobbing: un estudio de caso. *Fòrum de Recerca*. 2008, N.º13, pp. 157-170.

⁴⁵ MARTÍNEZ-LOSA TOBÍAS, J. F., y BESTRATÉN BELLOVÍ, M. NTP-856: Desarrollo de competencias y riesgos psicosociales (I). *Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo*. 2010, pp. 1-4.

⁴⁶ GUIMARÃES, L. A., y RIMOLI, A. O. Mobbing no Trabalho: Uma síndrome psicossocial multidimensional. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*. 2006, vol. 22, N.º2, pp. 183-191.

- Explicar de forma clara la política de la empresa respecto al acoso moral.
- Incentivar la colaboración interpersonal entre todos los miembros de la organización, independientemente de su posición jerárquica.
- Delimitar con precisión las funciones y competencias de los trabajadores.
- Regular un procedimiento para formular quejas por parte de los trabajadores garantizando la confidencialidad y la ausencia de represalias.
- Establecer las consecuencias de las actuaciones contrarias a la política de la organización.
- Desarrollar programas de integración⁴⁷.

En segundo lugar, se encuentra la prevención secundaria, encargada de detectar las conductas, actuaciones o comportamientos dentro de la organización que puedan dar lugar a una situación de mobbing con el objetivo de proteger la salud de los trabajadores. Para ello, deberán intervenir de forma coordinada todo tipo de profesionales que realizarán planes de acción de cuidados paliativos y de las consecuencias que hayan tenido lugar. De lo que en realidad se trata, es de reaccionar ante el acoso directamente desde la empresa a través de diferentes medidas que eliminen o minimicen los riesgos:

- Establecer niveles de producción acordes a los trabajadores y características de la organización.
- Evitar sistemas de control que invadan la privacidad de los trabajadores.
- Permitir la participación de los representantes de los trabajadores en los acuerdos de rendimiento de tareas.
- Rechazar las prácticas directivas autoritarias.
- Garantizar un sistema de promoción basado en los méritos.
- No permitir conductas de acoso y actuar con rapidez.
- Fomentar la cooperación y el trabajo en equipo.
- Facilitar medidas para la conciliación de la vida familiar con la laboral⁴⁸.

Por último, la prevención terciaria compromete a las áreas de la clínica, al consejo psicológico y a la rehabilitación de los trabajadores que hayan sido víctimas de acoso moral. El objetivo de esta es la creación de un sistema rápido y eficaz que en cuanto tenga

⁴⁷ ROMERO RÓDENAS, M. J. *Protección frente al acoso moral en el trabajo*. 3ª edición. Albacete: Bormarzo, 2005.

⁴⁸ MONFORT FABREGAT, G. El acoso laboral desde la perspectiva de la prevención de riesgos laborales. *Lan harremanak: Revista de relaciones laborales*. 2010, N.º23, pp. 137-153.

conocimiento de una situación de acoso laboral le asigne a la víctima una persona especializada en el tratamiento médico-psicológico.

Se debe destacar que dado que el acoso laboral produce graves secuelas en los trabajadores es necesaria la toma de decisiones para recuperar su salud física y psicológica. En estos casos, la prevención terciaria mezcla las intervenciones psicológicas y legales para prevenir el daño que continúa desarrollándose, ayudando, por tanto, a la persona afectada a fortalecer su autoestima y a recuperar sus emociones. Por ello, algunas de las medidas que podrían tomarse son:

- Una valoración previa de las consecuencias del acoso laboral sobre la salud, lo que ayuda a reducirlas.
- Creación de grupos de rehabilitación formados por víctimas de acoso laboral en diferentes situaciones. Está demostrado que compartir la experiencia en grupo ayuda a las víctimas a darse de que no son las culpables de lo sucedido⁴⁹.

2. ACOSO SEXUAL EN EL TRABAJO

A) CONCEPTO

La delimitación del término “acoso sexual” presenta grandes dificultades, ya que encontramos definiciones excesivamente amplias o muy concretas⁵⁰. Esto se debe a que el acoso sexual reúne conductas de todo tipo, desde verbales y físicas, hasta el uso de amenazas con el objetivo de conseguir un acto de naturaleza sexual.

La Recomendación de las Comunidades Europeas 92/131 de 27 de noviembre de 1991, relativa a la dignidad de la mujer y el hombre en el trabajo recoge la siguiente definición: *“La conducta de naturaleza sexual u otros comportamientos basados en el sexo que afectan a la dignidad de la mujer y el hombre en el trabajo, incluido la conducta de superiores y compañeros, resulta inaceptable si; a. dicha conducta es indeseada, irrazonable y ofensiva para la persona que es objeto de la misma, b. la negativa o el sometimiento de una persona a dicha conducta por parte de empresarios o trabajadores (incluidos los superiores y los compañeros) se utiliza de forma explícita o implícita como base para una decisión que tenga efectos sobre el acceso de dicha persona a la formación*

⁴⁹ CÁMARA GAINZA, I. *Prevención del acoso laboral en las pymes*. Trabajo Fin de Máster. Universidad Pública de Navarra, Comunidad foral de Navarra, 2014, pp. 34-36.

⁵⁰ SERNA CALVO, M. Acoso sexual en las relaciones laborales. *Revista de Relasur*. 1994, N.º2, pp. 35.

profesional y al empleo, sobre la continuación del mismo, el salario o cuales quiera otras decisiones relativas al empleo y/o c. dicha conducta crea un entorno laboral intimidatorio, hostil y humillante para la persona que es objeto de la misma; y de que dicha conducta puede ser, en de terminas circunstancias, contraria al principio de igualdad de trato⁵¹”.

Por otro lado, desde una perspectiva más psicológica, FITZGERALD *et al.* definen el acoso sexual como “*una conducta indeseada de carácter sexual presentada en el trabajo que es evaluada por el receptor como ofensiva, que excede sus recursos o que amenaza su bienestar⁵²”.*

Es preciso señalar que, aunque el acoso sexual laboral pueda ser sufrido tanto por hombres como por mujeres, se da con mayor frecuencia en estas últimas, dado que su situación en el mercado laboral es inferior respecto a la de los hombres debido a un entorno laboral sexista en el que se producen actos discriminatorios contra las mujeres (diferencia salarial, reparto de tareas por sexos, etc.) y a la mayor dificultad que tienen a la hora de acceder a un puesto de mayor jerarquía⁵³.

A partir de las definiciones anteriores se extraen tres elementos que marcan la diferencia entre una conducta constitutiva de acoso sexual y otras de mayor gravedad sancionadas penalmente, al igual que de aquellas que solamente entrañan seducción y conquista amorosa.

1. **Debe de tratarse de una conducta de carácter sexual.** Se entiende como tal el chantaje sexual o el acoso sexual ambiental, que pueden exteriorizarse a través de proposiciones, roces o de forma oculta con insinuaciones o comentarios. En este caso, a diferencia del acoso moral, no hace falta que la conducta sea reiterada para que sea calificada como acoso sexual.
2. **No debe ser deseada por la persona a quien se dirige.** Aunque al principio la conducta no sea deseada, si después hay consentimiento no se podrá calificar como acoso sexual.

⁵¹ 92/131/CEE: Recomendación de la Comisión, de 27 de noviembre de 1991, relativa a la protección de la dignidad de la mujer y del hombre en el trabajo. *Diario Oficial de las Comunidades Europeas*. N.ºL 49, 1992, pp. 1-8.

⁵² FITZGERALD, L.F.; SWAN, S.; MAGLEY, V. J. But was it really sexual harassment?: Legal, behavioral, and psychological definitions of the workplace victimization of women. En: O'DONOHUE, W. *Sexual harassment: Theory, research, and treatment*. Nueva York: Allyn & Bacon, 1997, pp. 5-28.

⁵³ MERINO, J. Acoso sexual en el trabajo en Catalunya. Estudio de casos. *ICEV. Revista d'Estudis de la Violencia*. 2009, N.º7, pp. 4-5.

3. **Ha de incidir de forma negativa en la situación laboral de la víctima.**
Esto pretende evitar las ventajas que puedan derivarse de la aceptación de una propuesta de carácter sexual⁵⁴.

B) TIPOS DE ACOSO SEXUAL EN EL ÁMBITO LABORAL: CHANTAJE SEXUAL Y ACOSO AMBIENTAL

Dentro del acoso sexual laboral se pueden diferenciar diversas tipologías, pero los dos tipos tradicionalmente adoptados por la doctrina son el chantaje sexual y el acoso ambiental, atendiendo al método de actuación y a la posición del sujeto activo respecto a la víctima.

En primer lugar, se puede entender por chantaje sexual aquel realizado por un superior jerárquico en el que se condiciona la contratación y las condiciones de trabajo del empleado a la práctica de una propuesta de naturaleza sexual⁵⁵. Se trata de una situación de acoso vertical en la que el sujeto activo se aprovecha de su condición de superioridad para ejercer un poder o influencia sobre la víctima⁵⁶.

En base a lo anterior, se puede ver que esta conducta está castigada penalmente en el art. 184.2 del Código Penal al disponer que “*si el culpable de acoso sexual hubiera cometido el hecho prevaliéndose de una situación de superioridad laboral, docente o jerárquica, o con el anuncio expreso o tácito de causar a la víctima un mal relacionado con las legítimas expectativas que aquélla pueda tener en el ámbito de la indicada relación, la pena será de prisión de cinco a siete meses o multa de 10 a 14 meses*”⁵⁷.

Por otro lado, el acoso ambiental es aquella situación que da lugar a un ambiente de trabajo hostil, humillante e intimidatorio y que puede ser creado por cualquier compañero de trabajo de la víctima⁵⁸. En la práctica resulta complicada la distinción entre los dos tipos de acoso sexual, sin embargo, en este caso, no hay una conexión directa entre el requerimiento sexual y la estabilidad laboral y, a diferencia del chantaje sexual,

⁵⁴ MARTÍNEZ ESTRADA, E. Acoso Sexual en el trabajo. *Revista de Derecho, Criminología y Ciencias Penales*. 2001, N.º3, pp. 91-100.

⁵⁵ CUENCA-PIQUERAS, C. Incidencia en los tipos de acoso sexual en el trabajo en España. *Convergencia: Revista de ciencias sociales*. 2014, N.º. 66, pp. 125-149.

⁵⁶ ALTÉS TÁRREGA, J. A. Acoso sexual en el trabajo. *Aranzadi social*. 2002, N.º4, pp. 3344-3350.

⁵⁷ España. Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal. *Boletín Oficial del Estado*. 24/11/1995, núm. 281, pp. 75-76.

⁵⁸ PÉREZ DEL RÍO, T. La violencia de género en el trabajo: el acoso sexual y acoso moral por razón de género. *Mujer, violencia y derecho*. 2006, pp. 185-218.

nos encontramos ante una situación de acoso horizontal, por lo que la determinación del sujeto activo no está relacionada con la posición jerárquica de la víctima. Hay que recordar que el acoso puede ir desde bromas y comentarios de carácter sexual hasta comportamientos de mayor gravedad que busquen la humillación del trabajador.

Finalmente, se debe señalar que, siguiendo a LOUSADA AROCHENA, la falta de consentimiento de la víctima no debe de ser un requisito esencial para considerar la existencia de este acoso, ya que no podemos negar su ilicitud si pese a su consentimiento atenta contra su dignidad creando un entorno de trabajo degradante e intimidatorio⁵⁹.

C) ACOSO POR RAZÓN DE SEXO

Si se acude a la Ley Orgánica para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, el artículo 7.2 define el acoso por razón de sexo como “*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*”⁶⁰.

En este apartado se procede a diferenciar el concepto de acoso sexual del de acoso por razón de sexo, refiriéndose este último a todo comportamiento que tenga lugar dependiendo del sexo de una persona, mientras que el primero pretende lograr una satisfacción de naturaleza sexual. Por tanto, se observa aquí la diferencia entre el contenido sexual y el sexista⁶¹.

Para observar mejor los matices entre ellos se puede acudir al ejemplo de SALVADOR DEL REY, en el que señala como conducta de acoso por razón de sexo el hecho de no ascender a un trabajador o pagarle un salario inferior por el simple hecho de ser mujer, sin que sea necesaria una conducta de carácter sexual⁶².

Si se adentra aún más en el concepto de acoso por razón de sexo se pueden diferenciar dos tipos: el acoso misógino y el acoso sexista. En el primero la conducta del acosador se debe al desprecio que siente por la víctima basado en los estereotipos sociales

⁵⁹ LOUSADA AROCHENA, J. F. El acoso moral por razón de género. *Aranzadi Social*. 2003, N.º 5, pp. 1243-1256.

⁶⁰ España. Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres. *Boletín Oficial del Estado*. 23/03/2007, núm. 71, pp. 12-13.

⁶¹ VALLEJO DACOSTA, R, *et al.* Acoso sexual y acoso por razón de sexo: riesgos de especial incidencia en la mujer trabajadora. 2005, pp. 55-84.

⁶² DEL REY GUANTER, S. Acoso sexual y relación laboral. *Relaciones laborales: Revista crítica de teoría y práctica*. 1993, N.º 1, pp. 228-268.

asociados a su sexo, un ejemplo sería la desconfianza en las capacidades de una mujer y el valor social secundario que deben ocupar de acuerdo a su opinión. En cambio, el sexismo consiste en la imposición por el acosador de una conducta vinculada a los estereotipos del sexo de la víctima⁶³.

D) MEDIDAS PREVENTIVAS DEL ACOSO SEXUAL Y POR RAZÓN DE SEXO

En la LPRL se observa que el empresario tiene impuesto en su art. 14 el deber de proporcionar a sus trabajadores una protección eficaz en materia de seguridad, higiene y salud en el trabajo, a la vez que garantiza el derecho fundamental a la vida y a la integridad física y a la salud⁶⁴, como consagra nuestra Constitución en su art. 15. Esta reconoce también el respeto a la dignidad de la persona (art. 10 CE)⁶⁵, lo que quiere decir que el empresario tiene la obligación de proteger a sus trabajadores del acoso en el entorno laboral con las oportunas medidas preventivas.

En este sentido, las empresas deben tener un plan de prevención de discriminación en su entorno laboral con el fin de evitar el acoso sexual y por razón de sexo. Esto se puede lograr siguiendo los siguientes tres pasos:

- 1. Compromiso de la dirección de la empresa**, a través de la elaboración de una declaración de principios, previamente negociada con los representantes de los trabajadores, en la que se reconozca el derecho de todos los trabajadores a ser tratados con dignidad. Se indicará la intolerancia al acoso sexual, al acoso por razón de sexo y a la discriminación por maternidad, obligando a todos los integrantes de la empresa a su contribución para la erradicación de este tipo de conductas.
- 2. Elaboración de campañas de sensibilización e información** a través de charlas y jornadas para lograr un entorno libre de acoso sexual y por razón de sexo.

⁶³ OLARTE ENCABO, S. Prevención del riesgo laboral de acoso sexual y acoso sexista. En: CORREA CARRASCO, M., et. al. *Los nuevos retos del Trabajo decente: la salud mental y los riesgos psicosociales (Objetivos de Desarrollo Sostenible 3,5,8,10)*. Madrid: Universidad Carlos III de Madrid, 2020, pp. 63-94.

⁶⁴ España. Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de Riesgos Laborales. *Boletín Oficial del Estado*. 10/11/1995, núm. 269, pp. 16-17.

⁶⁵ España. Constitución Española. *Boletín Oficial del Estado*. 29/12/1978, núm. 311, pp. 4-5.

3. Realización de acciones formativas, fomentando la formación en materia de igualdad, de acoso sexual y de acoso por razón de sexo, tanto para los miembros de la dirección de la empresa como para los trabajadores⁶⁶.

3. SÍNDROME DE BURNOUT

A) CONCEPTO

El síndrome de burnout, también denominado “síndrome del quemado” o “síndrome de estar quemado por el trabajo”, es definido en la NTP 704 como *"una respuesta al estrés laboral crónico integrada por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional, así como por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado"*⁶⁷, aunque la propuesta más aceptada es la de Maslach y Jackson, quienes lo consideran como *"un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, que puede ocurrir entre individuos que trabajan con personas"*⁶⁸. Teniendo en cuenta las anteriores definiciones se destacan tres componentes básicos:

1. **Agotamiento mental y físico** como respuesta al estado de estrés o frustración laboral crónico prolongado que sufre el trabajador por la falta de ajuste de las condiciones laborales.
2. **Despersonalización** de los afectados por el desarrollo de sentimiento negativos y de conductas de cinismo hacia el resto de personas produciéndose un endurecimiento afectivo.
3. **Baja realización personal**, es decir, tendencia a evaluarse de forma negativa afectando a su realización del trabajo y a su relación con el resto de personas⁶⁹.

⁶⁶ SUBDIRECCION GENERAL PARA LA IGUALDAD EN LA EMPRESA Y LA NEGOCIACIÓN COLECTIVA, INSTITUTO DE LA MUJER Y PARA LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES, SECRETARÍA DE ESTADO DE SERVICIOS SOCIALES E IGUALDAD y MINISTERIO DE SANIDAD, SERVICIOS SOCIALES E IGUALDAD. Manual de referencia para la elaboración de procedimientos de actuación y prevención del acoso sexual y del acoso por razón de sexo en el trabajo. Aspectos básicos. 2015, pp. 20-24.

⁶⁷ VEGA, M. F. NTP 704: Síndrome de estar quemado por el trabajo o " burnout"(I): definición y proceso de generación. *Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo*. 2005, pp. 2-3.

⁶⁸ MASLACH, Christina, et al. *Maslach burnout inventory*. 3ª Edición. Palo Alto, California: Consulting psychologists press. 1996, pp. 193-194.

⁶⁹ BOUZA, E.; GIL-MONTE, P.R. y PALOMO, E. Síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) en los médicos de España. *Revista Clínica Española*. 2020, vol. 220, N.º 6, pp. 359-363.

Lo más importante es destacar que aunque presente muchas similitudes con el acoso moral en su origen y en sus síntomas, son dos fenómenos completamente distintos, en el burnout las causas que dan origen al mismo son situaciones (familiares, sociales o laborales) que han sobrepasado a los afectados generándoles un cansancio y una actitud negativa hacia las personas que reciben sus servicios, la empresa, etc., mientras que en el acoso laboral se da un ataque intencional contra el trabajador con un objetivo concreto.

Llegados a este punto, a la hora de identificar los síntomas del burnout aparecen grandes dificultades, pues las investigaciones señalan más de 100 síntomas, sin embargo, se pueden diferenciar varios grupos:

- **A nivel somático:** dolores de cabeza, espada y cuello, fatiga, cansancio, insomnio, alteraciones respiratorias y gastrointestinales.
- **A nivel conductual:** comportamiento suspicaz y paranoide, aislamiento, rigidez, absentismo, incapacidad para estar relajado, consumo de tranquilizantes y de sustancias psicoactivas.
- **A nivel emocional:** agotamiento emocional, impaciencia, ansiedad, irritabilidad, hostilidad dificultad para controlar y expresar las emociones.
- **A nivel cognitivo:** desilusión por el trabajo, baja realización personal en el trabajo, fracaso profesional, cogniciones relacionadas con la baja autoestima⁷⁰.

Como se puede ver, la aparición de estos síntomas está vinculada a componentes personales como la edad, el género, la personalidad y variables familiares, y a otros relacionados con el puesto de trabajo. En estos últimos, los síntomas se desencadenan en ámbitos laborales con horarios de trabajo excesivos, con un nivel de exigencia elevado, con dificultad en la toma de decisiones y para la promoción de los empleados. También suelen estar caracterizados por la falta de seguridad y estabilidad y por la confusión de los trabajadores a la hora de desempeñar sus funciones⁷¹.

B) EL INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH

El Maslach Burnout Inventory (MBI) es un instrumento de evaluación psicológica desarrollado por Maslach y Jackson en 1981. Está formado por 22 ítems que se

⁷⁰ QUICENO, J. M. y ALPI, S. V. Burnout. Síndrome de quemarse en el trabajo (SQT). *Acta colombiana de psicología*, 2007, Vol. 10, N.º 2, pp. 117-125.

⁷¹SABORÍO MORALES, L e HIDALGO MURILLO, L. F. Síndrome de Burnout. *Medicina Legal de Costa Rica*, 2015, vol. 32, N.º 1, pp. 119-124.

distribuyen en tres subescalas ajustadas a tres factores: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal en el trabajo⁷². La subescala de agotamiento emocional está formada por 9 ítems relacionados con los sentimientos de cansancio emocional y saturación laboral; la subescala de despersonalización está compuesta por 5 ítems que describen los sentimientos negativos y la insensibilidad hacia el resto de trabajadores; y, por último, la subescala de baja realización personal formada por 8 ítems se centra en los sentimientos de competencia y eficacia en el trabajo. La obtención de altas puntuaciones en las dos primeras subescalas y de una baja en la última supone una alta probabilidad de padecer el síndrome del quemado por el trabajo⁷³.

En la versión original de 1981 la escala estaba formada por 25 ítems distribuidos en cuatro subescalas (las tres anteriormente explicadas y otra de implicación con el trabajo) y constaba de dos formas, una de frecuencia y otra de intensidad, en ella el trabajador respondía a cada ítem a partir de preguntas relacionadas con el ámbito de trabajo y su desempeño en él. Sin embargo, Maslach y Jackson consideraron que las dos formas se solapaban y en la versión de 1986 eliminaron la forma de intensidad y la subescala de implicación con el trabajo, quedándose definitivamente en 22 ítems⁷⁴.

C) TRATAMIENTO Y PREVENCIÓN DEL BURNOUT

Para evitar el burnout se debe realizar una evaluación de la estructura y del clima laboral con el fin de corregir aquellas situaciones que puedan provocar este síndrome. Atendiendo a esto, las medidas que deben de establecer las empresas tanto a nivel organizativo como interpersonal e individual son:

- Revisión de los objetivos y los métodos de la empresa con el fin de determinar que estos sean realistas y alcanzables por el personal.
- Identificar y evaluar los riesgos psicosociales para modificar aquellas condiciones que puedan dar lugar al síndrome de burnout.

⁷² PÉREZ, C., *et al.* Estructura factorial y confiabilidad del Inventario de Burnout de Maslach en universitarios chilenos. *Revista argentina de clínica psicológica*. 2012, vol. 21, N.º 3, pp. 255-263.

⁷³ GRIPPO, J. *MBI (inventario de burnout de Maslach)* [en línea] [consulta: 03/07/2021]. [Disponible en: [https://www.psiconotas.com/mbi-inventario-de-burnout-de-maslach-237.html#:~:text=El%20Maslach%20Burnout%20Inventory%20\(MBI,la%20interacci%C3%B3n%20con%20su%20trabajo\)](https://www.psiconotas.com/mbi-inventario-de-burnout-de-maslach-237.html#:~:text=El%20Maslach%20Burnout%20Inventory%20(MBI,la%20interacci%C3%B3n%20con%20su%20trabajo)].

⁷⁴ OLIVARES FAÚNDEZ, V. Laudatio: Dra. Christina Maslach, Comprendiendo el Burnout. *Ciencia & trabajo*. 2017, vol. 19, N.º 58, pp. 59-63.

- Establecer mecanismos de contratación que promuevan la seguridad laboral.
- Establecer con claridad las líneas de autoridad y responsabilidad.
- Fortalecer la creatividad y la autonomía en el trabajo.
- Analizar los niveles de estrés y carga mental de los empleados.
- Fortalecer los vínculos sociales entre los trabajadores y fomentar la cooperación y el espíritu de equipo para mejorar el ambiente laboral.
- Fomentar la participación de los empleados en programas de identificación, discriminación y resolución de problemas.
- Evitar el aislamiento laboral.
- Evaluar periódicamente el clima y lugar de trabajo para evitar los aspectos vinculados al burnout⁷⁵.

4. VIOLENCIA EN EL LUGAR DE TRABAJO

A) CONCEPTO

La violencia en el lugar de trabajo ha aumentado de forma progresiva en los últimos años llegando a considerarse un problema de talla mundial y el segundo riesgo psicosocial más importante. Se trata de un fenómeno emergente y global que se puede contemplar en todos los sectores y categorías laborales como consecuencia de los nuevos estilos de vida caracterizados por la competencia y la rapidez⁷⁶.

El concepto de violencia destaca por su amplitud, de ahí que la elaboración de una definición concreta presente una gran complejidad, pues no toda acción violenta que se produzca en el lugar de trabajo tiene porqué ser consecuencia de la actividad laboral que se está ejerciendo. La OIT la define como “*toda acción, incidente o comportamiento que se aparte de todo 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*”⁷⁷.

⁷⁵ FORBES, R. El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. *Éxito Empresarial*. 2011, N. °160, pp. 1-4.

⁷⁶ OIT, CIE, OMS, ISP. Directrices Marco para afrontar la violencia laboral en el sector de la salud. Ginebra. 2002, pp. 9-11.

⁷⁷ OIT. Repertorio de recomendaciones prácticas sobre la violencia en el lugar de trabajo en el sector de los servicios y medidas para combatirla. *Reunión de expertos para elaborar un repertorio de recomendaciones prácticas sobre la violencia y el estrés en el trabajo en el sector de los servicios: una amenaza para la productividad y el trabajo decente (8-15 de octubre de 2003)*, 2003, pp. 4.

B) CLASIFICACIÓN Y TIPOLOGÍA

La clasificación más utilizada para diferenciar los tipos de violencia es la realizada por la Californian División of Occupational Safety and Health que dependiendo de quien sea el implicado y del tipo de relación existente divide los actos en tres grupos:

- **Violencia tipo I.** En este grupo el asaltante no tiene relación de trato con la víctima, no está vinculado con el trabajo en concreto. Aquí la violencia empleada tiene intenciones criminales, como en el caso de los robos. El mayor riesgo de sufrirla lo padecen los minoristas, taxistas, guardias de seguridad y trabajadores de almacenes de licores, gasolineras, comidas rápidas y supermercados. Según las estadísticas este tipo con mayor violencia y peores consecuencias para las víctimas⁷⁸.
- **Violencia tipo II.** En este caso, a diferencia del anterior, la agresión tiene lugar como consecuencia de una interacción entre el asaltante y la víctima. Este tipo de violencia suele estar relacionada con la insatisfacción por el servicio recibido y las conductas suelen consistir en agresiones físicas leves, abusos verbales y amenazas. Normalmente los afectados son los conductores de autobús, trabajadores de la salud, proveedores de servicios sociales o seguridad pública, funcionarios de prisiones y de correccionales.
- **Violencia tipo III.** Caracterizada por actuaciones violentas desempeñadas por un compañero de trabajo o por un superior a nivel jerárquico. El objetivo de este tipo de violencia es la búsqueda de una revancha o ajuste de cuentas o de conseguir beneficios que no se estaban obteniendo⁷⁹.

C) PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA

Las medidas preventivas variarán en función de la naturaleza de la empresa, de su actividad, del servicio ofertado, etc. y del tipo de violencia que más probabilidad hay de sufrir. Sin embargo, cualquier política preventiva debería realizar un análisis de su

⁷⁸ JIMÉNEZ, B. M. y LEÓN, C. B. Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. *Universidad Autónoma de Madrid*, 2010, vol. 19, pp. 26-31.

⁷⁹ PÉREZ BILBAO, Je, *et al.* Violencia física. En: PÉREZ BILBAO, Jesús, *et al.* *Mobbing, violencia física y acoso sexual. Riesgos derivados de las relaciones interpersonales en el trabajo*. 2ª edición. Barcelona: INSHT, 2010, pp. 59-96.

situación respecto al riesgo de la violencia, su cultura preventiva, los recursos y el estado de su gestión preventiva⁸⁰.

En cuanto a las medidas referentes al entorno:

- Disponer de buena visibilidad e iluminación tanto en el interior como en el exterior del establecimiento para que los trabajadores puedan pedir ayuda rápidamente y se pueda identificar al asaltante con mayor facilidad.
- Ubicar a las personas que trabajan con cajas registradoras fuera del alcance de los clientes o dotar de seguridad física a tales trabajadores.
- Trasladar con frecuencia a una zona segura el dinero sobrante de las cajas dejando solo la cantidad mínima necesaria.
- Instalar sistemas de vigilancia y de protección en las zonas de mayor riesgo.
- Colocar los artículos de valor fuera del alcance de los clientes.
- Asegurar que los trabajadores puedan acceder a una zona segura con rapidez.

Con respecto a las medidas referentes al procedimiento de trabajo:

- Asegurar que los niveles de plantilla sean adecuados para cada tarea.
- Informar a los trabajadores sobre los procedimientos y sistemas de trabajo.
- Asegurar el correcto diseño y gestión de los programas de atención al cliente.
- Formar a los trabajadores en gestión de seguridad e higiene en el trabajo.
- Establecer procedimientos de emergencia sobre qué hacer y dónde ir en caso de incidente.
- Usar servicios profesionales de transporte de dinero.
- Rotar puestos de alto riesgo de forma para que no esté el mismo empleado sujeto al mismo riesgo.
- Registrar la identificación de las personas que quieran acceder a las zonas de acceso restringido.

⁸⁰ BERNAT JIMÉNEZ, A.; CAPAPÉ AGUILAR, A. y CASO PITA, C. Intervenciones preventivas de la violencia interna en el trabajo: políticas de buenas prácticas y gestión de conflictos. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 2011, vol. 57, pp. 35-52.

En relación con los sistemas de seguridad, es decir, equipos especialmente diseñados para prevenir o detener la violencia, deben ser fáciles de usar y estar los trabajadores entrenados para ello⁸¹.

5. ESTRÉS LABORAL

A) CONCEPTO

El estrés es el principal riesgo global de la actualidad laboral, pudiendo considerarse como la epidemia del siglo XXI, ya que tiene grandes consecuencias tanto para la salud y la calidad de vida de las personas como para la economía y el desarrollo del trabajo. Siguiendo la definición de la Comisión Europea, lo entendemos como “*un patrón de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y de comportamientos a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, organización y el medio ambiente de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de respuesta y la frecuente sensación de no poder afrontarlos*⁸²”.

Algunos autores como CAVAS MARTÍNEZ, consideran que el estrés afecta a todos los sectores del trabajo independientemente del lugar, tamaño o actividad de la empresa, pero los índices son mayores en aquellos puestos con mayor cualificación como los directivos, técnicos y profesionales⁸³. En contraste con lo anterior, ÁLAVA REYES afirma que el estrés está más relacionado con las responsabilidades profesionales que con la cualificación profesional del empleado⁸⁴. Además, se deben de tener en cuenta otros factores como el equilibrio entre las tareas y los medios y recursos disponibles para realizarlas, que también están directamente vinculados con el estrés, pero no suelen estar muy igualadas, sobre todo en los niveles jerárquicos inferiores.

B) CAUSAS DEL ESTRÉS LABORAL

Las fuentes de estrés pueden ir desde sucesos vitales intensos y extraordinarios hasta sucesos diarios de pequeña intensidad. Estos pueden aparecer cuando el trabajador

⁸¹ BILBAO, J. y CUIXART, C. N. NTP 489: Violencia en el lugar de trabajo. *Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo*. 1998, pp. 3-4.

⁸² JIMÉNEZ, B. M. y LEÓN, C. B.. Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. *Universidad Autónoma de Madrid*, 2010, vol. 19, pp. 22-26.

⁸³ CAVAS MARTÍNEZ, F. Breves consideraciones sobre la prevención de riesgos psicosociales. C. Sanchez Trigueros, *Los Riesgos Psicosociales: Teoría y Práctica*, 2009, pp. 101-119.

⁸⁴ ÁLAVA REYES, M. J. *Trabajar sin sufrir*. La esfera de los libros, 2008, pp. 114-11.

se encuentre ante una amenaza en su entorno laboral que supere sus conocimientos y capacidad de gestión⁸⁵. Este fenómeno del estrés es una consecuencia del conjunto de factores internos y externos relacionados con el trabajo, con su contexto y con la calidad del empleo.

En relación con lo anterior, LEKA, GRIFFITHS y COX. realizan una clasificación de peligros relacionados con el estrés atendiendo a los siguientes factores:

- Características del puesto de trabajo.
- Volumen y ritmo de trabajo.
- Horario de trabajo.
- Participación y control.
- Perspectivas profesionales, estatus y salario.
- Papel en la entidad.
- Relaciones interpersonales.
- Cultura institucional.
- Relación entre la vida familiar y la vida laboral⁸⁶.

En definitiva, estos factores pueden llegar a tener graves consecuencias tanto en el ámbito personal del trabajador como en el ámbito organizativo de la empresa. Dentro del primero, el empleado puede experimentar daños en su salud física (trastornos gastrointestinales, cardiovasculares, insomnio, úlceras, etc.) y mental (ansiedad, depresión, irritabilidad, hipersensibilidad, etc.), e incluso ocasionarle cambios conductuales como la agresividad o el distanciamiento social. Dentro del ámbito organizativo, el estrés afecta tanto al rendimiento de la empresa como a las relaciones entre compañeros, viéndose incrementados los niveles de ausentismo y de conflictos y accidentes, pudiendo llegar a aparecer otros riesgos psicosociales como el acoso moral y la violencia en el trabajo, todo ello derivado del estrés acumulado⁸⁷.

⁸⁵ INIESTA, A. Guía sobre el manejo del estrés desde Medicina del Trabajo. *Edición: Sans Growing Brands, Barcelona*, 2016, pp. 17-20.

⁸⁶ LEKA, S.; GRIFFITHS, A. y COX, T. La organización del trabajo y el estrés: estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personal directivo y representantes sindicales. *Serie protección de la salud de los trabajadores*. 2004, vol. 3, pp. 5-7.

⁸⁷ DURÁN, M. M. Bienestar psicológico: el estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. *Revista nacional de administración*, 2010, vol. 1, N.º 1, pp. 79-80.

C) TRATAMIENTO Y MEDIDAS PREVENTIVAS

El tratamiento y prevención del estrés laboral requiere la participación activa de todas las partes implicadas, es decir, de la persona que lo sufre y de la empresa en la que desarrolla su actividad profesional.

Hay que señalar la importancia de la gestión preventiva personal a la hora de prevenir o reparar el estrés, es necesario desarrollar y mantener hábitos saludables que nos ayuden a ello, pues llevar una vida activa con una correcta alimentación es la base de un funcionamiento diario positivo, al igual que el descanso, que es la principal fuente reparadora. Por ello, hay que desprenderse de hábitos tóxicos como el consumo de tabaco y de alcohol o el sedentarismo, e intentar aprender a relajarnos y a desconectar⁸⁸.

Con todo ello, pese a que la administración personal reduzca los factores de estrés, la mayoría de ellos proceden del entorno laboral, ya sea por la estructura de las tareas y responsabilidad o por la organización de la actividad a desarrollar. Es por ello, que la Organización Mundial de la Salud considera tres niveles de prevención con el objetivo de intervenir directamente en el ámbito organizacional para prevenir y controlar su aparición:

1. **Prevención primaria:** señala la importancia de la ergonomía y de la definición del puesto de trabajo, al igual que el perfeccionamiento de la organización y de la gestión empresarial.
2. **Prevención secundaria:** se centra en la reducción del estrés a través de la educación y capacitación de los trabajadores tanto a nivel individual como organizacional.
3. **Prevención terciaria:** se focaliza en la reducción de los efectos del estrés con el desarrollo de sistemas de gestión más sensibles y con mayor capacidad de respuesta, y en la mejora de la prestación de servicios de salud ocupacional⁸⁹.

⁸⁸ INIESTA, A. Guía sobre el manejo del estrés desde Medicina del Trabajo. *Edición: Sans Growing Brands, Barcelona*, 2016, pp. 42-48.

⁸⁹ LEKA, S.; GRIFFITHS, A. y COX, T. La organización del trabajo y el estrés: estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personal directivo y representantes sindicales. *Serie protección de la salud de los trabajadores*. 2004, vol. 3, p. 15-17.

6. DROGODEPENDENCIA EN EL TRABAJO

A) CONCEPTO

Como es bien sabido, el consumo de drogas es uno de los grandes problemas de salud en los países industrializados que además afecta a la mayoría de la población laboral, no solo a los sectores marginales como se cree. Sin embargo, es un tema que causa una gran controversia, pues cuando se habla de drogodependencia no solo se refiere a sustancias como el cannabis o la cocaína, sino a otras mucho más aceptadas por la sociedad como el tabaco y el alcohol. Atendiendo a esto, tienen consideración de drogas cualquier sustancia psicoactiva y cualquier otra que cause un trastorno adictivo. Este es definido en la Ley 5/2002, de 27 de junio, sobre Drogodependencias y otros Trastornos Adictivos como *“patrón desadaptativo de comportamiento que provoca un trastorno psíquico, físico o de ambos tipos, por abuso de sustancias o conducta determinada, repercutiendo negativamente en las esferas psicológica, física y social de la persona y su entorno”*. Dentro de estos, se encuentra la drogodependencia, entendida como *“aquel estado psíquico, y a veces físico y social, causado por la acción recíproca entre un organismo vivo y una droga, que se caracteriza por modificaciones en el comportamiento y por otras reacciones que comprenden siempre un impulso irreprimible por consumir una droga en forma continuada o periódica, a fin de experimentar sus efectos psíquicos y físicos y, a veces, para evitar el malestar producido por su privación⁹⁰”*.

En definitiva, el consumo de drogas es un problema de carácter social y personal que afecta a toda la sociedad, sin embargo, a partir de los datos que serán objeto de análisis en el siguiente apartado se puede ver que la mayor parte de los consumidores forman parte de la población activa, lo que significa un aumento de los accidentes y conflictividades laborales entre otras de las muchas consecuencias del abuso de estas sustancias psicoactivas.

B) ANÁLISIS DEL CONSUMO DE DROGAS EN LA ACTUALIDAD

Para el diseño de políticas de prevención en relación a las drogas en el trabajo debemos hacer en primer lugar un análisis del consumo de ellas en la realidad actual. Para ello, se tienen en cuenta los datos del programa de Encuestas sobre Alcohol y otras Drogas

⁹⁰ España. Ley 5/2002, de 27 de junio, sobre Drogodependencias y otros Trastornos Adictivos. *Boletín Oficial del Estado*, 24/07/2002, núm. 176, p. 27228.

en España (EDADES)⁹¹, dirigido por la Delegación del Gobierno para el Plan Nacional sobre Drogas. Este programa se lleva realizando cada dos años desde 1995, siendo los datos de 2019 los últimos que tenemos a nuestra disposición, y gracias a él se puede observar la evolución del consumo de las distintas sustancias psicoactivas en los últimos años.

a) Evolución temporal

Si se realiza un análisis del consumo de bebidas alcohólicas alguna vez en la vida en la población de entre 15 y 64 años se observa un aumento progresivo desde 1997, alcanzando un 93% de la población actual y posicionando al alcohol como la sustancia psicoactiva con mayor prevalencia de consumo. En segundo lugar, se encuentra el tabaco con un consumo del 70% que se ha mantenido bastante estable a lo largo de los años. En relación a los hipnosedantes se observa una diferencia abismal, en 2005 el índice de consumo no llegaba al 9%, en cambio, en 2019 alcanzó el 22,5%. En cuanto a las drogas ilegales, el consumo de cannabis ha ido aumentando a lo largo de los últimos años, pasando de un 14,5% en 1995 a un 37,5% en 2019, al igual que el de la cocaína, que ha alcanzado el 11,2% de la población.

En las encuestas de consumo en los últimos 30 días el de bebidas alcohólicas se sitúa en un 63%, en un 36,8% en el caso del tabaco y en un 8,6% en los hipnosedantes, viéndose un ligero aumento de consumo de alcohol e hipnosedantes, mientras que el consumo de tabaco se ha visto reducido más de 1 punto respecto a la encuesta realizada en 2017. En los resultados de las drogas ilegales contemplamos que el cannabis tiene un porcentaje del 8% y la cocaína del 1,2%, el consumo de esta última no ha experimentado muchos cambios, sin embargo, en el caso del cannabis se ha visto doblado su consumo respecto a 1997⁹².

b) Diferencias en el consumo por edad

Cuando se analiza el consumo de sustancias psicoactivas podemos dividir a la población que reconoce haberlas consumido alguna vez en la vida en dos grupos, de 15 a

⁹¹ OBSERVATORIO ESPAÑOL DE LAS DROGAS Y LAS ADICCIONES. *Encuesta sobre el alcohol y otras drogas en España, EDADES 2019/2020*. Madrid: Ministerio de Sanidad. Delegación del Gobierno para el Plan Nacional sobre Drogas. 2021, p. 4.

⁹² *Ibidem*. pp. 13-15.

34 años y de 35 a 64 años, aunque solo se observan grandes diferencias en el consumo de hipnosedantes y de cannabis. El primero llega al 13,2% de la población entre 15 y 34 años mientras que el segundo grupo alcanza el 27%. En el caso del cannabis se ve un mayor índice de consumo en la población menor de 35 años con un porcentaje del 45%, frente al 34% que representa a los mayores de 35. En el resto de sustancias como el tabaco, alcohol y cocaína apenas se nota diferencia entre los porcentajes de ambos grupos.

Si se realiza la comparativa del consumo en los últimos 30 días entre los dos grupos de población se observa que tanto en el alcohol, como en el tabaco y en la cocaína apenas se contemplan diferencias de consumo. Sin embargo, el consumo de cannabis alcanza el 14,2% de la población menor de 35 mientras que en el segundo grupo solo llega al 5,1%. En el caso de los hipnosedantes también se pueden observar grandes diferencias entre los distintos grupos, siendo del 3,6% y del 10,9% respectivamente⁹³.

C) POLÍTICAS DE ACTUACIÓN Y PREVENCIÓN DE LA DROGODEPENDENCIA EN EL TRABAJO

El consumo abusivo de drogas puede tener graves repercusiones en el ámbito laboral, más de una cuarta parte de los accidentes son causados por trabajadores que se encuentran bajo los efectos de sustancias psicoactivas⁹⁴. Además, supone una disminución de la productividad y un aumento de la conflictividad laboral. Es por ello, que las empresas deben desarrollar políticas de actuación para prevenir y reparar estas adicciones entre sus empleados.

Por esta razón, los programas desarrollados deben ser flexibles y adaptables a las distintas situaciones con el fin de proteger y sensibilizar a los trabajadores sobre las consecuencias del abuso de sustancias psicoactivas. Antes de definir sus objetivos es necesario conocer las sus actitudes y conductas hacia estas sustancias y tener en cuenta la cantidad consumida, el patrón de consumo y si presentan rasgos de dependencia.

Para una rápida detección de los consumos los empresarios deben de analizar el comportamiento de sus trabajadores, ya que hay algunos que llevan a pensar que están abusando de ciertas sustancias. Algunas de estas acciones son: accidentabilidad reiterada,

⁹³ *Ibidem*, pp. 18-20.

⁹⁴ OTERO DORREGO, C. Drogodependencias en el lugar de trabajo: Pautas generales de intervención desde la medicina del trabajo. *Medicina y seguridad del trabajo*, 2011, vol. 57, pp. 145-172.

movimientos temblorosos, ojos enrojecidos, agresividad, irritabilidad, absentismo, problemas financieros, somnolencia, desconfianza excesiva hacia los demás...⁹⁵

Hay que recordar que el objetivo de estas políticas no es la persecución de los adictos, sino la mejora de las condiciones de salud y seguridad laboral, aunque se prevé el despido disciplinario por causas derivadas del consumo si repercuten de forma negativa en el trabajo. Estas deben tener carácter informativo y estar ajustadas a la realidad sobre las consecuencias del abuso de sustancias psicoactivas.

Conviene señalar que muchos autores recomiendan aplicar el protocolo de actuación para los pacientes con trastornos mentales graves a los pacientes con adicciones a las drogas consistente en:

1. Confrontar al trabajador con las alteraciones que sufre y sus consecuencias laborales. Esto lo realizará el personal formado para ello, como el médico de empresa o el especialista de prevención de riesgos laborales.
2. Valorar el grado de conciencia respecto a su consumo y a sus conductas.
3. Documentar las alteraciones de comportamiento del trabajador.
4. Realizar un examen del estado de salud, garantizando siempre la confidencialidad del trabajador. Después de este examen se emitirá un juicio clínico-laboral que determinará su aptitud para seguir ocupando su puesto de trabajo.
5. Tras la evaluación anterior el trabajador será enviado a su médico particular para que sea tratado por los profesionales convenientes⁹⁶.

VI. NUEVOS RIESGOS PSICOSOCIALES ASOCIADOS A LA DIGITALIZACIÓN: MANIFESTACIONES DEL ESTRÉS

1. CONTEXTO Y MANIFESTACIONES DEL ESTRÉS

Las Tecnologías de la Información y de la Comunicación (en adelante, TIC) están presentes en todos los ámbitos de la sociedad actual y han ido evolucionado de forma incontenible pasando a ser una parte imprescindible de nuestra vida cotidiana. Estas han producido grandes transformaciones en la organización del trabajo y en los modelos

⁹⁵ OCHOA MANGADO, E. y MADDOZ GÚRPIDE, A. Consumo de alcohol y otras drogas en el medio laboral. *Medicina y seguridad del trabajo*, 2008, vol. 54, N.º 213, pp. 25-32.

⁹⁶ MINGOTE ADÁN, J. C. *et al.* El paciente que padece un trastorno psicótico en el trabajo: diagnóstico y tratamiento. *Medicina y seguridad del trabajo*, 2007, vol. 53, N.º 208, pp. 29-51.

productivos que han dado lugar a la aparición de nuevos riesgos psicosociales, estrechamente relacionados con el aumento de la exigencia de rentabilidad y compromiso y al deber del trabajador de estar actualizado en esta materia⁹⁷. De hecho, el 60% de los trabajadores encuestados por el Observatorio de Prevención de Riesgos Laborales en 2020 considera que las TIC suponen una amenaza psicosocial⁹⁸.

Aunque las nuevas tecnologías supongan un aumento de la calidad de vida, también conllevan un incremento del estrés laboral, por lo que si no están debidamente controladas pueden dar lugar a diversas patologías derivadas del “tecnoestrés”. Este concepto es definido por MARTÍNEZ SELVA como “*el impacto negativo en el bienestar físico y mental de la implantación casi obligatoria de las nuevas tecnologías en todos los ámbitos: trabajo, ocio y vida privada*”⁹⁹. Como se trata de un término muy amplio dentro de él se pueden encontrar tipos más específicos como:

1. La **tecnoadicción**, es la necesidad constante del trabajador de estar al día de los avances tecnológicos en todo momento y lugar, haciendo que su vida gire solamente en torno a la tecnología. Algunos de los síntomas que podemos observar en los tecnoadictos son: ansiedad, depresión, insomnio, irritabilidad...
2. La **tecnoansiedad**, en este caso el trabajador experimenta elevados niveles de actividad fisiológica no placentera, sintiendo tensión y malestar por el uso de las TIC¹⁰⁰.
3. La **tecnofobia**, es un tipo específico de tecnoansiedad que se caracteriza por: resistencia a hablar o pensar sobre tecnología; miedo o ansiedad irracional; y pensamientos hostiles hacia ella¹⁰¹.
4. La **tecnofatiga**, caracterizada por el cansancio y agotamiento mental y cognitivo derivado del uso de las tecnologías en el puesto de trabajo. Dentro de esta podemos encontrar el síndrome “data smog”, producido por la sobrecarga

⁹⁷ CUERVO CARABEL, T., *et al.* Tecnoestrés en la Sociedad de la Tecnología y la Comunicación: Revisión bibliográfica a partir de la Web of Science. *Archivos de Riesgos Laborales*. 2018, vol. 21, N.º 1, pp. 18-25.

⁹⁸ INSTITUTO DE LA SEGURIDAD Y BIENESTAR LABORAL. *Informe ObservaPRL.org sobre Tecnoestrés*. 2020, pp. 28.

⁹⁹ MARTÍNEZ SELVA, J. M. *Tecnoestrés: Ansiedad y adaptación a las nuevas tecnologías en la era digital*. Primera edición. Barcelona: Paidós, 2011, pp. 15-16.

¹⁰⁰ ARAGÜEZ VALENZUELA, L. El impacto de las tecnologías de la información y de la comunicación en la salud de los trabajadores: El tecnoestrés. *E-Revista Internacional de la Protección Social*. 2017, vol. 2, N.º 2, pp. 180-182.

¹⁰¹ SALANOVA SORIA, M. Nuevas tecnologías y nuevos riesgos psicosociales en el trabajo. *28 de abril, revista digital de salud y seguridad en el trabajo*. 2007, N.º 1, pp. 5-6.

informativa al utilizar internet y la falta de capacidad para asimilar tal cantidad de información.

5. La **tecnoinvasión**, se trata de la invasión constante de la vida personal de un trabajador por las TIC, tanto en la supervisión de la prestación laboral como en su obligación a estar conectado a los dispositivos digitales¹⁰².

Dicho lo anterior, se deben mencionar también las siguientes manifestaciones:

1. La **locura multitarea** (multitasking madness), se trata de los casos de imposibilidad por parte del trabajador de adecuarse al uso de las tecnologías.
2. Los **problemas informáticos** (computer hassles), se deben a la lentitud y a las averías de los sistemas informáticos, virus, pérdida de ficheros, informaciones fraudulentas, etc., que producen la desesperación del trabajador.
3. El **agotamiento emocional** (burnout technological), se caracteriza por la presión constante y la sensación de desgaste, fatiga e irritabilidad por parte del trabajador¹⁰³.

2. MEDIDAS PREVENTIVAS DEL TECNOESTRÉS

Es fundamental que todos los trabajadores tengan unos conocimientos mínimos en el uso de las TIC, por lo que tal y como viene establecido en el art. 16 LPRL¹⁰⁴ deberá realizarse una evaluación cada vez que cambien las condiciones de trabajo para prevenir los posibles daños que puedan producir la incorporación de estos avances tecnológicos.

Para ello, será necesario desarrollar medidas para identificar y evaluar los cambios producidos por las nuevas incorporaciones para minimizar los efectos negativos de su uso. En relación con esto, el Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales ha realizado un estudio en el que propone las siguientes medidas:

1. **Medidas sobre aspectos técnicos:** caracterizadas por el diseño del puesto de trabajo y de las tecnologías adecuadas al puesto y al trabajador para facilitar su tarea. A la hora de introducir las nuevas tecnologías debe tenerse en cuenta:

¹⁰² RODRÍGUEZ ESCANCIANO, S. Vigilancia y control de la salud mental de los trabajadores. Aspectos preventivos y reparadores. *Revista de Estudios Jurídico Laborales y de Seguridad Social*. 2021, N. °2, pp. 23-25.

¹⁰³ Ídem.

¹⁰⁴ España. Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de Riesgos Laborales. *Boletín Oficial del Estado*. 10/11/1995, núm. 269, pp. 16-18.

- La adecuación de las tecnologías a las particularidades de cada trabajador.
 - El acceso fácil y sencillo a las herramientas tecnológicas.
 - Fomentar el uso de las TIC.
2. **Medidas sobre aspectos organizacionales:** el empresario debe centrarse en la reducción y adecuación de las demandas laborales derivadas de los nuevos sistemas tecnológicos a través de las siguientes actuaciones:
- Mejorar el clima de trabajo.
 - Fomentar el trabajo en equipo y la cooperación entre los trabajadores.
 - Aumentar la autonomía de los trabajadores a través de sistemas eficaces de comunicación.
 - Mejorar la adaptabilidad de los puestos de trabajo.
 - Facilitar a los trabajadores la información necesaria sobre las nuevas herramientas tecnológicas y su uso.
 - Regular la cantidad y complejidad de los trabajos.
3. **Medidas sobre el trabajador:** es necesario que la empresa proporcione los recursos informativos y formativos necesarios para que sus trabajadores puedan afrontar los nuevos cambios y adaptarse a las nuevas tecnologías de una forma positiva¹⁰⁵.

VII. SALUD MENTAL Y TELETRABAJO

La salud mental entra en juego con el teletrabajo, la nueva modalidad que se realiza a distancia desde el domicilio del trabajador o desde otro lugar elegido por este y con un uso intenso de los recursos tecnológicos¹⁰⁶. Este sistema ha ido incrementando su popularidad a lo largo de los últimos años hasta alcanzar su punto álgido en la actualidad tras la declaración del estado de alarma el 14 de marzo de 2020 para hacer frente a la pandemia provocada por el COVID-19. Se basa principalmente en los siguientes tres aspectos: ausencia de centro de trabajo, flexibilidad y uso intenso de las herramientas tecnológicas.

¹⁰⁵ ARAGÜEZ VALENZUELA, L. El impacto de las tecnologías de la información y de la comunicación en la salud de los trabajadores: el tecnoestrés. *E-Revista Internacional de la Protección Social*. 2017, vol. 2, N.º 2, pp. 182-186.

¹⁰⁶ OSIO HAVRILUK, L. El Teletrabajo: una opción en la era digital. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*. 2010, vol. 3, N.º 5, pp. 95-98.

El teletrabajo puede afectar gravemente a la salud mental de los trabajadores, llegando a producir riesgos como la depresión o la ansiedad si se da por un periodo continuado de tiempo. Una de las posibles causas de estos problemas es la continua vigilancia a la que son sometidos los trabajadores por parte del empresario a través de programas informáticos, lo que hace que se encuentren en una situación constante de estrés¹⁰⁷. Por estas y más razones es necesario realizar un análisis de cada situación particular a la hora de implantar este sistema.

1. ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DEL TELETRABAJO

Esta variable del trabajo convencional tan conocida en la actualidad no es aceptada por todo el mundo, es por eso que en este apartado se analizarán tanto los aspectos positivos como los negativos.

En primer lugar, es indiscutible que su implantación fue imprescindible para frenar la pandemia provocada por el coronavirus y reducir así los contagios, aunque también trajo consigo otros beneficios desde el punto de vista laboral, como la posibilidad de que muchos trabajadores pudiesen continuar su actividad, evitando así la suspensión de numerosos puestos de empleo. De igual modo, debido a su estrecha relación con las TIC, el teletrabajo puede suponer un incentivo para que los trabajadores aumenten su cualificación e implicación en la empresa.

Así mismo, se deben señalar otros aspectos positivos de gran relevancia que hemos podido ver a lo largo de este último año, como la reducción de la contaminación y de los accidentes de trabajo, la eliminación de desplazamientos improductivos y una mayor conciliación entre la vida laboral y familiar, tan necesaria hoy en día¹⁰⁸.

Por otro lado, ya que el teletrabajo se puede realizar fuera del centro de trabajo, su normalización podría suponer una revitalización de las zonas rurales que con el paso del tiempo observan como va disminuyendo su población sin que puedan hacer nada para impedirlo, al igual que ayudaría a aquellas personas que debido a sus características

¹⁰⁷ RODRÍGUEZ ESCANIANO, S. La promoción de la salud mental de los trabajadores ante la tecnificación de los procesos productivos: apunte sobre cuestiones pendientes. *REJIE: Revista Jurídica de Investigación e Innovación Educativa*. 2020, N.º 22, pp. 48-50.

¹⁰⁸ ÁLVAREZ CUESTA, H. Del recurso al teletrabajo como medida de emergencia al futuro del trabajo a distancia. *Lan Harremanak: Revista de relaciones laborales*. 2020, N.º 43, pp. 178-179.

personales tienen una mayor dificultad para desempeñar una actividad laboral presencial¹⁰⁹.

Aun así, pese a todo lo anterior, el teletrabajo también tiene una serie de aspectos negativos que deben ser mencionados. Como se ha dicho anteriormente, este sistema repercute de gran manera en la salud mental de los trabajadores, destacando así la insoportable carga mental y presión a la que se ven sometidos a lo largo del día. La ausencia de presencia física, el uso obligado de los recursos tecnológicos y la difuminación de las fronteras entre el tiempo de trabajo y el de descanso no solo han supuesto un aumento de la tensión y de la fatiga a la que ya estaban sometidos los trabajadores, sino que han acarreado también un incremento de la exigencia de disponibilidad y esfuerzo, creándose así una situación extrema para la que los trabajadores no estaban preparados¹¹⁰.

Además de la salud mental, estos han visto amenazada también su salud física, ya que muchos de ellos han sufrido problemas de visión asociados a una exposición prolongada a pantallas de equipos informáticos o problemas ergonómicos derivados de un mal acondicionamiento del espacio doméstico para usos laborales. Más aún, se debe agregar que el teletrabajo va de la mano del aumento del sedentarismo y de problemas con la alimentación, algo verdaderamente peligroso para la salud¹¹¹.

También cabe señalar otro de los grandes problemas del teletrabajo, la necesidad de tener en los domicilios acceso a internet, acceso del que muchas personas carecen y que supone un impedimento para desarrollar su actividad laboral a distancia, o que incluso teniéndolo presentan múltiples dificultades de conexión debido al lugar en el que habitan, como es el caso de los residentes en territorios no urbanos. Tampoco se puede olvidar que, aunque el teletrabajo otorgue una mayor facilidad para conciliar la vida laboral y familiar, también tiene una serie de inconvenientes, como la dificultad para teletrabajar en el mismo espacio con niños o personas dependientes, lo que supone problemas de concentración y una gran complejidad para separar la vida privada de la laboral¹¹².

¹⁰⁹ *Idem*.

¹¹⁰ RODRÍGUEZ ESCANCIANO, S. Los riesgos psicosociales en el teletrabajo a domicilio bajo las coordenadas de la nueva economía "low touch". *Accidentes de trabajo y enfermedades profesionales. Experiencias y desafíos de una protección social centenaria: Tomo II. IV Congreso Internacional y XVII Congreso Nacional de la Asociación Española de Salud y Seguridad Social*. 2020, pp. 8-9.

¹¹¹ *Ibidem*, pp. 2-4.

¹¹² RODRÍGUEZ ESCANCIANO, S. Luces y sombras del teletrabajo a domicilio en una nueva economía "de bajo contacto". *Nueva revista española de derecho del trabajo*. 2020, N.º 233, pp. 145-150.

En definitiva, a pesar de que el teletrabajo haya sido imprescindible para paliar los efectos de la COVID-19 trae consigo una cantidad considerable de aspectos negativos que no deben de quedar en un segundo plano y a los que se les debe buscar una solución.

2. AISLAMIENTO, CONECTIVIDAD Y TELE SUBORDINACIÓN

El aislamiento, la necesidad de conexión y la tele subordinación son tres conceptos básicos que se deben tener en cuenta a la hora de hablar del teletrabajo. Se debe mencionar que en el pasado marzo de 2020 el Gobierno decretó el estado de alarma de acuerdo al art. 112 CE en todo el país como consecuencia del COVID-19 a través del Real Decreto 463/2020 que impuso el aislamiento domiciliario a todos los españoles. El hecho de no asistir al centro de trabajo y de no relacionarse con personas más allá del núcleo familiar puede producir en el trabajador una sensación de aislamiento y acabar repercutiendo en su rendimiento laboral, de hecho, muchos de ellos llegaron a sentir claustrofobia y a no distinguir entre los días de la semana¹¹³. Y, como se ha dicho anteriormente, este aislamiento puede afectar a la salud mental, materializándose en forma de depresión o ansiedad, ya que, tal y como dijo Aristóteles, el hombre es un ser social por naturaleza que necesita estar en contacto con sus semejantes para sobrevivir, en caso contrario, podría desequilibrarse y comportarse de forma extraña¹¹⁴.

Si se habla de conectividad se debe mencionar el art 18 del Real Decreto-ley 28/2020 que reconoce a las personas que trabajen a distancia, en especial a los teletrabajadores, el derecho a la desconexión digital en los términos establecidos en el art 88 de la Ley Orgánica 3/2018 que dice lo siguiente: “*los trabajadores y los empleados públicos tendrán derecho a la desconexión digital a fin de garantizar, fuera del tiempo de trabajo legal o convencionalmente establecido, el respeto de su tiempo de descanso, permisos y vacaciones, así como de su intimidad personal y familiar*¹¹⁵”. Sin embargo, aun teniendo en cuenta lo anterior, tras la situación sobrevenida con la pandemia actual, este derecho queda en manos del empresario al no haber un convenio colectivo que defina el alcance de este derecho. En condiciones normales el empresario debe reunirse con los

¹¹³ OSIO HAVRILUK, L. El Teletrabajo: una opción en la era digital. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*. 2010, vol. 3, N.º 5, p. 104

¹¹⁴ RODRÍGUEZ ESCANIANO, S. La promoción de la salud mental de los trabajadores ante la tecnificación de los procesos productivos: apunte sobre cuestiones pendientes. *REJIE: Revista Jurídica de Investigación e Innovación Educativa*. 2020, N.º 22, p. 49.

¹¹⁵ España. Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales. *Boletín Oficial del Estado*. 6/12/2018, núm. 294, p. 119838.

representantes de los trabajadores y elaborar una política interna que respete este derecho a la desconexión en el trabajo a distancia. Esta debe contener cursos de formación y de sensibilización para sus trabajadores con el fin de evitar las consecuencias negativas del teletrabajo. Por todo ello, el ordenamiento jurídico español garantiza a los trabajadores tanto el disfrute de periodos de descanso, permisos, excedencias y suspensiones del contrato, como el respeto de su intimidad personal¹¹⁶.

Por último, en relación con la tele subordinación se debe tener en cuenta la posible sensación de agobio que puede sufrir el trabajador al sentir que se encuentra bajo una supervisión constante. En la actualidad, con las nuevas tecnologías es posible controlar los movimientos que realiza cada trabajador en la red, pudiendo llegar a conocer su ubicación exacta a través de programas de inteligencia artificial, de esta forma el teletrabajador carece de completa intimidad. Además, a esto se le suma la capacidad del empresario de enviar órdenes a sus teletrabajadores a través de la red a cualquier hora del día, lo que supone una considerable elevación de los índices de estrés¹¹⁷.

¹¹⁶ TRUJILLO PONS, F. El ejercicio del derecho a desconectar digitalmente del trabajo: su efectividad en las empresas. *Lan harremanak: Revista de relaciones laborales*. 2020, N.º 44, pp. 44-47.

¹¹⁷ TODOLÍ-SIGNES, A. En cumplimiento de la primera Ley de la robótica: Análisis de los riesgos laborales asociados a un algoritmo/inteligencia artificial dirigiendo el trabajo. *Labour & Law Issues*. 2019, vol. 5, N.º 2, p. 10.

CONCLUSIONES

Como se ha visto en el desarrollo del trabajo, la precaución por los riesgos psicosociales no se trata de un hecho aislado, sino que continúa en ascenso, pues, además de afectar a la salud de los trabajadores y a su entorno, también repercute en la eficiencia de las empresas y en la sociedad en general. Hay que tener en cuenta que la expansión del sector terciario y del proceso de globalización han propiciado la aparición de los riesgos psicosociales, puesto que han supuesto un aumento de las exigencias y de la presión y carga de trabajo, lo que ha dado lugar a la aparición de consecuencias negativas tanto para la salud física como psíquica de los trabajadores. Así mismo, cabe señalar que, como se ha dicho anteriormente, aparte de producir daños en la salud de los empleados, también inciden en gran manera en la productividad de las organizaciones al llevar aparejados problemas de cooperación, absentismo, interrupciones de producción y accidentes de trabajo por falta de coordinación y colaboración entre los empleados.

Resulta necesario destacar uno de los grandes problemas a la hora de hablar de la prevención de los riesgos psicosociales, su regulación. Actualmente nuestro sistema de prevención posee un carácter tradicionalista y conservador que se centra principalmente en los riesgos físicos, dejando de lado la regulación de normas y reglamentos específicos en materia psicosocial que se encarguen de ordenar la detección, gestión y protección efectiva de sus riesgos. Sin embargo, tampoco hay que olvidar que debido a los continuos cambios que se producen tanto en el contexto social como laboral, se trata de una materia que requiere de una actualización continua, lo que aumenta su complejidad a la hora de ser regulada.

En relación con lo anterior, es fundamental señalar que, a pesar de haber quedado demostrado a lo largo del trabajo la importancia de una correcta evaluación y planificación para la prevención y reparación de los riesgos psicosociales, la ley no recoge una obligación específica en esta materia para los empresarios y poderes públicos, sino que se limita a señalar solamente la obligatoriedad de integrar la prevención de los riesgos laborales en su sistema de gestión de la empresa. Conviene subrayar también, que la evaluación y planificación de la actividad preventiva es esencial para estimar la magnitud de los riesgos y desarrollar de esta forma políticas que prevengan o reparen sus consecuencias negativas y mejoren las condiciones de salud y seguridad de los trabajadores. Por tanto, para su correcta y completa realización se deberían tener en cuenta las condiciones de trabajo, los factores moderadores y las consecuencias personales y

organizacionales. Es por ello que resulta imprescindible la participación de todos los integrantes de la organización con el fin de adaptar cada política a cada persona y a cada necesidad. Además, con dicha mejora de las condiciones laborales se produciría un aumento en el rendimiento y competitividad de los trabajadores y empresas.

A la hora de establecer medidas para su prevención y abordaje de es conveniente destacar la importancia de que no recaigan solamente en los trabajadores, sino que es fundamental que afecten también a la organización y configuración de la empresa y que se tengan en cuenta las circunstancias particulares de cada empleado, pues no todos reaccionan de la misma forma ante la misma situación. Con estas medidas, lo que se pretende es conseguir un entorno de trabajo saludable en el que prime la cooperación y colaboración y el bienestar físico y mental de los trabajadores, lo que va de la mano de un incremento de la productividad y eficiencia de la empresa y de la reducción de los accidentes de trabajo y del absentismo, tal y como se ha expuesto al principio del apartado.

Tras el análisis realizado de los riesgos psicosociales más comunes (acoso moral, acoso sexual, síndrome de burnout, estrés laboral, violencia y drogodependencia en el trabajo) y de las políticas para su prevención y reparación se puede observar fácilmente que inciden prácticamente en lo mismo, pese a su adaptación a cada riesgo psicosocial concreto. Todas ellas destacan la necesidad de una mayor concienciación de la sociedad sobre la materia y su grave repercusión, utilizando para ello campañas de sensibilización e información y la participación en cursos formativos en gestión de seguridad e higiene en el trabajo. A su vez, buscan eliminar el origen y las causas que han dado lugar a la aparición del riesgo en concreto con la creación de un sistema rápido y eficaz que permita detectar estas conductas o comportamientos perjudiciales para los trabajadores y que les proporcione un tratamiento médico-psicológico adecuado para minimizar los daños.

En relación con los nuevos riesgos emergentes relacionados con las nuevas tecnologías, es muy importante observar los comportamientos de los empleados ante la introducción de nuevos avances tecnológicos y su adaptación a ellos para poder actuar cuanto antes en caso de observar conductas negativas, evitando de esta forma la aparición de consecuencias perjudiciales por su precipitada introducción. Es por ello, que para prevenir su impacto negativo resultaría conveniente la participación de los trabajadores en programas de formación para que posean unos conocimientos mínimos en la materia y para fomentar así su uso positivo. Además, es imprescindible también el respeto por

parte de los empresarios al derecho a la desconexión digital de los trabajadores, evitando de esta manera la invasión de su tiempo de descanso y la fatiga y carga mental vinculada a este hecho.

Por lo que se refiere al teletrabajo, a pesar de que este pueda afectar gravemente a la salud mental de los trabajadores, es una buena alternativa para aquellos que no puedan acudir a sus respectivos centros de trabajo, siempre y cuando este sistema sea elegido por voluntad propia o por circunstancias excepcionales, como es en el caso de la situación actual provocada por la COVID-19. Eso sí, respetando siempre, como he dicho en el párrafo anterior, el derecho a la desconexión digital y garantizando a los teletrabajadores las mismas condiciones que a los que ejerzan su actividad laboral en sus centros de trabajo.

Para concluir, me gustaría recalcar la especial importancia de la cultura preventiva y su necesaria implantación en todas las organizaciones con el fin de crear una mayor concienciación en relación con los riesgos psicosociales, mejorando así el compromiso, satisfacción e imagen de las empresas de cara al exterior.

BIBLIOGRAFÍA

- ÁLAVA REYES, M. J. *Trabajar sin sufrir*. La esfera de los libros, 2008.
- ALTÉS TÁRREGA, J. A. Acoso sexual en el trabajo. *Aranzadi social*. 2002, N. °4.
- ÁLVAREZ CUESTA, H. Del recurso al teletrabajo como medida de emergencia al futuro del trabajo a distancia. *Lan Harremanak: Revista de relaciones laborales*. 2020, N.º 43.
- ANTUNES, R. La metamorfosis en el mundo del trabajo. *Nómadas*. 2000, vol. 12.
- ARAGÜEZ VALENZUELA, L. El impacto de las tecnologías de la información y de la comunicación en la salud de los trabajadores: El tecnoestrés. *E-Revista Internacional de la Protección Social*. 2017, vol. 2, N.º 2.
- BALLESTER PASTOR, M. A. La política de la OIT y de la Unión Europea sobre salud y riesgos psicosociales. *Revista Internacional de Relaciones Laborales y Derecho del Empleo*. 2013, vol. 1, N.º 4.
- BERNAT JIMÉNEZ, A.; CAPAPÉ AGUILAR, A. y CASO PITA, C. Intervenciones preventivas de la violencia interna en el trabajo: políticas de buenas prácticas y gestión de conflictos. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 2011, vol. 57.
- BILBAO, J. P. y CUIXART, C. N. NTP 926: Factores psicosociales: metodología de evaluación. *Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo*. 2012.
- BILBAO, J. y CUIXART, C. N. NTP 489: Violencia en el lugar de trabajo. *Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo*. 1998.
- BOUZA, E.; GIL-MONTE, P.R. y PALOMO, E. Síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) en los médicos de España. *Revista Clínica Española*. 2020, vol. 220, N.º 6.
- BRUN, E., *et al.* *Expert forecast on emerging psychosocial risks related to occupational safety and health*. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities, 2007.
- CÁMARA GAINZA, I. *Prevención del acoso laboral en las pymes*. Trabajo Fin de Máster. Universidad Pública de Navarra, Comunidad foral de Navarra, 2014.
- CAVAS MARTÍNEZ, F. Breves consideraciones sobre la prevención de riesgos psicosociales. *C. Sanchez Trigueros, Los Riesgos Psicosociales: Teoría y Práctica*, 2009.
- COLLADO LUIS, S. Prevención de riesgos laborales: principios y marco normativo. *Revista de Dirección y Administración de Empresas*. 2008, N. °15.

- COX, T. y GRIFFITHS, A. The assessment of psychosocial hazards at work. En: MARC, J.; Schabracq, Jacques A. M. Winnubst y C. L. Cooper. *Handbook of Work and Health Psychology*. 1996. John Wiley & Sons Ltd 1996.
- CUENCA-PIQUERAS, C. Incidencia en los tipos de acoso sexual en el trabajo en España. *Convergencia: Revista de ciencias sociales*. 2014, N.º 66.
- CUERVO CARABEL, T., *et al.* Tecnoestrés en la Sociedad de la Tecnología y la Comunicación: Revisión bibliográfica a partir de la Web of Science. *Archivos de Riesgos Laborales*. 2018, vol. 21, N.º 1.
- DEL REY GUANTER, S. Acoso sexual y relación laboral. *Relaciones laborales: Revista crítica de teoría y práctica*. 1993, N.º 1.
- DURÁN, M. M. Bienestar psicológico: el estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. *Revista nacional de administración*, 2010, vol. 1, N.º 1.
- EU-OSHA. Second European Survey of Enterprise son New and Emerging Risks (ESENER 2). 2014.
- EU-OSHA. Third European Survey of Enterprises on New and Emerging Risks (ESENER-3). 2019.
- FIDALGO, Á. M. y PIÑUEL, I. La escala Cisneros como herramienta de valoración del mobbing. *Psicotherma*. 2004, vol. 4, N.º 4.
- FITZGERALD, L.F.; SWAN, S.; MAGLEY, V. J. But was it really sexual harassment?: Legal, behavioral, and psychological definitions of the workplace victimization of women. En: O'DONOHUE, W. *Sexual harassment: Theory, research, and treatment*. Nueva York: Allyn & Bacon, 1997.
- FORBES, R. El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. *Éxito Empresarial*. 2011, N.º 160.
- GASCO GARCÍA, E. Acoso moral laboral o “mobbing”. *Documentos de Trabajo. Seminario Permanente de Ciencias Sociales*. 2011, N.º 6.
- GIL-MONTE, P. Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública. *Revista Española de Salud Pública*. 2009, vol. 83, N.º 2.
- GUIMARÃES, L. A., y RIMOLI, A. O. Mobbing no Trabalho: Uma síndrome psicosocial multidimensional. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*. 2006, vol. 22, N.º 2.
- HIRIGOYEN, M. F. *El acoso moral en el trabajo: distinguir lo verdadero de lo falso*. 2001. Barcelona: Paidós Ibérica, 2001.

- IMÉNEZ, B. M. y LEÓN, C. B. Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. *Universidad Autónoma de Madrid*, 2010, vol. 19.
- INIESTA, A. Guía sobre el manejo del estrés desde Medicina del Trabajo. *Edición: Sans Growing Brands, Barcelona*, 2016.
- INSTITUTO DE LA SEGURIDAD Y BIENESTAR LABORAL. *Informe ObservaPRL.org sobre Tecnoestrés*. 2020.
- JIMÉNEZ, B. M. y LEÓN, C. B. Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. *Universidad Autónoma de Madrid*, 2010, vol. 19, pp. 22-26.
- LEKA, S.; GRIFFITHS, A. y COX, T. La organización del trabajo y el estrés: estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personal directivo y representantes sindicales. *Serie protección de la salud de los trabajadores*. 2004, vol. 3.
- LEYMANN, H. *Mobbing. La persécution au travail*. 1996. París: Seuil, 1996.
- LOUSADA AROCHENA, J. F. El acoso moral por razón de género. *Aranzadi Social*. 2003, N.º 5.
- MARTÍNEZ BARROSO, M. R. La tutela jurídica de los riesgos psicosociales por la Seguridad Social. Cuestiones pendientes. *Estudios financieros. Revista de trabajo y seguridad social: Comentarios, casos prácticos: recursos humanos*. 2008, N.º 303.
- MARTÍNEZ ESTRADA, E. Acoso Sexual en el trabajo. *Revista de Derecho, Criminología y Ciencias Penales*. 2001, N.º 3.
- MARTÍNEZ SELVA, J. M. *Tecnoestrés: Ansiedad y adaptación a las nuevas tecnologías en la era digital*. Primera edición. Barcelona: Paidós, 2011.
- MARTÍNEZ-LOSA TOBIÁS, J. F., y BESTRATÉN BELLOVÍ, M. NTP-856: Desarrollo de competencias y riesgos psicosociales (I). *Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo*. 2010.
- MASLACH, Christina, *et al.* *Maslach burnout inventory*. 3ª Edición. Palo Alto, California: Consulting psychologists press. 1996.
- MELÉNDEZ MORILLO-VELARDE, L.; PÉREZ CAMPOS, A. I. y SAN MARTÍN MAZZUCCONI, C. La prevención de riesgos laborales en la negociación colectiva. Un estudio comparado de los años 2000-2010. *Boletín ADAPT*. 2012, N.º 18.
- MELIÁ, J. L., *et al.* Principios comunes para la evaluación de riesgos psicosociales en la empresa. En: MELIÁ, J.L. *et al.* *Perspectivas de Intervención en Riesgos*

- Psicosociales. Evaluación de Riesgos*. Barcelona: Foment del Treball Nacional, 2006.
- MERINO, J. Acoso sexual en el trabajo en Catalunya. Estudio de casos. *ICEV. Revista d'Estudis de la Violencia*. 2009, N.º 7.
- MINGOTE ADÁN, J. C. *et al.* El paciente que padece un trastorno psicótico en el trabajo: diagnóstico y tratamiento. *Medicina y seguridad del trabajo*, 2007, vol. 53, N.º 208.
- MONFORT FABREGAT, G. El acoso laboral desde la perspectiva de la prevención de riesgos laborales. *Lan harremanak: Revista de relaciones laborales*. 2010, N.º 23.
- MORENO JIMÉNEZ, B. Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Medicina y Seguridad del Trabajo*. 2011, vol. 57.
- NOGAREDA, C., y ALMODÓVAR, A. NTP 702: El proceso de evaluación de los factores psicosociales. *Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo*. 2005.
- OBSERVATORIO ESPAÑOL DE LAS DROGAS Y LAS ADICCIONES. Encuesta sobre el alcohol y otras drogas en España, EDADES 2019/2020. Madrid: Ministerio de Sanidad. Delegación del Gobierno para el Plan Nacional sobre Drogas. 2021.
- OCHOA MANGADO, E. y MADOZ GÚRPIDE, A. Consumo de alcohol y otras drogas en el medio laboral. *Medicina y seguridad del trabajo*, 2008, vol. 54, N.º 213, pp. 25-32.
- OIT, CIE, OMS, ISP. Directrices Marco para afrontar la violencia laboral en el sector de la salud. Ginebra. 2002.
- OIT. Repertorio de recomendaciones prácticas sobre la violencia en el lugar de trabajo en el sector de los servicios y medidas para combatirla. *Reunión de expertos para elaborar un repertorio de recomendaciones prácticas sobre la violencia y el estrés en el trabajo en el sector de los servicios: una amenaza para la productividad y el trabajo decente (8-15 de octubre de 2003)*, 2003.
- OLARTE ENCABO, S. Prevención del riesgo laboral de acoso sexual y acoso sexista. En: CORREA CARRASCO, M., *et. al.* *Los nuevos retos del Trabajo decente: la salud mental y los riesgos psicosociales (Objetivos de Desarrollo Sostenible 3,5,8,10)*. Madrid: Universidad Carlos III de Madrid, 2020.
- OLIVARES FAÚNDEZ, V. Laudatio: Dra. Christina Maslach, Comprendiendo el Burnout. *Ciencia & trabajo*. 2017, vol. 19, N.º 58.
- OSIO HAVRILUK, L. El Teletrabajo: una opción en la era digital. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*. 2010, vol. 3, N.º 5.

- OTERO DORREGO, C. Drogodependencias en el lugar de trabajo: Pautas generales de intervención desde la medicina del trabajo. *Medicina y seguridad del trabajo*, 2011, vol. 57.
- PÉREZ BILBAO, J, *et al.* Violencia física. En: PÉREZ BILBAO, Jesús, *et al.* *Mobbing, violencia física y acoso sexual. Riesgos derivados de las relaciones interpersonales en el trabajo*. 2ª edición. Barcelona: INSHT, 2010.
- PÉREZ DEL RÍO, T. La violencia de género en el trabajo: el acoso sexual y acoso moral por razón de género. *Mujer, violencia y derecho*. 2006.
- PÉREZ, C., *et al.* Estructura factorial y confiabilidad del Inventario de Burnout de Maslach en universitarios chilenos. *Revista argentina de clínica psicológica*. 2012, vol. 21, N.º 3.
- QUICENO, J. M. y ALPI, S. V. Burnout. Síndrome de quemarse en el trabajo (SQT). *Acta colombiana de psicología*, 2007, Vol. 10, N.º 2.
- RICK, J y BRINER, R. B. Psychosocial Risk Assessment: Problems and Prospects. *Occupational Medicine*. 2000, vol. 50 N.º 5.
- RODRÍGUEZ ESCANCIANO, S. Los riesgos psicosociales en el teletrabajo a domicilio bajo las coordenadas de la nueva economía "low touch". *Accidentes de trabajo y enfermedades profesionales. Experiencias y desafíos de una protección social centenaria: Tomo II. IV Congreso Internacional y XVII Congreso Nacional de la Asociación Española de Salud y Seguridad Social*. 2020.
- RODRÍGUEZ ESCANCIANO, S. Luces y sombras del teletrabajo a domicilio en una nueva economía "de bajo contacto". *Nueva revista española de derecho del trabajo*. 2020, N.º 233.
- RODRÍGUEZ ESCANCIANO, S. Vigilancia y control de la salud mental de los trabajadores. Aspectos preventivos y reparadores. *Revista de Estudios Jurídico Laborales y de Seguridad Social*. 2021, N.º 2.
- RODRÍGUEZ ESCANCIANO, S. La promoción de la salud mental de los trabajadores ante la tecnificación de los procesos productivos: apunte sobre cuestiones pendientes. *REJIE: Revista Jurídica de Investigación e Innovación Educativa*. 2020, N.º 22.
- ROMERO RÓDENAS, M. J. *Protección frente al acoso moral en el trabajo*. 3ª edición. Albacete: Bormarzo, 2005.
- SABORÍO MORALES, L e HIDALGO MURILLO, L. F. Síndrome de Burnout. *Medicina Legal de Costa Rica*, 2015, vol. 32, N.º 1.

- SALANOVA SORIA, M. Nuevas tecnologías y nuevos riesgos psicosociales en el trabajo. *28 de abril, revista digital de salud y seguridad en el trabajo*. 2007, N.º 1.
- SÁNCHEZ SANTA BÁRBARA, E. La prevención de riesgos psicosociales: Tan necesaria como conveniente para la empresa. *PW magazine: Prevention world magazine: prevención de riesgos, seguridad y salud laboral*. 2012, N.º 45.
- SERNA CALVO, M. Acoso sexual en las relaciones laborales. *Revista de Relasur*. 1994, N.º 2.
- SILVAGGI, F. y SÁNCHEZ PÉREZ, J. La prevención de los riesgos psicosociales: una perspectiva comparada (Italia-España). *Revista Internacional y Comparada de Relaciones Laborales y Derecho del Empleo*. 2017, vol. 5, N.º 3.
- SUBDIRECCION GENERAL PARA LA IGUALDAD EN LA EMPRESA Y LA NEGOCIACIÓN COLECTIVA, INSTITUTO DE LA MUJER Y PARA LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES, SECRETARÍA DE ESTADO DE SERVICIOS SOCIALES E IGUALDAD y MINISTERIO DE SANIDAD, SERVICIOS SOCIALES E IGUALDAD. Manual de referencia para la elaboración de procedimientos de actuación y prevención del acoso sexual y del acoso por razón de sexo en el trabajo. Aspectos básicos. 2015.
- TODOLÍ-SIGNES, A. En cumplimiento de la primera Ley de la robótica: Análisis de los riesgos laborales asociados a un algoritmo/inteligencia artificial dirigiendo el trabajo. *Labour & Law Issues*. 2019, vol. 5, N.º 2.
- TORRENTE BARBERÁ, P. Diagnóstico y prevención del Mobbing: un estudio de caso. *Fòrum de Recerca*. 2008, N.º 13.
- TRUJILLO PONS, F. El ejercicio del derecho a desconectar digitalmente del trabajo: su efectividad en las empresas. *Lan harremanak: Revista de relaciones laborales*. 2020, N.º 44.
- URIS-LLORET, J. M. La prevención de los riesgos psicosociales. *Proyecto de investigación*. 2018.
- VALLEJO DACOSTA, R, *et al.* Acoso sexual y acoso por razón de sexo: riesgos de especial incidencia en la mujer trabajadora. 2005.
- VEGA, M. F. NTP 704: Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout"(I): definición y proceso de generación. *Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo*. 2005.
- VELASCO PORTERO, M. T. Acoso y otras formas de violencia en el trabajo. *Noticias CIELO*. 2019, N.º 9.

PÁGINAS WEB

EUR-LEX. *Directiva 2010/32/UE del Consejo, de 10 de mayo de 2010, que aplica el Acuerdo marco para la prevención de las lesiones causadas por instrumentos cortantes y punzantes en el sector hospitalario y sanitario celebrado por HOSPEEM y EPSU (Texto pertinente a efectos del EEE)*. [en línea]. [consulta: 14/05/2021]. [Disponible en: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=celex%3A32010L0032>].

EUR-LEX. *Directiva 90/270/CEE del Consejo, de 29 de mayo de 1990, referente a las disposiciones mínimas de seguridad y de salud relativas al trabajo con equipos que incluyen pantallas de visualización (quinta Directiva específica con arreglo al apartado 1 del artículo 16 de la Directiva 89/391/CEE)*. [en línea]. [consulta: 14/05/2021]. [Disponible en: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/ALL/?uri=celex:31990L0270>].

EUR-LEX. *Seguridad y salud en el lugar de trabajo. Normas generales* [en línea] [consulta: 21/02/2021] [Disponible en: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=LEGISSUM%3Ac11113>].

EUROFOUND. *Fourth European Working Conditions Survey (2005)* [en línea]. [consulta: 17/02/2021]. [Disponible en: <https://www.eurofound.europa.eu/es/surveys/european-working-conditions-surveys/fourth-european-working-conditions-survey-2005>].

EUROFOUND. *Quinta Encuesta europea sobre las condiciones de trabajo – 2010* [en línea]. [consulta: 17/02/2021]. [Disponible en: <https://www.eurofound.europa.eu/es/surveys/european-working-conditions-surveys/fifth-european-working-conditions-survey-2010>].

EUROFOUND. *Sexta Encuesta europea sobre las condiciones de trabajo: 2015* [en línea]. [consulta: 17/02/2021]. [Disponible en: <https://www.eurofound.europa.eu/es/surveys/european-working-conditions-surveys/sixth-european-working-conditions-survey-2015>].

GRIPPO, J. *MBI (inventario de burnout de Maslach)* [en línea] [consulta: 01/01/2021]. [Disponible en: [https://www.psiconotas.com/mbi-inventario-de-burnout-de-maslach237.html#:~:text=El%20Maslach%20Burnout%20Inventory%20\(MBI,la%20interacci%C3%B3n%20con%20su%20trabajo](https://www.psiconotas.com/mbi-inventario-de-burnout-de-maslach237.html#:~:text=El%20Maslach%20Burnout%20Inventory%20(MBI,la%20interacci%C3%B3n%20con%20su%20trabajo)].

INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO. *¿Qué es el Plan de prevención de riesgos laborales?* [en línea] [consulta: 22/02/2021].

[Disponible en: <https://www.insst.es/-/que-es-el-plan-de-prevencion-de-riesgos-laborales->].

INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO. *¿Qué etapas o fases tiene el proceso de evaluación de riesgos psicosociales?* [en línea] [consulta: 23/02/2021]. [Disponible en: <https://www.insst.es/-/que-etapas-o-fases-tiene-el-proceso-de-evaluacion-de-riesgos-psicosociales->].

MELIÁ, J.L. *¿Cómo evaluar los riesgos psicosociales en la empresa? Metodologías, oportunidades y tendencias* [en línea] [consulta: 23/02/2021]. [Disponible en: <https://www.prevencionintegral.com/canal-orp/papers/orp-2006/como-evaluar-riesgos-psicosociales-en-empresa-metodologias-oportunidades-tendencias>].

MIEYSS y DGITSS. *Campaña Europea de Inspección para evaluar los riesgos psicosociales en el trabajo* [en línea]. [consulta: 17/02/2021]. [Disponible en: https://www.mites.gob.es/itss/web/Sala_de_comunicaciones/Noticias/Archivo_Noticias/2012/06/20120607_Not_Web_port.html].

OIT. *C187 - Convenio sobre el marco promocional para la seguridad y salud en el trabajo, 2006 (núm. 187)* [en línea] [consulta: 21/02/2021]. [Disponible en: https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:C187].

ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO. *C155- Convenio sobre seguridad y salud de los trabajadores, 1981 (núm. 155)* [en línea] [consulta: 21/02/2021]. [Disponible en: https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::p12100_instrument_id:312300].

ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO. *C161 - Convenio sobre los servicios de salud en el trabajo, 1985 (núm. 161)* [en línea] [consulta: 21/02/2021] [Disponible en: https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:C161].

ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO. *Normas internacionales del trabajo* [en línea] [consulta: 21/02/2021]. [Disponible en: <https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/how-the-ilo-works/departments-and-offices/jur/legal-instruments/lang--es/index.htm>].